

BOLETIM DA REPÚBLICA

PUBLICAÇÃO OFICIAL DA REPÚBLICA DE MOÇAMBIQUE

3.º SUPLEMENTO

IMPRESA NACIONAL DE MOÇAMBIQUE, E.P.

AVISO

A matéria a publicar no «Boletim da República» deve ser remetida em cópia devidamente autenticada, uma por cada assunto, donde conste, além das indicações necessárias para esse efeito, o averbamento seguinte, assinado e autenticado: Para publicação no «Boletim da República».

SUMÁRIO

Conselho de Ministros:

Decreto n.º 49/2016:

Aprova o Regulamento de Empreendimentos Turísticos, Restauração e Bebidas e Salas de Dança e revoga o Decreto n.º 97/2013, de 31 de Dezembro.

CONSELHO DE MINISTROS

Decreto n.º 49/2016

de 1 de Novembro

Havendo necessidade de proceder à alteração do Regime Jurídico da Instalação, Exploração e Funcionamento dos Empreendimentos Turísticos, Estabelecimentos de Restauração e Bebidas e Salas de Dança, aprovado pelo Decreto n.º 97/2013, de 31 de Dezembro, ao abrigo do n.º 1 do artigo 15 da Lei do Turismo e da alínea f) do n.º 1 do artigo 204 da Constituição da República, o Conselho de Ministros decreta:

Artigo 1. É aprovado o Regulamento de Empreendimentos Turísticos, Restauração e Bebidas e Salas de Dança em anexo ao presente Decreto, do qual é parte integrante.

Art. 2. É revogado o Decreto n.º 97/2013, de 31 de Dezembro.

Art. 3. O presente Decreto entra em vigor 30 dias a contar da data da sua publicação.

Aprovado pelo Conselho de Ministros, aos 26 de Julho de 2016.

Publique-se.

O Primeiro-Ministro, *Carlos Agostinho do Rosário*.

Regulamento de Empreendimentos Turísticos, Restauração e Bebidas e Salas de Dança

CAPÍTULO I

Disposições gerais

ARTIGO 1

(Objecto)

1. O presente Regulamento estabelece o regime jurídico da instalação, exploração e funcionamento dos empreendimentos turísticos, estabelecimentos de restauração e bebidas e salas de dança, bem como o sistema da sua classificação e registo.

2. À construção bem como às condições de segurança, sanidade e ambiente dos empreendimentos turísticos, estabelecimentos de restauração e bebidas e salas de dança, aplica-se a legislação vigente sobre a matéria.

ARTIGO 2

(Âmbito de aplicação)

O presente Regulamento aplica-se as actividades de empreendimentos turísticos, estabelecimentos de restauração e bebidas e salas de dança.

ARTIGO 3

(Definições)

O significado dos termos utilizados consta do glossário em anexo ao presente Regulamento, de que faz parte integrante.

ARTIGO 4

(Política e Planos de Desenvolvimento do Turismo)

A autorização dos projectos turísticos deve ter sempre em conta a política do turismo e estratégia da sua implementação, bem como os planos de desenvolvimento do turismo.

ARTIGO 5

(Exercício de actividade)

1. A instalação, alteração, ampliação, mudança de localização e encerramento de empreendimentos turísticos, estabelecimentos de restauração e bebidas e salas de dança, bem como a suspensão da sua actividade, carece de autorização do ministro que superintende o sector do turismo, governador provincial ou presidente do conselho municipal, nos exactos termos estabelecidos no presente regulamento.

2. Nas áreas administrativas não abrangidas pela municipalização a competência é exercida pelo respectivo administrador distrital.

3. Os empreendimentos de alojamento particular, aluguer de quartos e quintas para fins turísticos só podem ser explorados por cidadãos nacionais ou empresas de capitais detidos, maioritariamente, por nacionais.

ARTIGO 6

(Localização)

A localização dos empreendimentos turísticos, estabelecimentos de restauração e bebidas e salas de dança, em centros urbanos, ou abrangidos pelos planos de urbanização já aprovados, só pode ser autorizada dentro das zonas que já tiverem sido previstas ou, na sua falta, mediante parecer da autarquia local respectiva ou entidade competente manifestando expressamente a sua não oposição à localização ou implementação do projecto.

ARTIGO 7

(Denominação de estabelecimento)

1. Na denominação dos empreendimentos turísticos, estabelecimentos de restauração e bebidas e salas de dança não podem ser incluídas expressões que não correspondam aos serviços nele prestados ou que induzam em erro sobre a sua classificação.

2. Os estabelecimentos referidos no número anterior não podem usar denominação diferente da autorizada, nem por qualquer forma aludir à anterior, caso tenha sido alterada.

3. É livre a escolha da denominação do estabelecimento devendo o requerente juntar ao pedido a tradução por entidade ajuramentada, quando se trate de língua estrangeira, ou tradução livre para língua oficial, quando se trate de línguas nacionais.

4. Não é autorizado o uso de denominação contrária à ordem pública ou moral.

CAPÍTULO II

Categorias e Licenciamento dos Empreendimentos Turísticos, Estabelecimentos de Restauração e Bebidas e Salas de Dança.

SECÇÃO I

Tipologia e Competências

ARTIGO 8

(Categorias dos empreendimentos turísticos)

1. Os empreendimentos turísticos abrangidos no presente Regulamento são classificados de acordo com os seguintes tipos e categorias:

- | | |
|--|---------------------------|
| a) Hotéis | De 5 a 1 estrela; |
| b) Hotéis Resorts | De 5 a 3 estrelas; |
| c) Lodges | De 5 a 1 estrelas; |
| d) Hotéis Apartamentos | De 4 a 2 estrela; |
| e) Hotéis Residenciais | De 4 a 1 estrela; |
| f) Pensões | De 4 a 1 estrela; |
| g) Pensões Residenciais | De 4 a 1 estrela; |
| h) Parque de campismo | De 4 a 1 estrela; |
| i) Motéis | De 3 a 2 estrelas; |
| j) Casa de Hóspedes | De 4 a 1 estrela; |
| k) Alojamento Particular para fins
turísticos | Classificação Única; |
| l) Aluguer de Quartos para fins
turísticos | Classificação Única; |
| m) Conjuntos Turísticos | Classificação Única; |
| n) Casas de Campo | Classificação Única; |
| o) Estabelecimentos de Agro-
Turismo | Classificação
Única; e |
| p) Quintas para fins turísticos | Classificação Única. |

2. As categorias de classificação única podem, consoante a dinâmica do sector ser objecto de classificação, estabelecendo-se, neste caso, as correspondentes matrizes.

3. Compete ao Ministro que superintende o sector do Turismo estabelecer a classificação e as matrizes referidas no número anterior.

ARTIGO 9

(Categorias dos estabelecimentos de restauração e bebidas)

Os estabelecimentos de restauração e bebidas previstos no presente Regulamento são classificados de acordo com os seguintes tipos e categorias:

- | | |
|--|----------------------------------|
| a) Restaurante | De Luxo, 1.ª, 2.ª e 3.ª classes; |
| b) Restaurante Típico | De Luxo, 1.ª, 2.ª e 3.ª classes; |
| c) Bar, <i>Snack-Bar</i> e
Cervejaria | De Luxo, 1.ª, 2.ª e 3.ª classes; |
| d) Pastelaria e Salão de Chá | De 1.ª, 2.ª e 3.ª classes; |
| e) Café | De 1.ª, 2.ª e 3.ª classes; |
| f) Sorveteria | De 1.ª, 2.ª e 3.ª classes; |
| g) Pizzaria | Classificação única; e |
| h) <i>Catering</i> | Classificação única. |

ARTIGO 10

(Categorias dos estabelecimentos de dança)

Os estabelecimentos de dança previstos no presente Regulamento são classificados de acordo com as seguintes categorias:

§ Único: Sala de dança de Luxo, 1.ª, 2.ª e 3.ª classes.

ARTIGO 11

(Competências para o licenciamento)

1. A autorização para a instalação, alteração, ampliação, mudança de localização, encerramento de empreendimentos turísticos de 5 e 4 estrelas, conjuntos turísticos, parques de campismo, estabelecimento de agro-turismo e casas de campo bem como a suspensão da sua actividade, é da competência do ministro que superintende o sector do turismo.

2. A autorização para a instalação, alteração, ampliação, mudança de localização, encerramento dos empreendimentos turísticos de 3 e 2 estrelas, de estabelecimentos de restauração e bebidas e salas de dança de luxo da 1.ª classe, catering e pizzaria bem como a suspensão da sua actividade, é da competência do governador provincial.

3. A autorização para a instalação, alteração, ampliação, mudança de localização e encerramento dos empreendimentos turísticos de 1 estrela, classificação única, à excepção de aldeamento turístico, conjunto turístico, de alojamento particular, de aluguer de quarto para fins turísticos, das quintas para fins turísticos, estabelecimentos de restauração e bebidas e salas de dança de 2 e 3 classes, bem como a suspensão da sua actividade, é da competência do presidente do Conselho Municipal ou do Administrador Distrital nas áreas administrativas não abrangidas pela municipalização.

ARTIGO 12

(Delegação de Competências)

O Ministro que superintende o sector do turismo, o Governador da Província e o Presidente do Conselho Municipal ou o Administrador Distrital podem delegar competências, respectivamente:

- | |
|---|
| a) No responsável pela entidade licenciadora de nível central
as competências referidas no n.º 1 do artigo anterior; |
| b) No responsável pelo sector do turismo ao nível da
província, as competências referidas no n.º 2 do artigo anterior; |

- c) No responsável pelo sector do turismo ao nível do Conselho Municipal ou do Distrito, quando seja o caso, as competências referidas no n.º 3 do artigo anterior.

ARTIGO 13

(Competências para a instrução de processos)

1. A instrução de processos de licenciamento de empreendimentos turísticos de classificação de 5 e 4 estrelas, conjuntos turísticos, parques de campismo, estabelecimento de agro-turismo e casas de campo, compete à entidade licenciadora a nível central.
2. A instrução de processos de licenciamento de empreendimentos turísticos de 2 estrelas, estabelecimentos de restauração e bebidas e salas de dança de luxo, de 1.ª classe, catering e pizzaria é da competência da entidade licenciadora a nível provincial.
3. A instrução de processos de licenciamento de empreendimentos turísticos de 1 estrela, classificação única, à excepção de aldeamento turístico, conjunto turístico, de alojamento particular, de aluguer de quartos para fins turísticos, das quintas para para fins turísticos, de estabelecimentos de restauração e bebidas e salas de dança de 2 e 3 classes é da competência da entidade licenciadora a nível do conselho municipal ou a nível do governo distrital, consoante os casos.

SECÇÃO II

Apresentação do pedido

ARTIGO 14

(Pedido)

1. O pedido de instalação, alteração, mudança de localização e ampliação dos empreendimentos turísticos, dos estabelecimentos de restauração e bebidas e salas de dança, é feito em requerimento com assinatura reconhecida, nos termos da Lei, dirigido ao Ministro que superintende o sector do turismo, ao Governador Provincial, ao Presidente do Conselho Municipal ou ao Administrador Distrital de acordo com as competências conferidas no artigo 11 do presente regulamento e, devendo mencionar:

- a) Nome completo, filiação, nacionalidade, bilhete de identidade e validade, número único de identificação tributária, domicílio, tratando-se de pessoa singular; ou identificação do representante legal e sede, tratando-se de sociedade, bem como o *Boletim da República* no qual se acham publicados os estatutos e juntando fotocópia dos mesmos e certidão do registo definitivo como entidade legal;
 - b) Local onde está instalado ou se pretenda instalar o estabelecimento; e
 - c) A categoria e classificação provisória em que pretende ser considerado para instrução do processo.
2. Além dos elementos constantes dos artigos 18 e 19 do presente regulamento o requerente deve juntar ao pedido referido no número anterior, o seguinte:
- a) Pareceres dos órgãos locais do Estado ou do Conselho Municipal, da área respectiva;
 - b) Parecer sobre impacto ambiental pelo órgão que tutela a área do ambiente;
 - c) Número de trabalhadores a empregar e o valor do investimento; e
 - d) Direito de uso e aproveitamento de terra para fins de turismo, emitido pela entidade competente, conforme definido na lei de terras e seu regulamento.

3. No acto da apresentação do pedido junto da entidade licenciadora, o proponente deve apresentar o comprovativo do pagamento da taxa correspondente à análise e aprovação de projecto executivo através das Guias do modelo B e modelo 11.

SECÇÃO III

Projecto turístico nas áreas de conservação

ARTIGO 15

(Requisitos de instalação)

1. O projecto turístico a instalar nas áreas de conservação deve obedecer às condições previstas no plano de maneio, plano de desenvolvimento de turismo e outros instrumentos legais aplicáveis às áreas de conservação, bem como as constantes dos números seguintes.

2. A entidade competente para licenciar pode autorizar a instrução de processos de licenciamento de empreendimentos turísticos nas áreas de conservação, com dispensa de alguns dos requisitos descritos no Capítulo VI do presente Regulamento.

3. Nos parques nacionais e reservas nacionais, o pedido para a implantação de empreendimentos turísticos deve, para além dos elementos referidos no artigo 14, no que for aplicável, ser instruído com os seguintes documentos:

- a) Parecer do Administrador do Parque Nacional ou da Reserva Nacional;
- b) Parecer do órgão que superintende a administração marítima, caso se trate de uma área de conservação que contempla o mar; e
- c) Acta de auscultação das comunidades locais residentes.

4. Na zona tampão, o pedido para a implantação de empreendimentos turísticos deve, para além dos elementos referidos no artigo 14, no que for aplicável, ser instruído com os seguintes documentos:

- a) Parecer da entidade que superintende as áreas de conservação;
- b) Parecer do órgão do Estado que gere a zona tampão;
- c) Parecer dos órgãos locais do Estado;
- d) Parecer a que se refere a alínea b) do número anterior e do órgão do Estado que superintende a segurança contra incêndios; e
- e) Acta a que se refere a alínea c) do número anterior.

5. Na fazenda do bravió, nas áreas de conservação comunitária e outras, o pedido para a implantação de empreendimento turístico deve, para além dos elementos referidos no artigo 14, no que for aplicável, ser instruído com os seguintes documentos:

- a) Parecer a que se refere a alínea a) do n.º 3 do presente artigo;
- b) Parecer a que se refere a alínea b) do n.º 3 do presente artigo;
- c) Parecer a que se refere a alínea a) do n.º 4 do presente artigo.

6. Na coutada oficial, o pedido para a implantação de empreendimento turístico deve, para além dos elementos referidos no artigo 14, no que for aplicável, ser instruído com os seguintes documentos:

- a) Parecer a que se refere a alínea a) do n.º 3 do presente artigo;
- b) Acta a que se refere a alínea c) do n.º 2 do presente artigo;
- c) Parecer do órgão do Estado que superintende a segurança contra incêndios;

ARTIGO 16

(Auscultação das comunidades locais residentes)

1. A auscultação das comunidades locais residentes deve ser feita, com as necessárias adaptações, em conformidade com o previsto na legislação de terras e outra legislação pertinente.

2. A auscultação deve ter como objectivo inquirir as comunidades locais residentes, se o empreendimento turístico que se pretende implantar afecta ou não negativamente a sua estrutura sócio-económica.

SECÇÃO IV

Prazos

ARTIGO 17

(Decisão)

1. A instrução técnica do processo para decisão deve ser concluída no prazo de cinco dias úteis a contar da data de recepção do processo.

2. A entidade competente para licenciar deve decidir sobre o pedido, no prazo máximo de dois dias úteis após a instrução do processo.

3. A entidade responsável pela instrução do processo, notifica o requerente, no prazo de três dias úteis, da decisão que tenha recaído sobre o pedido.

4. Os prazos indicados não incluem o tempo para efectuar diligências ou solicitar pareceres que se julguem necessários.

ARTIGO 18

(Aprovação do projecto executivo em edifício por construir)

1. Quando se trate de empreendimento turístico a instalar em edifício por construir, o projecto executivo é constituído pelos seguintes elementos:

- a) Planta de implantação à escala 1:1000 ou 1:2000, que permita observar a situação da construção a realizar;
- b) Plantas das edificações nos seus diferentes pavimentos à escala 1:100, pelas quais se possa apreciar a distribuição e as instalações projectadas e suas circulações e a de equipamento;
- c) Cortes no sentido longitudinal e transversal necessários para a nítida compreensão do projecto, devendo um dos cortes passar pela zona dos acessos verticais;
- d) Alçados à escala 1:100 das fachadas dos diferentes edifícios, com a indicação dos materiais de acabamentos;
- e) Esboço da solução prevista para a drenagem, destino final dos esgotos domésticos e pluviais, arruamentos, acesso e electrificação;
- f) Declaração de que foi cumprido o estabelecido pelo regime jurídico de construções urbanas e os requisitos de higiene e segurança, sanidade e ambiente emitida pelo organismo competente, ou assinada por arquitecto ou engenheiro responsável pela obra; e
- g) Memória descritiva e justificativa.

2. A memória descritiva do projecto referida na alínea g) do número anterior deve conter:

- a) Características físicas do local: relevo, orientação geográfica, hidrografia e cobertura vegetal;
- b) Integração do edifício no local e na região no aspecto arquitectónico e paisagístico;
- c) Partido geral da composição e das características essenciais da construção do edifício;
- d) Funcionamento dos diferentes serviços e instalações

previstas e suas ligações, das circulações horizontais e verticais, dos processos da ventilação, das instalações do ar condicionado e outras similares consideradas, de uma maneira geral, para conveniente entendimento das soluções apresentadas;

- e) Tipologia, classificação e categoria propostas para o estabelecimento;
- f) Prazo previsto para o início e termo de construção;
- g) Capacidade de alojamento turístico e valor do investimento; e
- h) Nas plantas a que se refere a alínea b) do n.º 1, deste artigo, deve constar a indicação das áreas, em conformidade com as exigências da tabela incluída no Anexo I.

3. Quando a implantação do projecto for por fases, deve o proponente indicar as diferentes etapas do seu desenvolvimento.

4. O projecto executivo deve, além dos elementos referidos nos números anteriores, delimitar a zona para fumadores e não fumadores bem como dispor de acessos, instalações e respectivos equipamentos para pessoas portadoras de deficiência física.

ARTIGO 19

(Aprovação do projecto executivo em edifício já construído)

1. Quando se trate de projectos turísticos a instalar em edifício já construído, o projecto executivo é constituído pelos seguintes elementos:

- a) Plantas do edifício nos diferentes pavimentos ocupados ou afectadas ao empreendimento turístico à escala 1:100, pelas quais se possa apreciar a distribuição das instalações projectadas e suas circulações e a de equipamento;
- b) Cortes no sentido longitudinal e transversal da parte do edifício destinada ao empreendimento turístico, à escala 1:100, em número necessário para a nítida compreensão do projecto, devendo um dos cortes passar pela zona dos acessos verticais;
- c) Alçados das fachadas do edifício à escala 1:100;
- d) Projecto das infra-estruturas a que se refere a alínea e) do n.º 1 artigo 18, se for caso disso;
- e) Declaração de que foi cumprido o estabelecido pelo regime jurídico de construções urbanas e os requisitos de higiene e segurança, sanidade e ambiente emitida pelo organismo competente, ou assinada por arquitecto ou engenheiro responsável pela obra;
- f) Memória descritiva.

2. A memória descritiva referida na alínea f) do número anterior deve conter:

- a) Características essenciais da construção do edifício;
- b) Funcionamento dos diferentes serviços, instalações previstas e respectivas ligações, circulações horizontais e verticais, processos de ventilação, instalações de condicionamento de ar e outras similares consideradas e em geral, de tudo quanto se torne necessário descrever, para conveniente entendimento das soluções apresentadas;
- c) Tipologia, classificação e categoria propostas para o estabelecimento;
- d) Datas do início e termo da construção.

4. Na planta a que se refere a alínea a) do n.º 1 do presente artigo deve constar a indicação das áreas, em conformidade com as exigências da tabela do Anexo I.

5. Quando se trate de pensão de uma ou duas estrelas, os elementos exigidos nas alíneas a) a c) do n.º 1 do presente

artigo, podem ser substituídos por uma única planta descritiva do empreendimento; se não houver obras que alterem a estrutura ou se a sua simplicidade o permitir.

6. Parecer da comissão dos moradores, tratando-se de projectos a instalar em prédios de habitação.

7. Aplica-se a este projecto o disposto no n.º 4 do artigo anterior.

ARTIGO 20

(Verificação prévia do processo)

1. As entidades responsáveis pela recepção dos pedidos de investimentos devem proceder à verificação prévia e minuciosa dos elementos referidos nos artigos 18 e 19, antes de submeter o projecto à decisão do órgão competente.

2. Compete também à entidade licenciadora de nível provincial ou a qualquer outro órgão responsável pela recepção dos pedidos de investimentos proceder à verificação da conformidade dos elementos referidos no número anterior, quando a decisão for da competência do Ministro que superintende o sector do turismo.

3. Sem prejuízo do disposto nos números precedentes, pode o Balcão de Atendimento Único, proceder igualmente à recepção e verificação prévia dos processos atinentes aos pedidos de licenciamento nos termos previstos no presente regulamento, devendo enviar o processo no mesmo dia da recepção ao órgão competente para instrução.

ARTIGO 21

(Classificação provisória)

A classificação provisória é atribuída no processo de licenciamento dos empreendimentos turísticos pela entidade licenciadora e sujeita-se a homologação pela entidade competente para a gestão do sistema de classificação.

SECÇÃO V

Parque de campismo

ARTIGO 22

(Propriedade)

1. O parque de campismo pode ser público ou privado.

2. O parque de campismo e de caravanismo público é propriedade do Estado, porém, a sua gestão pode ser concedida a entidades privadas nacionais.

3. O parque de campismo privado só pode ser explorado por cidadãos nacionais ou empresas de capitais maioritariamente detidos por cidadãos nacionais.

ARTIGO 23

(Requisitos dos terrenos para instalação)

1. O parque de campismo deve situar-se em locais adequados ao fim a que se destina, devendo obedecer aos seguintes requisitos:

- Não deve ser pantanoso, excessivamente húmido ou desabrigado dos ventos;
- Ter boa disposição solar; e
- Ser arborizado e convenientemente drenado.

2. A localização dos terrenos deve obedecer aos planos de desenvolvimento do turismo e ainda aos seguintes requisitos:

- Afastamento das vias de comunicação e de instalações insalubres, incómodas, tóxicas e explosivas;
- Isolamento da área circundante;
- Acesso à via pública e circulação interna que permita fácil trânsito de veículos de reboque.

3. No parque de campismo só são permitidas instalações de alojamento turístico, restauração e bebidas e salas de dança de um piso, devendo os respectivos projectos obedecer ao estabelecido no presente regulamento e plano de estrutura municipal.

ARTIGO 24

(Requisitos Comuns)

1. Considerando as especificidades constantes no n.º 3 do artigo anterior, aplica-se ao parque de campismo os requisitos gerais deste artigo. Quando se pretenda instalar tendas fixas, chalets ou bungalows, deve ter-se em conta os requisitos aplicáveis aos lodges correspondentes, nomeadamente a respectiva classificação e as dimensões segundo a tabela respectiva do Anexo I.

2. O parque de campismo deve dispor de uma zona de serviços dotada do seguinte:

- Recepção instalada junto à entrada e serviço de guarda de valores na recepção;
- Instalação de telefone público;
- Segurança no estabelecimento;
- Instalação e distribuição de energia eléctrica que assegure o seu fornecimento aos campistas e ao próprio parque, bem como um sistema de iluminação alternativo;
- Serviço permanente de vigilância, devendo os trabalhadores responsáveis apresentar-se devidamente uniformizados e identificados;
- Instalação sanitária com água corrente;
- Chuveiros individuais dotados de antecâmara para vestiários;
- Espelho e iluminação suficiente nas instalações sanitárias;
- Lavadouros, com água fria corrente e permanente;
- Lavadouros de louça e tanques de lavar roupa e respectivos secadores;
- Sistema de distribuição de água corrente por meio de fontes, cimentada em volta e disposta de esgotos;
- Tomada de corrente próximo do espelho;
- Recipientes para lixo convenientemente distribuídos pelo parque;
- Zona de recreio;
- Instalações para os trabalhadores do parque;
- Áreas destinadas a churrascos;
- Loja de conveniência; e
- Zona de serviços administrativos.

3. A entidade licenciadora pode, a título excepcional, autorizar o funcionamento do parque sem telefone, sem energia eléctrica e com a dispensa do requisito constante da alínea g), do número anterior, quando, pela sua localização, se mostre impossível ou excessivamente onerosa a respectiva instalação.

ARTIGO 25

(Apresentação de elementos)

1. É aplicável ao parque de campismo, com as necessárias adaptações, o disposto na secção anterior, devendo o requerente apresentar para a apreciação em pormenor da localização os seguintes elementos:

- Planta de localização;
- Planta de implantação do empreendimento à escala 1:1000 ou 1:2000, mostrando a situação da construção;
- Esboço da solução prevista para drenagem, destino final dos esgotos domésticos e pluviais, arruamentos, acessos e electrificação.

2. Memória descritiva do projecto, indicando, nomeadamente:

Superfície da área útil do terreno:

- a) Natureza do solo e a sua ocupação, bem como as soluções a utilizar para a criação de sombras artificiais;
- b) Processo de abastecimento de água potável, com referência expressa ao débito diário disponível e ao sistema de distribuição;
- c) Capacidade de alojamento turístico;
- d) Características arquitectónicas das construções, tendo em vista a sua integração paisagística;
- e) Sistema de recolha e saída de lixo;
- f) Locais destinados a acender lume;
- g) Modo de ventilação;
- h) Locais destinados a lavagem de roupa e secadores; e
- i) Sistema de protecção contra incêndios.

ARTIGO 26

(Material de primeiros socorros)

1. O parque de campismo deve dispor de material necessário para curativos e dos medicamentos normalmente usados para socorros urgentes, de acordo com o que for estabelecido pelos Serviços de Saúde.

2. O material de primeiros socorros é confiado à guarda do responsável pela recepção ou encarregado do parque de campismo.

ARTIGO 27

(Sinalização e circulação)

1. O parque de campismo deve ser devidamente sinalizado e possuir acesso à via pública que permita o trânsito fácil de veículos automóveis e reboques.

2. As vias de circulação interna devem ter a largura mínima de 3 e 5 metros respectivamente, conforme sejam de sentido único ou duplo e devem ser mantidas em bom estado de conservação.

3. Deve ser indicada à entrada do parque em local bem visível do exterior, a inexistência de lugares vagos através de caracteres que permitam a sua leitura fácil mesmo de noite.

SECÇÃO VI

Casa de hóspedes, Alojamento Particular para fins turísticos e Aluguer de Quartos para fins turísticos

ARTIGO 28

(Requisitos)

1. É aplicável as casas de hóspedes, alojamento particular para fins turísticos e ao Aluguer de quartos para fins turísticos, o disposto para os empreendimentos turísticos no respeitante à aprovação do projecto executivo.

2. A capacidade mínima de alojamento no alojamento particular e aluguer de quartos para fins turísticos é de três e a máxima de sete quartos.

3. A capacidade mínima de alojamento nas casas de hóspedes é de três quartos e a máxima de dez quartos de alojamento, podendo ou não, os respectivos quartos dispor de casas de banho privativas e de, pelo menos, uma suite.

CAPÍTULO III

Disposições comuns aos empreendimentos turísticos, estabelecimentos de restauração e bebidas e salas de dança

SECÇÃO I

Disposições comuns

ARTIGO 29

(Apresentação de elementos)

1. Os elementos a que se referem os artigos 14, 18, 19 do presente Regulamento devem ser apresentados em quadruplicado, com excepção das fotografias que são em duplicado.

2. O órgão competente para a instrução do processo pode exigir, se necessário, a apresentação de mais exemplares bem como outros elementos que se julguem indispensáveis para uma correcta e objectiva apreciação do processo.

3. A instrução do processo deve obedecer às disposições do regulamento de construção e manutenção dos dispositivos técnicos que permitam a acessibilidade, circulação e utilização dos sistemas de serviços e lugares públicos à pessoa portadora de deficiência física ou de mobilidade condicionada.

ARTIGO 30

(Utilização de zonas do domínio público marítimo)

1. Quando a instalação dos estabelecimentos de empreendimentos turísticos, restauração e bebidas e salas de dança implicar a implantação em zonas de domínio público marítimo sujeitas à jurisdição de outros organismos do Estado, o peticionário deve também apresentar licença especial, emitida pela entidade competente, comprovativa de ter sido autorizado para efeitos do exercício da actividade.

2. Se a licença especial referida no número precedente não for apresentada conjuntamente com os restantes elementos, o processo de aprovação é suspenso por período de trinta dias, findo o qual é arquivado, sem prejuízo do disposto no número seguinte sobre nova apreciação quando o documento for entregue.

3. Se no prazo referido no número anterior o impetrante não apresentar, por circunstâncias alheias à sua vontade, a licença especial exigida, pode o órgão que superintende o sector do turismo, sempre que o interesse do projecto para o turismo o justifique, propor ao organismo do Estado competente, a tomada de decisão pertinente e que se apresentar como mais expedita e equilibrada para o processo em causa.

ARTIGO 31

(Supressão de deficiências)

1. Quando os elementos exigidos nos termos das secções anteriores não forem em conformidade com o disposto neste regulamento, o órgão competente para instrução do processo deve solicitar imediatamente ao requerente que corrija ou supra as deficiências verificadas.

2. Neste caso, os prazos impostos aos serviços começam a correr a partir da data da recepção dos documentos corrigidos.

ARTIGO 32

(Pareceres no âmbito da análise de projectos)

1. No exercício da actividade licenciadora os órgãos do Estado responsáveis pela instrução do processo devem solicitar pareceres às instituições com competência específica nas diversas matérias, designadamente as de carácter urbanístico, sanitário, construção, engenharia e arquitectura, segurança contra incêndios, segurança pública, avaliação de impacto ambiental, e de património histórico ou cultural.

2. Para efeitos do n.º 1 do presente artigo, a consulta à Polícia da República de Moçambique é exigível quando se trate de instalar os estabelecimentos turísticos compreendidos no artigo 197 do presente regulamento e ao órgão que superintende a área de cultura, quando se trate de instalar estabelecimentos em edifícios considerados monumentos ou património histórico ou cultural.

3. Os pareceres referidos nos n.ºs 1 e 2 do presente artigo são vinculativos.

ARTIGO 33

(Prazo para início da construção)

1. Com a aprovação do projecto é fixado o prazo de seis meses para o início da construção do empreendimento turístico, para projectos de raiz, a contar da data da recepção da comunicação do despacho.

2. O incumprimento do prazo fixado no número anterior implica a caducidade da autorização da instalação do projecto e consequente arquivo do processo, devendo-se-lhe comunicar o facto, oficiosamente, ao organismo do Estado competente que autorizou o direito de uso e aproveitamento de terra ou licença especial.

ARTIGO 34

(Pedido de vistoria)

Finda a construção, o requerente solicita, por escrito, a realização da vistoria ao órgão central, local ou municipal competente, para a verificação dos requisitos para abertura e entrada em funcionamento do estabelecimento turístico.

ARTIGO 35

(Recibo)

1. Da apresentação pelo interessado dos elementos previstos neste capítulo ser-lhe-á emitido recibo, do qual conste a data do seu recebimento e a menção dos elementos entregues.

2. O interessado tem sempre direito a ser informado do estado do processo e a obter as certidões que pretender, devendo sempre indicar o fim para que as requer.

SECÇÃO II

Requisitos comuns aos empreendimentos turísticos

SUBSECÇÃO I

Requisitos gerais

ARTIGO 36

(Obrigatoriedade dos requisitos)

Os empreendimentos turísticos, além dos requisitos previstos no artigo 5 e seguintes do presente regulamento, devem também obedecer aos requisitos comuns constantes desta Secção.

ARTIGO 37

(Água, electricidade e telefone)

O empreendimento turístico deve dispor de água e electricidade contínuas e dispor de telefone ligado à rede geral do uso dos clientes à excepção das localidades onde o serviço não esteja disponível.

ARTIGO 38

(Instalação sanitária)

1. Para o efeito do disposto neste regulamento, a instalação sanitária a seguir designada entende-se constituída pelos seguintes bens:

- a) Sanitário, a instalação constituída por sanita e lavatório;
- b) Chuveiro, a instalação constituída por chuveiro e lavatório;

- c) Casa de banho simples, a que dispõe do chuveiro com poliban, lavatório e sanita;
- d) Casa de banho completa, a que dispõe de banheira com braço de chuveiro, pelo menos um lavatório e sanita; e
- e) Casa de banho de luxo, a que dispõe de jacuzzi (opcional) com braço de chuveiro, poliban, pelo menos um lavatório e sanita.

2. O chuveiro e a casa de banho devem dispor de água corrente, quente e fria, a todo o momento.

ARTIGO 39

(Ventilação e equipamento sanitário)

1. A instalação sanitária deve ter água corrente, quente e fria e ventilação natural, directa ou artificial, com contínua renovação do ar.

2. Esta instalação sanitária deve estar sempre dotada de toalhas ou secadores.

3. A parede e pavimento devem ser revestidos de materiais de fácil limpeza.

4. As instalações previstas no artigo anterior com excepção dos sanitários, devem ainda estar equipados com o seguinte:

- a) Luz e espelho com iluminação suficiente por cima do lavatório;
- b) Suporte para objecto de toucador;
- c) Tomada de corrente com indicação de voltagem, obedecendo as normas de segurança, junto de um espelho;
- d) Cortina ou outro resguardo das banheiras e nos chuveiros ou poliban;
- e) Tapetes de banho;
- f) Toalheiros;
- g) Acessórios de higiene individual;
- h) Secador de cabelo para empreendimento turístico de classificação superior a 2 estrelas; e
- i) Sinal de emergência junto das banheiras e dos chuveiros com poliban.

5. No hotel-apartamento não é exigível o requisito da alínea i) do número anterior.

ARTIGO 40

(Ar condicionado)

1. Quando se exija ar condicionado, deve poder ser separadamente regulada a sua graduação para as diversas dependências de utilização dos clientes.

2. Deve, em qualquer caso, ser mantida a conveniente humidade relativa do ar.

ARTIGO 41

(Aquecimento)

1. Quando se exija aquecimento, devem existir unidades em número suficiente e com comando regulável nos quartos, salas privadas e instalações sanitárias.

2. O ar condicionado deve funcionar sempre que a temperatura ambiente o requeira, devendo manter-se uma temperatura mínima entre 18°C e 22°C e máxima entre 24°C e 25°C.

ARTIGO 42

(Dispensa de instalação de aquecimento e ar condicionado)

A entidade competente para a instrução do processo, pode dispensar, total ou parcialmente, a instalação de aquecimento ou de ar condicionado, se pela localização do estabelecimento e ou período de exploração, tais requisitos se mostrem desnecessários.

ARTIGO 43

(Eliminação de ruídos e vibrações)

As instalações de máquinas ou aparelhagens, ascensores, condutas de água e esgotos devem efectuar-se de modo a que se eliminem ruídos e vibrações, mediante emprego para esse fim dos meios técnicos adequados.

ARTIGO 44

(Manutenção de instalações, equipamentos e mobiliário)

Os estabelecimentos e as respectivas instalações, mobiliário e demais pertences devem ser mantidos nas devidas condições de apresentação, funcionamento e limpeza, reparando-se as deteriorações ou avarias verificadas.

SUBSECÇÃO II

Dependências comuns

ARTIGO 45

(Vias de acesso)

A superfície dos átrios deve estar de acordo com a capacidade respectiva dos estabelecimentos devendo, em todo o caso, ser suficiente para permitir fácil acesso às suas dependências.

ARTIGO 46

(Revestimento de superfície)

Aos empreendimentos turísticos classificados com quatro e cinco estrelas, nas zonas de convívio e de refeições os materiais de revestimento como alcatifas e carpetes devem ter resistência mínima ao fogo, de pelo menos 30 minutos e não podem ser susceptíveis de produzir fumos ou gases tóxicos, admitindo-se, no entanto, outras soluções desde que garantam o mesmo nível de comodidade e segurança.

ARTIGO 47

(Instalação de lojas nos empreendimentos turísticos)

Podem instalar-se lojas nos empreendimentos turísticos, desde que o seu nível esteja de acordo com a classificação do empreendimento e não afectem as áreas exigidas no presente regulamento.

ARTIGO 48

(Ventilação nas salas de refeições)

As salas de refeições dos empreendimentos turísticos devem ter ventilação directa para o exterior ou, na sua falta, dispositivos de renovação de ar adequado à capacidade das mesmas.

ARTIGO 49

(Salões para banquetes)

1. Os salões para banquetes, festas ou conferências nos empreendimentos turísticos, devem ser dotados de um vestíbulo de recepção próprio, com vestiário, instalações sanitárias e, pelo menos, uma cabina telefónica, se a sua capacidade o justificar, e na medida em que as restantes instalações dos estabelecimentos não possam apoiar.

2. A área destes salões não é considerada na área mínima exigida para as zonas de convívio.

ARTIGO 50

(Isolamento acústico)

As instalações do empreendimento turístico, estabelecimentos de restauração e bebidas e salas de dança onde se oferece música para dançar ou de concerto, devem ser acusticamente isoladas.

ARTIGO 51

(Instalações sanitárias)

1. As instalações sanitárias comuns devem possuir uma porta de entrada dupla, com um pequeno vestíbulo entre elas, se com uma única porta não for possível o seu necessário isolamento do exterior.

2. Deve haver instalações comuns em todo os pisos em que existam salões, salas de refeições ou outras zonas de convívio, excepto se no piso imediato e a uma distância que permita a sua cómoda utilização existirem outras instalações sanitárias comuns.

3. As instalações sanitárias devem possuir um formato arquitectónico que permita o acesso e utilização em condições condignas à pessoa com deficiência.

4. As instalações a que se refere este artigo devem ser separadas por sexo com pelo menos três divisórias cada.

SUBSECÇÃO III

Acesso vertical

ARTIGO 52

(Constituição de acesso)

1. O acesso vertical do estabelecimento é constituído pelas escadas principais, de serviço e de recurso, rampas de comunicação interpisos, ascensor, monta-cargas e monta-pratos.

2. Sem prejuízo do disposto nos artigos seguintes, a organização e composição dos diferentes meios de acesso previstos no número anterior depende essencialmente da categoria do estabelecimento e é determinada tendo em atenção a solução arquitectónica adoptada e o número de quartos e pavimentos, nos termos da legislação em vigor sobre a matéria.

ARTIGO 53

(Exigibilidade de ascensor)

1. Exceptuados os estabelecimentos de quatro e cinco estrelas, aos hotéis de três e duas estrelas só é exigível ascensor no caso do estabelecimento tiver mais de três pisos, incluindo o rés-do-chão.

2. Aplica-se o disposto no número anterior quando o estabelecimento não ocupe todo o edifício, mas se situe ou atinja níveis superiores ao terceiro piso.

3. Nos casos em que seja exigível a instalação de ascensores, devem estes servir todos os andares em que se situem instalações a utilizar pelos clientes.

4. O número mínimo de unidades a instalar, na sua capacidade e velocidade deve ser proporcional à capacidade do estabelecimento e ao número de andares do edifício.

5. Aplica-se aos monta-cargas, com as necessárias adaptações, o disposto nos números anteriores.

ARTIGO 54

(Características do equipamento de ascensão)

1. Quando o empreendimento esteja instalado em edifício com mais de três pisos, no programa dos seus acessos verticais deve prestar-se especial atenção ao número e características dos ascensores, monta-cargas ou monta-pratos a instalar.

2. No caso referido no número anterior, a localização, o número e as dimensões das escadas, são determinados em função dos números de pavimentos ocupados pelos estabelecimentos e de quartos por piso, bem como pela forma do edifício e pelo seu sistema distributivo horizontal.

3. Nos estabelecimentos a que se refere o presente artigo as funções de escada principal geral podem acumular-se com as de escadas de serviço, sempre que o seu programa de acessos verticais o permita fazer, sem que disso resulte prejuízo para a sua utilização pelos hóspedes e pelos serviços.

SUBSECÇÃO IV

Quartos

ARTIGO 55

(Identificação)

1. Todos os quartos e apartamentos devem ser identificados mediante um número, que é colocado no exterior da porta da entrada.

2. Quando os quartos ou apartamentos se situem em mais de um piso, o primeiro algarismo do número que os identifique deve indicar o piso e o restante ou restantes o número de ordem de quartos.

ARTIGO 56

(Necessidade de janela ou sacada)

1. Todos os quartos devem ter janela ou sacada dando directamente para o exterior.

2. A área de abertura para o exterior não pode ser inferior a 1,2 metros quadrados.

3. As janelas ou sacadas dos quartos devem ser dotadas de um sistema que permita impedir totalmente a entrada da luz.

ARTIGO 57

(Mobiliário de quartos)

1. Todos os quartos destinados aos hóspedes devem ter, pelo menos o seguinte:

a) Uma cama individual ou casal ou duas camas individuais com as seguintes dimensões mínimas;

b) Cama simples com dimensões superiores a 0,90 metros x 1,90 metros;

c) Cama casal com dimensões superiores a 1,40 metros x 1,90 metros;

d) Uma ou duas mesas de cabeceira;

e) Um banco ou cadeira e uma pequena mesa;

f) Um roupeiro com gavetas ou guarda-fatos e cabides em número suficiente;

g) Tapetes de cama, segundo o número de ocupantes, salvo quando o quarto estiver totalmente alcatifado;

h) Uma campainha de chamada do trabalhador de serviço junto da cabeceira da cama, salvo se estiver previsto o uso do telefone para o efeito;

i) Cofre para guardar valores dos hóspedes, nos estabelecimentos de uma, duas e três estrelas na recepção e em cada quarto nos estabelecimentos de quatro e cinco estrelas; e

j) Mini refrigerador.

2. Não é exigível o requisito das alíneas f) e i) do número anterior nas pensões de uma estrela.

3. Quando os empreendimentos turísticos não estiverem dotados de instalações sanitárias privadas, devem, neste caso, possuir lavatório ligado ao esgoto, com água corrente, e espelho iluminado com tomada junto dele.

4. No caso referido no número anterior, as paredes e os pavimentos junto dos lavatórios e bidés devem estar devidamente impermeabilizados.

5. O disposto no n.º 3 do presente artigo não se aplica aos quartos do hotel-apartamento.

ARTIGO 58

(Áreas de terraço privativo)

1. Quando o estabelecimento ofereça quarto com sala ou terraço privativo, aquele e este devem dispôr das áreas mínimas fixadas na tabela 1 do Anexo I.

2. A sala privada pode comunicar com um ou mais quartos devendo, porém, estar apta a funcionar como anexo apenas de um deles, com isolamento dos demais.

3. As áreas da sala e terraço privativo não são consideradas no cálculo das áreas dos respectivos quartos.

ARTIGO 59

(Requisitos mínimos de suite)

Sem prejuízo das características referidas no n.º 45 do glossário, os compartimentos da suite devem dispôr de áreas mínimas fixadas na tabela 1 do Anexo I correspondente à classificação do estabelecimento e devendo ser dotada de telefone.

SUBSECÇÃO V

Zonas de serviço

ARTIGO 60

(Separação das zonas de serviço)

1. No hotel, conjunto turístico, e lodge de quatro e cinco estrelas, no hotel-apartamento, hotel residencial, pensão, pensão residencial e casa de hóspedes, de quatro estrelas, as zonas de serviço devem estar completamente separadas das destinadas ao uso dos clientes.

2. Nos restantes estabelecimentos deve proceder-se à instalação das zonas de serviço por forma a evitar-se a propagação de cheiros e a obter-se o seu conveniente isolamento de outras dependências.

ARTIGO 61

(Ventilação na cozinha)

1. A cozinha deve dispôr sempre de ventilações directas ou artificiais e de aparelhos para a renovação do ar e extracção de fumos e cheiros.

2. O pavimento e as paredes devem ser revestidos de materiais de fácil limpeza.

3. A comunicação da cozinha com as salas de refeições deve ser de modo a permitir uma circulação rápida, com trajectos breves, ou dispôr de ligação directa por monta-pratos com capacidade adequada, quando a cozinha não se situe no mesmo piso da sala de refeições.

ARTIGO 62

(Instalações frigoríficas)

O empreendimento turístico, estabelecimento de restauração e bebidas e salas de dança deve possuir instalações frigoríficas para conservação e refrigeração dos alimentos e bebidas, de harmonia com a capacidade, características e condições locais de abastecimento.

ARTIGO 63

(Instalações para circulação do serviço)

1. O conjunto das instalações destinadas à circulação do serviço e a sua distribuição e apoio pelos vários pavimentos, normalmente composto por monta-cargas e copas de andar, constitui a coluna de serviço.

2. A existência e a composição da coluna de serviço é, em todo caso, determinada pela capacidade receptiva do estabelecimento, número de quartos por andar e soluções de serviço adoptadas.

SUBSECÇÃO VI

Anexos

ARTIGO 64

(Normas a observar)

Os empreendimentos turísticos, estabelecimentos de restauração e bebidas e salas de dança podem dispôr de anexos, que ficam sujeitos, com as necessárias adaptações, às normas aplicáveis aos estabelecimentos principais.

ARTIGO 65

(Situação dos anexos)

Os anexos devem situar-se em edifícios contíguos ao estabelecimento principal ou a distância tão próxima dele que a sua utilização não constitua incómodo para os hóspedes ou consumidores de produtos e serviços turísticos.

ARTIGO 66

(Requisitos dos anexos)

1. As instalações dos anexos devem satisfazer as mesmas características e requisitos do estabelecimento principal.

2. São dispensáveis as instalações de uso comum e de serviço que a contiguidade ou proximidade do estabelecimento principal poder suprir.

CAPÍTULO IV

Classificação dos Empreendimentos Turísticos

SECÇÃO I

Classificação

ARTIGO 67

(Objectivo e natureza)

A classificação destina-se a atribuir a tipologia e a categoria aos empreendimentos turísticos, estabelecimentos de restauração e bebidas e salas de dança e é de natureza obrigatória.

ARTIGO 68

(Categorias)

1. Os empreendimentos turísticos e os estabelecimentos referidos no presente regulamento classificam-se por categorias atendendo à qualidade do serviço e das instalações, de acordo com os requisitos definidos no presente regulamento.

2. Os requisitos a considerar devem incidir sobre:

- a) Características das instalações e equipamentos;
- b) Serviço de recepção e portaria;
- c) Serviço de limpeza e lavanderia;
- d) Serviço de alimentação e bebidas; e
- e) Serviços complementares.

3. O presente regulamento distingue entre os requisitos mínimos e os requisitos opcionais, cujo agregado permite alcançar a pontuação necessária para a obtenção de determinada categoria.

ARTIGO 69

(Sistema de pontuação)

1. A classificação dos empreendimentos turísticos, estabelecimentos de restauração e bebidas e salas de dança é realizada por um avaliador que dá pontuação, numa escala de 1 a 10 pontos, para cada uma das áreas de serviço, de acordo com a seguinte tabela:

a) Excelente	10;
b) Muito Bom	9;
c) Bom	8;
d) Básico	6 ou 7;
e) Aceitável	5;
f) Pobre	3 ou 4; e
g) Não aceitável	1 ou 2.

2. Para cada um dos requisitos que devem ser analisados em cada área de serviço, é apresentado exemplo de como utilizar cada um destes conceitos: excelente, muito bom, bom, básico, aceitável, pobre e não aceitável.

3. Além da pontuação geral por área de serviço, cada categoria requer critérios adicionais de pontuação, assim como cada faixa de categoria exige que se pontue no mínimo em determinada percentagem dos requisitos exigidos. estes requisitos devem ter uma pontuação mínima e um limite de requisitos com pontuação abaixo do mínimo requerido, conforme apontado abaixo:

a) 5 Estrelas

Número de requisitos pontuáveis	95% à 100%
Pontuação mínima	9 ou 10
Não mais que 2 requisitos com pontuação	8;

b) 4 Estrelas

Número de requisitos pontuáveis	81% à 94%
Pontuação mínima	8 ou mais
Não mais que dois requisitos com pontuação	7
Todos os elementos de serviço com pontuação	8, 9 ou 10; e

c) 3 Estrelas

Número de requisitos pontuáveis	71% à 80%
Pontuação mínima	7 ou mais
Não mais que dois requisitos com pontuação	6
Todos os elementos de serviço com pontuação	8, 9 ou 10

d) 2 Estrelas

Número de requisitos pontuáveis	61% à 70%
Requisitos não aceitáveis	Menos de 3
Pontuação mínima	6 ou mais
Não mais que dois requisitos com pontuação	5
Todos os elementos de serviço com pontuação	7, 8, 9 ou 10; e

e) 1 Estrela

Número de requisitos pontuáveis	61% à 70%
Requisitos não aceitáveis	Menos de 3
Todos os elementos de serviço com pontuação	7, 8, 9 ou 10.

ARTIGO 70

(Competência para classificação)

1. O Instituto Nacional do Turismo (INATUR) é o órgão competente para realizar a classificação e reclassificação dos empreendimentos turísticos, dos estabelecimentos de restauração e bebidas e salas de dança em todo o território nacional, nos termos a definir por diploma ministerial do ministro que superintende o sector do turismo.

2. A entidade competente para autorizar a abertura para funcionamento do estabelecimento, deve remeter o processo para o INATUR que deve proceder a classificação no prazo de três meses após a emissão do alvará provisório.

ARTIGO 71

(Competência para homologação)

1. Compete ao ministro que superintende o sector do turismo a homologação da classificação e reclassificação dos empreendimentos turísticos de 5 e 4 estrelas, conjuntos turísticos, parques de campismo, estabelecimentos de agro-turismo e as casas de campo.

2. Compete ao governador provincial a homologação da classificação dos empreendimentos turísticos de 3, 2 e 1 estrelas, alojamento particular para fins turísticos, estabelecimentos de restauração e bebidas e salas de dança de luxo, 1, 2 e 3 classes, de sorveteria e pizzaria.

SECÇÃO II

Taxas, revisão e dispensa dos requisitos de classificação

ARTIGO 72

(Taxas)

1. Pela realização do processo de classificação, são fixados os valores das taxas constantes da Tabela do Anexo X.

2. É delegada nos Ministros que superintendem os sectores do Turismo e das Finanças, a competência para proceder a actualização periódica dos valores das taxas, previstas no n.º 1 deste artigo.

3. Os valores das taxas estabelecidas no presente regulamento, tem o seguinte destino:

- a) 30% para o fundo de melhorias dos serviços de classificação;
- b) 10% para os intervenientes directos no processo de classificação; e
- c) 60% para o Orçamento do Estado.

4. Por Despacho do ministro que superintende o sector do turismo definir-se-ão os critérios de distribuição do valor referente a alínea b) do número anterior.

5. Os valores das taxas estabelecidas neste regulamento devem ser entregues na Recebedoria da Direcção de Área Fiscal através das guias Modelo B e Modelo 11.

ARTIGO 73

(Revisão de classificação)

1. A classificação dos empreendimentos turísticos, dos estabelecimentos de restauração e bebidas e salas de dança deve ser obrigatoriamente revista de quatro em quatro anos.

2. O pedido de revisão deve ser formulado pelo interessado ao órgão competente seis meses antes do fim do prazo.

3. A classificação pode, ainda, ser revista a todo o tempo, oficiosamente ou a pedido do interessado, quando se verificar alteração dos pressupostos que determinaram a respectiva atribuição.

ARTIGO 74

(Dispensa dos requisitos)

1. Os requisitos exigidos para a atribuição da classificação podem ser dispensados pelo competente órgão do Estado quando a sua estrita observância for susceptível de afectar as características arquitectónicas ou estruturais dos edifícios ou dos que possuam valor histórico, arquitectónico, artístico ou cultural.

2. A dispensa de requisitos pode também ser concedida a projectos reconhecidamente inovadores e valorizantes da oferta turística.

SECÇÃO III

Gastronomia, cultura e arte nacionais

ARTIGO 75

(Gastronomia)

Todos os empreendimentos turísticos, estabelecimentos de restauração e bebidas e salas de dança, quando aplicável, devem dispôr nas suas ementas sempre que possível, de gastronomia nacional.

ARTIGO 76

(Arte)

Os empreendimentos turísticos que, ao abrigo do presente regulamento ofereçam equipamentos e serviços complementares,

devem dispôr, sempre que possível, dum espaço a ser usado, a título gratuito ou oneroso, onde os pintores, escultores e artesãos nacionais possam expôr e vender os seus produtos a turistas.

ARTIGO 77

(Cultura)

Os empreendimentos turísticos, estabelecimentos de restauração e bebidas e salas de dança, na sua concepção, construção, decoração e funcionamento devem, sempre que possível, valorizar a arte e culturas nacionais, incluindo as actividades de entretenimento.

CAPÍTULO V

Registo Nacional de Empreendimentos Turísticos

ARTIGO 78

(Competência)

1. É criado o Registo Nacional dos Empreendimentos Turísticos, abreviadamente designado por RNET.

2. O órgão central do aparelho do Estado responsável pelo sector do turismo disponibiliza no seu sítio na internet o Registo Nacional dos Empreendimentos Turísticos (RNET), constituído pela relação actualizada dos empreendimentos turísticos, estabelecimentos de restauração e bebidas e salas de dança com título de abertura válido, da qual consta, dentre outros dados relevantes, o nome, classificação, preços, capacidade e localização do estabelecimento, identificação da entidade exploradora, períodos de funcionamento e outras informações relevantes.

3. Quaisquer factos que constituam alteração aos elementos constantes do registo devem ser comunicados pela entidade exploradora ao órgão central do aparelho do Estado responsável pelo sector do turismo no prazo de 10 dias sobre a sua verificação.

4. A caducidade do alvará determina o cancelamento da inscrição do empreendimento turístico, estabelecimento de restauração e bebidas e salas de dança no RNET.

5. Os serviços do registo predial podem ter acesso aos dados constantes do RNET relativos à classificação dos empreendimentos turísticos, estabelecimentos de restauração e bebidas e salas de dança regulados no presente diploma legal.

ARTIGO 79

(Elementos do registo)

1. Os empreendimentos turísticos, estabelecimentos de restauração e bebidas e salas de dança, estão sujeitos a registo devendo, para o efeito, fornecer, nomeadamente, os seguintes elementos:

- a) Denominação social, capital social subscrito e realizado, titulares e respectivas quotas, sede e eventualmente representações, participações sociais ou financeiras noutras sociedades;
- b) Data do registo definitivo como entidade legal e do *Boletim da República* no qual se publicam os estatutos;
- c) Identidade e habilitações dos gestores;
- d) Entidade exploradora do estabelecimento e a sua natureza jurídica; e
- e) Entidade proprietária do estabelecimento.

2. No acto da emissão do alvará, a entidade licenciadora procede ao registo oficioso do estabelecimento.

ARTIGO 80

(Actos sujeitos a registo)

1. Estão sujeitos a registo a que se refere o artigo anterior os seguintes actos:

- a) Trespasse do estabelecimento;
- b) Cessão de exploração;

- c) Suspensão da actividade;
- d) Encerramento;
- e) Revogação ou caducidade do alvará; e
- f) Alteração do pacto social ou de quaisquer elementos constantes do alvará.

2. As reclamações, sanções, louvores e relatórios de fiscalização e vistoria são anotados no registo por meio de averbamento, com menção dos processos onde se encontrem os respectivos estabelecimentos.

3. As anotações referidas no número anterior são feitas pelas entidades responsáveis pelo licenciamento dos respectivos estabelecimentos.

CAPÍTULO VI

Requisitos dos empreendimentos turísticos

SECÇÃO I

Padrões mínimos

ARTIGO 81

(Padrões mínimos por tipo de empreendimento)

1. Os empreendimentos turísticos, estabelecimentos de restauração e bebidas e salas de dança objecto do presente regulamento devem possuir padrões mínimos de qualidade, tanto no que tange aos aspectos físicos do estabelecimento como relativamente aos serviços oferecidos.

2. São exigíveis a todos os estabelecimentos, variando de acordo com a tipologia, os seguintes requisitos mínimos:

- a) Obrigações legais;
- b) Edifício;
- c) Segurança;
- d) Saúde e higiene;
- e) Acessos;
- f) Conservação e manutenção;
- g) Atendimento ao-hóspede; e
- h) Parque de estacionamento de veículos.

3. São igualmente exigíveis aos estabelecimentos objecto do presente regulamento, padrões mínimos para cada uma das áreas e/ou sectores específicos do estabelecimento, variando estes de acordo com a tipologia do empreendimento turístico, estabelecimento de restauração e bebidas ou salas de dança e incluem:

- a) Portaria ou recepção;
- b) Quartos e casa de banho;
- c) Áreas públicas;
- d) Sector de comunicações;
- e) Sector de alimentação e bebidas; e
- f) Áreas de serviço.

4. Os critérios mínimos de classificação por cada tipo de estabelecimento são os constantes das tabelas do Anexo I do presente regulamento.

SECÇÃO II

Hotel

ARTIGO 82

(Classificação)

1. Os hotéis são classificados nas seguintes categorias: 5 estrelas, 4 estrelas, 3 estrelas, 2 estrelas e 1 estrela.

2. A matriz de classificação dos hotéis, incluindo a descrição dos requisitos gerais e requisitos específicos de cada categoria, é apresentada na tabela 1 do Anexo II.

SUBSECÇÃO I

Requisitos mínimos

ARTIGO 83

(Independência do edifício)

Para um estabelecimento ser classificado como hotel deve ocupar a totalidade de um edifício ou uma parte dele completamente independente, constituindo as suas instalações um todo homogéneo e dispôr de acesso directo aos andares para o uso exclusivo dos clientes.

ARTIGO 84

(Dispensa de alguns requisitos)

A entidade competente para a instrução do processo pode dispensar, nas instalações de hotéis, alguns dos requisitos mínimos a que se refere o presente capítulo, quando se trate do aproveitamento de edifício de interesse histórico ou arquitectónico e a sua observância se mostrar excessivamente onerosa ou afectar as características próprias do edifício.

SUBSECÇÃO II

Hotel de Cinco Estrelas

ARTIGO 85

(Localização e condições de comodidade)

1. Para um hotel ser classificado de cinco estrelas deve implantar-se em local de nível adequado à categoria do estabelecimento, e oferecer óptimo conforto e comodidade, com instalações, mobiliário e apetrechamento de luxo com aperfeiçoamentos da técnica hoteleira modernos e de ponta, ter aspecto geral e ambiente requintados e obedecer, além disso, às características e requisitos mínimos constantes dos artigos seguintes e da tabela 2 constante do Anexo I.

2. O estabelecimento deve dispôr de entrada ao nível da via pública para o uso exclusivo dos clientes.

ARTIGO 86

(Zonas destinadas aos hóspedes)

1. Nas zonas destinadas aos hóspedes deve existir, nomeadamente:

- a) Átrio devidamente climatizado, no qual se situa a recepção, vestiários, lojas de comércio e telefone;
- b) Gabinete de direcção;
- c) Zona de estar, de escrita, de leitura ou de jogos de sala, organizadas tendo em atenção a necessidade de assegurar convenientemente a compatibilidade das funções a que se destinam;
- d) Sala de refeições e de restaurante, podendo este último estar incorporado no espaço da sala de refeições;
- e) Bar em sala própria;
- f) Sala para pequenos almoços e refeições para crianças;
- g) Escada principal e ascensor;
- h) Quartos com casas de banho privativas completas com poliban e antecâmara espaçosas, todos eles com sistema de televisão por satélite ou cabo instalado;
- i) Todas as casas de banho das suítes ou quartos superiores devem possuir um espelho anti-embaciante e com lente de ampliação;
- j) Suítes ou quartos superiores em número correspondente a vinte por cento dos quartos existentes;
- k) Suite presidencial composta no mínimo, por sala de jantar, uma sala de estar, cozinha de apoio, área de dormir e casa de banho completa;

- l) As suítes devem possuir casa de banho com banheira do tipo jacuzzi e poliban, em número correspondente a cinco por cento dos quartos existentes;
- m) Sala de conferências;
- n) Dispositivos de chamadas dos trabalhadores de serviços e telefones com ligação interna e à rede geral em todas as dependências destinadas aos hóspedes;
- o) Instalações de som e televisão em todos os quartos;
- p) Instalação de cabeleireiro (unissexo) e loja para comércio;
- q) Ar condicionado e sistema de aquecimento em todas as zonas públicas e privadas de uso dos hóspedes;
- r) Instalações gimnodesportivas e de recreio, com as necessárias dependências de apoio e acessos independentes;
- s) Piscina de 150 metros quadrados no mínimo;
- t) Sala de internet e serviço wireless disponível em todo o edifício;
- u) Instalações de serviços de operações cambiais disponíveis aos clientes, autorizados pela entidade competente; e
- v) Sauna, SPA.

2. O exterior do edifício deve possuir jardins, elementos paisagísticos, ser dotado de iluminação especial que valorize a sua fachada e elementos arquitectónicos.

3. O estabelecimento deve dispôr de uma garagem ou de um parque de estacionamento com sistemas de segurança a televisão ou electrónico instalados, de acordo com a sua capacidade e localização.

4. Todos os quartos devem possuir um sistema de controlo manual ou digital de temperatura ambiente, comando de ar condicionado, luz e televisão na cabeceira, mini refrigerador abastecido, mesas de refeições com o mínimo de um assento por leito, espelhos de corpo inteiro e cofre.

5. Todas as casas de banho devem possuir água quente em todas as instalações, lavatório com bancada e espelho com lente de aumento, secador de cabelo disponível e lenço de papel.

6. Estes estabelecimentos devem possuir, pelo menos, um quarto de dormir com casa de banho adaptada para portadores de deficiência física e outras condições do turismo inclusivo.

7. Quando o estabelecimento se situar fora do centro urbano, as instalações de recreio devem ser concebidas de forma a possibilitar a sua utilização ao ar livre.

8. Todos os compartimentos devem ser dotados de equipamentos de protecção contra incêndios.

ARTIGO 87

(Zona de serviço)

1. Na zona de serviço deve existir, nomeadamente:
 - a) Serviços de recepção, incluindo serviço de mensagens e de despertar;
 - b) Serviço de apoio aos andares, incluindo governanta e limpeza;
 - c) Serviços de quartos;
 - d) Entrada para mercadorias e trabalhadores distinta da dos hóspedes;
 - e) Local ou espaço fechado destinado a guarda de bagagem;
 - f) Coluna de serviço;
 - g) Escada de serviço e monta-cargas;
 - h) Serviço de lavandaria;
 - i) Cozinha, copa e instalações complementares dotadas de todos elementos necessários, de acordo com o nível e a capacidade do estabelecimento;
 - j) Zonas de armazenagem, designadamente para víveres e bebidas, com áreas e compartimentação adequadas;
 - k) Oficina própria de manutenção permanente;

- l) Câmaras frigoríficas;
- m) Dependências para os trabalhadores, com separação por sexo, constituídas por vestuário e instalações sanitárias dotadas de chuveiro e sanitas, em função do número de empregados nos termos da legislação sanitária;
- n) Refeitório para trabalhadores; e
- o) Instalação de serviços de operações cambiais disponíveis aos clientes, autorizados pela entidade competente.

2. Quando o hotel se situar em zona que não possibilite o alojamento dos seus trabalhadores, nas zonas de serviços ou em anexo, devem existir quartos ou camaratas aqueles destinados, com chuveiros e sanitas.

3. O estabelecimento deve estar dotado de circuito interno de televisão ou equipamento de segurança similar, meios de controlo e saída de veículos.

4. Aplica-se a estes estabelecimentos o disposto no n.º 8 do artigo 86 do presente regulamento.

SUBSECÇÃO III

Hotel de Quatro Estrelas

ARTIGO 88

(Condições de comodidade)

Para um hotel ser classificado de quatro estrelas deve dispôr de todas as condições de comodidade, com bom nível de instalações, mobiliário e apetrechamentos, oferecendo aspecto geral de ambiente confortável e obedecer, além disso, às características e requisitos mínimos constantes dos artigos seguintes e da tabela 2 do Anexo I.

ARTIGO 89

(Zonas destinadas aos hóspedes)

1. Nas zonas destinadas aos hóspedes deve existir, nomeadamente:

- a) Átrio, no qual se situem a recepção, vestiário e acesso ao telefone;
- b) Gabinete de direcção;
- c) Zonas de estar, de leitura ou de jogos de sala, organizados tendo em atenção a necessidade de assegurar convenientemente a compatibilidade das funções a que se destinam;
- d) Sala de refeições;
- e) Bar em sala própria;
- f) Escada principal e ascensor;
- g) Quartos com casa de banho privativa e antecâmara;
- h) Suítes, ou quartos superiores em número correspondente, no mínimo, a cinco por cento dos quartos existentes;
- i) Telefone com ligação interna e à rede geral em todos os quartos;
- j) Dispositivo de chamadas dos trabalhadores de serviço em todas as dependências destinadas aos hóspedes;
- k) Instalação de som e televisão em todos os quartos;
- l) Piscina de 100 metros quadrados no mínimo;
- m) Sala de internet e wireless;
- n) Sala de conferências;
- o) Instalação de serviços de operações cambiais disponíveis aos clientes, autorizados pela entidade competente;
- p) Ar condicionado em todas as zonas públicas e privadas de uso de hóspedes; e
- q) Instalações para a prática gimnodesportiva ou de recreio, com as necessárias dependências de apoio e acessos independentes.

2. O estabelecimento deve dispôr de uma garagem ou parque de estacionamento guardado, de acordo com a sua capacidade e localização.

3. Os quartos devem estar dotados de casa de banho privativa completa.

4. Aplica-se nestes estabelecimentos o disposto nos n.ºs 7 e 8 do artigo 86.

ARTIGO 90

(Zona de serviço)

1. Na zona de serviço deve existir, nomeadamente:

- a) Entrada de mercadorias e de trabalhadores distinta da dos hóspedes;
- b) Local ou espaço fechado destinado a guarda de bagagem;
- c) Coluna de serviço;
- d) Cozinha, copa e instalações complementares com desenvolvimento conveniente;
- e) Zonas de armazenagem, designadamente para víveres e bebidas, com áreas de compartimentação adequadas;
- f) Instalações frigoríficas adequadas;
- g) Dependências para os trabalhadores, com áreas e compartimentação adequadas; e
- h) Refeitório para trabalhadores.

2. Aplica-se a estes estabelecimentos o disposto nos n.ºs 7 do artigo 86 e 3 do artigo 87 do presente diploma legal, respectivamente.

SUBSECÇÃO IV

Hotel de Três Estrelas

ARTIGO 91

(Requisitos)

1. Para um hotel ser classificado de três estrelas deve satisfazer os requisitos previstos na subsecção anterior, para além do disposto na tabela 2 do Anexo I, excluindo-se o disposto nas alíneas g), h) e q), do n.º 1 do artigo 89.

2. Os quartos devem possuir casa de banho privativa, sendo pelo menos, cinquenta por cento destes com casa de banho completa e os restantes com casa de banho simples.

SUBSECÇÃO V

Hotel de duas estrelas

ARTIGO 92

(Condições de comodidade)

Para um hotel ser classificado de duas estrelas deve possuir instalações, mobiliário e equipamento que permita oferecer condições de comodidade e conforto obedecendo, além disso, às características e requisitos mínimos constantes dos artigos seguintes e da tabela 2 constante do Anexo I.

ARTIGO 93

(Zonas destinadas aos hóspedes)

1. Nas zonas destinadas aos hóspedes deve existir, nomeadamente:

- a) Átrio, no qual se situem a recepção, vestiário e cabina telefónica;
- b) Gabinete de direcção;
- c) Cofre para a guarda dos valores dos hóspedes;
- d) Zona de estar;
- e) Sala de refeições;
- f) Bar;
- g) Escada principal e de serviço; e
- h) Quartos com casa de banho privativa.

2. Todos os compartimentos devem ser dotados de equipamentos de protecção contra incêndios.

ARTIGO 94

(Zona de serviço)

1. Na zona de serviço deve existir, nomeadamente:

- a) Coluna de serviço simplificada;
- b) Cozinha, copa e instalações complementares com o desenvolvimento conveniente;
- c) Dispensas gerais para víveres e bebidas;
- d) Instalações frigoríficas adequadas;
- e) Dependências para os trabalhadores, com separação de sexos, constituídas por vestiário e instalações sanitárias dotadas de chuveiros e sanitas; e
- f) Refeitório para trabalhadores.

2. Aplica-se a estes estabelecimentos o disposto no n.º 2 do artigo anterior.

SUBSECÇÃO VI

Hotel de uma estrela

ARTIGO 95

(Instalações e mobiliário)

Para um hotel ser classificado de uma estrela deve possuir instalações, mobiliário e equipamento capaz de satisfazer às necessidades dos hóspedes, com um mínimo de comodidade e conforto, obedecendo, além disso, às características e requisitos mínimos constantes dos artigos seguintes e da tabela 2 do Anexo I.

ARTIGO 96

(Zonas destinadas aos hóspedes)

Nas zonas destinadas aos hóspedes deve existir, nomeadamente:

- a) Átrio, no qual se situam a recepção e telefone;
- b) Área administrativa;
- c) Cofre para a guarda dos valores dos hóspedes;
- d) Um telefone em cada andar, quando nos quartos o não houver;
- e) Zona de estar com bar;
- f) Sala de refeições;
- g) Escada principal e de serviço; e
- h) Quartos com casa de banho privativa.

ARTIGO 97

(Zona de serviço)

Na zona de serviço deve existir:

- a) Coluna de serviço simplificada;
- b) Cozinha, copa e instalações frigoríficas adequadas;
- c) Dispensa para víveres e bebidas e outra para produtos de higiene e limpeza;
- d) Dependências para os trabalhadores, com separação de sexos, constituídas por vestiários e instalações sanitárias dotadas de chuveiro e sanitas; e
- e) Refeitório para trabalhadores.

SECÇÃO III

Hotel ou Pensão Residencial

ARTIGO 98

(Classificação)

1. O hotel ou pensão que ofereça apenas o alojamento e pequeno-almoço são classificados de residenciais.

2. O hotel e pensão residenciais são classificados nas seguintes categorias: 4 estrelas, 3 estrelas, 2 estrelas e 1 estrela.

3. As matrizes de classificação dos hotéis ou pensões residenciais são as mesmas definidas para hotéis e pensões, que se encontram nas tabelas n.º 1 e 5 do Anexo II, respectivamente.

4. A classificação referida no número anterior é estabelecida a requerimento dos interessados ou oficiosamente.

ARTIGO 99

(Requisitos mínimos para a classificação)

Os requisitos mínimos exigíveis para os estabelecimentos residenciais são os correspondentes à sua classificação, com as modificações derivadas da sua natureza e as constantes das tabelas 2 e 4 do Anexo I.

ARTIGO 100

(Obrigatoriedade do uso de denominação)

1. Os estabelecimentos a que se refere o artigo anterior devem obrigatoriamente usar na sua denominação o termo residencial e só eles o poderão usar.

2. O termo residencial acrescerá à menção correspondente a categoria respectiva.

ARTIGO 101

(Requisitos gerais para a classificação)

A estes estabelecimentos aplica-se o disposto nas subsecções anteriores com as seguintes modificações:

- As salas de refeições destinadas aos clientes são substituídas por salas de pequeno almoço;
- As cozinhas, copas, instalações frigoríficas, zonas de armazenagem e demais instalações complementares são reduzidas às dimensões bastantes ao serviço de pequeno almoço; e
- A existência de bar é facultativa nos hotéis de uma e duas estrelas.

SECÇÃO IV

Hotel - Apartamento

ARTIGO 102

(Classificação)

1. Os hotéis - apartamento são classificados nas seguintes categorias: a) 4 estrelas, b) 3 estrelas e c) 2 estrelas.

2. A matriz de classificação dos hotéis - apartamento, incluindo a discriminação dos requisitos gerais e requisitos específicos de cada categoria, é apresentada na tabela 4 do Anexo II.

ARTIGO 103

(Requisitos)

1. Os apartamentos que compõem os estabelecimentos a que se refere a presente secção devem observar as dimensões mínimas constantes da tabela I do Anexo I e dispôr, no mínimo, das divisões e artigos seguintes:

- Quarto de dormir com as respectivas roupas;
- Sala comum devidamente equipada;
- Casa de banho com artigos de banho; e
- Cozinha com os respectivos utensílios.

2. Aplicam-se, aos demais elementos, os requisitos próprios da categoria a que pertencem e o sistema de eliminação do lixo deve corresponder as exigências de protecção contra incêndios e obedecer aos artigos seguintes e à tabela 3 do Anexo I.

3. Para um hotel-apartamento ser classificado de 4 estrelas, 3 estrelas ou 2 estrelas, deve estar instalado em edifício adequado, com mobiliário e decoração de bom nível, equipamento e utensílios de qualidade, devendo ainda obedecer aos artigos seguintes e às características e requisitos constantes da tabela 4 do Anexo II.

4. Quando os apartamentos tiverem capacidade superior a seis lugares, devem possuir mais uma casa de banho simples.

ARTIGO 104

(Determinação da capacidade de alojamento)

1. A capacidade de alojamento dos hotéis-apartamento é determinada pelo número de camas existentes nos quartos de dormir e das camas convertíveis instaladas noutras divisões.

2. O número de lugares das camas convertíveis não pode exceder 50 por cento dos correspondentes aos quartos, sem prejuízo do disposto no número seguinte.

3. No caso do apartamento dispôr apenas de um quarto e sala comum, o número de lugares das camas convertíveis pode ser igual ao do quarto.

4. As camas convertíveis só podem ser instaladas nos quartos de dormir ou nas salas comuns.

ARTIGO 105

(Número de camas)

1. Nos quartos de dormir pode instalar-se o número de camas proporcional à sua área, devendo corresponder a cada cama simples a área mínima de 6m² e a cada cama casal a de 10 m².

2. Quando as camas forem em beliche, a área correspondente a cada uma delas é reduzida a 4 m².

3. Só as camas simples podem ser instaladas em sistema de beliche.

ARTIGO 106

(Sala comum)

1. A sala comum funciona como sala de refeições e deve ser dotada de mobiliário adequado a esta dupla finalidade.

2. Sem prejuízo do disposto na tabela I constante do Anexo I, a sala comum deve ter uma área proporcional à capacidade do apartamento.

3. A sala deve ter janela ou sacadas dando directamente para o exterior, não podendo a área desta abertura ser inferior a 2 m².

4. As janelas ou sacadas devem ser dotadas de um sistema que permita impedir totalmente a entrada da luz.

ARTIGO 107

(Cozinha)

1. A cozinha deve estar sempre equipada com frigorífico e fogão eléctrico ou a gás com, pelo menos, duas bocas e forno, lava-louça e armário para víveres e utensílios.

2. A cozinha pode ser instalada na sala comum, se estiver equipada com dispositivo para absorver os fumos e cheiros e a conformação e amplitude da sala permitirem a sua localização adequada.

3. Em qualquer dos casos previstos nos números anteriores a cozinha deve dispôr de ventilação directa ou artificial.

ARTIGO 108

(Apartamento de um ou dois lugares)

Nos apartamentos de um ou dois lugares, o quarto de dormir, a sala comum e cozinha podem estar integrados numa só divisão, desde que a conformação e amplitude desta e as características do mobiliário o permitam.

ARTIGO 109

(Condições facultadas ao cliente)

1. Os apartamentos devem dispôr, para utilização dos clientes e sem limitações de consumo, de:

- a) Água corrente, potável, tanto na cozinha como nas instalações sanitárias;
- b) Luz eléctrica em todas as divisões com pontos de luz e tomadas de corrente, com indicação da voltagem;
- c) Combustível necessário para a cozinha, esquentador e aquecimento, se a solução adoptada no estabelecimento o exigir.

2. Os apartamentos devem ainda dispôr de um sistema de eliminação de lixos ou, não existindo, deve estar assegurada a sua recolha diária.

ARTIGO 110

(Outros serviços)

1. Nos hotéis-apartamento deve sempre existir:

- a) Recepção com telefone; e
- b) Restaurante.

2. Quando o estabelecimento for constituído por vários blocos de apartamentos, a recepção pode ser comum a todos os blocos.

3. O restaurante constitui um serviço complementar independente do alojamento, não podendo ser incluído no preço deste.

4. O órgão que superintende o sector do turismo pode dispensar a existência do restaurante quando, pela integração do hotel-apartamento num centro urbano, aquele não se justifique.

ARTIGO 111

(Actos proibidos aos clientes)

Nestes estabelecimentos é proibido aos clientes:

- a) Introduzir móveis no apartamento ou fazer nele quaisquer reparações;
- b) Alojamento um número de pessoas não correspondente à capacidade máxima fixada para o apartamento;
- c) Ceder, a qualquer título, o gozo do apartamento, salvo tratando-se de familiares ou dispondo de autorização expressa;
- d) Destinar o apartamento para fim diferente daquele para que haja sido locado;
- e) Introduzir no apartamento substâncias explosivas, inflamáveis ou outras que possam causar danos ou incómodos aos demais ocupantes do estabelecimento;
- f) Utilizar, sem autorização expressa, aparelhos que aumentam sensivelmente os consumos normais de água, electricidade e combustível e susceptíveis de deflagrar incêndios.
- g) Proibido fumar e fazer lume.

SUBSECÇÃO I

Hotel-Apartamento de quatro estrelas

ARTIGO 112

(Requisitos)

1. Para um hotel-apartamento ser classificado de quatro estrelas deve estar instalado em edifício adequado, com mobiliário e decoração de bom nível, equipamento e utensílios de excelente qualidade.

2. Para além dos requisitos referidos no número anterior o hotel-apartamento deve ainda obedecer aos requisitos mínimos constantes da tabela 3 do Anexo I e alíneas seguintes:

- a) Ascensor e monta-cargas;
- b) Ar condicionado;
- c) Telefone com ligação a rede geral em todos os apartamentos; e
- d) Casa-de-banho completa em cada apartamento.

3. Quando os apartamentos tiverem capacidade superior a seis lugares, devem possuir mais uma casa de banho simples.

SUBSECÇÃO II

Hotel-Apartamento de três estrelas

ARTIGO 113

(Requisitos)

1. Para um hotel-apartamento ser classificado de três estrelas deve instalar-se em edifício adequado com mobiliário e decoração de bom nível e equipamento e utensílios de muito boa qualidade.

2. Deve ainda obedecer aos requisitos mínimos constantes da tabela 3 do Anexo I e alíneas seguintes:

- a) Ascensor;
- b) Ar condicionado;
- c) Telefone em cada apartamento, ligado à portaria; e
- d) Casa de banho completa em cada apartamento.

3. Aplica-se aos estabelecimentos a que se refere a presente subsecção o disposto no n.º 3 do artigo anterior.

SUBSECÇÃO III

Hotel-apartamento de duas estrelas

ARTIGO 114

(Requisitos)

1. Para um hotel-apartamento ser classificado de duas estrelas deve instalar-se em edifício em boas condições de conservação, com mobiliário, equipamento e utensílios de nível aceitável.

2. Deve ainda obedecer aos requisitos mínimos constantes da tabela 3 do Anexo I e das alíneas seguintes:

- a) Ascensor;
- b) Ar condicionado;
- c) Telefone em cada apartamento, ligado à portaria; e
- d) Casa de banho simples em cada apartamento.

3. Aplica-se aos estabelecimentos a que se refere a presente secção o disposto no número 3 do artigo 11.

SECÇÃO V

Pensão

ARTIGO 115

(Classificação)

1. As pensões são classificadas nas seguintes categorias: 4 estrelas, 3 estrelas, 2 estrelas e 1 estrela.

2. A matriz de classificação das pensões, incluindo a discriminação dos requisitos gerais e requisitos específicos de cada categoria, é apresentada na tabela 5 do Anexo II.

ARTIGO 116

(Requisitos mínimos)

Para que um estabelecimento seja classificado de pensão, deve ocupar a totalidade do edifício ou fracção autónoma do mesmo.

SUBSECÇÃO I

Pensão de quatro estrelas

ARTIGO 117

(Comodidade e mobiliário)

Para que um estabelecimento seja considerado pensão de 4 estrelas deve oferecer boas condições de conforto e comodidade, com mobiliário e equipamento de excelente qualidade, adequados à sua classificação, e obedecer, além disso, às características e requisitos mínimos constantes das tabelas 1 e 4 do Anexo I.

ARTIGO 118

(Zonas destinadas aos hóspedes e serviços)

1. A pensão de quatro estrelas deve dispôr de:

- a) Recepção com telefone;
- b) Zona de estar;
- c) Sala de refeições;
- d) Casas de banho privativas em todos os quartos devendo ser completas em, pelo menos, setenta por cento dos quartos;
- e) Cozinha, copa e despensa;
- f) Refeitório, vestiário e instalações sanitárias com chuveiro para os trabalhadores, separadas por sexo.

2. Relativamente ao serviço de recepção este deve ser providenciado durante as vinte e quatro horas do dia.

SUBSECÇÃO II

Pensão de três estrelas

ARTIGO 119

(Comodidade e mobiliário)

Para uma pensão ser classificada de três estrelas deve oferecer condições de conforto, dispôr de mobiliário e equipamento de boa qualidade e satisfazer aos requisitos mínimos constantes das tabelas 1 e 4 do Anexo I.

ARTIGO 120

(Zonas destinadas a hóspedes e de serviço)

1. A pensão de três estrelas deve dispôr de:

- a) Recepção com telefone;
- b) Zona de estar;
- c) Sala de refeições;
- d) Casas de banho privativas em todos os quartos, sendo pelo menos, cinquenta por cento destes com casa de banho completa e os restantes com casa de banho simples;
- e) Sanitários independentes em cada piso, na proporção de um para cada oito quartos ou fracção sem sanitas privativas;
- f) Cozinha e despensa;
- g) Refeitório, vestiário, instalações sanitárias com chuveiro e separadas por sexo, para os trabalhadores.

2. Relativamente ao serviço da recepção é aplicado o dispositivo no n.º 2 do artigo 118.

SUBSECÇÃO III

Pensão de duas estrelas

ARTIGO 121

(Comodidade e mobiliário)

Para uma pensão ser classificada de duas estrelas deve oferecer conforto, dispôr de mobiliário e equipamento de qualidade aceitável e satisfazer os requisitos mínimos constantes das tabelas 1 e 4 do Anexo I.

ARTIGO 122

(Zonas destinadas a hóspedes e de serviço)

1. A pensão de duas estrelas deve dispôr de:

- a) Recepção com telefone;
- b) Zona de estar;
- c) Sala de refeições;
- d) Quartos com casa de banho privativa ou chuveiro sendo cinco por cento deles com casa de banho completa, dez por cento com casa de banho simples e os restantes com chuveiro.
- e) Sanitários independentes em cada piso, na proporção de um para cada dez quartos ou fracção sem sanitas privativas;
- f) Cozinha e despensa;
- g) Refeitório, vestiário e instalações sanitárias, com chuveiro e separadas por sexo, para os trabalhadores.

2. Relativamente ao serviço da recepção é aplicado o dispositivo no n.º 2 do artigo 118.

SUBSECÇÃO IV

Pensão de uma estrela

ARTIGO 123

(Comodidade e mobiliário)

Para uma pensão ser classificada de uma estrela, deve oferecer condições de conforto, dispôr de mobiliário e equipamento simples, mas cómodo, e satisfazer os requisitos mínimos constantes das tabelas 1 e 4 do Anexo I.

ARTIGO 124

(Zonas destinadas a hóspedes e de serviço)

1. A pensão de uma estrela deve dispôr de:

- a) Recepção com telefone;
- b) Sala de refeições;
- c) Casas de banho simples comum em cada piso, na proporção de uma para cada cinco quartos ou fracção sem casa de banho privativa;
- d) Sanitários independentes em cada piso, na proporção de um para cada cinco quartos ou fracção sem sanitas privativas;
- e) Cozinha e despensa;
- f) Refeitório, vestiário e instalações sanitárias com chuveiro para os trabalhadores, separadas por sexo.

2. Relativamente ao serviço da recepção é aplicado o dispositivo no n.º 2 do artigo 118.

SECÇÃO VI

ARTIGO 125

(Pensão residencial)

É aplicável à Pensão Residencial, com as necessárias adaptações, o disposto para o Hotel Residencial.

SECÇÃO VII

Motéis

ARTIGO 126

(Classificação)

1. Os Motéis são classificados nas seguintes categorias: 3 estrelas ou 2 estrelas.

2. A matriz de classificação dos Motéis, incluindo a discriminação dos itens gerais e itens específicos de cada categoria, é apresentada na tabela 6 do Anexo II.

ARTIGO 127

(Requisitos dos edifícios)

1. Os edifícios onde se encontram instalados os hotéis não podem exceder dois pisos e devem respeitar as dimensões mínimas constantes da tabela I do Anexo I.
2. Os estabelecimentos a que se refere o número anterior devem situar-se por forma a que os seus apartamentos fiquem distanciados, pelo menos, de 30 metros do eixo das estradas regionais, nacionais e auto-estradas, respectivamente, sem prejuízo da observância das determinações das autoridades competentes.

(Características dos apartamentos)

1. Cada um dos apartamentos componente deve constituir uma unidade autónoma, isolada ou integrada num conjunto.
2. Os apartamentos são compostos, pelo menos, por um quarto com antecâmara e casa de banho simples.

(Ar condicionado)

1. Os hotéis devem dispor de ar condicionado em todos os quartos e zonas públicas.
2. Pode ser dispensada a instalação de ar condicionado ou aquecimento se, pela sua localização, os requisitos se mostrarem desnecessários.

(Zona de serviço)

Na zona de serviço deve existir:

- a) Cozinha-copa e instalações frigoríficas adequadas;
- b) Despensa para víveres e bebidas;
- c) Dependências para os trabalhadores, constituídas por refeitório, vestuário e instalações sanitárias com chuveiros e sanitas;
- d) Local ou espaço para guardar bagagem não necessariamente fechado;
- f) Sistema de sinalização interno que permita fácil acesso

(Permanência de trabalhador e serviço)

Nestes estabelecimentos deve haver, durante 24 horas por dia:

- a) Serviços de recepção;
- b) Serviços de primeiros socorros; e
- c) Serviço de despertar.

ARTIGO 132

(Indicação de lugares disponíveis)

No exterior dos estabelecimentos a que se refere a presente secção deve indicar-se a existência de lugares disponíveis através de indicativos com caracteres luminosos ou reflectores, que permitam a sua leitura sem dificuldade, da estrada, mesmo de noite.

SECCÃO VII
SUBSECÇÃO I
Hotéis
Motéis de três estrelas
ARTIGO 133
(Classificação)

(Requisitos)

É classificado de 3 estrelas o motel que, além dos requisitos gerais e dos constantes da tabela 5, e do Anexo I, instalar-se em edifício construído com materiais de qualidade e dispor de instalações e equipamento de bom nível.

ARTIGO 134

(Zonas de uso comum)

1. Nas zonas de uso comum, destinadas aos hóspedes deve existir:
 - a) Recepção com telefone;
 - b) Zona de estar;
 - c) Bar;
 - d) Serviço de quartos; e
 - e) Restaurante.
2. Em todos os quartos deve existir aparelho de televisão a cores e telefone com ligação à rede interna e geral.

ARTIGO 135

(Requisitos)

1. A pensão de quatro estrelas deve dispor de:
 - a) Recepção com telefone;
 - b) Zona de estar;
 - c) Sala de refeições;
 - d) Casas de banho privadas em todos os quartos;
 - e) Serviço de quartos;
 - f) Restaurante;
 - g) Salas de jogos;
 - h) Mesas e bancos para refeições ao ar livre;
 - i) Espaços arborizados;
 - j) Parque de estacionamento;
 - k) Cabines telefónicas;

ARTIGO 136

(Zonas de uso comum)

1. Nas zonas de uso comum destinadas aos hóspedes deve existir:

- a) Recepção com telefone e zona de estar anexa; e
- b) Restaurante.

2. Em todos os quartos deve existir telefone com ligação à rede interna e geral.

ARTIGO 137

(Classificação)

1. Os Parques de Campismo são classificados nas seguintes categorias: 4 estrelas, 3 estrelas, 2 estrelas e 1 estrela.

2. A matriz de classificação dos Parques de Campismo, incluindo a discriminação dos itens gerais e específicos, é apresentada na Tabela 7 do Anexo II.

ARTIGO 138

(Requisitos mínimos)

1. Para um parque de campismo ser classificado de 4 estrelas, deve situar-se em terreno muito arborizado e ajardinado, cumprir com os requisitos constantes dos artigos 20 a 25 das tabelas I e II do Anexo I, e dispor ainda de:

- a) Serviços de guarda de valores na recepção;
- b) Posto médico;
- c) Loja de conveniência;
- d) Discoteca;
- e) Bar;
- f) Restaurante-Bar;
- g) Salas de jogos;
- h) Mesas e bancos para refeições ao ar livre;
- i) Espaços arborizados;
- j) Parque de estacionamento;
- k) Cabines telefónicas;

- l) Máquinas de lavar a roupa e ferros eléctricos de engomar;
- m) Equipamento de cozinha para preparação de refeições;
- n) Piscina para adultos e crianças;
- o) Campos de jogos vedados;
- p) Um bloco de instalações sanitárias por cada 2 hectares de área destinada ao campismo.

q) Lavadouros de louça, tanques de lavar roupa e respectivos secadores na proporção de um para cada 35 campistas.

2. As instalações sanitárias devem dispôr de:

- a) Chuveiros individuais dotados de antecâmara para vestiário e separados por sexo, com água quente, na proporção de três unidades para cada 25 campistas;
- b) Lavatórios dotados de água quente na proporção de um para cada 10 campistas;
- c) Sanitários dotados de descarga automática de água, na proporção de um para cada 10 utentes, podendo até 25% dos sanitários dos homens ser substituídos por urinóis;
- d) Coberturas descartáveis para sanitários e recipientes específicos para depositar material higiénico, convenientemente espalhados pelo parque de modo a que as distâncias não excedam 60 metros; e
- e) Sanitários dotados de tomadas de corrente na proporção de uma para cada 20 campistas.

3. Nos parques de campismo de quatro estrelas devem existir cinco locais de distribuição de água canalizada por cada hectare de área destinada ao campismo.

4. A área útil destinada a cada campista é de 22 m²;

5. As piscinas devem possuir infra-estruturas e equipamentos que garantam a limpeza da água.

SUBSECÇÃO II

Parques de Campismo de 3 estrelas

ARTIGO 139

(Requisitos mínimos)

1. É classificado de três estrelas, o parque de campismo que cumprir com os requisitos constantes dos artigos 20 a 25 e das tabelas 1 e 6 do Anexo I. Deverá ainda situar-se em terreno arborizado e dispôr de:

- a) Loja de conveniência;
- b) Sala de convívio com televisão;
- c) Bar;
- d) Restaurante Bar;
- e) Salas de jogos;
- f) Mesas e bancos para refeições ao ar livre;
- g) Espaços ajardinados;
- h) Cabines telefónicas;
- i) Um bloco de instalações sanitárias por cada 2 hectares de área destinada ao campismo e
- j) Lavadouros de louça, tanques de lavar roupa e respectivos escoadouros, na proporção de um para cada 25 campistas.

2. As instalações sanitárias devem dispôr de:

- a) Chuveiros individuais dotados de antecâmara para vestiário e separados por sexo, na proporção de três unidades para cada trinta campistas, devendo um terço, pelo menos dispôr de água quente;
- b) Lavatórios dotados de água quente na proporção de um para cada vinte campistas;
- c) Sanitários dotados de descarga automática de água e tomadas de corrente na proporção de um para cada vinte campistas, podendo até 25% dos sanitários dos homens ser substituídos por urinóis;

d) Coberturas descartáveis para sanitários e recipientes específicos para depositar material higiénico descartável, convenientemente espalhados pelo parque, de modo a que as distâncias não excedam 60 metros; e

e) Sanitários dotados de tomadas de corrente na proporção de uma para cada 30 campistas.

3. A área útil destinada a cada campista é de 18 m².

SUBSECÇÃO III

Parques de Campismo de 2 estrelas

ARTIGO 140

(Requisitos mínimos)

1. É classificado de duas estrelas, o parque de campismo que, situado em local adequado à sua categoria e, para além de cumprir os requisitos comuns constantes dos artigos artigos 20 a 25 e das tabelas 1 e 6 do Anexo I, deve dispôr de:

- a) Loja de conveniência;
- b) Bar;
- c) Sala de convívio com televisão;
- d) Lavadouros de louça e tanques para lavar roupa e respectivos escoadouros, na proporção de um para cada quarenta campistas.

2. As instalações sanitárias deverão dispôr de:

- a) Chuveiros individuais dotados de antecâmara para vestiário e separados por sexo na proporção de uma unidade para cada trinta e cinco campistas e pelo menos um chuveiro de água quente por sanitário de ambos os sexos;
- b) Lavatórios na proporção de uma unidade para cada quarenta campistas;
- c) Sanitários dotados de tomadas, chuveiros individuais e, antecâmara para vestiário, na proporção de uma unidade para cada quarenta campistas, podendo até 25% dos sanitários masculinos serem substituídos por urinóis.

3. A área útil destinada a cada campista é de 15 m².

SUBSECÇÃO IV

Parques de Campismo de 1 estrela

ARTIGO 141

(Requisitos mínimos)

1. Para que um parque de campismo possa ser classificado de uma estrela deve, para além de reunir os requisitos constantes dos artigos 20 a 25 e das tabelas 1 e 6 do Anexo I, dispôr de:

- a) Bar;
- b) Lavadouros de louça e tanques para lavar roupa e respectivos escoadouros, na proporção de uma unidade para cada cinquenta campistas.

2. As instalações sanitárias devem dispôr de:

- a) Lavatórios na proporção de uma unidade para cada cinquenta campistas;
- b) Sanitários dotados de tomadas de corrente, chuveiros individuais e antecâmara para vestiário na proporção de uma unidade para cada cinquenta campistas, podendo até 25% dos sanitários masculinos serem substituídos por urinóis;

3. A área destinada a cada campista é de 11 m².

SECÇÃO IX

Alojamento particular para fins turísticos

ARTIGO 142

(Classificação)

A categoria de alojamento particular para fins turísticos é considerada de classificação única.

ARTIGO 143

(Requisitos)

1. É aplicável ao alojamento particular para fins turísticos, o disposto para os empreendimentos turísticos no respeitante à aprovação do projecto executivo.

2. A capacidade mínima de alojamento para o alojamento particular é de três e a máxima de sete quartos.

3. O empreendimento turístico referido no presente artigo deve reunir os requisitos mínimos de classificação constantes das tabelas 8 e 9 do Anexo I.

SECÇÃO X

Conjuntos Turísticos

ARTIGO 144

(Classificação)

Os Conjuntos Turísticos são classificados na categoria de Classificação Única.

ARTIGO 145

(Requisitos)

Os Conjuntos Turísticos devem localizar-se numa área demarcada, estar submetidos a uma mesma administração e integrar ou vários estabelecimentos hoteleiros, meios complementares de alojamento turístico, estabelecimentos de restauração e de bebidas, salas de dança e pelo menos um estabelecimento, iniciativa, projecto ou actividade declarados de interesse para o turismo.

ARTIGO 146

(Qualificação)

1. A qualificação como conjunto turístico é atribuída pelo órgão competente, mediante requerimento subscrito pelo proprietário ou por todos os proprietários dos empreendimentos turísticos, dos estabelecimentos de restauração, bebidas e salas de dança, iniciativas, projectos ou actividades declarados de interesse para o turismo que, na data da sua apresentação, integrem o conjunto turístico ou em alternativa pela entidade administradora do mesmo.

2. A qualificação como conjunto turístico pode ser solicitada mediante requerimento apresentado em qualquer dos seguintes momentos:

- a) A partir do licenciamento ou autorização do parcelamento ou, quando ocorrer a divisão jurídica do terreno em parcelas, o licenciamento ou autorização de obras de urbanização, relativamente à área destinada à instalação dos empreendimentos e estabelecimentos que devem integrar o conjunto turístico;
- b) Em qualquer fase da sua instalação;
- c) Encontrando-se já em funcionamento.

ARTIGO 147

(Pedido)

1. No caso da alínea a) do n.º 2 do artigo anterior, o requerimento deve ser instruído com os seguintes elementos:

- a) Certidão do registo predial, título de propriedade ou outro documento que o substitua respeitante ao prédio ou prédios abrangidos pelo conjunto turístico;
- b) Memória descritiva e justificativa esclarecendo a pretensão e indicando a área objecto do pedido, a descrição dos elementos essenciais das redes de infra-estruturas designadamente das redes existentes e da sobrecarga que a pretensão poderá implicar, a área total de construção acima da cota de soleira e respectivos usos pretendidos, o número de unidades de alojamento, as cercas, o número de pisos acima e abaixo da cota de soleira e a área total de implantação;
- c) Plano geral da área abrangida pelo conjunto turístico, com a definição do zoneamento proposto, com a indicação dos diferentes empreendimentos turísticos, dos estabelecimentos, iniciativas, projectos ou actividades susceptíveis de serem declarados de interesse para o turismo, que constituem o conjunto turístico, e características gerais das suas instalações, equipamentos e serviços de utilização turística de uso comum;
- d) Planta da implantação dos empreendimentos e estabelecimentos que o compõem à escala de 1:500;
- e) Certidão do registo predial/título de propriedade, respeitante ao prédio ou a cada um dos prédios abrangidos pelo conjunto turístico.
- f) Alvarás ou licenças das actividades integradas no conjunto turístico, quando sujeitos ao parcelamento ou/e alvará ou/e licença para a realização de obras de urbanização;
- g) Identificação completa da entidade responsável pela administração do conjunto turístico; e
- h) Projecto do regulamento de administração do conjunto turístico.

2. No caso da alínea b) do n.º 2 do artigo anterior, o requerimento deve ser instruído com:

- a) Plano geral da área abrangida pelo conjunto turístico, à escala de 1:500, identificando os prédios ou parcelas que integram a área, com a implantação dos empreendimentos e estabelecimentos que o compõem;
- b) Certidão do registo predial/título de propriedade do prédio ou prédios abrangidos pelo conjunto turístico de que conste o registo dos parcelamentos aprovados;
- c) Alvará/licença do parcelamento do prédio ou dos prédios que integram o conjunto turístico;
- d) Os projectos aprovados dos empreendimentos e estabelecimentos em construção, acompanhados das respectivas licenças;
- e) Projectos relativos aos estabelecimentos, iniciativas ou actividades elaborados nos termos previstos no presente regulamento;
- f) Identificação das infra-estruturas, instalações, equipamentos e serviços próprios de uso comum do conjunto turístico;
- g) Identificação completa da entidade responsável pela administração do conjunto turístico; e
- h) Projecto do regulamento de administração do conjunto turístico.

3. No caso da alínea c) do n.º 2 do artigo anterior, o requerimento deve ser instruído com os seguintes elementos:

- a) Plano geral da área abrangida pelo conjunto turístico, à escala de 1:500;
- b) Identificação do prédio ou dos prédios ou parcelas que se encontram implantados os empreendimentos e estabelecimentos que o compõem;
- c) Certidão do registo predial/título de propriedade do prédio ou dos prédios abrangidos pelo conjunto turístico de que conste o registo dos parcelamentos aprovados;
- d) Alvará/título do parcelamento do prédio ou dos prédios que integram o conjunto turístico que sejam sujeitos a parcelamento;
- e) Alvará/Licença de actividade turística de cada empreendimento turístico;
- f) Licença de utilização para serviços de restauração e bebidas de cada estabelecimento;
- g) Declaração de interesse para o turismo de, pelo menos, um dos estabelecimentos, iniciativas, projectos ou actividades integradas no conjunto turístico nos termos previstos no presente regulamento;
- h) Identificação das infra-estruturas, instalações, equipamentos e serviços próprios de uso comum do conjunto turístico;
- i) Fotografias das fachadas dos edifícios existentes;
- j) Identificação completa da entidade responsável pela administração do conjunto turístico; e
- k) Projecto do regulamento de administração do conjunto turístico.

4. Quando se revele indispensável para a boa instrução do processo, o Ministro que superintende o sector do turismo pode, dentro do prazo de 15 dias a contar da data da recepção do requerimento, solicitar ao interessado a apresentação de elementos complementares, suspendendo-se o prazo previsto para a tomada de decisão.

SECÇÃO XI

Casas de campo e Quintas Para Fins Turísticos

ARTIGO 148

(Classificação)

As Casas de campo e as Quintas para fins turísticos são classificadas na categoria de Classificação Única.

ARTIGO 149

(Requisitos)

1. Para além dos critérios constantes da tabela 9 do Anexo II, as casas de campo e as quintas para fins turísticos devem obedecer aos seguintes requisitos:

- a) Cada quarto nas casas de campo e nas quintas para fins turísticos corresponde a uma unidade de alojamento.
- b) Nas casas de campo nas quintas para fins turísticos o número máximo de unidades de alojamento destinadas aos hóspedes é de 10.
- c) As casas de campo destinadas aos hóspedes que não estiverem integradas no edifício principal da casa podem situar-se em edifícios contíguos ou próximos daquele, que com ele se harmonizem do ponto de vista arquitectónico e da qualidade das instalações e equipamentos, desde que a sua utilização não constitua incómodo para os hóspedes e podem ser instaladas unidades de alojamento fora do edifício principal, nos termos previstos no número anterior, quando naquele

se situarem pelo menos duas dessas unidades e no edifício principal das casas de campo deve existir, pelo menos, uma sala de estar destinada aos hóspedes.

2. Os quartos e as salas de estar das casas de campo e das quintas para fins turísticos, destinados aos hóspedes devem possuir os seguintes elementos:

- a) Instalação de uma ou duas camas individuais ou uma cama de casal;
- b) Quartos com uma capacidade máxima de duas pessoas, onde mediante a solicitação do hóspede, podem ser instaladas até duas camas suplementares individuais, desde que as mesmas se destinem a crianças;
- c) Nas casas de campo e nas quintas para fins turísticos os quartos e, quando existirem, as salas privativas devem ter janelas ou sacadas dando directamente para o exterior e estar dotados de mobiliário e equipamento adequados;
- d) Nas casas de campo e nas quintas para fins turísticos as portas dos quartos devem possuir um sistema de segurança que apenas permita o acesso ao hóspede e ao pessoal do empreendimento;
- e) Se os quartos dispuserem de salas privativas, nestas podem ser instaladas kitchenettes (pequenas cozinhas) de forma a permitir aos hóspedes a preparação de pequenos-almoços ou refeições ligeiras.
- f) Nos casos previstos na alínea e) apenas podem ser utilizados equipamentos eléctricos ou que utilizem gás natural, de origem devidamente controlada, desde que os mesmos cumpram os requisitos legalmente exigidos para a sua instalação.

3. As casas de campo e as quintas para fins turísticos devem dispôr de cozinhas equipadas, no mínimo, com frigorífico, fogão, lava-loiça e armários para víveres e utensílios e dispôr de dispositivo para absorver fumos e cheiros.

4. Nas casas de campo e nas quintas para fins turísticos deve existir uma casa de banho, pelo menos, por cada dois quartos.

5. As casas de banho das casas de campo e das quintas para fins turísticos, são compostas, no mínimo, por chuveiro ou poliban, retrete e lavatório com espelho e ponto de luz e tomada de corrente eléctrica e as paredes, pavimentos e tectos destas instalações devem ser revestidos de materiais resistentes, impermeáveis e de fácil limpeza.

SECÇÃO XII

Estabelecimento de agro-turismo

ARTIGO 150

(Classificação)

Os Estabelecimentos de agro-turismo são classificadas na categoria de Classificação Única.

ARTIGO 151

(Requisitos)

1. Nos empreendimentos de agro-turismo deve existir, pelo menos, uma instalação sanitária por cada duas unidades de alojamento.

2. Podem ser instaladas unidades de alojamento fora do edifício principal, em edifícios contíguos ou próximos daquele e que com ele se harmonizem do ponto de vista arquitectónico e da qualidade das instalações e equipamentos.

3. As unidades de alojamento previstas no número anterior podem integrar até ao limite de três quartos e devem dispôr, no

mínimo, de sala privativa com ou sem cozinha ou pequena cozinha (kitchenette), de uma instalação sanitária quando disponha de um ou dois quartos e de duas instalações sanitárias quando disponha de três quartos.

4. A área mínima dos quartos individuais é de 7 m² e a dos quartos duplos de 9 m².

5. Cada quarto nas casas de agro-turismo corresponde a uma unidade de alojamento.

6. A área mínima dos quartos com duas camas ou uma cama de casal não deve ser inferior a 9 m² e a dos quartos com uma cama individual a 7 m² e quando os quartos dispuserem de salas privativas, a área destas não deve ser inferior a 12 m².

7. Nos estabelecimentos de agro-turismo, o número máximo de unidades de alojamento destinadas aos hóspedes é de dez.

8. As casas de agro-turismo devem dispôr de cozinhas equipadas, no mínimo, com frigorífico, fogão, lava-loiça e armários para víveres e utensílios e dispôr de dispositivo para absorver fumos e cheiros.

9. Nas casas de agro-turismo deve existir uma casa de banho, pelo menos, por cada dois quartos.

SECÇÃO XII

Lodge

ARTIGO 152

(Classificação)

1. Os lodges são classificados nas seguintes categorias: 5 estrelas, 4 estrelas, 3 estrelas e 2 estrelas.

2. Além dos requisitos gerais previstos para os hotéis da mesma categoria aplica-se aos lodges o disposto nos artigos seguintes.

3. A matriz de classificação dos lodges, incluindo a discriminação dos requisitos gerais e requisitos específicos de cada categoria, é apresentada na tabela 3 do Anexo II.

SUBSECÇÃO I

Lodge de cinco estrelas

ARTIGO 153

(Requisitos mínimos)

Para um lodge ser classificado de cinco estrelas deve implantar-se em local adequado à sua categoria, com instalações e apetrechamento de nível elevado, equipamento e mobiliário modernos e oferecer máxima segurança, conforto e comodidade, observando as dimensões constantes da tabela 1 do Anexo I e critérios mínimos constantes da tabela 2 do Anexo I.

ARTIGO 154

(Zonas destinadas aos hóspedes)

1. Nas zonas destinadas aos hóspedes deve existir, nomeadamente:

- a) Recepção com sala de espera;
- b) Área administrativa incluindo gabinete de direcção;
- c) Posto de primeiros socorros;
- d) Cofre no quarto destinado a guarda de valores dos hóspedes;
- e) Zona de estar na proporção de ocupação de 1,5 metros quadrados por cama, destinada a escrita, leitura, jogos e jardim;
- f) Meios para actividades de observação da natureza e realização de passeios, expedições pedestres, de barco ou com utilização de animais, acompanhados por profissional de informação turística competente;

g) Condições para a prática de desporto marítimo, ou ao ar livre de acordo com o ambiente em que o lodge estiver integrado;

h) Restaurante de excelente qualidade e de acordo com a capacidade de alojamento;

i) Bar em sala própria;

j) Sala de conferências;

k) Loja de conveniência;

l) Iluminação adequada ao ambiente;

m) Challets com suítes em número correspondente a dez por cento dos quartos existentes;

n) Quartos com casa de banho privativa completa.

o) Dispositivos de chamada de trabalhadores e telefones com ligação interna;

p) Ar condicionado e aquecimento em todas as zonas públicas e privadas de uso dos hóspedes;

q) Piscina;

r) Guarita com guarda a tempo inteiro;

s) Parque de estacionamento;

t) Instalações gimnodesportivas; e

u) Instalações de recreio.

2. Quando se trate de lodge instalado junto ao litoral ou nas áreas de conservação deve ainda existir o seguinte:

a) Centro de mergulho; e

b) Local para lançamento de barcos.

ARTIGO 155

(Zona de serviço)

Na zona de serviço deve existir, nomeadamente:

a) Entrada própria para mercadorias e trabalhadores;

b) Depósito para bagagens;

c) Cozinha em dimensões proporcionais à capacidade do restaurante;

d) Zona de armazenagem para víveres e bebidas, com área e pavimentação adequadas;

e) Câmaras frigoríficas;

f) Dependência para trabalhadores com separação por sexo constituída por vestiários, instalações sanitárias, dotadas de chuveiro e sanitas;

g) Réfeitório para trabalhadores; e

h) Quartos ou camaratas para trabalhadores.

SUBSECÇÃO II

Lodge de Quatro Estrelas

ARTIGO 156

(Requisitos mínimos)

Para um lodge ser classificado de quatro estrelas deve dispôr de todas as condições de comodidade, com instalações, mobiliário e apetrechamento de bom nível sem prejuízo da observância dos requisitos constantes dos artigos seguintes e das tabelas 1 e 2 constantes do Anexo I.

ARTIGO 157

(Zonas destinadas aos hóspedes)

1. Nas zonas destinadas aos hóspedes deve existir, nomeadamente:

a) Recepção com sala de espera;

b) Área administrativa incluindo gabinete de direcção;

c) Posto de primeiros socorros;

d) Cofre no quarto destinado a guarda de valores dos hóspedes;

- e) Zona de estar na proporção de ocupação de 1 metro quadrado por cama, destinada a escrita, leitura, jogos e jardim;
- f) Meios para actividades de observação da natureza e realização de passeios, expedições pedestres, de barco ou com utilização de animais, acompanhados por profissional de informação turística competente;
- g) Condições para a prática de desporto marítimo, ou ao ar livre de acordo com o ambiente em que o lodge estiver integrado;
- h) Restaurante de bom nível de acordo com a capacidade de alojamento;
- i) Bar em sala própria;
- j) Sala de conferências;
- k) Loja de conveniência;
- l) Iluminação adequada ao ambiente;
- m) Challets com suítes em número correspondente a cinco por cento dos quartos existentes;
- n) Quartos com casa de banho privativa.
- o) Dispositivos de chamada de trabalhadores e telefones, com ligação interna;
- p) Ar condicionado e aquecimento em todas as zonas públicas e privadas de uso dos hóspedes;
- q) Piscina;
- r) Guarita com guarda a tempo inteiro;
- s) Parque de estacionamento;
- t) Instalações gimnodesportivas; e
- u) Instalações de recreio.

2. Quartos com casa de banho privativa, sendo pelo menos cinquenta por cento destes com casa de banho completa e os restantes com casa de banho simples.

3. Observa-se para estes estabelecimentos o disposto no n.º 2 do artigo 154 do presente regulamento.

ARTIGO 158

(Zona de serviço)

Na zona de serviço deve existir:

- a) Entrada própria para mercadorias e trabalhadores;
- b) Cozinha em dimensões proporcionais à capacidade do restaurante;
- c) Zona de armazenagem para víveres e bebidas, com área e pavimentação adequadas;
- d) Câmaras frigoríficas;
- e) Dependência para trabalhadores com separação por sexo constituída por vestiários, instalações sanitárias, dotadas de chuveiro e sanitas;
- f) Refeitório para trabalhadores; e
- g) Dormitório ou quartos para trabalhadores.

SUBSECÇÃO III

Lodge de três estrelas

ARTIGO 159

(Requisitos mínimos)

Para um lodge ser classificado de três estrelas deve estar integrado em ambiente adequado, com instalações que ofereçam um bom conforto e que satisfaçam as exigências previstas na secção anterior, sem prejuízo dos elementos próprios dos estabelecimentos desta subsecção constantes dos artigos seguintes e das tabelas 1 e 2 constantes do Anexo I.

ARTIGO 160

(Zonas destinadas aos hóspedes)

Nas zonas destinadas aos hóspedes deve existir, nomeadamente:

- a) Recepção com sala de espera;
- b) Área administrativa incluindo gabinete de direcção;
- c) Posto de primeiros socorros;
- d) Cofre destinado a guarda de valores dos hóspedes;
- e) Zona de estar na proporção de ocupação de 1 metro quadrado por cama, destinada a escrita, leitura, jogos e jardim;
- f) Meios para actividades de observação da natureza e realização de passeios, expedições pedestres, de barco ou com utilização de animais, acompanhados por profissional de informação turística competente;
- g) Condições para a prática de desporto marítimo, ou ao ar livre de acordo com o ambiente em que o lodge estiver integrado;
- h) Restaurante de acordo com a capacidade de alojamento;
- i) Bar em sala própria;
- j) Sala de conferências;
- k) Loja de conveniências;
- l) Iluminação adequada ao ambiente;
- m) Challets com suítes em número correspondente a cinco por cento dos quartos existentes;
- n) Quartos com casa de banho privativa.
- o) Dispositivos de chamada de trabalhadores e telefones com ligação interna;
- p) Ventilação natural, artificial adequada em todas áreas públicas e privadas de uso dos hóspedes;
- q) Piscina;
- r) Guarita;
- s) Parque de estacionamento.

ARTIGO 161

(Zona de serviço)

Na zona de serviço deve existir:

- a) Entrada própria para mercadorias e trabalhadores;
- b) Cozinha em dimensões proporcionais à capacidade do restaurante;
- c) Zona de armazenagem para víveres e bebidas, com área e pavimentação adequadas;
- d) Câmaras frigoríficas;
- e) Dependência para trabalhadores com separação por sexo constituída por vestiários, instalações sanitárias, dotadas de chuveiro e sanitas;
- f) Refeitório para trabalhadores; e
- g) Dormitório ou quartos para trabalhadores.

SUBSECÇÃO IV

Lodge de duas estrelas

ARTIGO 162

(Requisitos mínimos)

Para um lodge ser classificado de duas estrelas deve estar integrado em ambiente adequado, com instalações que ofereçam conforto razoável e, que satisfaça as exigências previstas na secção anterior, sem prejuízo do disposto nos artigos seguintes e tabela 2 constante do Anexo I.

ARTIGO 163

(Zonas destinadas aos hóspedes)

Nas zonas destinadas aos hóspedes deve existir, nomeadamente:

- a) Recepção;
- b) Instalações para administração;

- c) Cofre para guarda de valores dos hóspedes;
- d) Restaurante com bar;
- e) Quartos com casa de banho privativa;
- f) Material de primeiros socorros; e
- g) Meios destinados à prática de pelo menos uma actividade recreativa associada com a natureza.

ARTIGO 164

(Zona de serviços)

Na zona de serviços deve existir:

- a) Cozinha-copa e instalações complementares com dimensões adequadas;
- b) Dispensa para víveres e bebidas;
- c) Instalações frigoríficas adequadas;
- d) Dependências para trabalhadores com separação por sexo, constituídas por vestiário e instalações sanitárias dotadas de chuveiros e sanitas; e
- e) Refeitório para trabalhadores.

SUBSECÇÃO V

Lodge de uma estrela

ARTIGO 165

(Requisitos)

Para um lodge ser classificado de uma estrela deve estar integrado em ambiente natural razoável, com instalações que ofereçam conforto que satisfaça as exigências previstas na secção anterior, podendo a recepção não dispôr de sala de espera nem de zona pública.

ARTIGO 166

(Zonas destinadas aos hóspedes)

Nas zonas destinadas aos hóspedes deve existir, nomeadamente:

- a) Recepção;
- b) Instalações para administração;
- c) Cofre para guarda de valores dos hóspedes;
- d) Restaurante adequado à capacidade de acomodação;
- e) Bar;
- f) Quartos com casa de banho privativa;
- g) Material de primeiros socorros; e
- h) Meios destinados à prática de pelo menos uma actividade recreativa associada com a natureza.

ARTIGO 167

(Zona de serviços)

Na zona de serviços deve existir:

- a) Cozinha-copa e instalações complementares com dimensões adequadas;
- b) Dispensa para víveres e bebidas;
- c) Instalações frigoríficas adequadas;
- d) Dependências para trabalhadores com separação por sexo, constituídas por vestiário e instalações sanitárias dotadas de chuveiros e sanitas; e
- e) Refeitório para trabalhadores.

SECÇÃO XIV

Hotéis Resorts

ARTIGO 168

(Classificação)

1. Os hotéis resorts são classificados nas seguintes categorias: 5 estrelas, 4 estrelas e 3 estrelas.

2. A matriz de classificação dos hotéis resorts, incluindo a discriminação dos itens gerais e itens específicos de cada categoria, é apresentada na tabela 2 do Anexo II.

ARTIGO 169

(Requisitos gerais)

1. Exceptuando as especificidades constantes dos artigos seguintes, aplicam-se aos hotéis resorts, os requisitos gerais aplicáveis aos hotéis da mesma categoria.

2. Para um estabelecimento hoteleiro ser classificado hotel resort deve estar situado fora das zonas urbanas, em áreas especialmente aprazíveis, a uma distância nunca superior a 100 Kms do aeroporto, podendo estar junto de regiões litorais ou em áreas com importantes atractivos naturais, tais como lagoas, rios, serras e montanhas que ofereçam aos hóspedes opções de actividades recreativas, lazer, desportivas e culturais, além de serviço completo de restauração.

ARTIGO 170

(Dimensões mínimas)

Aplicam-se aos diferentes compartimentos dos hotéis resorts, as dimensões mínimas constantes da tabela I do Anexo I.

ARTIGO 171

(Camas)

Nos hotéis resorts de classificação superior a 4 estrelas as camas devem observar as seguintes dimensões mínimas:

- a) Cama simples, dimensões superiores 0,90 metros x 1,90 metros, e
- b) Camas casais, dimensões superiores 1,40 metros x 1,90 metros em todas as suítes e quartos superiores.

SECÇÃO XV

Casas de Hóspedes

ARTIGO 172

(Classificação)

1. As casas de hóspedes são classificadas nas seguintes categorias: 4 estrelas, 3 estrelas, 2 estrelas e 1 estrela.

2. A matriz de classificação das casas de hóspedes, incluindo a discriminação dos requisitos gerais e requisitos específicos de cada categoria, é apresentada na Tabela 8 do Anexo II.

ARTIGO 173

(Requisitos)

1. É aplicável às casas de hóspedes, o disposto para os empreendimentos turísticos no respeitante à aprovação do projecto executivo.

2. A capacidade mínima de alojamento nas casa de hópede é de 3 quartos sendo livre a capacidade máxima, podendo, os respectivos quartos dispôr de casa de banho privativa e uma suite.

3. O empreendimento turístico referido no presente artigo deve reunir os requisitos mínimos de classificação constantes das Tabelas 8 e 9 do Anexo I.

CAPÍTULO VII

Requisitos dos estabelecimentos de restauração e bebidas

SECÇÃO I

Disposições comuns

ARTIGO 174

(Requisitos gerais)

1. As instalações destes estabelecimentos devem estar adaptadas aos serviços específicos que prestem, obedecendo ao disposto nos artigos seguintes.

2. As instalações e os equipamentos que, não sendo exigíveis para determinada categoria de um estabelecimento de restauração e bebidas, sejam nele instalados, devem obedecer às normas previstas no presente diploma.

3. É aplicável aos estabelecimentos de restauração e bebidas as normas previstas no presente regulamento.

ARTIGO 175

(Critérios mínimos por tipo de estabelecimento)

1. Todos os estabelecimentos de restauração e bebidas devem possuir padrões mínimos de qualidade, relativamente aos aspectos físicos do estabelecimento e aos serviços oferecidos.

2. Os critérios mínimos dos estabelecimentos de restauração e bebidas incluem a decoração, o equipamento, ambiente e serviço e os seus requisitos mínimos constam das tabelas 10, 11 e 12 do Anexo I e dos artigos seguintes.

3. São exigíveis aos estabelecimentos de restauração e bebidas padrões mínimos para cada uma das áreas e/ou sectores específicos do estabelecimento, nomeadamente:

- a) Entrada;
- b) Instalações sanitárias;
- c) Sala de refeição;
- d) Cozinha; e
- e) Área de serviços.

4. A zona destinada aos clientes deve possuir:

- a) Entrada para os clientes, independente da entrada de serviço, e com visibilidade restrita para o interior do estabelecimento;
- b) Serviço de segurança a cargo de um guarda;
- c) Condições de saúde e higiene;
- d) Vestiário localizado próximo da entrada;
- e) Escadã privativa, quando as instalações destinadas aos clientes se situem em dois ou mais pisos;
- f) Telefone;
- g) Ar condicionado;
- h) Instalações sanitárias com materiais nobres e equipamento de luxo e lavabos com água corrente, quente e fria e um espaço para que os clientes troquem fraldas as crianças menores;
- i) Saídas de emergência devidamente sinalizadas;
- j) Extractor de fumo;
- k) Equipamento de combate a incêndios; e
- l) Acessos para pessoas portadoras de deficiência física.

5. Na zona de serviço deve existir:

- a) Entrada de serviço;
- b) Cozinha-copa adequada às características da exploração, dispondo de maquinaria moderna e eficiente;
- c) Câmaras frigoríficas;
- d) Condições de saúde e higiene;
- e) Zona de armazenagem para víveres, bebidas e depósito de vasilhames adequada à capacidade do estabelecimento; e
- f) Vestiário e sanitários para os trabalhadores, com separação por sexo.

6. No caso de o estabelecimento se situar num 2.º andar ou superior e as instalações destinadas aos clientes se distribuírem por três ou mais andares, deve existir ascensor, sendo aplicável o disposto nos n.ºs 3 e 4 do artigo 53 do presente diploma.

ARTIGO 176

(Dispensa de alguns requisitos)

O órgão competente para autorizar pode dispensar, nas instalações de estabelecimentos de restauração e bebidas, alguns dos requisitos mínimos a que se refere o presente capítulo, quando

se trate do aproveitamento de edifício de interesse histórico ou arquitectónico e a sua observância se mostrar excessivamente onerosa ou afectar as características próprias do edifício.

ARTIGO 177

(Requisitos para classificação de estabelecimentos de restauração e bebidas)

Para um estabelecimento de restauração e bebidas ser classificado deve ter em consideração a decoração, o equipamento, ambiente e serviço e sujeitar-se, aos critérios constantes das tabelas 10, 12 e 13 do Anexo II.

ARTIGO 178

(Requisitos para estabelecimentos de luxo)

1. Para um estabelecimento ser classificado de luxo deve satisfazer os seguintes requisitos mínimos, além dos considerados nas tabelas referidas nos números anteriores:

- a) Telefone;
- b) Ar condicionado e aquecimento;
- c) Cozinha-copa; e
- d) Instalações sanitárias com materiais nobres e equipamento de luxo e lavabos com água corrente quente e fria.

2. A decoração e equipamento devem ser de modo a proporcionar ambiente e serviços requintados.

ARTIGO 179

(Requisitos para estabelecimentos de 1.ª classe)

1. Para um estabelecimento ser classificado de 1.ª classe deve, além dos requisitos constantes dos Anexos I e II, dispôr de:

- a) Telefone;
- b) Ar condicionado e aquecimento;
- c) Cozinha-copa; e
- d) Instalações sanitárias com materiais nobres e equipamento de boa qualidade e lavabos com água corrente quente e fria.

2. A decoração deve ser de bom nível e o equipamento de boa qualidade, de modo a proporcionar ambiente confortável.

ARTIGO 180

(Requisitos para estabelecimentos de 2.ª classe)

1. Para um estabelecimento ser classificado de 2.ª classe deve, além dos requisitos constantes dos Anexos I e II, dispôr de:

- a) Aparelhagem adequada à climatização do ambiente;
- b) Cozinha com equipamentos básicos; e
- c) Zona de armazenagem para víveres, bebidas e depósito de vasilhames adequado à capacidade e características do estabelecimento.

2. A decoração deve ser de boa qualidade e o equipamento de modo a proporcionar ambiente aceitável.

ARTIGO 181

(Requisitos para estabelecimentos de 3.ª classe)

1. Para um estabelecimento ser classificado de 3.ª classe deve satisfazer os requisitos mínimos de estabelecimentos de restauração e bebidas, além de respeitar o disposto nas tabelas respectivas dos Anexos I e II.

2. O equipamento ainda que simples, deve apresentar-se em bom estado de conservação.

SECÇÃO II

Restaurante

ARTIGO 182

(Classificação de restaurantes)

1. Os restaurantes, incluindo os típicos, são classificados nas seguintes categorias: Luxo, 1.ª, 2.ª e, 3.ª classes.

2. A matriz de classificação do restaurante e do restaurante típico, incluindo a discriminação dos requisitos gerais e específicos de cada categoria, consta da tabela 10 do Anexo II.

SUBSECÇÃO I

Restaurante de luxo

ARTIGO 183

(Requisitos)

1. Para um restaurante ser classificado de luxo deve satisfazer aos requisitos mínimos constantes dos números seguintes, além dos considerados na tabela 10 do Anexo I:

2. Na zona destinada aos clientes deve existir:

- a) Entrada para os clientes, independente da entrada de serviço e com visibilidade restrita para o interior do estabelecimento;
- b) Escada privativa ou elevador, quando as instalações destinadas aos clientes se situem em dois ou mais pisos;
- c) Vestiários localizados próximo da entrada;
- d) Átrio ou sala de espera com serviço de bar;
- e) Telefone;
- f) Sala de refeições cuja capacidade deve ser definida pela sua área, de modo a permitir um serviço eficiente e de nível correspondente à classificação do estabelecimento;
- g) Ar condicionado e aquecimento;
- h) Instalações sanitárias com materiais nobres e equipamento de luxo e lavabos com água corrente quente e fria; e
- i) Parque de estacionamento.

3. Na zona de serviço deve existir:

- a) Entrada de serviço;
- b) Cozinha com a mais moderna, aperfeiçoada e eficiente maquinaria;
- c) Copa, dividida em zona suja e limpa, sendo a comunicação com a sala de refeições feita de modo a não permitir a vista da cozinha e a obter-se o seu necessário isolamento, relativamente às zonas destinadas aos clientes;
- d) Zona de armazenagem para víveres, bebidas e depósito de vasilhames adequada à capacidade e características do estabelecimento; e
- e) Vestiário para os trabalhadores.

4. A decoração e equipamento devem ser de modo a proporcionar um ambiente e serviço requintados devendo, para o efeito, o estabelecimento dispôr de um completo equipamento auxiliar da mesma.

5. No caso do estabelecimento se situar num 2.º andar ou superior, ou as instalações destinadas aos clientes se distribuírem por três ou mais andares, deve existir um ascensor, sendo aplicável o disposto nos n.ºs 3 e 4 do artigo 53 do presente regulamento.

ARTIGO 184

(Variedade de pratos)

1. No restaurante de luxo, deve colocar-se à disposição dos clientes uma grande variedade de pratos, incluindo cozinha

internacional, atendendo-se, em todo caso, às regras fixadas nos termos do artigo 261 do presente regulamento.

2. Além dos pratos a que se refere o número anterior, deve ainda, colocar-se à disposição dos clientes, vinhos de marcas de reconhecido prestígio.

3. Sem prejuízo do disposto nos números anteriores, não se aplica ao restaurante típico a exigência da cozinha internacional.

ARTIGO 185

(Serviços de refeições)

1. O serviço de refeições é dirigido por um chefe de mesa.

2. O serviço de vinho deve estar a cargo de um trabalhador especializado.

SUBSECÇÃO II

Restaurante de 1.ª classe

ARTIGO 186

(Requisitos)

1. Para um restaurante ser classificado de 1.ª classe deve satisfazer os requisitos mínimos constantes dos números seguintes e os constantes da tabela 10 do Anexo I.

2. Na zona destinada aos clientes deve existir:

- a) Entrada para os clientes, independente da entrada de serviço e com visibilidade restrita para o interior do estabelecimento;
- b) Escada privativa ou elevador, quando as instalações destinadas aos clientes se situem em dois ou mais pisos;
- c) Vestiários localizados próximo da entrada;
- d) Sala de refeições, cuja capacidade deve ser definida pela sua área, de modo a permitir um serviço eficiente e de nível correspondente à classificação do estabelecimento;
- e) Aparelhagem adequada à climatização do ambiente;
- f) Instalações sanitárias com materiais nobres, equipamento de luxo e lavabos com água corrente, quente e fria e um espaço para que os clientes troquem fraldas as crianças menores; e
- g) Parque de estacionamento.

3. Na zona de serviço deve existir:

- a) Entrada de serviço;
- b) Cozinha com maquinaria adequada;
- c) Copa, dividida em zona suja e limpa, sendo a comunicação com a sala de refeições feita de modo a não permitir a vista da cozinha e a obter-se o seu necessário isolamento, relativamente às zonas destinadas aos clientes;
- d) Zona de armazenagem para víveres, bebidas e depósito de vasilhames adequada à capacidade e características do estabelecimento; e
- e) Vestiário para os trabalhadores.

4. A decoração e equipamento devem ser de bom nível de modo a proporcionar um ambiente e serviço requintados, devendo, para o efeito, o estabelecimento dispôr de equipamento auxiliar de mesa.

5. Aplica-se a estes estabelecimentos o disposto nos n.º 3 e 4 do artigo 53 do presente Regulamento.

ARTIGO 187

(Pratos de cozinha internacional)

1. No restaurante deve colocar-se à disposição dos clientes, pratos de cozinha internacional, atendendo-se em todo o caso, às regras fixadas nos termos do artigo 261, do presente regulamento.

2. Além dos pratos a que se refere o número anterior, deve ainda, colocar-se à disposição dos clientes, vinhos de marcas de reconhecido prestígio.

ARTIGO 188

(Serviço de refeições)

1. O serviço de refeições é dirigido por um chefe de mesa.
2. O chefe de mesa deve falar, pelos menos, português e inglês.

SUBSECÇÃO III

Restaurante de 2.ª classe

ARTIGO 189

(Requisitos)

1. Para um restaurante ser classificado de 2.ª classe deve, além dos requisitos constantes da tabela 10 do Anexo I, satisfazer os requisitos mínimos definidos, nos números seguintes.
2. Na zona destinada aos clientes deve existir:
 - a) Entrada para os clientes;
 - b) Vestiários localizados próximo da entrada;
 - c) Sala de refeições cuja capacidade deve ser definida pela sua área; e
 - d) Aparelhagem adequada à climatização do ambiente.
3. Na zona de serviço deve existir:
 - a) Entrada de serviço;
 - b) Cozinha e copa; e
 - c) Vestiário para os trabalhadores.
4. O equipamento deve ser de qualidade aceitável.
5. Quando as condições do local onde está instalado o estabelecimento não permitam, pode dispensar-se a existência de entrada de serviço devendo, neste caso, os fornecimentos fazerem-se fora das horas em que o estabelecimento esteja aberto ao público ou, não sendo possível, nas horas de menor frequência.

ARTIGO 190

(Pratos de cozinha regional)

1. No restaurante de 2.ª classe deve colocar-se à disposição dos clientes pratos de cozinha regional, atendendo-se, em todo caso, às regras fixadas nos termos do artigo 261, do presente regulamento.
2. Além dos pratos a que se refere o número anterior deve ainda colocar-se à disposição dos clientes vinhos de marcas de reconhecido prestígio.

SUBSECÇÃO IV

Restaurante de 3.ª classe

ARTIGO 191

(Requisitos)

1. Para um restaurante ser classificado de 3.ª classe deve satisfazer aos requisitos mínimos constantes da tabela 10 do Anexo I.
2. O equipamento, ainda que simples, deve apresentar-se, em bom estado de conservação.
3. No serviço de mesa devem observar-se, pelo menos, as regras fixadas nos termos do artigo 261, do presente regulamento.

SUBSECÇÃO V

Restaurante típico

ARTIGO 192

(Disposições do restaurante típico)

Em tudo o que não estiver especialmente estabelecido, aplica-se, com as necessárias adaptações, relativamente ao restaurante típico, os mesmos requisitos e critérios definidos para os restaurantes, na presente secção.

ARTIGO 193

(Trabalhadores no restaurante típico)

No restaurante típico, os trabalhadores podem usar trajes próprios do país ou duma determinada região.

SUBSECÇÃO VI

Refeições no restaurante

ARTIGO 194

(Afixação da lista)

1. No reustaurante é obrigatória a afixação, em local bem visível e que permita uma fácil leitura do exterior da lista do dia, com os respectivos preços e ainda, de forma salientada a composição e preço da refeição completa e da ementa turística, estas duas últimas, quando praticável.
2. Nos restaurantes de luxo e 1.ª classe a determinação do número anterior não é obrigatória.
3. A lista do dia inclui todos os pratos que o estabelecimento esteja apto a servir no dia a que a lista respeitar.
4. Da lista consta o nome e a classificação do estabelecimento e indicam-se os impostos e taxas que incidam sobre os preços a ser cobrados ao cliente, excepto quando incluídos no preço homologado.
5. Nos estabelecimentos de luxo e de 1.ª classe, a lista é escrita, pelo menos, em português e inglês.

ARTIGO 195

(Lista do dia)

1. No interior dos restaurantes deve colocar-se a disposição dos clientes uma lista do dia, elaborada em conformidade com o disposto no artigo anterior.
2. Nos restaurantes de luxo, 1.ª e 2.ª classes haverá uma carta de vinhos, com a indicação das marcas existentes e respectivos preços.
3. Na carta de vinhos, deve indicar-se ainda as águas minerais, cervejas, refrescos, licores, aguardentes e quaisquer outras bebidas que o estabelecimento forneça e os respectivos preços.
4. É obrigatória a apresentação ao cliente da lista do dia, bem como da carta de vinhos, no momento em que se dispõe a utilizar os serviços do estabelecimento.

ARTIGO 196

(Refeição completa)

1. Sem prejuízo do disposto quanto à ementa turística, o restaurante, qualquer que seja a sua categoria, pode oferecer, ao preço fixo, um serviço de refeição completa.
2. A refeição completa é composta de pratos constantes da lista do dia e incluirá, obrigatoriamente, pão (80g) e vinho corrente, tinto ou branco (2dl).
3. O vinho pode ser substituído por um copo de cerveja (3dl) ou refrigerante.

ARTIGO 197

(Ementa turística)

1. Em todos os restaurantes é permitido a prática de um serviço de ementa turística.
2. A composição da ementa turística no respeitante ao peixe ou carne entende-se referida a prato de origem local, sendo os restantes componentes escolhidos de entre os pratos constantes da lista do dia.
3. Quando além do número mínimo de pratos que compõem a lista do dia, existam outros que pelas suas características especiais

tenham um preço incompatível com a inclusão na ementa turística, estes pratos devem ser devidamente assinalados e indicado o adicional devido para poderem ser neles incluídos.

4. O preço da ementa turística inclui todos os impostos e taxas devidos, nos termos da legislação fiscal aplicável e o seu limite máximo é fixado pelo órgão de tutela.

SECÇÃO III

Cervejaria, Bar e Snack-bar

ARTIGO 198

(Classificação)

1. Os estabelecimentos Cervejaria, Bar e *Snack-bar*, são classificados de luxo, 1.ª, 2.ª e 3.ª classes.

2. A matriz de classificação de cervejaria, bar e *snack-bar*, incluindo a discriminação dos requisitos gerais e específicos de cada categoria, é apresentada na tabela 12 do Anexo II.

3. Os critérios mínimos aplicados a estas categorias de estabelecimentos são os constantes das tabelas 11 e 12 do Anexo I.

ARTIGO 199

(Requisitos de *snack-bar*)

Os restaurantes que assumam formas não tradicionais, são designados por *snack-bar* e obedecem os requisitos mínimos de instalação, gerais e próprios de cada categoria e o serviço oferecido, adaptados de acordo com as características específicas deste tipo de estabelecimentos.

SECÇÃO IV

Salão de chá, Pastelaria, Café e Sorveteria

ARTIGO 200

(Classificação)

1. O salão de chá, pastelaria, café e sorveteria são classificados de 1.ª, 2.ª e 3.ª classes e devem observar os critérios mínimos constantes das tabelas 11 e 12 do Anexo I.

2. As matrizes de classificação de salão de chá, pastelaria, café e sorveteria incluindo a discriminação dos requisitos gerais e específicos de cada categoria, constam das tabelas 13 do Anexo II.

CAPÍTULO VIII

Salas de dança

ARTIGO 201

(Classificação)

1. Os estabelecimentos de dança são classificados de luxo 1.ª, 2.ª e 3.ª classes.

2. A matriz de classificação das salas de dança, incluindo a discriminação dos requisitos gerais e específicos de cada categoria, consta da tabela 11 do Anexo II.

ARTIGO 202

(Requisitos de salas de dança)

1. Sem prejuízo do disposto no número anterior e independentemente do tipo de exploração adoptado, estes estabelecimentos devem obedecer, além dos requisitos constantes da tabela 10 do Anexo I, aos requisitos mínimos seguintes:

- a) Entrada com visibilidade restrita para o interior;
- b) Vestíbulo;
- c) Vestiário localizado próximo da entrada;
- d) Entrada privada, quando as instalações destinadas aos clientes se situem em dois ou mais pisos;
- e) Zona ou zonas para dançar;

- f) Cozinha e copa organizada de acordo com exploração que se pretende;
- g) Zona de armazenagem para víveres, bebidas e depósito de vasilhame, adequada a capacidade e característica do estabelecimento;
- h) Vestiário para os trabalhadores;
- i) Saídas de emergência devidamente sinalizadas;
- j) Extractor de fumos; e
- k) Extintor de incêndios.

2. A comunicação de serviços com a sala destinada a clientes, deve ser feita de modo a não permitir à vista da cozinha e a obter o necessário isolamento relativamente a zona destinada aos clientes.

3. No caso de o estabelecimento se situar num segundo andar ou superior, ou as instalações destinadas aos clientes se distribuírem por três ou mais andares, deve existir ascensor, sendo aplicável o disposto nos números 3 e 4 do artigo 53 do presente regulamento.

4. Nas salas de dança de que trata este regulamento, quando se trate da realização da dança como espectáculo e divertimento público, deve-se observar o disposto no Regulamento de Espectáculos e Divertimentos Públicos.

SECÇÃO I

Sala de dança de luxo

ARTIGO 203

(Requisitos para sala de dança de luxo)

1. Para um estabelecimento de dança ser classificado de luxo, deve satisfazer os seguintes requisitos mínimos, além dos considerados na tabela 10 do Anexo I:

- a) Telefone;
- b) Ar condicionado; e
- c) Instalações sanitárias com materiais nobres e equipamento de luxo, e lavabos com água corrente quente e fria.

2. A decoração e o equipamento devem ser de modo a proporcionar ambiente e serviço requintados.

SECÇÃO II

Sala de dança 1.ª classe

ARTIGO 204

(Requisitos para sala de dança de 1.ª classe)

1. Para um estabelecimento de dança ser classificado de 1.ª classe, deve reunir os requisitos mínimos constantes da tabela 10 do Anexo I, e além disso dispôr do seguinte:

- a) Telefone;
- b) Ar condicionado; e
- c) Instalações sanitárias com materiais de revestimento, equipamento de luxo e lavabos com água corrente, quente e fria.

2. A decoração deve ser de bom nível e o equipamento de boa qualidade, de modo a proporcionar ambiente confortável.

SECÇÃO III

Salas de dança de 2.ª e 3.ª classes

ARTIGO 205

(Requisitos para salas de dança de 2.ª e 3.ª classes)

1. Para um estabelecimento de dança ser classificado de 2.ª ou 3.ª classe, deve reunir os requisitos mínimos considerados na tabela 10 do Anexo I, e além disso dispôr do seguinte:

- a) Aparelhagem sonora adequada à climatização do ambiente; e
- b) Instalações sanitárias de bom nível com água corrente.

2. A decoração e equipamento devem ser de qualidade aceitável.

CAPÍTULO IX

Outras Disposições

ARTIGO 206

(Sinais normalizados)

Nas informações de carácter geral relativas aos empreendimentos turísticos, estabelecimentos de restauração e bebidas e salas de dança e aos serviços que neles são oferecidos devem ser usados os sinais normalizados constantes da tabela em anexo ao presente regulamento, do qual é parte integrante.

ARTIGO 207

(Sistema informático)

1. A tramitação dos procedimentos previstos no presente regulamento é realizada com recurso ao sistema informático nos termos a definir por diploma ministerial conjunto dos ministros que tutelam os sectores de ciência e tecnologia e do turismo.

2. Para o efeito previsto no número anterior, os órgãos central, local e municipal têm acesso a toda a informação relativa a actividades turísticas, empreendimentos turísticos, estabelecimentos de restauração e bebidas e salas de dança constante do sistema informático.

3. Enquanto não se encontrarem em funcionamento os sistemas informáticos referidos no número 1, a tramitação dos procedimentos estabelecidos no presente regulamento é realizada em papel.

CAPÍTULO X

Vistoria

ARTIGO 208

(Vistoria para abertura do estabelecimento)

1. Quem pretende iniciar a exploração de empreendimento turístico, de restauração e bebidas e sala de dança, deve requerer à competente entidade licenciadora, a respectiva vistoria para abertura do estabelecimento, tendo em atenção o projecto aprovado e as condições previstas no sistema de classificação.

2. Simultaneamente ao pedido referido no número anterior, deve requerer-se à entidade licenciadora, a emissão do certificado de gestor bem como a homologação das respectivas tabelas de preços, sob pena de se considerar não requerida a vistoria.

3. A autorização para abertura do estabelecimento é concedida através da emissão do alvará provisório.

ARTIGO 209

(Composição da brigada de vistoria)

1. A vistoria é realizada por uma brigada composta pelos seguintes elementos:

- a) Dois representantes do órgão licenciador, sendo um deles o chefe da brigada;
- b) Um representante do sector das obras públicas e habitação;
- c) Um representante do sector de Saúde;
- d) Um representante da administração do parque ou reserva nacional, tratando-se de estabelecimentos a serem instalados nessas áreas de conservação;
- e) Um representante da área do Serviço Nacional de Salvação Pública; e
- f) Um representante da Polícia da República de Moçambique e um representante do sector da cultura, tratando-se de salas de dança.

2. O requerente deve estar presente no acto de vistoria ou fazer-se representar através dos seus mandatários.

ARTIGO 210

(Instrumentos de vistoria)

Os membros da brigada de vistoria devem observar a legislação pertinente e o manual de vistorias e ter o domínio do projecto do estabelecimento para cuja vistoria foram designados antes da sua realização.

ARTIGO 211

(Prazo de vistoria)

A vistoria é realizada no prazo de cinco dias úteis contados da data da entrada do requerimento no órgão competente para a realizar.

ARTIGO 212

(Auto de Vistoria)

1. Finda a vistoria, a brigada reúne-se para produzir o auto do qual devem constar os pareceres das entidades representadas, bem como o relatório final acerca da verificação das condições para abertura ao público em conformidade com o projecto aprovado.

2. Verificando-se deficiências, é estabelecido um prazo, que consta do auto, para as respectivas correcções.

3. O auto de vistoria é submetido a despacho do órgão competente para autorizar, que deve ser proferido e comunicado ao petiçãoário no prazo de cinco dias úteis.

4. Do auto é entregue cópia ao requerente que dele pode reclamar, querendo, no prazo de três dias úteis.

ARTIGO 213

(Decisão contrária à abertura)

Sendo o resultado da vistoria contrário à abertura do estabelecimento, deve o mesmo ser comunicado ao requerente com os respectivos fundamentos.

ARTIGO 214

(Correcção de deficiências)

A verificação da correcção das deficiências referidas no n.º 2 do artigo 212 é feita mediante realização de nova vistoria, obedecendo aos mesmos procedimentos da vistoria de abertura, à qual devem estar presentes, pelo menos, os representantes das entidades cuja esfera de competência respeitem aquelas deficiências.

ARTIGO 215

(Imposição de novas condições)

O disposto nos artigos anteriores não impede que, a qualquer altura, as entidades de fiscalização imponham a aplicação de novas providências tendentes à eliminação de inconvenientes que, eventualmente se tenham verificado.

ARTIGO 216

(Emissão do Alvará)

1. Sendo a vistoria favorável a abertura do estabelecimento, a entidade licenciadora emite o alvará respectivo no prazo máximo de 5 dias, a partir da data de comunicação do despacho recaído sobre a vistoria.

2. Após a emissão do alvará, o requerente deve adquirir junto do órgão competente para classificar a placa de sinalização correspondente a categoria e classificação do estabelecimento, a afixar no prazo máximo de 15 dias contados da data da recepção do alvará.

3. Em todos os empreendimentos turísticos, estabelecimentos de restauração e bebidas e salas de dança é obrigatória a afixação

no exterior, junto à entrada principal, da placa identificativa da respectiva classificação, cujo modelo é aprovado e vai em anexo ao presente regulamento.

ARTIGO 217

(Alvará)

1. O alvará referido no artigo anterior é válido por tempo indeterminado.
2. O alvará deve conter os seguintes elementos:
 - a) Número de ordem do alvará;
 - b) Número Único de Identificação Tributária (NUIT);
 - c) Classificação da Actividade Económica (CAE);
 - d) Identificação da entidade exploradora do estabelecimento;
 - e) Nome do estabelecimento;
 - f) Localização do estabelecimento e indicação de qual a área de conservação, se for aplicável;
 - g) Categoria do estabelecimento;
 - h) Classificação provisória do estabelecimento;
 - i) Área ocupada pelo estabelecimento;
 - j) Capacidade do estabelecimento; e
 - k) Serviços que presta.
3. Ocorrendo a modificação de qualquer dos elementos indicados no número anterior, deve o proprietário requerer a substituição do alvará mediante a devolução do anterior à entidade licenciadora competente.
4. A devolução do alvará é igualmente exigível no caso da cessação da actividade.
5. O alvará deve estar afixado em lugar visível e ser apresentado às entidades fiscalizadoras sempre que estas o solicitem.

ARTIGO 218

(Entrada em funcionamento)

Os empreendimentos turísticos, estabelecimentos de restauração e bebidas e salas de dança só podem abrir ao público após a emissão do alvará respectivo.

CAPÍTULO XI

Funcionamento autónomo dos estabelecimentos

SECÇÃO I

Disposições comuns

ARTIGO 219

(Exercício de actividades acessórias)

1. Quando num empreendimento turístico sejam acessoriamente exercidas actividades próprias dos estabelecimentos de restauração e bebidas e salas de dança, que assumam perante o público autonomia funcional, ser-lhe-ão aplicáveis, na parte respectiva, as disposições que regulam a exploração desses estabelecimentos, com as necessárias adaptações.
2. Para efeitos do disposto no número anterior, considera-se designadamente haver autonomia funcional quando a respectiva exploração for anunciada ao público como estabelecimento de restauração e bebidas e salas de dança individualizado.
3. Em caso de dúvida acerca da autonomia da exploração de estabelecimentos de restauração e bebidas e salas de dança, a entidade licenciadora decide devendo, para o efeito, ouvir as entidades competentes para o licenciamento de cada uma das actividades.

ARTIGO 220

(Obrigatoriedade de indicação de classificação)

1. Os estabelecimentos não podem usar classificação diferente da que lhes tenha sido atribuída nem aludir, por qualquer forma, a classificação anterior quando tiver sido alterada.
2. Na publicidade, correspondência, facturas, ou qualquer outra forma de referência aos estabelecimentos deve claramente indicarse, por forma completa e inequívoca, a categoria e classificação.

ARTIGO 221

(Período de funcionamento)

1. Os estabelecimentos que não estejam abertos ao público durante todo o ano devem comunicar à entidade competente para o licenciamento, até 31 de Maio de cada ano, o período do seu funcionamento para o ano seguinte.
2. É dispensada a comunicação prevista no número anterior, desde que não se verifique alteração do período de funcionamento comunicado em ano anterior.
3. Na falta de comunicação atempada é obrigatório o funcionamento do estabelecimento durante todo o ano.

ARTIGO 222

(Responsável pelo funcionamento)

1. Em todos os empreendimentos turísticos, estabelecimentos de restauração e bebidas e salas de dança deve haver um responsável, a quem cabe velar pelo seu bom funcionamento, trato com urbanidade, hospitalidade, cortesia, apurmo, delicadeza aos turistas e consumidores de produtos e serviços turísticos bem como com rapidez e eficiência do serviço.
2. A capacidade técnica do responsável é certificada por documento a emitir pela entidade licenciadora, conforme o modelo constante do Anexo V, devendo o requerente juntar ao pedido os seguintes documentos:

- a) *Curriculum Vitae*;
- b) Certificado de frequência de curso ligado ao turismo, hotelaria ou equivalente, devidamente autenticado; e
- c) O comprovativo do pagamento da taxa respectiva.

3. O disposto no número anterior não se aplica aos estabelecimentos de empreendimentos turísticos como alojamento particular para fins turísticos, casas de campo, estabelecimento de agro-turismo bem como aos estabelecimentos de restauração e bebidas de 2.ª e 3.ª classes.

ARTIGO 223

(Livre acesso e permanência nos estabelecimentos)

1. Os empreendimentos turísticos, estabelecimentos de restauração e bebidas e salas de danças são estabelecimentos públicos, sendo proibida qualquer prática discriminatória com base na cor, raça, sexo, origem étnica, religiosa, posição social ou outra.
2. Consideram-se motivos justificados de proibição do acesso:
 - a) Embriaguez que provoque distúrbios ou qualquer outro estado decorrente do consumo de estupefacientes;
 - b) Inobservância das normas usuais de higiene, moralidade, convivência e ordem pública.
3. Consideram-se motivos justificados de proibição de permanência:
 - a) Falta de propósito de adquirir ou consumir os bens ou serviços que constituem objecto da actividade do estabelecimento;
 - b) Em geral, qualquer acto que ponha em causa a segurança e ordem públicas.

ARTIGO 224

(Interdição do acesso de animais)

1. Em todos os empreendimentos turísticos, estabelecimentos de restauração e bebidas e salas de dança, deve proibir-se o acesso das pessoas que se façam acompanhar de animais.

2. A restrição constante do número anterior é extensiva ao proprietário e gestor dos respectivos estabelecimentos.

ARTIGO 225

(Reserva de admissão)

1. Com observância do que se estabelece no n.º 1 do artigo precedente; e tendo em atenção a garantia do bem estar dos turistas ou consumidores de produtos e serviços turísticos, a direcção pode requerer ao órgão competente o exercício do direito de reserva de admissão ao acesso nos empreendimentos turísticos, estabelecimentos de restauração e bebidas e salas de dança, nos seguintes casos:

a) Quando se trate de estabelecimento destinado a acolher uma determinada classe profissional, associativa, ou referente a determinado segmento do mercado, ou outra baseada num critério objectivo devidamente fundamentado.

2. Autorizado o exercício do direito referido no número anterior, a informação deve constar de placa normalizada a ser colocada em local bem visível à entrada do estabelecimento.

3. Nos casos em que se pretenda realizar determinados eventos, pode o estabelecimento condicionar o acesso desde que faça o devido anúncio ao público.

ARTIGO 226

(Acesso de menores)

1. É interdita a entrada e permanência de menores de dezoito anos nos empreendimentos turísticos, e nos estabelecimentos de dança nos termos da Lei n.º 6/99, de 2 de Fevereiro e do seu regulamento.

2. Exceptuam-se da proibição constante do número anterior, os casos em que os menores estejam comprovadamente acompanhados de pessoa autorizada.

ARTIGO 227

(Proibição do turismo sexual infantil)

Nos estabelecimentos de que trata o presente regulamento, é proibida a todos os fornecedores e consumidores de produtos e serviços turísticos e aos turistas a prática do turismo sexual infantil, prevista e punida nos termos da Lei do Turismo, Lei n.º 4/2004, de 17 de Junho e da legislação penal.

ARTIGO 228

(Consumo de comidas e bebidas não próprias do estabelecimento)

1. Nos empreendimentos turísticos, estabelecimentos de restauração e bebidas e salas de dança não podem ser consumidas comidas ou bebidas que não sejam fornecidas pelo próprio estabelecimento, salvo se o responsável pela gestão o autorizar.

2. A autorização referida no número anterior pode ser concedida mediante o pagamento da taxa de rolha.

SECÇÃO II

Preços

ARTIGO 229

(Comunicação da tabela de preços)

1. Nenhum empreendimento turístico, estabelecimento de restauração e bebidas e salas de dança, pode iniciar a sua

exploração sem ter comunicado, no acto de pedido de vistoria, ao órgão licenciador, as tabelas de preços referentes ao alojamento e ou comidas e bebidas ou acessos às salas de dança.

2. A comunicação deve ser apresentada em impresso conforme os modelos dos Anexos VII e VIII, em duplicado, destinando-se um dos exemplares a ser devolvido ao interessado, com data de entrada, servindo de recibo.

3. Os preços já homologados constam de impresso conforme os modelos dos Anexos VII e VIII.

4. Tratando-se de estabelecimento reclassificado, a comunicação das novas tabelas de preços a praticar, deve ser feita no prazo de cinco dias úteis após a notificação da nova classificação.

ARTIGO 230

(Consumo mínimo obrigatório)

1. Nas salas de dança ou estabelecimentos com espectáculos, pode ser autorizada a prática do consumo mínimo obrigatório e de bilhetes de entrada.

2. Para este efeito, o interessado deve apresentar ao órgão competente para autorizar, o respectivo pedido, do qual conste a denominação e classificação do estabelecimento, o preço do consumo, o serviço a que dá direito, as características e o cartaz do espectáculo, quando o houver.

ARTIGO 231

(Fixação do consumo mínimo obrigatório)

1. Compete a entidade licenciadora homologar o preço do consumo mínimo obrigatório, tendo em atenção a classificação do estabelecimento, o serviço oferecido e o nível do espectáculo, quando o houver.

2. Entendem-se tacitamente fixados os consumos mínimos obrigatórios acerca dos quais não tenha havido qualquer decisão no prazo de quinze dias úteis, contados da data da entrada do respectivo pedido na entidade competente para autorizar.

ARTIGO 232

(Revisão do preço de consumo mínimo obrigatório)

1. Os interessados podem sempre que as circunstâncias o justifiquem, requerer a homologação de novos preços para o consumo mínimo obrigatório.

2. O preço do consumo mínimo obrigatório, homologado nos termos no número anterior, entra em vigor no dia seguinte ao do recebimento pelo interessado da comunicação de alteração.

ARTIGO 233

(Proibição de preços superiores aos comunicados)

Em nenhum empreendimento turístico ou estabelecimento de restauração e bebidas e salas de dança pode ser praticado preço superior ao homologado nos termos do presente regulamento.

ARTIGO 234

(Turismo doméstico)

O Governo incentiva e o Sector Privado promove medidas que estimulem o turismo doméstico.

ARTIGO 235

(Afixação obrigatória de preços)

1. Nos empreendimentos turísticos devem afixar-se em locais bem visíveis, as tabelas normalizadas, das quais constem a denominação e a classificação do estabelecimento e os preços do aposento, das refeições e da pensão completa.

2. Nestes estabelecimentos as tabelas a apresentar aos clientes nas salas de refeições devem conter sempre o preço da refeição e da refeição completa.

3. Nos estabelecimentos de bebidas e salas de dança devem existir tabelas de preços, em locais bem visíveis, que reproduzam as tabelas comunicadas, devendo ser colocadas à disposição dos clientes.

4. Nos estabelecimentos nos quais se pratique o consumo mínimo obrigatório, o preço deste deve ser afixado à entrada em lugar bem visível, indicando, sem discriminação o preço total, incluídos as taxas e impostos.

ARTIGO 236

(Obrigatoriedade da prática de preços em moeda nacional)

Em todos os estabelecimentos objecto do presente regulamento é obrigatória a determinação e prática de preços em moeda nacional.

SECÇÃO III

Serviços nos empreendimentos turísticos

SUBSECÇÃO I

Disposições comuns

ARTIGO 237

(Conformidade com a categoria e classificação e normas de qualidade)

1. O nível e a qualidade dos serviços nos empreendimentos turísticos devem estar de harmonia com a sua categoria e classificação.

2. Para efeitos do número anterior, são aplicáveis as normas de qualidade do turismo vigentes no país.

ARTIGO 238

(Localização da recepção)

1. A recepção deve situar-se no andar da entrada do estabelecimento, e dispôr de serviços administrativos, de assistência e de informação aos clientes.

2. Aos serviços de recepção compete, entre outras, as seguintes funções:

- a) Receber e dar assistência aos clientes;
- b) Proceder às reservas de alojamento;
- c) Encarregar-se do movimento de entradas e saídas dos hóspedes;
- d) Emitir facturas, recibos e receber as respectivas importâncias;
- e) Receber, guardar e entregar aos hóspedes a correspondência, bem como os objectos que lhes sejam destinados;
- f) Anotar e dar conhecimento aos hóspedes, logo que possível, das chamadas telefónicas e mensagens que forem recebidas durante a sua ausência;
- g) Cuidar da recepção e entrega de bagagens; e
- h) Guardar as chaves dos quartos ou apartamentos;
- i) Encarregar-se do serviço de despertar.

3. O serviço de recepção deve, nos casos aplicáveis, funcionar permanentemente durante vinte e quatro horas por dia.

ARTIGO 239

(Conservação dos quartos no momento de ocupação)

1. Os quartos e apartamentos devem estar preparados e limpos no momento a serem ocupados pelos clientes.

2. Em todos os empreendimentos turísticos os quartos são de novo arrumados ao fim da manhã e preparados para a noite.

3. Em todos os empreendimentos turísticos deve manter-se a roupa de cama e a toalha devidamente limpas e substituídas quando estiverem sujas e sempre que o hóspede deixe o estabelecimento.

ARTIGO 240

(Refeições)

1. A composição e qualidade das refeições deve estar de harmonia com a classificação do estabelecimento.

2. Na preparação dos pratos devem utilizar-se produtos em perfeito estado de conservação, devidamente cuidados.

ARTIGO 241

(Pequeno almoço)

1. Em todos os estabelecimentos obrigados a prestar serviço de pequeno-almoço, nos termos do presente regulamento, deve colocar-se ao dispôr do cliente, pelo menos duas variedades de menús para a sua escolha.

2. O pequeno almoço deve ser servido no quarto, quando o cliente o solicite, podendo o estabelecimento fixar uma taxa de serviço.

ARTIGO 242

(Horário das refeições)

O serviço de refeições deve ter lugar dentro do horário marcado pela direcção do estabelecimento, devendo compreender para cada uma delas um período mínimo de duas horas e meia.

ARTIGO 243

(Serviço de depósito de objectos de valor)

1. Em todos os empreendimentos turísticos deve prestar-se serviço gratuito de depósito de dinheiro, jóias ou objectos de valor que para esse efeito, sejam entregues contra recibo, pelos hóspedes.

2. A informação da disponibilidade do serviço acima mencionado deve estar afixada em lugar bem visível e o recepcionista deve dar conhecimento ao hóspede, por forma inequívoca, de que o estabelecimento não se responsabiliza pelo dinheiro, jóias ou objectos de valor que não sejam depositados pela forma estabelecida no número anterior.

ARTIGO 244

(Lavandaria e serviço de engomar)

Os empreendimentos turísticos devem estar sempre habilitados a prestar aos hóspedes, um serviço de lavandaria e serviço de engomar, sem prejuízo de poderem recorrer à empresas especializadas ficando, em todo o caso, responsáveis pela sua correcta prestação e especialmente pela entrega das roupas no prazo de quarenta e oito horas, ou de vinte quatro horas, no caso de serviço urgente.

ARTIGO 245

(Uniforme e postura)

1. Quando a área de serviço específico o exija, todos os trabalhadores devem apresentar-se com uniforme adequado ao serviço que prestem.

2. O trabalhador encarregado de preparação dos alimentos deve cobrir a cabeça segundo maneira tradicional, com unhas cortadas e sem pinturas.

3. Todos os trabalhadores devem estar devidamente identificados e atender a clientela com urbanidade, cortesia, correcção, diligência e limpeza.

ARTIGO 246

(Línguas)

Em todos os empreendimentos turísticos os chefes de recepção, de mesa, de bebidas e os telefonistas devem falar, pelo menos, português e inglês.

ARTIGO 247

(Trabalhadores de recepção)

Em todos os empreendimentos turísticos deve-se colocar nos serviços de recepção trabalhadores habilitados e, no caso dos hotéis de três, quatro e cinco estrelas, diferenciados para cada um dos serviços.

ARTIGO 248

(Serviço telefónico)

O serviço telefónico deve ser suficientemente exequível com rapidez e eficiência e permanentemente assegurado por um trabalhador habilitado.

ARTIGO 249

(Direcção de serviços de refeições)

1. O serviço de refeições é dirigido por um chefe de mesa assistido por outros trabalhadores, tendo em atenção a capacidade do estabelecimento.

2. A ementa deve permitir ao cliente a escolha entre, pelo menos, duas variedades de sopa ou azeites nos hotéis de duas e três estrelas ou, pelo menos, três variedades nos hotéis de quatro e cinco estrelas.

3. Nos hotéis de três, quatro e cinco estrelas, o serviço de bebidas, incluindo marcas de reconhecido prestígio internacional, deve estar a cargo de um chefe especializado.

ARTIGO 250

(Limpeza e arrumação)

Em todos os empreendimentos turísticos, a limpeza e arrumação dos quartos devem estar a cargo de governantes de andar, com o auxílio de outros trabalhadores, em número proporcional à capacidade do estabelecimento.

SUBSECÇÃO II

Hotéis de quatro e cinco estrelas

ARTIGO 251

(Serviço de refeições e bebidas no quarto)

1. O serviço de refeições e bebidas nos quartos, deve estar a cargo do chefe de mesa, auxiliado por outros trabalhadores.

2. Durante a noite, deve existir um serviço permanente encarregado de atender as chamadas dos clientes, bem como de lhes servir, nos quartos, água mineral ou quaisquer outras bebidas de preparação imediata.

ARTIGO 252

(Variedade de pratos e cozinha internacional)

Nos hotéis de quatro e cinco estrelas deve colocar-se à disposição dos clientes uma grande variedade de pratos, incluindo cozinha internacional.

SUBSECÇÃO III

Hotéis de três, duas e uma estrelas

ARTIGO 253

(Serviços de refeições e bebidas no quarto)

1. O serviço de refeições e bebidas nos quartos, quando não haja um responsável especialmente destinado para o efeito, pode ser prestado pelo responsável da sala de refeições.

2. Durante a noite, o serviço dos quartos pode ser assegurado apenas por um empregado.

ARTIGO 254

(Outros requisitos)

Em tudo o que não estiver especialmente previsto, é aplicável a estes estabelecimentos o disposto na subsecção anterior, com as necessárias adaptações.

SECÇÃO IV

Serviços nos restantes empreendimentos turísticos

ARTIGO 255

(Requisitos gerais dos serviços)

Nos restantes empreendimentos turísticos, o serviço deve satisfazer aos requisitos gerais previstos nas subsecções anteriores, tendo em conta a correspondente classificação.

SECÇÃO V

Estabelecimentos de restauração e bebidas

ARTIGO 256

(Requisitos comuns)

1. Os estabelecimentos de restauração e bebidas devem dispôr de:

- a) Água corrente;
- b) Electricidade;
- c) Zonas destinadas aos clientes, em conformidade com as actividades a que se destinam;
- d) Telefone para uso dos clientes;
- e) Instalações sanitárias para uso dos clientes, com separação por sexo;
- f) Escadas de serviço ou monta-pratos quando as instalações destinadas aos clientes se situem em pavimento diferente daquele em que se efectue a confecção e preparação final dos alimentos ou bebidas a servir;
- g) Cozinha-copa ou cozinha e copa, com área e compartimentação adequadas à capacidade do estabelecimento;
- h) Instalações frigoríficas para conservação, refrigeração dos alimentos e bebidas, de harmonia com a classificação e capacidade do estabelecimento; e
- i) Instalações sanitárias para os trabalhadores com separação por sexo.

3. Pode admitir-se a existência de instalações destinadas à preparação dos alimentos na sala de refeições, desde que a qualidade da solução adoptada o permita.

ARTIGO 257

(Instalações sanitárias)

1. As instalações sanitárias devem dispôr de ventilação directa ou artificial, com contínua renovação de ar.

2. Estas instalações devem, tanto quanto possível, ser localizadas de forma a não darem directamente para as salas de utilização dos clientes.

3. As instalações sanitárias devem estar sempre dotadas de toalhas ou secadores.

4. As paredes, pavimentos e tectos deverão ser revestidos de materiais de fácil limpeza.

ARTIGO 258

(Ar condicionado)

1. Quando se exija ar condicionado, as respectivas instalações devem permitir a sua regulação separada para as diversas dependências de utilização dos clientes.

2. O ar condicionado e o aquecimento devem funcionar sempre que as condições climáticas o requeiram, de modo a manter-se sempre uma temperatura ambiente adequada.

3. Pode ser dispensada a instalação de ar condicionado ou aquecimento se, pela sua localização, tais requisitos se mostrarem desnecessários.

ARTIGO 259

(Requisitos técnicos dos equipamentos instalados)

A instalação de máquinas ou aparelhagens, ascensores, condutas de água e esgotos, deve efectuar-se de modo que se eliminem ruídos e vibrações e utilizar-se para esse fim os meios técnicos adequados.

ARTIGO 260

(Conservação de instalações, equipamentos e mobiliário)

Os estabelecimentos, respectivas instalações, mobiliário e demais pertences devem ser mantidos nas devidas condições de apresentação, funcionamento e limpeza, reparando-se prontamente as deteriorações ou avarias verificadas.

ARTIGO 261

(Higiene e qualidade de serviços)

Em todos os estabelecimentos de restauração e bebidas deve cuidar-se do aspecto higiénico e da qualidade dos serviços prestados, de harmonia com a sua classificação, tendo em especial atenção o seguinte:

- a) Apresentação dos alimentos e bebidas, utilizando produtos em perfeito estado de conservação;
- b) Adequada apresentação dos pratos e travessas;
- c) Trato amável dos clientes, atendendo-os com rapidez e eficiência; e
- d) Perfeito funcionamento e limpeza das instalações sanitárias.

CAPÍTULO XII

Taxas

ARTIGO 262

(Taxas)

1. Pelo exercício das actividades previstas no presente regulamento são devidas taxas de licenciamento, constantes da Tabela do Anexo XI.

2. É delegada nos Ministros que superintendem os sectores do Turismo e das Finanças, a competência para proceder a actualização periódica dos valores das taxas, previstas no n.º 1 deste artigo.

ARTIGO 263

(Destino das taxas de Licenciamento)

1. Os valores das taxas estabelecidas no presente regulamento, tem o seguinte destino:

- a) 20% para o fundo de melhoria dos serviços de licenciamento;
- b) 10% para os intervenientes directos no processo de vistoria;
- c) 10% para o fundo de melhoria dos serviços de classificação;
- d) 60% para o orçamento do Estado.

2. Por Despacho do ministro que superintende o sector do turismo definir-se-ão os critérios de distribuição do valor referente a alínea b) do número anterior.

3. Os valores das taxas estabelecidas neste regulamento devem ser entregues na Recebedoria da Direcção de Área Fiscal através das guias Modelo B e Modelo 11.

CAPÍTULO XIII

Livro de reclamações

ARTIGO 264

(Livro de reclamações)

1. Os empreendimentos turísticos, estabelecimentos de restauração e bebidas e salas de dança devem dispôr de livro de reclamações, nos termos e condições estabelecidos no presente regulamento.

2. O original da folha de reclamação deve ser enviado à entidade competente para fiscalizar e instruir os processos das infracções e aplicar penalidades, no que respeita as actividades turísticas, empreendimentos turísticos, estabelecimentos de restauração e bebidas e salas de dança.

3. A entidade competente para fiscalização deve facultar aos órgãos competentes para licenciar, o acesso às reclamações.

ARTIGO 265

(Afixação do livro de reclamações)

Em todos os empreendimentos turísticos, estabelecimentos de restauração e bebidas e salas de dança é obrigatória a afixação, em local bem visível, do livro de reclamações.

ARTIGO 266

(Procedimento sobre reclamações)

1. O livro de reclamações, de modelo constante do Anexo VI, deve ser facultado aos clientes que o solicitarem e exibam documento comprovativo da sua identificação, salvo se, por conhecimento pessoal, o responsável pela gestão do estabelecimento o dispensar.

2. O livro de reclamações deve indicar termos de abertura e de encerramento assinado pelo órgão competente para licenciar, com folhas em triplicado e devidamente enumeradas e rubricadas.

3. Das reclamações nele exaradas deverá o responsável pela gestão do estabelecimento, enviar o original aos serviços de fiscalização competentes acompanhado das alegações, querendo, no prazo de cinco dias úteis para efeitos de visto e acções subsequentes, entregar o duplicado ao reclamante e o triplicado permanecer no livro de reclamações.

CAPÍTULO XIV

Sinalização e Sinalética

ARTIGO 267

(Sinalização turística)

A sinalização turística a ser utilizada no âmbito do sistema de classificação dos empreendimentos turísticos, estabelecimentos de restauração e bebidas e salas de dança é a constante do Anexo III.

ARTIGO 268

(Sinalização de segurança)

Os empreendimentos turísticos, estabelecimentos de restauração e bebidas e salas de dança, devem instalar sinalização de segurança, exprimindo, de acordo com a situação real, uma proibição, perigo, obrigação ou informação.

ARTIGO 269

(Sinalética turística)

Compete à entidade que superintende o sector de estradas sob proposta da entidade que superintende o sector do turismo, executar a sinalética turística.

CAPÍTULO XV

Fiscalização e penalidades

SECÇÃO I

Disposições gerais

ARTIGO 270

(Órgãos de fiscalização)

1. Compete à Inspeção Nacional das Actividades Económicas proceder à fiscalização dos empreendimentos turísticos, estabelecimentos de restauração e bebidas e salas de dança bem como instruir os respectivos processos de transgressões e aplicar as multas devidas.

2. O órgão referido no n.º 1 do presente artigo pode, no exercício das suas funções, solicitar colaboração de autoridades policiais ou administrativas.

ARTIGO 271

(Auto de notícias)

Sempre que os funcionários competentes para a fiscalização tenham conhecimento de existência de qualquer infracção às disposições do presente regulamento ou dele decorrente, elaboram o auto de notícia nos termos do estatuído no Código do Processo Penal.

ARTIGO 272

(Denúncia)

Qualquer pessoa tem legitimidade para apresentar, junto do órgão competente para a fiscalização, denúncia sobre quaisquer factos que violem, com culpa ou mera culpa, o disposto no presente regulamento, de que tenham notícia ou que hajam presenciado.

ARTIGO 273

(Infractor primário)

1. Quando for aplicável a pena de multa, o órgão competente de fiscalização pode, atendendo à reduzida gravidade da infracção e demais circunstâncias atenuantes, substituir a pena de multa pela advertência, caso se trate de primeira infracção.

2. As infracções às disposições do presente regulamento são puníveis nos termos constantes da tabela do Anexo IX.

ARTIGO 274

(Reincidência)

1. Tem lugar a reincidência quando o agente a quem tiver sido aplicada uma sanção cometer outra idêntica, antes de decorridos seis meses a contar da data da fixação definitiva da sanção anterior.

2. A reincidência é punível elevando-se ao triplo os seus limites mínimos e máximos.

ARTIGO 275

(Prazo para pagamento das multas)

1. O prazo para o pagamento voluntário das multas é de 20 dias a contar da data de notificação.

2. O pagamento é efectuado por guia emitida pelo órgão de fiscalização, a depositar na Repartição das Finanças da área respectiva.

3. Na falta de pagamento voluntário dentro do prazo referido no n.º 1, o processo é remetido ao tribunal competente.

ARTIGO 276

(Levantamento de suspensão ou encerramento)

Supridas as razões que tiverem fundamentado a aplicação de medidas de suspensão da actividade ou encerramento de estabelecimento, a suspensão ou encerramento é levantada no prazo máximo de cinco dias úteis após a comunicação da supressão em requerimento do interessado, acompanhado para o efeito, dos documentos comprovativos.

ARTIGO 277

(Reclamação e recursos)

Das decisões tomadas nos termos do presente regulamento, cabe reclamação, recurso hierárquico e recurso contencioso nos termos da Lei.

ARTIGO 278

(Destino das multas)

1. Os valores das multas aplicadas ao abrigo do presente regulamento têm o seguinte destino:

a) 20% para o órgão competente pela instrução do processo de licenciamento;

b) 40% para o órgão competente para a fiscalização; e

c) 40% para o Orçamento do Estado.

2. Os valores das multas aplicadas devem ser entregues na Recebedoria da Repartição das Finanças da Área fiscal respectiva, através de guias de Modelo B e Modelo 11, pelos serviços competentes da fiscalização.

SECÇÃO II

Infracções

ARTIGO 279

(Construção e exercício ilegal)

Sem prejuízo da legislação em vigor sobre a matéria, constituem infracções as seguintes:

a) Início da construção de empreendimentos turísticos sem a competente autorização da entidade licenciadora;

b) Exercício não licenciado das actividades reguladas no presente regulamento.

ARTIGO 280

(Infracções em matéria de sanidade, higiene e limpeza)

Sem prejuízo da demais legislação aplicável, consideram-se, designadamente, infracções em matéria de sanidade, higiene alimentar e limpeza, as seguintes:

- a) Alimentos não devidamente protegidos ou conservados ou excedendo os respectivos prazos de validade;
- b) Fumar, comer, na zona de manipulação ou preparação de alimentos;
- c) Manipulação ou preparação de alimento sem indumentária adequada e completa;
- d) Utilização de água fora da rede pública de abastecimento ou não aprovada pelas autoridades sanitárias;
- e) Supressão dos sifões dos lavatórios, lava-loiças e sanitas;
- f) Acumulação de detritos de lixo;
- g) Inexistência de recipientes para recolha de lixo ou uso de recipientes sem tampa;
- h) Armazenagem de louças e utensílios em locais que não ofereçam condições de higiene;
- i) Objectos de uso pessoal em contacto com as zonas de preparação ou armazenamento de alimentos;
- j) Mau estado de conservação e limpeza das instalações, equipamento e utensílios;
- k) Existência de utensílios susceptíveis de oxidação;
- l) Existência de louças ou vidros partidos ou rachados;
- m) Deficiente arejamento, ventilação e iluminação;
- n) Deficiente funcionamento do sistema de recolha e exaustão de fumos e cheiros;
- o) Infestação por roedores ou insectos;
- p) Inexistência de toalhas descartáveis ou secadores de mão, bem como dos indispensáveis artigos de higiene individual nas instalações sanitárias; e
- q) Não funcionamento de autoclismo.

ARTIGO 281

(Infracções em matéria de segurança contra incêndio)

Sem prejuízo da demais legislação aplicável consideram-se, designadamente, infracções em matéria de segurança contra incêndio, as seguintes:

- a) Não existência de extintores ou existência em número insuficiente;
- b) Existência de extintores fora do prazo de validade;
- c) Inexistência de sinalização de segurança;
- d) Inexistência ou deficiência de iluminação de emergência de segurança;
- e) Bloqueamento de saídas e de janelas ou escadas;
- f) Ocupação dos caminhos de evacuação;
- g) Inutilização das câmaras de fumo;
- h) Utilização de materiais decorativos sem protecção contra o fogo;
- i) Existência de combustíveis para além dos limites fixados ou de tipo não aprovado; e
- j) Superlotação do estabelecimento.

ARTIGO 282

(Sanções acessórias)

1. Em função da gravidade e da reiteração das infracções previstas no presente regulamento bem como da culpa do agente, podem ser aplicadas as seguintes sanções acessórias:

- a) Apreensão do material através do qual se praticou a infracção;

b) Suspensão, por um período até dois anos, do exercício da actividade directamente relacionada com a infracção praticada; e

c) Encerramento, pelo prazo máximo de dois anos, do empreendimento turístico, estabelecimento de restauração e bebidas e salas de dança ou das instalações onde estejam a ser prestados serviços de alojamento turístico sem título válido.

2. Quando for aplicada a sanção acessória de encerramento, o alvará, quando exista, deve ser cassado pelo Conselho Municipal ou Governo do Distrito oficiosamente ou a pedido do órgão responsável pelo licenciamento ou pela fiscalização.

ARTIGO 283

(Embargo, demolição e encerramento)

1. A sanção de embargo é aplicável para projectos ilegais, porém adequados quanto à sua localização.

2. A sanção de demolição é aplicável para projectos ilegais e em zonas impróprias.

3. A sanção de encerramento do estabelecimento pode ser aplicada quando, pela prática reiterada de infracções graves, a manutenção da sua exploração represente risco para os utentes ou para terceiros ou prejuízos para a imagem do turismo nacional.

4. Para efeitos do número anterior são designadamente qualificadas como graves as infracções em matérias de sanidade, higiene alimentar, limpeza e segurança contra incêndio, discriminação racial e turismo sexual infantil.

ARTIGO 284

(Infracções diversas)

São igualmente puníveis nos termos da tabela do Anexo IX as demais infracções não especialmente previstas no presente regulamento mas que sejam contrárias ao exercício da actividade turística.

SECÇÃO III

Embargo, demolição e interdição

ARTIGO 285

(Embargo e demolição)

Sem prejuízo das competências atribuídas por lei a outras entidades, compete ao presidente do conselho municipal ou administrador distrital embargar e ordenar demolição de obras realizadas em violação do disposto no presente regulamento, por sua iniciativa ou mediante comunicação do órgão central ou local do Estado responsável pelo licenciamento ou da entidade competente para fiscalização.

ARTIGO 286

(Interdição de funcionamento)

A entidade competente para licenciar, mediante relatório do órgão competente para fiscalizar, pode determinar a interdição temporária do funcionamento dos empreendimentos turísticos, estabelecimentos de restauração e bebidas e salas de dança na sua totalidade ou em parte, quando a falta do cumprimento das disposições legais aplicáveis puser em causa a segurança dos turistas ou consumidores de produtos e serviços turísticos ou a saúde pública.

CAPÍTULO XVI

Comparticipação nos conjuntos turísticos

ARTIGO 287

(Despesas comuns)

1. Nos conjuntos turísticos a participação do proprietário de cada fracção imobiliária nas despesas de conservação, fruição e funcionamento relativas às instalações e aos equipamentos comuns, bem como aos serviços de utilização turística de uso comum, é determinada pela aplicação da fórmula seguinte:

$$VC = VD \times VR$$

sendo:

VC=valor da participação;
VD=valor das despesas comuns;
VR=valor relativo da fracção imobiliária.

2. O valor das despesas comuns corresponde à soma dos valores das despesas com a conservação e a fruição de todas as instalações e equipamentos comuns e das despesas com o funcionamento dos serviços de utilização turística de uso comum, constantes do orçamento aprovado.

3. Para efeitos do disposto no número anterior, consideram-se despesas comuns as relativas à conservação e à fruição das infra-estruturas urbanísticas referidas no artigo 5.º, enquanto não forem recebidas pela autoridades competentes.

4. O valor relativo de cada fracção imobiliária obter-se-á pela aplicação da seguinte fórmula:

$$VR = \frac{VF}{T}$$

sendo:

VF=valor convencional da fracção imobiliária;
T=valor correspondente à soma dos valores convencionais de todas as fracções imobiliárias que constituem o empreendimento.

5. Salvo se no título constitutivo estiver estipulado em contrário, para efeitos do disposto no número anterior, o valor convencional da fracção imobiliária corresponde à área do lote onde está implantada a unidade de alojamento, a instalação ou o equipamento de exploração turística consoante os casos, corrigido ou não de acordo com as seguintes regras:

a) Se no lote não existir qualquer unidade de alojamento, instalação ou equipamento afecto à exploração turística, o valor convencional corresponde à respectiva área em metros quadrados;

b) Se no lote existirem unidades de alojamento, instalações ou equipamentos afectos à exploração turística, o valor convencional é calculado da seguinte forma:

i. Tratando-se de unidades de alojamento, à área do lote soma-se o produto da multiplicação do número de camas correspondente à capacidade daquelas por 120;

ii. Tratando-se de instalações ou equipamentos de exploração turística a área do lote é multiplicada por 1,5 ou por 2, consoante aqueles se destinem a fins desportivos ou a outros.

6. Sempre que no mesmo lote existam várias fracções imobiliárias, o valor convencional de cada uma delas corresponde

ao valor do lote calculado nos termos do número anterior dividido pelo número de fracções, salvo se no título constitutivo estiver estipulado em contrário.

CAPÍTULO XVII

Disposições finais e transitórias

ARTIGO 288

(Estatísticas)

1. Sem prejuízo das competências do Instituto Nacional de Estatística e das prescrições relativas ao controlo de hóspedes, os empreendimentos turísticos, estabelecimentos de restauração e bebidas e salas de dança devem enviar à entidade licenciadora, até ao último dia de cada mês, quer por correio electrónico quer através de suporte físico, os dados referentes ao número de clientes que receberam e seu posterior envio ao RNET.

2. Os turistas deverão ser discriminados por nacionalidade, motivo da viagem, país de origem ou de proveniência e meio de transporte usado.

3. Os elementos referidos nos números anteriores têm carácter rigorosamente confidencial e de uso interno.

ARTIGO 289

(Alteração das multas)

As multas previstas na tabela do Anexo IX do presente regulamento estão sujeitas a alteração por Despacho do ministro que superintende o sector do turismo.

ARTIGO 290

(Regularização dos alvarás e registo de gestores)

1. No prazo de cento e oitenta dias, contados da data da entrada em vigor do presente regulamento, os titulares dos alvarás emitidos ao abrigo da legislação anterior, devem requerer a entidade licenciadora a sua regularização.

2. Findo o prazo referido no número anterior, caducam todos alvarás emitidos ao abrigo da legislação anterior.

3. O disposto nos números anteriores aplica-se para os certificados dos gestores.

Glossário

Para efeitos do presente regulamento e relativamente aos termos utilizados ao longo do articulado, deve entender-se por:

a) **Alojamento turístico:** Acomodação, instalação em estabelecimento hoteleiro ou para-hoteleiro. Quando se refere a alojamento ou acomodação entende-se que se trata apenas da utilização do quarto ou aposento e não das refeições que compõem o regime alimentar.

b) **Alojamento particular para fins turísticos:** Casa particular disponível para arrendamento temporário a pessoas que se deslocam por motivo do turismo, com cozinha e demais compartimentos.

c) **Aldeamento turístico:** Estabelecimento de alojamento turístico constituído por um conjunto de equipamentos turísticos de diversas categorias, visando proporcionar alojamento e outros serviços complementares a turistas, incluindo actividades de desporto e lazer ao ar livre.

d) **Aluguer de quartos:** Estabelecimento de alojamento turístico que disponha de um número mínimo de três e máximo de sete quartos e se destine a proporcionar alojamento e outros serviços complementares de

- carácter familiar, podendo o responsável residir no anexo do estabelecimento durante os períodos de utilização turística dos quartos licenciados.
- e) **Bar:** Estabelecimento comercial onde se servem bebidas alcoólicas e não alcoólicas e alimentos de rápida preparação.
- f) **Café:** Estabelecimento do ramo hoteleiro especializado no fornecimento de bebidas, especialmente café e seus compostos, em mesas dispostas ao longo do espaço de estabelecimento. Alguns cafés oferecem igualmente um serviço ligeiro de refeições.
- g) **Casa de campo:** Imóveis com fins turísticos situados em aldeias e espaços rurais que se integrem, pela sua marca, materiais de construção e demais características, na arquitetura típica local.
- h) **Casa de hóspedes:** Estabelecimento de alojamento turístico integrado ou não em edifícios de habitação familiar, que comporta áreas comuns servindo pequeno-almoço podendo oferecer serviços de almoço e jantar.
- i) **Caravana turística:** caravana concebida para ser rebocada por um veículo rodoviário, fornecendo acomodação e facilidades de cozinha.
- j) **Catering:** Serviço de fornecimento de refeições e bebidas para ocasiões festivas oficiais ou profissionais em quintas ou outros espaços onde se realizam eventos em instalações fixas ou amovíveis como tendas: de forma não regular até dez eventos anuais e de forma regular mais de dez eventos anuais.
- k) **Cervejaria:** Estabelecimento especializado em vender e servir vários tipos de cerveja, de garrafa, lata, a pressão ou a copo.
- l) **Conjunto turístico:** Núcleos de instalações funcionalmente interdependentes, localizados numa área demarcada, submetidos a uma mesma administração nos termos previstos no presente regulamento. Compostos por um ou vários estabelecimentos hoteleiros ou meios complementares de alojamento turístico, poderão ser estabelecimentos de restauração e de bebidas, iniciativas, projectos ou actividades declarados de interesse para o turismo.
- m) **Chalé ou bangalos:** alojamentos separados que oferecem facilidades de cozinha.
- n) **Dia de hospedagem:** Período contínuo de tempo necessário para serem prestados os serviços de aposento, pequeno-almoço, almoço e jantar.
- o) **Empreendimentos turísticos:** Estabelecimentos que se destinam a prestar serviços de alojamento turístico, restauração e bebidas e salas de dança ou animação de turistas mediante remuneração, dispondo, para o seu funcionamento, de um adequado conjunto de estruturas, equipamentos e serviços complementares.
- p) **Estabelecimentos de agro-turismo:** Imóveis situados em explorações agrícolas que permitam aos hóspedes o acompanhamento e conhecimento da actividade agrícola, ou a participação nos trabalhos aí desenvolvidos, de acordo com as regras estabelecidas pelo seu proprietário.
- q) **Estabelecimento de restauração e bebidas:** Estabelecimentos que se destinam a proporcionar ao público, mediante pagamento, alimentos e bebidas para serem consumidos no próprio local.
- r) **Estabelecimento de restauração:** Estabelecimento destinado a proporcionar mediante remuneração, refeições e bebidas, no próprio estabelecimento ou fora dele, e abrange restaurante, marisqueira, casa de pasto, pizzaria, snack-bar, take away. O serviço neles prestados consiste essencialmente na confecção e fornecimento de refeições.
- s) **Estabelecimento de bebidas:** Estabelecimento destinado a proporcionar, mediante remuneração, bebidas e serviços de cafetaria para consumo no estabelecimento ou fora dele, podendo usar as designações de bar, cervejaria, café, pastelaria, salão de chá, sorveteria. O serviço prestado nestes estabelecimentos, consiste no fornecimento de bebidas feito directamente aos utentes.
- t) **Estabelecimento hoteleiro:** Empreendimentos turísticos destinados a proporcionar alojamento temporário e outros serviços acessórios ou de apoio, com ou sem fornecimento de refeições, e vocacionados a uma locação diária.
- u) **Hotel:** Estabelecimento que ocupa a totalidade de um edifício ou uma parte dele, completamente independente, constituindo as suas instalações um todo homogéneo e dispondo de um acesso directo aos andares para o uso exclusivo dos clientes.
- v) **Hotel-apartamento:** Estabelecimento constituído por um conjunto de apartamentos mobilados e independentes, instalado em edifício próprio e explorado em regime hoteleiro.
- w) **Hotel-resort:** Hotel de lazer que oferece aos hóspedes diversas opções de actividades recreativas, desportivas e culturais, além de serviço completo de restauração, geralmente situado fora das zonas urbanas, em áreas especialmente aprazíveis, podendo estar junto às regiões litorais ou em áreas com importantes atractivos naturais, tais como, lagos, rios, serras, montanhas.
- x) **Instalação sanitária:** Constitui a parte do edifício destinada a higiene e a satisfação das necessidades fisiológicas.
- y) **Lodge:** Estabelecimento de acomodação turística baseado em actividades relacionadas com a natureza como sejam safaris, pesca, mergulho, passeios e observação de recursos naturais e construídos predominantemente em estilo e materiais locais.
- z) **Meia pensão:** Alocação do quarto e fornecimento de pequeno-almoço e mais uma das refeições principais, almoço ou jantar.
- aa) **Meios complementares de alojamento:** Alojamento que não se conforma com as regras ou sistemas de hotelaria convencional, tais como aldeamento, campos ou colónias de férias, hotéis-apartamentos, parques de campismo e caravanismo, albergues de juventude, casas particulares.
- bb) **Motel:** Estabelecimento hoteleiro destinado a estadias normalmente curtas, constituído por unidades de alojamento com acesso directo do exterior e com garagem ou parque de estacionamento privados, contíguos a cada apartamento. A principal característica reside no facto de se projectar horizontalmente no espaço, distribuindo as acomodações por unidades autónomas, apoiadas por serviços localizados num núcleo central. Os motéis situam-se predominantemente na periferia de grandes cidades, em áreas rurais e junto de estradas com intensa densidade de tráfego, bem como locais de veraneio.
- cc) **Parque de campismo:** Empreendimento turístico instalado em terreno devidamente delimitado e dotado de infraestruturas destinadas a permitir quer a título gratuito quer oneroso, a instalação de tendas, reboques,

- caravanas ou autocaravanas e demais material e equipamento necessários à prática do campismo e do caravanismo.
- dd) Pensão:* Estabelecimento hoteleiro que, pelas suas características, equipamento, aspecto geral, localização e capacidade, não obedece às normas estabelecidas para a classificação como hotel mas satisfaz os requisitos constantes das disposições mencionadas na secção V do capítulo VI do presente regulamento. Pequeno estabelecimento hoteleiro de características convencionais onde, para além da acomodação, se servem refeições a hóspedes e passantes. De uma maneira geral as pensões são unidades de gestão familiar.
- ee) Pensão completa:* Serviço completo, que consiste na alocação de um quarto e suas instalações privativas por um período mínimo de vinte e quatro horas e na prestação de pequeno-almoço, almoço e jantar durante o mesmo.
- ff) Pensão simples:* Alocação de quarto e fornecimento de pequeno-almoço à continental, estando este incluído no preço de aposento.
- gg) Pizzaria:* É um estabelecimento normalmente caracterizado como restaurante, cuja especialidade é a venda de pizzas ou demais tipos de massa. Também costumam oferecer serviços de entrega ao domicílio.
- hh) Quarto de dormir:* Divisão exclusivamente destinada para este fim.
- ii) Quarto superior:* Quarto de um empreendimento turístico com alta qualidade de equipamento, mini bar, jacuzzi e uma cama tamanho king.
- jj) Quinta para fins turísticos:* Casa particular que presta cumulativamente ou não, serviço de hospedagem, restauração, bebidas e dança, podendo ser utilizada como habitação própria pelos seus proprietários, possuidores ou legítimos detentores.
- kk) Regime hoteleiro:* Locação de unidades de alojamento dia a dia ou por período até um mês, acompanhada pelo menos, de prestação de serviços de limpeza.
- ll) Refeição completa:* Serviço de refeição que, sem prejuízo do disposto quanto à ementa turística, os restaurantes, qualquer que seja a sua categoria, podem oferecer, a preço fixo, composta de pratos constantes da lista do dia e que inclua, obrigatoriamente, pão (80g) e vinho corrente, tinto ou branco (2dl) podendo o vinho ser substituído por um copo de cerveja (3dl) ou refrigerante.
- mm) Reserva:* Bloqueamento de espaço nos estabelecimentos turísticos que garante ao interessado a sua utilização posterior, podendo ser efectuado antes da liquidação do valor correspondente ao espaço reservado.
- nn) Residencial:* Hotél ou pensão que não dispõe de restaurante, limitando-se a fornecer, como serviços próprios, o alojamento e o pequeno-almoço.
- oo) Restaurante típico:* O que pela sua cozinha, mobiliário, decoração e, eventualmente, pela exibição de folclore, reconstitua um ambiente característico de um país ou de uma região. Estabelecimento caracterizado pelo serviço de refeições e bebidas, concebido de forma a dar à clientela uma atmosfera local, quer pela escolha dos pratos constantes na ementa, quer por facultar-lhes dança, espetáculos com música e/ou bailares da região.
- pp) Snack-Bar:* Estabelecimento de restauração e bebidas onde se servem refeições ligeiras, previamente confeccionadas ou preparadas, a preços moderados e geralmente em balcão com assentos individuais para os clientes.
- qq) Sala de dança:* Estabelecimento de lazer cuja actividade fundamental é dançar, com ou sem espectáculos de variedades, com fornecimento de bebidas, incluindo ou não serviços de refeições, abrangendo nomeadamente os designados na prática internacional por "night club", "discoteca" ou "dancing" e "cabaret".
- rr) Serviço de hotelaria:* Aquele que consiste na conjugação do pequeno-almoço, com uma das refeições principais (almoço ou jantar), subentendendo-se a inclusão do alojamento.
- ss) Suite:* Conjunto constituído, no mínimo por quarto de dormir, casa de banho privativa e sala, comunicando entre si através da antecâmara de entrada.
- tt) Spa:* Estabelecimento comercial que dispõe dum local elegante e com estrutura específica para oferecer aos clientes tratamentos de saúde, beleza e bem-estar.
- uu) Turismo:* Conjunto de actividades profissionais relacionadas com o transporte, alojamento, alimentação e actividades de lazer destinadas a turistas.
- vv) Turismo sustentável:* Turismo que salvaguarda o ambiente e os recursos naturais, garantindo o crescimento económico da actividade, ou seja, capaz de satisfazer as necessidades das presentes e futuras gerações.

- 1) As dimensões mínimas exigidas para os corredores poderão ser reduzidos em 25cm quando só existirem quartos de um dos lados do corredor.
- 2) Incluem bares, zonas de estar, de escrita, de leitura, de leitura, de reuniões e singulares. As sua áreas podem ser reduzidas de 40% em estabelecimentos situados em centros urbanos importantes e nos estabelecimentos residenciais, não podendo porém em qualquer caso ser inferior a 9 metros quadrados.
- 3) Quando os estabelecimentos situados em praias disponham de terraço ou zona verde destinados a uso comum dos hóspedes e dotados de mobiliário adequado a sua utilização como zona de estar, 20 % da sua área poderão ser considerados para o cálculo das zonas de estar. Em todo o caso, a área total das zonas de estar assim calculadas não poderão ser inferior a 75% das áreas estabelecidas nos termos desta tabela. Em caso nenhum poderão acumular-se, na sua aplicação as notas (2) e (3) destas observações.
- 4) Nos estabelecimentos situados em centros urbanos importantes a área mínima exigida para as salas de refeições poderá ser reduzida em 40%, não podendo, porém em qualquer caso ser inferior a 9 metros quadrados.
- 5) Nas áreas dos quartos não se incluem as superfícies das antecâmaras e dos corredores incluindo-se porém os espaços ocupados por respectivos embutidos.
- 6) As medidas estabelecidas para o pé direito dos quartos entendem-se sem prejuízo do disposto no regulamento Geral das Edificações Urbanas e são independentes das instalações de ar condicionado previstas.
- 7) As áreas dos quartos dos hotéis apartamento estabelecidas nesta tabela entendem-se sem prejuízo do disposto quando as áreas às áreas correspondentes a cada cama.
- 8) No caso de a suíte dispor de mais de uma sala, bastará que uma delas satisfaça a área mínima exigida nesta tabela.
- 9) Em qualquer caso, sem prejuízo da observância das áreas estabelecidas, os terraços devem ter a largura mínima de 1,50 metros.
- 10) As dimensões estabelecidas para as banheiras admitem uma variação de mais ou menos 10%, tendo em atenção a necessidade de adaptação nos modelos normalmente existentes no mercado.

Tabela 2 – Critérios Mínimos de Classificação para Hotéis, Hotéis Resorts, Lodges e Hotéis Residenciais

1. Itens Gerais

1.1 Obrigações Legais

- 1.1.1 Todo o estabelecimento deve obedecer às normas e exigências da legislação.
- 1.1.2 Todo o estabelecimento deve estar licenciado e com alvará válido emitido pelas autoridades competentes para prestar serviços de hospedagem, inclusive dos órgãos que superintendem a protecção ambiental.
- 1.1.3 Todo o estabelecimento deve ter um livro de reclamações e sugestões para que o hóspede possa registar as suas observações e reclamações.
- 1.1.4 É obrigatório o uso das placas de classificação, em local bastante visível, que indiquem a classificação do estabelecimento.
- 1.1.5 Todo o estabelecimento deve ter um representante no local 24 horas por dia.

1.2 Edifício

- 1.2.1 São exigíveis elevadores para o transporte de passageiros e para carga/serviço em prédio de três ou mais andares, inclusive o rés-do-chão, ou conforme as posturas municipais.

- 1.2.2 Todos os estabelecimentos devem estar dotados de sistema de abastecimento permanente de água e electricidade, e dispor de telefone ligado à rede geral para uso dos clientes, a excepção daquelas localidades onde não houver disponibilidade deste serviço.
- 1.2.3 Todas as áreas públicas, incluindo os corredores, escadas e a área de estacionamento, devem estar devidamente iluminadas.
- 1.2.4 Todos os estabelecimentos que possuam área externa ou anexos devem possuir placas indicativas e iluminação nas vias de acesso a estas áreas.
- 1.2.5 As instalações de máquinas ou aparelhagens, ascensores, condutas de água e esgotos devem fazer-se de modo a que se evitem ruídos e vibrações.

1.3 Segurança

- 1.3.1 O estabelecimento deve obedecer a legislação de protecção contra incêndios, dispondo de equipamentos e instalações exigíveis pelas autoridades competentes e prever iluminação e saídas de emergência e um assistente permanente para situações de emergência.
- 1.3.2 O estabelecimento deve possuir meios de controlo de entrada e saída dos hóspedes e seus acompanhantes.
- 1.3.3 O estabelecimento deve adoptar medidas de segurança necessárias para prevenir o roubo ou furto de seus pertences e dos hóspedes.
- 1.3.4 Cada quarto deve possuir um directório de informações, pelo menos em português e inglês, em local visível, sobre os procedimentos a serem tomados em casos de emergência com a indicação das saídas.
- 1.3.5 Todo o estabelecimento deve possuir saídas de emergência, com sinalização em local visível, nas áreas sociais e restaurantes.
- 1.3.6 Todas as portas dos quartos que tenham comunicação com as áreas públicas ou áreas externas devem possuir um sistema de fecho que permita o hóspede trancar a porta quando esteja a ocupar ou a deixar o quarto.
- 1.3.7 Os quartos com ligações entre si devem possuir portas duplas de comunicação ou sistema que só possibilite a sua abertura por iniciativa dos ocupantes de ambos os quartos.

1.4 Saúde / Higiene

- 1.4.1 O estabelecimento deve realizar a desinfectação periódica de pragas, insectos e roedores.
- 1.4.2 Todo o estabelecimento deve fazer a higienização adequada de equipamentos e utensílios (roupas de cama / mesa / banho; louças e talheres; instalações sanitárias).
- 1.4.3 Todo o estabelecimento deve possuir equipamentos de primeiros socorros junto à recepção, zonas públicas e equipamentos de lazer e praia (quando se justificar).

1.5 Acessos

- 1.5.1 Todo o estabelecimento deve possuir rampas de acesso, instalações e equipamentos destinados as pessoas portadoras de deficiência física.
- 1.5.2 Não é permitido nenhum tipo de discriminação racial ou étnica.
- 1.5.3 É obrigatório o uso de uma placa ou qualquer outro tipo de identificação do estabelecimento em local visível e em boas condições de conservação.

1.5.4 O estabelecimento deve possuir áreas adequadas e específicas de fácil acesso e circulação e desimpedidas nas dependências do estabelecimento, inclusive para pessoas portadoras de deficiência física e/ou com necessidades especiais.

1.6 Conservação e manutenção

1.6.1 A fachada do edifício deve estar em boas condições de conservação/manutenção.

1.6.2 Todas as áreas, equipamentos e instalações devem estar em boas condições de conservação/manutenção.

1.6.3 Todo o estabelecimento deve possuir um serviço de manutenção próprio ou realizado por terceiros.

1.7 Atendimento ao hóspede

1.7.1 O nível e a qualidade dos serviços nos estabelecimentos de alojamento turístico, restauração e bebidas devem estar de harmonia com a sua classificação.

1.7.2 Todos os trabalhadores devem estar devidamente identificados e uniformizados.

1.7.3 Em todos os estabelecimentos, os chefes de recepção, de mesa, de bebidas e os telefonistas devem expressar-se em língua portuguesa e possuir noções da língua inglesa.

1.7.4 Todos os trabalhadores do estabelecimento devem manter uma conduta profissional ética adequada e tratar os hóspedes com a máxima atenção e cordialidade.

2. Itens Específicos

2.1 Portaria/Recepção

2.1.1 A recepção deve situar-se à entrada do estabelecimento, e oferecer assistência e informação aos clientes.

2.1.2 O serviço de recepção deve funcionar permanentemente durante vinte e quatro horas por dia.

2.2 Sector Habitacional

2.2.1 Quartos

2.2.1.1 Todos os quartos e apartamentos devem ser identificados mediante um número ou outra forma, que é colocado no exterior da porta da entrada.

2.2.1.2 Quando os quartos ou apartamentos se situem em mais de um piso, o primeiro algarismo do número que os identifique deve indicar o piso e o restante o número de ordem de quartos.

2.2.1.3 Todos os quartos devem ter janela com abertura para o exterior.

2.2.1.4 As janelas dos quartos devem estar equipadas com um material que impeça totalmente a entrada da luz.

2.2.1.5 Todos os quartos devem possuir pelo menos uma cama individual com as dimensões mínimas de 0,9 metros x 1,9 metros ou uma cama de casal com as dimensões mínimas de 1,4 metros x 1,9 metros.

2.2.1.6 Todos os quartos devem possuir, pelo menos, uma mesa de cabeceira.

2.2.1.7 Todos os quartos devem possuir, pelo menos, um banco, uma cadeira ou um sofá e um local para escrever.

2.2.1.8 Todos os quartos devem possuir um roupeiro com gavetas ou prateleiras e cabides em número suficiente.

2.2.1.9 Todos os quartos devem possuir tapetes junto à cama, segundo o número de pessoas, salvo quando o quarto estiver totalmente alcatifado.

2.2.1.10 Todos os quartos devem possuir um sistema de comunicação entre os quartos e a recepção.

2.2.1.11 Todos os telefones localizados nos quartos devem sinalizar a lista dos telefones internos dos serviços do hotel, bem como a extensão do quarto.

2.2.1.12 Cada quarto deve possuir pelo menos, uma almofada, uma fronha, dois lençóis e um cobertor e/ou um edredon.

2.2.1.13 Cada quarto deve dispor de um interruptor de luz junto à entrada principal e oferecer uma iluminação que permita a leitura/trabalho.

2.2.1.14 Todos os quartos devem dispor de espaço suficiente para a circulação dos hóspedes e abertura total de todas as portas e gavetas.

2.2.1.15 Todas as roupas de cama devem estar limpas e em boas condições de uso.

2.2.1.16 Todas as tomadas localizadas no quarto devem mostrar a indicação de voltagem, salvo se houver uma indicação geral.

2.2.1.17 Os quartos devem estar preparados e limpos no momento em que forem ocupados pelos clientes.

2.2.1.18 Todos os estabelecimentos devem manter a roupa de cama e a toalha devidamente limpas e substituídas sempre que o hóspede deixe o estabelecimento.

2.2.1.19 Em todos os estabelecimentos a limpeza e arrumação dos quartos devem estar a cargo das governantas de andar, com o auxílio de outros trabalhadores, em número proporcional à capacidade do estabelecimento.

2.2.2 Casas de banho

2.2.2.1 Cada quarto deve ter uma casa de banho privada com paredes, pavimentos e tectos revestidos de materiais de fácil limpeza.

2.2.2.2 As instalações sanitárias devem dispor, durante 24 horas, de água corrente, quente e fria e ventilação directa ou artificial, com contínua renovação do ar.

2.2.2.3 As casas de banho devem ter, pelo menos, um espelho com iluminação suficiente por cima do lavatório, um tapete de banho, um toalheiro e um espaço para amenities.

2.2.2.4 Todas as casas de banho devem ter tomada de corrente com indicação de voltagem, obedecendo às normas de segurança, junto de um espelho.

2.2.2.5 Todas as casas de banho devem ter uma cortina ou outro resguardo das banheiras e nos chuveiros ou *poliban*.

2.2.2.6 As casas de banho devem ter, pelo menos, uma toalha de banho e outra de rosto para cada hóspede.

2.2.2.7 Todas as casas de banho devem dispor de espaço suficiente para a circulação dos hóspedes e abertura total de todas as portas e gavetas.

2.2.2.8 Todas as casas de banho devem ter, pelo menos, um recipiente de lixo.

2.2.2.9 Todas as casas de banho devem ter, pelo menos, um sabonete e um copo para cada hóspede.

2.2.2.10 Todas as casas de banhos devem dispor de um interruptor de luz junto à entrada principal.

2.2.2.11 Todas as casas de banho devem ser limpas diariamente.

2.2.2.12 No caso do estabelecimento praticar medidas de preservação ambiental, nomeadamente no consumo de água e uso de detergentes para a das roupas, o hóspede poderá ser questionado sobre a oportunidade de substituição das toalhas de banho, rosto e a roupa de cama.

2.2.2.13 Roupas de banho e amenities para a casa de banho devem estar disponíveis mediante solicitação do hóspede.

2.3 Áreas públicas

2.3.1 Todo o estabelecimento deve ter uma área de espera acessível durante as 24 horas e com cadeiras e/ou sofás para os hóspedes e/ou visitantes.

2.3.2 Todo o estabelecimento deve ter, pelo menos, uma instalação sanitária nas áreas públicas.

2.3.3 Deve haver instalações sanitárias comuns em todos os pisos em que existam salões, salas de refeições ou outras zonas de convívio, excepto se no piso imediato e a uma distância que permita a sua cómoda utilização existirem outras instalações sanitárias comuns.

2.3.4 As instalações sanitárias localizadas em áreas públicas devem ser equipadas de material de higiene descartável.

2.4 Sector de comunicações

2.4.1 Todo o estabelecimento deve dispor de, pelo menos, um equipamento telefónico nas áreas sociais.

2.5 Sector de alimentação e bebidas

2.5.1 Todo o estabelecimento deve ter, pelo menos, uma sala de refeições.

2.5.2 Todo o estabelecimento deve fornecer, pelo menos, um pequeno almoço, incluído no valor da diária ou não.

2.5.3 Todo o estabelecimento que está localizado numa região que não oferece alternativa de refeições deve oferecer ao hóspede pelo menos uma opção de almoço e jantar.

2.5.4 O serviço de refeições deve funcionar durante o horário marcado pela direcção do estabelecimento, devendo compreender para cada uma delas um período mínimo de duas horas e meia.

2.5.5 A qualidade das refeições deve estar de acordo com a classificação do estabelecimento.

2.5.6 As salas de refeições destinadas aos clientes são substituídas por salas de pequeno almoço nos hotéis classificados como residenciais.

2.5.7 As cozinhas, copas, instalações frigoríficas, zonas de armazenagem e demais instalações complementares devem ter dimensões para o serviço de pequeno almoço nos hotéis classificados como residenciais.

2.6 Áreas de serviço

2.6.1 Os estabelecimentos de alojamento turístico devem estar sempre habilitados a prestar aos hóspedes um serviço de lavanderia, sem prejuízo de poderem recorrer a empresas especializadas ficando, em todo o caso, responsáveis pela sua correcta prestação, e especialmente, pela entrega das roupas no prazo de quarenta e oito horas, ou de vinte quatro horas, no caso de serviço urgente.

2.6.2 Todo o estabelecimento deve possuir um serviço de engomar para oferecer ao hóspede.

2.6.3 As zonas de serviço devem estar instaladas de forma a evitar a propagação de cheiros e assegurar o seu completo isolamento de outras dependências.

2.6.4 A cozinha deve dispor sempre de ventilação directa ou artificiais e de aparelhos para a renovação do ar e extracção de fumos e cheiros.

2.6.5 O pavimento, as paredes e o tecto da cozinha devem ser revestidos de materiais de fácil limpeza.

2.6.6 A comunicação das cozinhas com as salas de refeições deve ser de modo a permitir uma circulação rápida, com trajectos curtos, ou dispor de ligação directa por monta-pratos com capacidade adequada, quando a cozinha não se situe no mesmo piso da sala de refeições.

2.6.7 Todos os estabelecimentos devem possuir instalações frigoríficas para conservação e refrigeração dos alimentos e bebidas, de acordo com a capacidade, características e condições locais de abastecimento.

Tabela 3 – Critérios Mínimos de Classificação para Hotéis Apartamento

1. Itens Gerais

1.1 Obrigações Legais

1.1.1 Todo o estabelecimento deve obedecer às normas e exigências da legislação.

1.1.2 Todo o estabelecimento deve estar licenciado e com alvará válido emitido pelas autoridades competentes para prestar serviços de hospedagem, inclusive dos órgãos de protecção ambiental.

1.1.3 Todo o estabelecimento deve ter um livro de reclamações e sugestões para que o hóspede possa registrar as suas observações e reclamações.

1.1.4 É obrigatório o uso das placas de classificação, em local visível, que indicam a classificação do estabelecimento.

1.1.5 Todo o estabelecimento deve ter um representante no local 24 horas por dia.

1.2 Edifício

1.2.1 São exigidos elevadores para passageiros e para carga/serviço em prédio de três andares ou mais, inclusive o rés-do-chão, ou conforme as posturas municipais.

1.2.2 Todos os estabelecimentos devem estar dotados de sistema de abastecimento permanente de água e electricidade, e dispor de telefone ligado à rede geral do uso dos clientes, a excepção das localidades onde não houver disponibilidade deste serviço.

1.2.3 Todas as áreas públicas, inclusive os corredores, as escadas e a área de estacionamento, devem estar devidamente iluminadas.

1.2.4 As instalações de máquinas ou aparelhagens, ascensores, condutas de água e esgotos devem efectuar-se de modo a que se eliminem ruídos e vibrações.

1.3 Segurança

1.3.1 O estabelecimento deve obedecer a legislação de protecção contra incêndios, dispondo de equipamentos e instalações exigidos pelas autoridades competentes e prevendo iluminação e saídas de emergência e um assistente permanente para situações de emergência.

- 1.3.2 O estabelecimento deve possuir meios de controlo de entrada e saída dos hóspedes e acompanhantes do estabelecimento.
- 1.3.3 O estabelecimento deve tomar medidas de segurança necessárias para prevenir o roubo ou furto de seus pertences e dos hóspedes.
- 1.3.4 Cada quarto deve possuir informações, em português e inglês, em pelo menos um local visível, sobre os procedimentos a serem tomados em caso de emergência e indicando as saídas de emergência.
- 1.3.5 Todo o estabelecimento deve possuir saídas de emergência, com sinalização em local visível, nas áreas sociais e restaurantes.
- 1.3.6 Todas as portas dos quartos que tenham comunicação com as áreas públicas ou áreas externas devem possuir um sistema de fechamento que permita o hóspede trancar a porta quando esteja ocupando ou deixando o quarto.
- 1.4 Saúde/Higiene**
- 1.4.1 O estabelecimento deve realizar controlo de pragas periódico contra insectos e roedores.
- 1.4.2 Todo o estabelecimento deve fazer a higienização adequada de equipamentos e utensílios (roupas de cama / mesa / banho; louças e talheres; instalações sanitárias).
- 1.4.3 Todo o estabelecimento deve possuir equipamentos de primeiros socorros junto à recepção, zonas de serviço e zonas públicas.
- 1.4.4 Os apartamentos devem dispor de um sistema de eliminação de lixo ou, não existindo, deve estar assegurada a sua recolha diária.
- 1.5 Acessos**
- 1.5.1 Não é permitido nenhum tipo de discriminação racial ou étnica.
- 1.5.2 É obrigatório o uso de uma placa ou qualquer outro tipo de identificação do estabelecimento em local visível e em boas condições de conservação.
- 1.5.3 Todo o estabelecimento deve possuir rampas de acesso, instalações e equipamentos destinadas as pessoas portadoras de deficiência física.
- 1.6 Conservação e manutenção**
- 1.6.1 A fachada do edifício deve estar em boas condições de conservação/manutenção.
- 1.6.2 Todas as áreas, equipamentos e instalações devem estar em boas condições de conservação/manutenção.
- 1.6.3 Todo o estabelecimento deve possuir um serviço de manutenção próprio ou realizado por terceiros.
- 1.7 Atendimento ao hóspede**
- 1.7.1 O nível e a qualidade dos serviços nos estabelecimentos de alojamento turístico devem estar de harmonia com a sua classificação.
- 1.7.2 Todos os trabalhadores devem estar devidamente identificados e uniformizados.
- 1.7.3 Em todos os estabelecimentos os chefes de recepção, de mesa, de bebidas e os telefonistas devem falar a língua portuguesa e possuir noções da língua inglesa.
- 1.7.4 Todos os trabalhadores do estabelecimento devem manter uma conduta profissional ética e tratar os hóspedes com a máxima atenção e cordialidade.

2. Itens Específicos

2.1. Portaria / Recepção

- 2.1.1 A recepção deve situar-se à entrada do estabelecimento, e oferecer assistência e informação aos clientes.
- 2.1.2 O serviço de recepção deve funcionar permanentemente durante vinte e quatro horas por dia.

2.2 Sector Habitacional

2.2.1 Quartos

- 2.2.1.1 Todos os quartos e apartamentos devem ser identificados mediante um número, que é colocado no exterior da porta da entrada.
- 2.2.1.2 Quando os quartos ou apartamentos se situem em mais de um piso, o primeiro algarismo do número que os identifique deve indicar o piso e o restante o número de ordem de quartos.
- 2.2.1.3 Todos os quartos devem ter janela com abertura para o exterior.
- 2.2.1.4 As janelas dos quartos devem estar equipadas com um material que impeça totalmente a entrada da luz.
- 2.2.1.5 Todos os quartos devem possuir pelo menos uma cama individual com as dimensões mínimas de 0,9 metros x 1,9 metros ou uma cama de casal com as dimensões mínimas de 1,4 metros x 1,9 metros.
- 2.2.1.6 Todos os quartos devem possuir pelo menos uma mesa de cabeceira.
- 2.2.1.7 Todos os quartos devem possuir um roupeiro com gavetas ou prateleiras e cabides em número suficiente.
- 2.2.1.8 Cada quarto deve ter pelo menos uma almofada, uma fronha, dois lençóis e um cobertor e/ou um edredon.
- 2.2.1.9 O número de lugares das camas convertíveis não pode exceder 50 por cento dos correspondentes dos quartos.
- 2.2.1.10 As camas convertíveis só podem ser instaladas nos quartos ou nas salas comuns.
- 2.2.1.11 Nos quartos pode instalar-se o número de camas proporcional à sua área, devendo corresponder a cada cama simples à área mínima de 6m² e a cada cama casal a de 10 m².
- 2.2.1.12 Quando as camas forem em beliche, a área correspondente a cada uma delas é reduzida a 4m².
- 2.2.1.13 Todos os quartos devem ter espaço suficiente para a circulação dos hóspedes e abertura total de todas as portas e gavetas.
- 2.2.1.14 Todas as roupas de cama devem estar limpas e em boas condições de uso.
- 2.2.1.15 Aquecedores ou ventiladores, dependendo das condições climáticas locais, devem estar disponíveis caso o hóspede solicite.
- 2.2.1.16 Todas as tomadas localizadas no quarto devem mostrar a indicação de voltagem, salvo se houver uma indicação geral.
- 2.2.1.17 Os quartos devem estar preparados e limpos no momento de serem ocupados pelos clientes.
- 2.2.1.18 Todos os estabelecimentos devem manter a roupa de cama e a toalha devidamente limpas e substituídas sempre que o hóspede deixe o estabelecimento.

2.2.2 Sala

- 2.2.2.1 Cada quarto deve possuir uma sala comum devidamente equipada.
- 2.2.2.2 A sala comum funciona como sala de refeições e deve ser dotada de mobiliário adequado a esta dupla finalidade.
- 2.2.2.3 A sala comum deve ter uma área proporcional à capacidade do apartamento.
- 2.2.2.4 A sala deve ter janela com abertura para o exterior.

2.2.3 Cozinha

- 2.2.3.1 Cada quarto deve possuir uma cozinha com os respectivos utensílios.
- 2.2.3.2 A cozinha deve estar sempre equipada com frigorífico e fogão eléctrico ou a gás com, pelo menos, duas bocas e forno, lava-louça e armário para víveres e utensílios.
- 2.2.3.3 A cozinha pode ser instalada na sala comum, se estiver equipada com dispositivo para absorver os fumos e cheiros e a conformação e amplitude da sala permitirem a sua localização adequada.
- 2.2.3.4 A cozinha deve dispor de ventilação directa ou artificial.
- 2.2.3.5 Cada quarto deve ter combustível necessário para a cozinha, esquentador e aquecimento, se a solução adoptada no estabelecimento o exigir.

2.2.4 Casas de banho

- 2.2.2.1 Cada quarto deve ter uma casa de banho privativa com paredes, pavimentos e tectos revestidos de materiais de fácil limpeza.
- 2.2.2.2 As instalações sanitárias devem ter água corrente, quente e fria e ventilação directa ou artificial, com contínua renovação do ar.
- 2.2.2.3 Todas as casas de banho devem ter uma cortina ou outro resguardo das banheiras e nos chuveiros ou *poliban*.
- 2.2.2.4 As casas de banho devem ter pelo menos uma toalha de banho e outra de rosto para cada hóspede.
- 2.2.2.5 Todas as casas de banho devem ter espaço suficiente para a circulação dos hóspedes e abertura total de todas as portas e gavetas.
- 2.2.2.6 Todas as casas de banho devem ter pelo menos um recipiente de lixo.
- 2.2.2.7 Todas as casas de banhos devem ter um interruptor de luz junto à entrada principal.
- 2.2.2.8 Todas as casas de banho devem ser limpas diariamente.
- 2.2.2.9 No caso do estabelecimento praticar medidas de preservação ambiental, nomeadamente no consumo de água e uso de detergentes para a lavagem das roupas, o hóspede poderá ser questionado sobre a oportunidade de substituição das toalhas de banho, rosto e a roupa de cama.

2.3 Áreas públicas

- 2.3.1 Todo o estabelecimento deve ter uma área de espera com acesso durante as 24 horas e com cadeiras e/ou sofás para os hóspedes e/ou visitantes.
- 2.3.2 Todo o estabelecimento deve ter pelo menos uma instalação sanitária nas áreas públicas.
- 2.3.3 As instalações sanitárias localizadas em áreas públicas devem ser equipadas de material de higiene descartável.

2.4 Sector de comunicações

- 2.4.1 Todo o estabelecimento deve ter pelo menos um equipamento telefónico nas áreas sociais.

2.5 Sector de alimentos e bebidas

- 2.5.1 Todo o estabelecimento deve ter pelo menos uma sala de refeições.
- 2.5.2 Todo o estabelecimento deve fornecer pelo menos um pequeno almoço, incluído no valor da diária ou não.
- 2.5.3 Todo o estabelecimento que está localizado em uma região que não oferece nenhuma alternativa de refeições deve oferecer ao hóspede pelo menos uma opção de almoço e jantar.
- 2.5.4 O serviço de refeições deve ter lugar dentro do horário marcado pela direcção do estabelecimento, devendo compreender para cada uma delas um período mínimo de duas horas e meia.
- 2.5.5 A qualidade das refeições deve estar em harmonia com a classificação do estabelecimento.

2.6 Áreas de serviços

- 2.6.1 Os estabelecimentos de alojamento turístico devem estar sempre habilitados a prestar aos hóspedes um serviço de lavanderia, sem prejuízo de puderem recorrer a empresas especializadas ficando, em todo o caso, responsáveis pela sua correcta prestação e especialmente pela entrega das roupas no prazo de quarenta e oito horas, ou de vinte quatro horas, no caso de serviço urgente.
- 2.6.2 Todo o estabelecimento deve possuir um serviço de engomar para oferecer ao hóspede.
- 2.6.3 As zonas de serviços devem estar instaladas de forma a evitar-se a propagação de cheiros e a obter-se o seu conveniente isolamento de outras dependências.
- 2.6.4 As cozinhas devem dispor sempre de ventilação directa ou artificial e de aparelhos para a renovação do ar e extracção de fumos e cheiros.
- 2.6.5 O pavimento, as paredes e o tecto da cozinha devem ser revestidos de materiais de fácil limpeza.
- 2.6.6 Todos os estabelecimentos devem possuir instalações frigoríficas para conservação e refrigeração dos alimentos e bebidas, de harmonia com a capacidade, características e condições locais de abastecimento.

Tabela 4 – Critérios Mínimos de Classificação para Pensões e Pensões Residenciais**1. Itens Gerais****1.1 Obrigações Legais**

- 1.1.1 Todo o estabelecimento deve obedecer as normas e exigências da legislação.
- 1.1.2 Todo o estabelecimento deve estar licenciado e com alvará válido expedido pelas autoridades competentes para prestar serviços de hospedagem, inclusive dos órgãos de protecção ambiental.
- 1.1.3 Todo o estabelecimento deve ter um livro de reclamações e sugestões.
- 1.1.4 É obrigatório o uso das placas de classificação, em local visível, que indiquem a classificação do estabelecimento.
- 1.1.5 Todo o estabelecimento deve ter uma pessoa responsável no local 24 horas por dia.

1.2 Edifício

- 1.2.1 Todos os estabelecimentos devem estar dotados de sistema de abastecimento permanente de água e electricidade, e dispor de telefone ligado à rede geral do uso dos clientes, a excepção daquelas localidades onde não houver disponibilidade deste serviço.
- 1.2.2 Todas as áreas públicas, inclusive os corredores, as escadas e a área de estacionamento, devem estar devidamente iluminadas.

1.3 Segurança

- 1.3.1 O estabelecimento deve obedecer a legislação de protecção contra incêndio, dispondo de equipamentos e instalações exigidos pelas autoridades competentes e prevendo saídas de emergência.
- 1.3.2 O estabelecimento deve possuir meios de controlo de entrada e saída dos hóspedes e seus acompanhantes.
- 1.3.3 O estabelecimento deve tomar medidas de segurança necessárias para garantir a segurança dos hóspedes e prevenir o roubo ou furto de seus pertences.
- 1.3.4 Cada quarto deve possuir informações, em português e inglês, sobre os procedimentos a serem tomados em caso de emergência e indicando as saídas de emergência.
- 1.3.5. Todo o estabelecimento deve possuir saídas de emergência, com sinalização em local visível, nas áreas sociais e restaurantes.
- 1.3.6. Todas as portas dos quartos que tenham comunicação com as áreas públicas ou áreas externas devem possuir um sistema de fecho que permita o hóspede trancar a porta quando esteja ocupando ou deixando o quarto.
- 1.3.7. Os quartos comunicantes devem possuir portas duplas de comunicação ou sistema que só possibilite sua abertura, quando por iniciativa dos ocupantes de ambas os quartos.

1.4 Saúde/Higiene

- 1.4.1 O estabelecimento deve realizar controlo de pragas periódico contra insectos e roedores.
- 1.4.2 Todo o estabelecimento deve fazer a higienização adequada de equipamentos e utensílios (roupas de cama / mesa / banho; louças e talheres; instalações sanitárias).
- 1.4.3 Todo o estabelecimento deve possuir equipamentos de primeiros socorros junto à recepção, zonas de serviço e zonas públicas.

1.5 Acessos

- 1.5.1 Não é permitido nenhum tipo de discriminação racial ou étnica.
- 1.5.2 É obrigatório o uso de uma placa ou qualquer outro tipo de identificação do estabelecimento em local visível e em boas condições de conservação.
- 1.5.3 Todo o estabelecimento deve possuir rampas de acesso, instalações e equipamentos destinadas as pessoas portadoras de deficiência física.

1.6 Conservação e manutenção

- 1.6.1 A fachada do edifício deve estar em boas condições de conservação/manutenção.
- 1.6.2 Todas as áreas, equipamentos e instalações devem estar em boas condições de conservação/manutenção.

- 1.6.3 Todo o estabelecimento deve possuir um serviço de manutenção próprio ou realizado por terceiros.

1.7 Atendimento ao hóspede

- 1.7.1 O nível e a qualidade dos serviços nos estabelecimentos de alojamento turístico devem estar de acordo com a sua classificação.
- 1.7.2 Todos os trabalhadores devem estar devidamente identificados e uniformizados.
- 1.7.3 Em todos os estabelecimentos os chefes de recepção, de mesa, de bebidas e os telefonistas devem falar a língua portuguesa e possuir noções da língua inglesa.
- 1.7.4 Todos os trabalhadores do estabelecimento devem manter uma conduta profissional ética e tratar os hóspedes com a máxima atenção e cordialidade.

2. Itens Específicos

2.1. Portaria / Recepção

- 2.1.1 A recepção deve situar-se à entrada do estabelecimento, e oferecer assistência e informação aos clientes.
- 2.1.2 O serviço de recepção deve funcionar permanentemente durante 24 horas por dia.

2.2 Sector Habitacional

2.2.1 Quartos

- 2.2.1.1. Todos os quartos e apartamentos devem ser identificados mediante um número, que é colocado no exterior da porta da entrada.
- 2.2.1.2 Quando os quartos ou apartamentos se situem em mais de um piso, o primeiro algarismo do número que os identifique deve indicar o piso e o restante o número de ordem de quartos.
- 2.2.1.3 Todos os quartos devem ter janela com abertura para o exterior.
- 2.2.1.4 As janelas dos quartos devem estar equipadas com um material que impeça totalmente a entrada da luz.
- 2.2.1.5 Todos os quartos devem possuir pelo menos uma cama individual com as dimensões mínimas de 0,9 metros x 1,9 metros ou uma cama de casal com as dimensões mínimas de 1,4 metros x 1,9 metros.
- 2.2.1.6 Todos os quartos devem possuir pelo menos uma mesa de cabeceira.
- 2.2.1.7 Todos os quartos devem possuir pelo menos um banco, uma cadeira ou um sofá e um local para escrever.
- 2.2.1.8 Todos os quartos devem possuir um roupeiro com gavetas ou prateleiras e cabides em número suficiente.
- 2.2.1.9 Todos os quartos devem possuir tapetes junto à cama, segundo o número de pessoas, salvo quando o quarto estiver totalmente alcatifado.
- 2.2.1.10 Todos os quartos devem possuir um sistema de comunicação entre os quartos e a recepção.
- 2.2.1.11 Cada quarto deve ter pelo menos uma almofada, uma fronha, dois lençóis e um cobertor e/ou um edredon.
- 2.2.1.12 Cada quarto deve ter um interruptor de luz junto à entrada principal e oferecer uma iluminação que permita a leitura/trabalho.
- 2.2.1.13 Todos os quartos devem ter espaço suficiente para a circulação dos hóspedes e abertura total de todas as portas e gavetas.

- 2.2.1.14 Todas as roupas de cama devem estar limpas e em boas condições de uso.
- 2.2.1.15 Aquecedores ou ventiladores, dependendo das condições climáticas locais, devem estar disponíveis caso o hóspede solicite.
- 2.2.1.16 Todas as tomadas localizadas no quarto devem mostrar a indicação de voltagem, salvo se houver uma indicação geral.
- 2.2.1.17 Os quartos devem estar preparados e limpos no momento de serem ocupados pelos clientes.
- 2.2.1.18 Todos os estabelecimentos devem manter a roupa de cama e a toalha devidamente limpas e substituídas sempre que o hóspede deixe o estabelecimento.

2.2.2 Casas de banho

- 2.2.2.1 Cada quarto deve ter uma casa de banho privativa com paredes, pavimentos e tectos revestidos de materiais de fácil limpeza.
- 2.2.2.2 As instalações sanitárias devem ter água corrente, quente e fria e ventilação directa ou artificial, com contínua renovação do ar.
- 2.2.2.3 Todas as casas de banho devem ter uma cortina ou outro resguardo das banheiras e nos chuveiros ou *poliban*.
- 2.2.2.4 As casas de banho devem ter pelo menos uma toalha de banho e outra de rosto para cada hóspede.
- 2.2.2.5 Todas as casas de banho devem ter espaço suficiente para a circulação dos hóspedes e abertura total de todas as portas e gavetas.
- 2.2.2.6 Todas as casas de banho devem ter pelo menos uma recipiente de lixo.
- 2.2.2.7 Todas as casas de banhos devem ter um interruptor de luz junto à entrada principal.
- 2.2.2.8 Todas as casas de banho devem ser limpas diariamente.
- 2.2.2.9 No caso do estabelecimento praticar medidas de preservação ambiental, nomeadamente no consumo de água e uso de detergentes para a lavagem das roupas, o hóspede poderá ser questionado sobre a oportunidade de substituição das toalhas de banho, rosto e a roupa de cama.

2.3 Áreas públicas

- 2.3.1 Todo o estabelecimento deve ter uma área de espera com acesso durante as 24 horas e com cadeiras e/ou sofás para os hóspedes e/ou visitantes.
- 2.3.2 Todo o estabelecimento deve ter pelo menos uma instalação sanitária nas áreas públicas.
- 2.3.3 As instalações sanitárias localizadas em áreas públicas devem ser equipadas de material de higiene descartável.

2.4 Sector de comunicações

- 2.4.1 Todo o estabelecimento deve ter pelo menos um equipamento telefónico nas áreas sociais.
- 2.5 Sector de alimentos e bebidas
- 2.5.1 Todo o estabelecimento deve ter pelo menos uma sala de refeições.
- 2.5.2 Todo o estabelecimento deve fornecer pelo menos um pequeno almoço, incluído no valor da diária ou não.
- 2.5.3 Todo o estabelecimento que está localizado em uma região que não oferece nenhuma alternativa de refeições deve oferecer ao hóspede pelo menos uma opção de almoço ou jantar.

- 2.5.4 O serviço de refeições deve ter lugar dentro do horário marcado pela direcção do estabelecimento, devendo compreender para cada uma delas um período mínimo de duas horas e meia.
- 2.5.5 A qualidade das refeições deve estar de acordo com a classificação do estabelecimento.
- 2.5.6 As salas de refeições destinadas aos clientes são substituídas por salas de pequeno almoço nas pensões classificadas como residenciais.
- 2.5.7 As cozinhas, copas, instalações frigoríficas, zonas de armazenagem e demais instalações complementares são reduzidas às dimensões para o serviço de pequeno almoço nas pensões classificadas como residenciais.

2.6 Áreas de serviços

- 2.6.1 Os estabelecimentos de alojamento turístico devem estar sempre habilitados a prestar aos hóspedes um serviço de lavanderia, sem prejuízo de pudermos recorrer a empresas especializadas ficando, em todo o caso, responsáveis pela sua correcta prestação e especialmente pela entrega das roupas no prazo de quarenta e oito horas, ou de vinte quatro horas, no caso de serviço urgente.
- 2.6.2 Todo o estabelecimento deve possuir um serviço de engomar para oferecer ao hóspede.
- 2.6.3 As zonas de serviços devem estar instaladas de forma a evitar-se a propagação de cheiros e assegurar o seu completo e conveniente isolamento de outras dependências.
- 2.6.4 As cozinhas devem dispor sempre de ventilação directa ou artificial e de aparelhos para a renovação do ar e extracção de fumos e cheiros.
- 2.6.5 O pavimento, as paredes e o tecto da cozinha devem ser revestidos de materiais de fácil limpeza.
- 2.6.6 Todos os estabelecimentos devem possuir instalações frigoríficas para conservação e refrigeração dos alimentos e bebidas, de harmonia com a capacidade, características e condições locais de abastecimento.

Tabela 5 – Critérios Mínimos de Classificação para Motéis

1. Itens Gerais

1.1 Obrigações Legais

- 1.1.1 Todo o estabelecimento deve obedecer às normas e exigências da legislação.
- 1.1.2 Todo o estabelecimento deve estar licenciado e com alvará válido expedido pelas autoridades competentes para prestar serviços de hospedagem, inclusive dos órgãos de protecção ambiental.
- 1.1.3 Todo o estabelecimento deve ter um livro de reclamações e sugestões para que o hóspede possa registrar as suas observações e reclamações.
- 1.1.4 É obrigatório o uso das placas de classificação, em local visível, que indiquem a classificação do estabelecimento.
- 1.1.5 Todo o estabelecimento deve ter um responsável no local 24 horas por dia.

1.2 Edifício

- 1.2.1 Todos os estabelecimentos devem estar dotados de sistema de abastecimento permanente de água e electricidade, e dispor de telefone ligado à rede geral do uso dos clientes, a excepção daquelas localidades onde não houver disponibilidade deste serviço.

- 1.2.2 Todas as áreas públicas, inclusive os corredores, as escadas e a área de estacionamento, devem estar devidamente iluminadas.
- 1.2.3 Os edifícios onde se encontram instalados os motéis não podem exceder dois pisos
- 1.2.4 Os motéis devem situar-se por forma a que os seus apartamentos fiquem distanciados, pelo menos, 15 a 30 metros do eixo das estradas regionais, nacionais e auto-estradas, respectivamente, sem prejuízo da observância das determinações das autoridades competentes.
- 1.2.5 As estalagens devem integrar-se tanto quanto possível nas características da respectiva região, designadamente pela sua arquitectura, estilo de mobiliário e serviço.

1.3 Segurança

- 1.3.1 O estabelecimento deve obedecer a legislação de protecção contra incêndio, dispondo de equipamentos e instalações exigidos pelas autoridades competentes e prevendo saídas de emergência, iluminação de emergência e providências em situações de pânico.
- 1.3.2 O estabelecimento deve possuir meios de controlo de entrada e saída dos hóspedes e acompanhantes do estabelecimento
- 1.3.3 O estabelecimento deve tomar medidas de segurança necessárias para garantir a segurança dos hóspedes e prevenir o roubo ou furto de seus pertences.
- 1.3.4 Cada quarto deve possuir informações, em português e inglês, em local visível, sobre os procedimentos a serem tomados em caso de emergência e indicando as saídas de emergência.
- 1.3.5 Todo o estabelecimento deve possuir saídas de emergência, com sinalização em local visível, nas áreas sociais e restaurantes.
- 1.3.6 Todas as portas dos quartos que tenham comunicação com as áreas públicas ou áreas externas devem possuir um sistema de fecho que permita o hóspede trancar a porta quando esteja ocupando ou deixando o quarto.
- 1.3.7 Os quartos comunicantes devem possuir portas duplas de comunicação ou sistema que só possibilite sua abertura, quando por iniciativa dos ocupantes de ambas os quartos.

1.4 Saúde/Higiene

- 1.4.1 O estabelecimento deve realizar controlo de pragas periódico contra insectos e roedores.
- 1.4.2 Todo o estabelecimento deve fazer a higienização adequada de equipamentos e utensílios (roupas de cama / mesa / banho; louças e talheres; instalações sanitárias).
- 1.4.3 Todo o estabelecimento deve possuir equipamentos de primeiros socorros junto à recepção, zonas de serviço e zonas públicas.

1.5 Acessos

- 1.5.1 Não é permitido nenhum tipo de discriminação racial ou étnica.
- 1.5.2 É obrigatório o uso de uma placa ou qualquer outro tipo de identificação do estabelecimento em local visível e em boas condições de conservação.
- 1.5.3 Nos motéis deve indicar-se a existência de lugares disponíveis através de indicativos com caracteres luminosos ou reflectores que permitam a sua leitura sem dificuldade, da estrada, mesmo durante a noite.

1.6 Conservação e manutenção

- 1.6.1 A fachada do edifício deve estar em boas condições de conservação/manutenção.
- 1.6.2 Todas as áreas, equipamentos e instalações devem estar em boas condições de conservação/manutenção.
- 1.6.3 Todo o estabelecimento deve possuir um serviço de manutenção próprio ou realizado por terceiros.

1.7 Atendimento ao hóspede

- 1.7.1 O nível e a qualidade dos serviços nos estabelecimentos de alojamento turístico devem estar de acordo com a sua classificação.
- 1.7.2 Todos os trabalhadores devem estar devidamente identificados e uniformizados.
- 1.7.3 Em todos os estabelecimentos os chefes de recepção, de mesa, de bebidas e os telefonistas devem falar a língua portuguesa e possuir noções da língua inglesa.
- 1.7.4 Todos os trabalhadores do estabelecimento devem manter uma conduta profissional ética e tratar os hóspedes com a máxima atenção e cordialidade.

2. Itens Específicos

2.1 Portaria/Recepção

- 2.1.1 A recepção deve situar-se à entrada do estabelecimento, e oferecer assistência e informação aos clientes.
- 2.1.2 O serviço de recepção deve funcionar permanentemente durante 24 horas por dia.

2.2 Sector Habitacional

2.2.1 Quartos

- 2.2.1.1 Todos os quartos e apartamentos devem ser identificados mediante um número, que é colocado no exterior da porta da entrada.
- 2.2.1.2 Quando os quartos ou apartamentos se situem em mais de um piso, o primeiro algarismo do número que os identifique deve indicar o piso e o restante o número de ordem de quartos.
- 2.2.1.3 Todos os quartos devem ter janela com abertura para o exterior.
- 2.2.1.4 As janelas dos quartos devem estar equipadas com um material que impeça totalmente a entrada da luz.
- 2.2.1.5 Todos os quartos devem possuir pelo menos uma cama individual com as dimensões mínimas de 0,9 metros x 1,9 metros ou uma cama de casal com as dimensões mínimas de 1,4 metros x 1,9 metros.
- 2.2.1.6 Todos os quartos devem possuir pelo menos uma mesa de cabeceira.
- 2.2.1.7 Todos os quartos devem possuir pelo menos um banco, uma cadeira ou um sofá e um local para escrever.
- 2.2.1.8 Todos os quartos devem possuir um roupeiro com gavetas ou prateleiras e cabides em número suficiente.
- 2.2.1.9 Todos os quartos devem possuir tapetes junto à cama, segundo o número de pessoas, salvo quando o quarto estiver totalmente alcatifado.
- 2.2.1.10 Todos os quartos devem possuir um sistema de comunicação entre os quartos e a recepção.
- 2.2.1.11 Cada quarto deve ter pelo menos um almofada, uma fronha, dois lençóis e um cobertor e/ou um edredon.

- 2.2.1.12 Cada quarto deve ter um interruptor de luz junto à entrada principal e oferecer uma iluminação que permita a leitura/trabalho.
- 2.2.1.13 Todos os quartos devem ter espaço suficiente para a circulação dos hóspedes e abertura total de todas as portas e gavetas.
- 2.2.1.14 Todas as roupas de cama devem estar limpas e em boas condições de uso.
- 2.2.1.15 Aquecedores ou ventiladores, dependendo das condições climáticas locais, devem estar disponíveis caso o hóspede solicite.
- 2.2.1.16 Todas as tomadas localizadas no quarto devem mostrar a indicação de voltagem, salvo se houver uma indicação geral.
- 2.2.1.17 Os quartos devem estar preparados e limpos no momento de serem ocupados pelos clientes.
- 2.2.1.18 Todos os estabelecimentos devem manter a roupa de cama e a toalha devidamente limpas e substituídas sempre que o hóspede deixe o estabelecimento.
- 2.2.1.19 Nos hotéis cada um dos apartamentos componente deve constituir uma unidade autónoma, isolada ou integrada num conjunto.
- 2.2.2 Casas de banho**
- 2.2.2.1 Cada quarto deve ter uma casa de banho privativa com paredes, pavimentos e tectos revestidos de materiais de fácil limpeza.
- 2.2.2.2 As instalações sanitárias devem ter água corrente, quente e fria e ventilação directa ou artificial, com contínua renovação do ar.
- 2.2.2.3 Todas as casas de banho devem ter uma cortina ou outro resguardo das banheiras e nos chuveiros ou *poliban*.
- 2.2.2.4 As casas de banho devem ter pelo menos uma toalha de banho e outra de rosto para cada hóspede.
- 2.2.2.5 Todas as casas de banho devem ter espaço suficiente para a circulação dos hóspedes e abertura total de todas as portas e gavetas.
- 2.2.2.6 Todas as casas de banho devem ter pelo menos um recipiente de lixo.
- 2.2.2.6 Todas as casas de banhos devem ter um interruptor de luz junto à entrada principal.
- 2.2.2.7 Todas as casas de banho devem ser limpas diariamente.
- 2.2.2.8 No caso do estabelecimento praticar medidas de preservação ambiental, nomeadamente no consumo de água e uso de detergentes para a lavagem das roupas, o hóspede poderá ser questionado sobre a oportunidade de substituição das toalhas de banho, rosto e a roupa de cama.
- 2.3 Áreas públicas**
- 2.3.1 Todo o estabelecimento deve ter pelo menos uma instalação sanitária nas áreas públicas.
- 2.3.2 As instalações sanitárias localizadas em áreas públicas devem ser equipadas de material de higiene descartável.
- 2.4 Sector de comunicações**
- 2.4.1 Todo o estabelecimento deve ter pelo menos um equipamento telefónico nas áreas sociais.
- 2.5 Sector de alimentos e bebidas**
- 2.5.1 Todo o estabelecimento deve ter pelo menos uma sala de refeições.

- 2.5.2 Todo o estabelecimento deve fornecer pelo menos um pequeno almoço, incluído no valor da diária ou não.
- 2.5.3 Todo o estabelecimento que está localizado numa região que não oferece nenhuma alternativa de refeições deve oferecer ao hóspede pelo menos uma opção de almoço ou jantar.
- 2.5.4 O serviço de refeições deve ter lugar dentro do horário marcado pela direcção do estabelecimento, devendo compreender para cada uma delas um período mínimo de duas horas e meia.
- 2.5.5 A qualidade das refeições deve estar de acordo com a classificação do estabelecimento.

2.6 Áreas de serviços

- 2.6.1 As zonas de serviços devem estar instaladas de forma a evitar-se a propagação de cheiros e assegurar o seu completo isolamento de outras dependências.
- 2.6.2 As cozinhas devem dispor sempre de ventilação directa ou artificial e de aparelhos para a renovação do ar e extracção de fumos e cheiros.
- 2.6.3 O pavimento, as paredes e o tecto da cozinha devem ser revestidos de materiais de fácil limpeza.
- 2.6.4 Todos os estabelecimentos devem possuir instalações frigoríficas para conservação e refrigeração dos alimentos e bebidas, de harmonia com a capacidade, características e condições locais de abastecimento.

Tabela 6 – Critérios Mínimos de Classificação para Parques de Campismo

1. Itens Gerais

1.1 Obrigações Legais

- 1.1.1 Todo o estabelecimento deve obedecer às normas e exigências da legislação.
- 1.1.2 Todo o estabelecimento deve estar licenciado e com alvará válido expedido pelas autoridades competentes para prestar serviços de hospedagem, inclusive dos órgãos de protecção ambiental.
- 1.1.3 Todo o estabelecimento deve ter um livro de reclamações e sugestões.
- 1.1.4 É obrigatório o uso das placas de classificação, em local visível, que indicam a classificação do estabelecimento.
- 1.1.5 Todo o estabelecimento deve ter um responsável no local 24 horas por dia.

1.2 Segurança

- 1.2.1 Todo o estabelecimento deve ter instalação e distribuição de energia eléctrica que assegure o seu fornecimento aos campistas e ao próprio parque, bem como um sistema de iluminação alternativo.
- 1.2.2 Todo o estabelecimentos deve possuir um serviço permanente de vigilância, devendo os trabalhadores responsáveis apresentar-se devidamente uniformizados e identificados.
- 1.2.3 O estabelecimento deve possuir meios de controlo de entrada e saída dos campistas do estabelecimento.
- 1.2.4 O estabelecimento deve tomar medidas de segurança necessárias para garantir a segurança dos hóspedes e prevenir o roubo ou furto de seus pertences.
- 1.2.5 Todo o estabelecimento deve ter um sistema de protecção contra incêndio.

1.3 Saúde/Higiene

- 1.3.1 Todo o estabelecimento deve ter instalação sanitária com água corrente à razão de uma unidade para cada vinte campistas.
- 1.3.2 Todo o estabelecimento deve ter um sistema de distribuição de água corrente por meio de fontes, cimentada em volta e disposta de esgotos, espalhados pelo parque e de modo a que a distância entre elas não exceda os 60 metros.
- 1.3.3 Todo o estabelecimento deve ter recipientes para lixo convenientemente distribuídos pelo parque, de modo que as distâncias não excedam 100 metros.
- 1.3.4 Todo o estabelecimento deve possuir equipamentos de primeiros socorros e confiada à guarda do encarregado do parque de campismo.

1.4 Acessos

- 1.4.1 Não é permitido nenhum tipo de discriminação racial ou étnica.
- 1.4.2 A entrada dos parques de campismo devem estar bem sinalizadas e possuir acesso à via pública que permita a circulação fácil de veículos automóveis e reboques.
- 1.4.3 As vias de circulação interna devem ter a largura mínima de 3 e 5 metros respectivamente, conforme sejam de sentido único ou duplo e devem ser mantidas em bom estado de conservação.
- 1.4.4 Todo o estabelecimento deve possuir uma placa ou qualquer outro tipo de identificação do estabelecimento em local visível e em boas condições de conservação.
- 1.4.5 Todo o estabelecimento deve indicar na entrada dos parques, em local bem visível do exterior, a existência de lugares vagos através de caracteres que permitam a sua fácil leitura, mesmo de noite.

2. Itens Específicos

2.1. Portaria/Recepção

- 2.1.1 Todo o estabelecimento deve possuir uma recepção instalada junto à entrada.
- 2.1.2 Todo o estabelecimento deve possuir uma instalação de telefone público.
- 2.1.3 O serviço de recepção deve funcionar permanentemente durante 24 horas por dia.

2.2 Área de camping

- 2.2.1 Todo o estabelecimento deve ter tomadas de corrente, com espelhos anexos, na proporção de uma para cada vinte campistas.
- 2.3 Instalações sanitárias
- 2.3.1 Todo o estabelecimento deve ter chuveiros individuais dotados de antecâmara para vestiário, na proporção de uma unidade para cada oito campistas e separados por sexo.
- 2.3.2 Todo o estabelecimento deve fazer diariamente a higienização de todas as instalações sanitárias.
- 2.3.2 Todo o estabelecimento deve ter espelhos com iluminação suficiente nas instalações sanitárias.
- 2.3.3 Todo o estabelecimento deve ter lavadouros, com água fria corrente e permanente, na proporção de uma unidade para cada vinte e cinco campistas;
- 2.3.4 Todo o estabelecimento deve ter lavadouros de louças e tanques para roupa, e respectivos secadores, na proporção de um para cada cinquenta campistas.

2.4 Área de serviços

- 2.5.1 Todo o estabelecimento deve ter uma loja de conveniência.
- 2.5.2 Todo o estabelecimento deve ter instalações para os trabalhadores do parque.
- 2.5.3 Todo o estabelecimento deve ter uma zona de serviços administrativos.

Tabela 7 — Critérios Mínimos de Classificação para Casa de Hóspedes

1. Itens Gerais

1.1 Obrigações Legais

- 1.1.1 Todo o estabelecimento deve obedecer às normas e exigências da legislação.
- 1.1.2 Todo o estabelecimento deve estar licenciado e com alvará válido expedido pelas autoridades competentes para prestar serviços de hospedagem, inclusive dos órgãos de protecção ambiental.
- 1.1.3 Todo o estabelecimento deve ter um livro de reclamações e sugestões.
- 1.1.4 É obrigatório o uso das placas de classificação, em local visível, indicando a classificação do estabelecimento.
- 1.1.5 Todo o estabelecimento deve ter um responsável no local 24 horas por dia.

1.2 Edifício

- 1.2.1 Todos os estabelecimentos devem estar dotados de sistema de abastecimento permanente de água e electricidade, e dispor de telefone ligado à rede geral do uso dos clientes, a excepção daquelas localidades onde não houver disponibilidade deste serviço.
- 1.2.2 Todas as áreas públicas, inclusive os corredores, as escadas e a área de estacionamento, devem estar devidamente iluminadas.

1.3 Segurança

- 1.3.1 O estabelecimento deve obedecer a legislação de protecção contra incêndio, disposta de equipamentos e instalações exigidos pelas autoridades competentes e prevendo saídas de emergência, iluminação de emergência e providências em situações de pânico.
- 1.3.2 O estabelecimento deve possuir meios de controlo de entrada e saída dos hóspedes e seus acompanhantes.
- 1.3.3 O estabelecimento deve tomar medidas de segurança necessárias para garantir a segurança dos hóspedes e prevenir o roubo ou furto de seus pertences.
- 1.3.4 Cada quarto deve possuir informações, em português e inglês, em local visível, sobre os procedimentos a serem tomados em caso de emergência e indicando as saídas de emergência.
- 1.3.5 Todo o estabelecimento deve possuir saídas de emergência, com sinalização em local visível, nas áreas sociais e restaurantes.
- 1.3.6 Todas as portas dos quartos que tenham comunicação com as áreas públicas ou áreas externas devem possuir um sistema de fecho que permita ao hóspede trancar a porta quando esteja ocupando ou deixando o quarto.

1.4 Saúde/Higiene

- 1.4.1 O estabelecimento deve realizar controlo de pragas periódico contra insectos e roedores.

1.4.2 Todo o estabelecimento deve fazer a higienização adequada de equipamentos e utensílios (roupas de cama / mesa / banho; louças e talheres; instalações sanitárias).

1.4.3 Todo o estabelecimento deve possuir equipamentos de primeiros socorros junto à recepção, zonas de serviço e zonas públicas.

1.5 Acessos

1.5.1 Não é permitido nenhum tipo de discriminação racial ou étnica.

1.5.2 É obrigatório o uso de uma placa ou qualquer outro tipo de identificação do estabelecimento em local visível e em boas condições de conservação.

1.6 Conservação e manutenção

1.6.1 A fachada do edifício deve estar em boas condições de conservação/manutenção.

1.6.2 Todas as áreas, equipamentos e instalações devem estar em boas condições de conservação/manutenção.

1.6.3 Todo o estabelecimento deve possuir um serviço de manutenção próprio ou realizado por terceiros.

1.7 Atendimento ao hóspede

1.7.1 O nível e a qualidade dos serviços nos estabelecimentos de alojamento turístico devem estar de acordo com a sua classificação.

1.7.2 Todos os trabalhadores devem estar devidamente identificados e uniformizados.

1.7.3 Em todos os estabelecimentos os chefes de recepção, de mesa, de bebidas e os telefonistas devem falar a língua portuguesa e possuir noções da língua inglesa.

1.7.4 Todos os trabalhadores do estabelecimento devem manter uma conduta profissional ética e tratar os hóspedes com a máxima atenção e cordialidade.

2. Itens Específicos

2.1. Portaria / Recepção

2.1.1 A recepção deve situar-se à entrada do estabelecimento, e oferecer assistência e informação aos clientes.

2.1.2 O serviço de recepção deve funcionar permanentemente, pelo menos, durante 12 horas por dia.

2.2 Sector Habitacional

2.2.1 Quartos

2.2.1.1 Todos os quartos devem ser identificados mediante um número, que é colocado no exterior da porta da entrada.

2.2.1.2 Todos os quartos devem ter janela com abertura para o exterior.

2.2.1.3 As janelas dos quartos devem estar equipadas com um material que impeça totalmente a entrada da luz.

2.2.1.4 Todos os quartos devem possuir pelo menos uma cama individual com as dimensões mínimas de 0,9 metros x 1,9 metros ou uma cama de casal com as dimensões mínimas de 1,4 metros x 1,9 metros.

2.2.1.5 Todos os quartos devem possuir pelo menos uma mesa de cabeceira.

2.2.1.6 Todos os quartos devem possuir pelo menos um banco, uma cadeira ou um sofá e um local para escrever.

2.2.1.7 Todos os quartos devem possuir um roupeiro com gavetas ou prateleiras e cabides em número suficiente.

2.2.1.8 Todos os quartos devem possuir um sistema de comunicação entre os quartos e a recepção.

2.2.1.9 Cada quarto deve ter pelo menos uma almofada, uma fronha, dois lençóis e um cobertor e/ou um edredon.

2.2.1.10 Cada quarto deve ter um interruptor de luz junto à entrada principal e oferecer uma iluminação que permita a leitura/trabalho.

2.2.1.11 Todos os quartos devem ter espaço suficiente para a circulação dos hóspedes e abertura total de todas as portas e gavetas.

2.2.1.12 Todas as roupas de cama devem estar limpas e em boas condições de uso.

2.2.1.13 Aquecedores ou ventiladores, dependendo das condições climáticas locais, devem estar disponíveis caso o hóspede solicite.

2.2.1.14 Todas as tomadas localizadas no quarto devem mostrar a indicação de voltagem, salvo se houver uma indicação geral.

2.2.1.15 Os quartos devem estar preparados e limpos no momento de serem ocupados pelos clientes.

2.2.1.16 Todos os estabelecimentos devem manter a roupa de cama e a toalha devidamente limpas e substituídas sempre que o hóspede deixe o estabelecimento.

2.2.2 Casas de banho

2.2.2.1 Cada quarto deve ter uma casa de banho privativa com paredes, pavimentos e tectos revestidos de materiais de fácil limpeza.

2.2.2.2 As instalações sanitárias devem ter água corrente, quente e fria e ventilação directa ou artificial, com contínua renovação do ar.

2.2.2.3 Todas as casas de banho devem ter uma cortina ou outro resguardo das banheiras e nos chuveiros ou *poliban*.

2.2.2.4 As casas de banho devem ter pelo menos uma toalha de banho e outra de rosto para cada hóspede.

2.2.2.5 Todas as casas de banho devem ter espaço suficiente para a circulação dos hóspedes e abertura total de todas as portas e gavetas.

2.2.2.6 Todas as casas de banho devem ter pelo menos um recipiente de lixo.

2.2.2.7 Todas as casas de banhos devem ter um interruptor de luz junto à entrada principal.

2.2.2.8 Todas as casas de banho devem ser limpas diariamente.

2.2.2.9 No caso do estabelecimento praticar medidas de preservação ambiental, nomeadamente no consumo de água e uso de detergentes para a lavagem das roupas, o hóspede poderá ser questionado sobre a oportunidade de substituição das toalhas de banho, rosto e a roupa de cama.

2.3 Áreas públicas

2.3.1 Todo o estabelecimento deve ter pelo menos uma instalação sanitária nas áreas públicas.

2.3.2 As instalações sanitárias localizadas em áreas públicas devem ser equipadas de material de higiene descartável.

2.4 Sector de comunicações

- 2.4.1 Todo o estabelecimento deve ter pelo menos um equipamento telefónico nas áreas sociais.

2.5 Sector de alimentos e bebidas

- 2.5.1 Todo o estabelecimento deve ter pelo menos uma sala de refeição.
- 2.5.2 Todo o estabelecimento deve fornecer pelo menos um pequeno almoço, incluído no valor da diária ou não.
- 2.5.3 Todo o estabelecimento que está localizado numa região que não oferece nenhuma alternativa de refeições deve oferecer ao hóspede pelo menos uma opção de almoço ou jantar.
- 2.5.4 O serviço de refeições deve ter lugar dentro do horário marcado pela direcção do estabelecimento, devendo compreender para cada uma delas um período mínimo de duas horas e meia.
- 2.5.5 A qualidade das refeições deve estar em harmonia com a classificação do estabelecimento.

2.6 Áreas de serviços

- 2.6.1 Os estabelecimentos de alojamento turístico devem estar sempre habilitados a prestar aos hóspedes um serviço de lavandaria, sem prejuízo de puderem recorrer a empresas especializadas ficando, em todo o caso, responsáveis pela sua correcta prestação e especialmente pela entrega das roupas no prazo de quarenta e oito horas, ou de vinte quatro horas, no caso de serviço urgente.
- 2.6.2 Todo o estabelecimento deve possuir um serviço de engomar para oferecer ao hóspede.
- 2.6.3 As zonas de serviços devem estar instaladas de forma a evitar-se a propagação de cheiros e assegurar o seu completo isolamento de outras dependências.

Tabela 8 – Critérios Mínimos de Classificação para Alojamento Particular

1. Itens Gerais

1.1 Obrigações Legais

- 1.1.1 Todo o estabelecimento deve obedecer às normas e exigências da legislação.
- 1.1.2 Todo o estabelecimento deve estar licenciado e com alvará válido expedido pelas autoridades competentes para prestar serviços de hospedagem, inclusive dos órgãos de protecção ambiental.
- 1.1.3 Todo o estabelecimento deve ter um livro de reclamações e sugestões.
- 1.1.4 É obrigatório o uso das placas de classificação, em local visível, que indiquem a classificação do estabelecimento.
- 1.1.5 Todo o estabelecimento deve ter um responsável.

1.2 Edifício

- 1.2.1 Todos os estabelecimentos devem estar dotados de sistema de abastecimento permanente de água e electricidade, dispor de telefone ligado à rede geral do uso dos clientes, à excepção daquelas localidades onde não houver disponibilidade deste serviço.
- 1.2.2 Todas as áreas públicas, inclusive os corredores, as escadas e a área de estacionamento, devem estar devidamente iluminadas.

1.3 Segurança

- 1.3.1 O estabelecimento deve obedecer a legislação de protecção contra incêndio, dispondo de equipamentos e instalações exigidos pelas autoridades competentes e prevendo saídas de emergência, iluminação de emergência e providências em situações de pânico.
- 1.3.2 O estabelecimento deve possuir meios de controlo de entrada e saída dos hóspedes e acompanhantes do estabelecimento.
- 1.3.3 O estabelecimento deve tomar medidas de segurança necessárias para garantir a segurança dos hóspedes e prevenir o roubo ou furto de seus pertences.
- 1.3.4 Cada quarto deve possuir informações, em local visível, sobre os procedimentos a serem tomados em caso de emergência e indicando as saídas de emergência.
- 1.3.5 Todas as portas dos quartos que tenham comunicação com as áreas públicas ou áreas externas devem possuir um sistema de fecho que permita ao hóspede trancar a porta.

1.4 Saúde/Higiene

- 1.4.1 Todo o estabelecimento deve estar dotado de sistema de abastecimento permanente de água e electricidade.
- 1.4.2 Todo o estabelecimento deve possuir equipamentos de primeiros socorros.
- 1.4.3 O estabelecimento deve realizar controlo de pragas periódico contra insectos e roedores.
- 1.4.4 Todo o estabelecimento deve fazer regularmente a higienização adequada dos equipamentos e utensílios (roupas de cama / mesa / banho; louças e talheres; instalações sanitárias)

1.5 Conservação e manutenção

- 1.5.1 Todas as áreas, equipamentos e instalações devem estar em condições adequadas de conservação/manutenção.

2. Itens Específicos

2.1 Sector Habitacional

2.1.1 Quartos

- 2.1.1.1 Todos os quartos devem ter janela com abertura para o exterior.
- 2.1.1.2 As janelas dos quartos devem estar equipadas com um material que impeça totalmente a entrada da luz.
- 2.1.1.3 Todos os quartos devem possuir pelo menos uma cama individual com as dimensões mínimas de 0,9 metros x 1,9 metros ou uma cama de casal com as dimensões mínimas de 1,4 metros x 1,9 metros.
- 2.1.1.4 Todos os quartos devem possuir um roupeiro com gavetas ou prateleiras e cabides em número suficiente.
- 2.1.1.5 Cada quarto deve ter pelo menos uma almofada, uma fronha, dois lençóis e um cobertor e/ou um edredon.
- 2.1.1.6 Todo quarto deve possuir pelo menos uma mesa de cabeceira.
- 2.1.1.7 Todos os quartos devem ter espaço suficiente para a circulação dos hóspedes e abertura total de todas as portas e gavetas.
- 2.1.1.8 Todas as roupas de cama devem estar limpas e em boas condições de uso.

2.1.1.9 Todas as tomadas localizadas no quarto devem mostrar a indicação de voltagem, salvo se houver uma indicação geral.

2.1.1.10 Os quartos devem estar preparados e limpos no momento de serem ocupados pelos clientes.

2.1.1.11 Todos os estabelecimentos devem manter a roupa de cama e a toalha devidamente limpas e substituídas sempre que o hóspede deixe o estabelecimento.

2.1.2 Casas de banho

2.1.2.1 As instalações sanitárias devem ter água corrente, quente e fria e ventilação directa ou artificial, com contínua renovação do ar

2.1.2.2 Todas as casas de banho devem ter uma cortina ou outro resguardo das banheiras e nos chuveiros ou *poliban*.

2.1.2.3 Todas as casas de banho devem ter espaço suficiente para a circulação dos hóspedes e abertura total de todas as portas e gavetas.

2.1.2.4 Todas as casas de banho devem ter pelo menos um recipiente de lixo.

2.1.2.5 Todas as casas de banhos devem ter um interruptor de luz junto à entrada principal.

2.1.2.6 Todas as casas de banho devem ter um sabonete individual ou sabão líquido, uma saboneteira, um porta rolo, uma toalha e um espelho.

2.2 Cozinha

2.2.1 Cada estabelecimento deve possuir uma cozinha com os respectivos utensílios.

2.2.2 A cozinha deve estar sempre equipada com frigorífico e fogão eléctrico ou a gás com, pelo menos, duas bocas e forno, lava-louça e armário para víveres e utensílios.

2.2.3 A cozinha deve dispor de ventilação directa ou artificial.

2.2.4 Cada estabelecimento deve ter combustível necessário para a cozinha, esquentador e aquecimento, se a solução adoptada no estabelecimento o exigir.

2.3 Área de serviços

2.3.1 Todo o estabelecimento deve ter uma área de serviço dotada de tanques para roupa, e respectivos secadores.

Tabela 9 – Critérios Mínimos de Classificação para Conjuntos Turísticos

1. Itens Gerais

1.1 Obrigações Legais

1.1.1 Todo o estabelecimento deve obedecer as normas e exigências da legislação.

1.1.2 Todo o estabelecimento deve estar licenciado e com alvará válido expedido pelas autoridades competentes para prestar serviços de hospedagem, inclusive dos órgãos de protecção ambiental.

1.1.3 Todo o estabelecimento deve ter um livro de reclamações e sugestões.

1.1.4 É obrigatório o uso das placas de classificação, em local visível, que indicam a classificação do estabelecimento.

1.1.5 Todo o estabelecimento deve ter um responsável no local 24 horas por dia.

1.2 Edifício

1.2.1 São exigíveis elevadores para o transporte de passageiros e para carga/serviço em prédio de quatro ou mais andares, inclusive o rés-do-chão, ou conforme as posturas municipais.

1.2.2 Todos os estabelecimentos devem estar dotados de sistema de abastecimento permanente de água e electricidade, e dispor de telefone ligado à rede geral para uso dos clientes, a excepção daquelas localidades onde não houver disponibilidade deste serviço.

1.2.3 Todas as áreas públicas, incluindo os corredores, escadas e a área de estacionamento, devem estar devidamente iluminadas.

1.2.4 Todos os estabelecimentos que possuam área externa ou anexos devem possuir placas indicativas e iluminação na via de acesso a estas áreas.

1.2.5 As instalações de máquinas ou aparelhagens, ascensores, condutas de água e esgotos devem fazer-se de modo a que se evitem ruídos e vibrações, mediante utilização para esse fim de meios técnicos adequados.

1.3 Segurança

1.3.1 O estabelecimento deve obedecer a legislação de protecção contra incêndio, dispondo de equipamentos e instalações exigíveis pelas autoridades competentes e prevendo saídas de emergência, iluminação de emergência e providências em situações de pânico.

1.3.2 O estabelecimento deve possuir meios de controlo de entrada e saída dos hóspedes e seus acompanhantes.

1.3.3 O estabelecimento deve adoptar medidas de segurança necessárias para garantir a segurança efectiva dos hóspedes dos estabelecimentos de alojamento turístico, dos utilizadores dos estabelecimentos de restauração e bebidas e das áreas de lazer do conjunto turístico, bem como para prevenir o roubo ou furto de seus pertences.

1.3.4 Todo o estabelecimento de alojamento, restauração e bebidas do conjunto turístico, deve possuir saídas de emergência, com sinalização em local visível, nas áreas sociais e de serviços.

1.4 Saúde / Higiene

1.4.1 O estabelecimento deve realizar a desinfestação periódica de pragas, insectos e roedores.

1.4.2 Todo o estabelecimento deve fazer a higienização adequada de equipamentos e utensílios (roupas de cama / mesa / banho; louças e talheres; instalações sanitárias).

1.4.3 Todo o estabelecimento deve possuir equipamentos de primeiros socorros junto à recepção, zonas de serviço e zonas públicas.

1.5 Acessos

1.5.1 Não é permitido nenhum tipo de discriminação racial ou étnica.

1.5.2 É obrigatório o uso de uma placa ou qualquer outro tipo de identificação do estabelecimento em local visível e em boas condições de conservação.

- 1.5.3 O estabelecimento deve possuir áreas adequadas e específicas de fácil acesso e circulação e desimpedidas nas dependências do estabelecimento, inclusive para pessoas portadoras de deficiência física e/ou com necessidades especiais.

1.6 Conservação e manutenção

- 1.6.1 As fachadas dos edifícios que compõem o conjunto turístico devem estar em boas condições de conservação/manutenção.
- 1.6.2 Todas as áreas, equipamentos e instalações devem estar em boas condições de conservação/manutenção.
- 1.6.3 Todo o estabelecimento deve possuir um serviço de manutenção próprio ou realizado por terceiros.

1.7 Atendimento aos clientes

- 1.7.1 O nível e a qualidade dos serviços nos estabelecimentos de alojamento turístico e serviços de restauração e bebidas devem estar de acordo com a sua classificação.
- 1.7.2 Todos os trabalhadores devem estar devidamente identificados e uniformizados.
- 1.7.3 Em todos os estabelecimentos os chefes de recepção, de mesa, de bebidas e os telefonistas devem exprimir-se em língua portuguesa e possuir noções da língua inglesa.
- 1.7.4 Todos os trabalhadores do estabelecimento devem manter uma conduta profissional ética e tratar os clientes com a máxima atenção e cordialidade.

2. Itens Específicos

2.1 Empreendimentos de Alojamentos turísticos

2.1.1 Portaria/Recepção

- 2.1.1.1 A recepção deve situar-se à entrada do estabelecimento, e oferecer assistência e informação aos clientes.
- 2.1.1.2 O serviço de recepção deve funcionar permanentemente durante 24 horas por dia.

2.1.2 Sector Habitacional

2.1.2.1 Quartos

- 2.1.2.1.1 Todos os quartos e apartamentos devem ser identificados mediante um número, que é colocado no exterior da porta da entrada.
- 2.1.2.1.2 Quando os quartos ou apartamentos se situem em mais de um piso, o primeiro algarismo do número que os identifique deve indicar o piso e o restante o número de ordem de quartos.
- 2.1.2.1.3 Todos os quartos devem ter janela com abertura para o exterior.
- 2.1.2.1.4 As janelas dos quartos devem estar equipadas com um material que impeça totalmente a entrada da luz.
- 2.1.2.1.5 Todos os quartos devem possuir pelo menos uma cama individual com as dimensões mínimas de 0,9 metros x 1,9 metros ou uma cama de casal com as dimensões mínimas de 1,4 metros x 1,9 metros.
- 2.1.2.1.6 Todos os quartos devem possuir, pelo menos, uma mesa-de-cabeceira.
- 2.1.2.1.7 Todos os quartos devem possuir, pelo menos, um banco, uma cadeira ou um sofá e um local para escrever.

- 2.1.2.1.8 Todos os quartos devem possuir um roupeiro com gavetas ou prateleiras e cabides em número suficiente.

- 2.1.2.1.9 Todos os quartos devem possuir tapetes junto à cama, segundo o número de pessoas, salvo quando o quarto estiver totalmente alcatifado.

- 2.1.2.1.10 Todos os quartos devem possuir um sistema de comunicação entre os quartos e a recepção.

- 2.1.2.1.11 Todos os telefones localizados nos quartos devem sinalizar a lista dos telefones internos dos serviços do hotel, bem como o ramal do quarto.

- 2.1.2.1.12 Cada quarto deve possuir pelo menos, uma almofada, uma fronha, dois lençóis e um cobertor e/ou um edredon.

- 2.1.2.1.13 Cada quarto deve dispor de um interruptor de luz junto à entrada principal e oferecer uma iluminação que permita a leitura/trabalho.

- 2.1.2.1.14 Todos os quartos devem dispor de espaço suficiente para a circulação dos hóspedes e abertura total de todas as portas e gavetas.

- 2.1.2.1.15 Todas as roupas de cama devem estar limpas e em boas condições de uso.

- 2.1.2.1.16 Todas as tomadas localizadas no quarto devem mostrar a indicação de voltagem, salvo se houver uma indicação geral.

- 2.1.2.1.17 Os quartos devem estar preparados e limpos no momento em que forem ocupados pelos clientes.

- 2.1.2.1.18 Todos os estabelecimentos devem manter a roupa de cama e a toalha devidamente limpas e substituídas sempre que o hóspede deixe o estabelecimento.

- 2.1.2.1.19 Em todos os estabelecimentos a limpeza e arrumação dos quartos devem estar a cargo das governantas de andar, com o auxílio de outros trabalhadores, em número proporcional à capacidade do estabelecimento.

2.1.2.2 Casas de banho

- 2.1.2.2.1 Cada quarto deve ter uma casa de banho privada com paredes, pavimentos e tectos revestidos de materiais de fácil limpeza.

- 2.1.2.2.2 As instalações sanitárias devem dispor, durante 24 horas, de água corrente, quente e fria e ventilação directa ou artificial, com contínua renovação do ar.

- 2.1.2.2.3 As casas de banho devem ter, pelo menos, um espelho com iluminação suficiente por cima do lavatório, um tapete de banho, um toalheiro e um espaço para amenities.

- 2.1.2.2.4 Todas as casas de banho devem ter tomada de corrente com indicação de voltagem, obedecendo às normas de segurança, junto de um espelho.

- 2.1.2.2.5 Todas as casas de banho devem ter uma cortina ou outro resguardo das banheiras e nos chuveiros ou *poliban*.

- 2.1.2.2.6 As casas de banho devem ter, pelo menos, uma toalha de banho e outra de rosto para cada hóspede.

- 2.1.2.2.7 Todas as casas de banho devem dispor de espaço suficiente para a circulação dos hóspedes e abertura total de todas as portas e gavetas.

- 2.1.2.2.8 Todas as casas de banho devem ter, pelo menos, um recipiente de lixo.

- 2.1.2.2.9 Todas as casas de banho devem ter, pelo menos, um sabonete e um copo para cada hóspede.

2.1.2.2.10 Todas as casas de banho devem dispor de um interruptor de luz junto à entrada principal.

2.1.2.2.11 Todas as casas de banho devem ser limpas diariamente.

2.1.2.2.12 No caso de o estabelecimento praticar medidas de preservação ambiental, nomeadamente no consumo de água e uso de detergentes para a lavagem das roupas, o hóspede poderá ser questionado sobre a oportunidade de substituição das toalhas de banho, rosto e a roupa de cama.

2.1.2.2.13 Roupas de banho e amenities para a casa de banho devem estar disponíveis mediante solicitação do hóspede.

2.1.3 Áreas públicas

2.1.3.1 Todo o estabelecimento deve ter uma área de espera acessível durante as 24 horas e com cadeiras e/ou sofás para os hóspedes e/ou visitantes.

2.1.3.2 Todo o estabelecimento deve ter, pelo menos, uma instalação sanitária nas áreas públicas.

2.1.3.3 Deve haver instalações sanitárias comuns em todo os pisos em que existam salões, salas de refeições ou outras zonas de convívio, excepto se no piso imediato e a uma distância que permita a sua cómoda utilização existirem outras instalações sanitárias comuns.

2.1.3.4 As instalações sanitárias localizadas em áreas públicas devem ser equipadas de material de higiene descartável.

2.1.4 Sector de comunicações

2.1.4.1 Todo o estabelecimento deve dispor de, pelo menos, um equipamento telefónico nas áreas sociais.

2.1.5 Áreas de serviços

2.1.5.1 Os estabelecimentos de alojamento turístico devem estar sempre habilitados a prestar aos hóspedes um serviço de lavandaria, sem prejuízo de poderem recorrer a empresas especializadas ficando, em todo o caso, responsáveis pela sua correcta prestação, e especialmente, pela entrega das roupas no prazo de quarenta e oito horas, ou de vinte quatro horas, no caso de serviço urgente.

2.1.5.2 Todo o estabelecimento deve possuir um serviço de engomar para oferecer ao hóspede.

2.1.5.3 As zonas de serviços devem estar instaladas de forma a evitar a propagação de cheiros e assegurar o seu completo isolamento de outras dependências.

2.1.5.4 As cozinhas devem dispor sempre de ventilação directa ou artificial e de aparelhos para a renovação do ar e extracção de fumos e cheiros.

2.1.5.5 O pavimento, as paredes e o tecto da cozinha devem ser revestidos de materiais de fácil limpeza.

2.1.5.6 A comunicação das cozinhas com as salas de refeições deve ser de modo a permitir uma circulação rápida, com trajectos curtos, ou dispor de ligação directa por monta-pratos com capacidade adequada, quando a cozinha não se situe no mesmo piso da sala de refeições.

2.1.5.7 Todos os estabelecimentos devem possuir instalações frigoríficas para conservação e refrigeração dos alimentos e bebidas, de acordo com a capacidade, características e condições locais de abastecimento.

2.2 Empreendimentos de Restauração e Bebidas

2.2.1 Entrada

2.2.1.1 Todo o estabelecimento deve possuir entrada para os clientes, independente da entrada de serviço.

2.2.2 Instalações sanitárias

2.2.2.1 Todos os estabelecimentos devem ter instalações sanitárias para uso dos clientes, com separação por sexo.

2.2.2.2 As instalações sanitárias devem ter água corrente e ventilação directa ou artificial, com contínua renovação do ar.

2.2.2.3 Todas as instalações sanitárias devem estar sempre dotadas de toalhas de papel ou secadores.

2.2.2.4 Todas as instalações sanitárias devem ter pelo menos um recipiente de lixo.

2.2.2.5 Todas as instalações sanitárias devem ser limpas diariamente e sempre que necessário.

2.2.3 Sala de refeição

2.2.3.1 Todo o estabelecimento deve ter uma sala de refeições cuja capacidade deve ser definida pela sua área, de modo a permitir um serviço eficiente e de nível correspondente à classificação do estabelecimento.

2.2.3.2 Todo o estabelecimento deve ter extractores de fumos na sala de refeição e na zona de dança em que é permitido fumar.

2.2.4 Cozinha

2.2.4.1 A cozinha devem dispor sempre de ventilação directa ou artificial e aparelhos para a renovação do ar e extracção de fumos e cheiros.

2.2.4.2 O pavimento, as paredes e o tecto da cozinha devem ser revestidos de materiais de fácil limpeza.

2.2.4.3 A comunicação das cozinhas com as salas de refeições deve ser de modo a permitir uma circulação rápida, com trajectos breves, ou dispor de ligação directa por monta-pratos com capacidade adequada, quando a cozinha não se situe no mesmo piso da sala de refeições.

2.2.4.4 Todos os estabelecimentos devem possuir instalações frigoríficas para conservação e refrigeração dos alimentos e bebidas, de harmonia com a capacidade, características e condições locais de abastecimento.

2.2.4.5 Toda comida deve ser guardada, preparada e apresentada de forma higiénica, conforme normas estabelecidas pelos órgãos competentes de vigilância sanitária.

2.2.4.6 Na preparação dos pratos devem utilizar-se produtos em perfeito estado de conservação.

2.2.5 Área de serviços

2.2.5.1 Todo o estabelecimento deve ser dotado de uma zona de armazenagem para víveres, bebidas e depósito de vasilhame adequada à capacidade do estabelecimento.

2.2.5.2 Todo o estabelecimento deve possuir um local apropriado para armazenagem de produtos e equipamentos de limpeza.

2.2.5.3 É obrigatório a existência de uma área, separada dos demais ambientes, para o depósito do lixo.

- 2.2.5.4 Todo o estabelecimento deve ter escadas de serviço ou monta-pratos quando as instalações destinadas aos clientes se situem em pavimento diferente daquele em que se efectue a confecção e preparação final dos alimentos ou bebidas a servir.
- 2.2.5.5 Todo o estabelecimento deve possuir um vestiário e instalações sanitárias com chuveiro para trabalhadores, separados por sexo.

2.3 Áreas de lazer

- 2.3.1 Todos os conjuntos turísticos devem possuir uma área com zonas verdes comuns.
- 2.3.2 Todos os conjuntos turísticos devem possuir pelo menos uma piscina dentro do complexo, para uso tanto dos hóspedes dos estabelecimentos de alojamento turístico quanto dos visitantes.
- 2.3.3 Todos os conjuntos turísticos devem possuir pelo menos um parque infantil dentro do complexo, dotado de equipamentos básicos e com um monitor responsável pela segurança dos utilizadores durante todo o período de funcionamento do parque.
- 2.3.4 Todos os conjuntos turísticos devem possuir pelo menos um campo de jogos polivalente, bem como disponibilizar material e equipamentos para a prática de actividades desportivas.

Tabela 10 – Critérios Mínimos de Classificação para Restaurantes, Salas de Dança e Restaurantes Típicos

1. Itens Gerais

1.1 Obrigações Legais

- 1.1.1 Todo o estabelecimento deve obedecer às normas e exigências da legislação.
- 1.1.2 Todo o estabelecimento deve estar licenciado e com alvará válido expedido pelas autoridades competentes para prestar serviços de restauração e bebidas.
- 1.1.3 É obrigatório o uso das placas de classificação, em local visível, que indiquem a classificação do estabelecimento.
- 1.1.4 Todo o estabelecimento deve ter um livro de reclamações e sugestões.

1.2 Edifício

- 1.2.1 Todos os estabelecimentos devem estar dotados de sistema de abastecimento permanente de água e electricidade, e dispor de telefone ligado à rede geral do uso dos clientes, a excepção daquelas localidades onde não houver disponibilidade deste serviço.
- 1.2.2 Todos os estabelecimentos que possuem área externa ou anexos devem possuir placas indicativas e iluminação no caminho de acesso a estas áreas.
- 1.2.3 Todo o estabelecimento que se situe em dois ou mais pisos deve possuir escadas privativas para uso dos clientes.
- 1.2.4 As instalações de máquinas ou aparelhagens, monta-pratos, condutas de água e esgotos devem efectuar-se de modo a que se eliminem ruídos e vibrações, mediante utilização para esse fim de meios adequados.

1.3 Segurança

- 1.3.1 O estabelecimento deve obedecer a legislação de protecção contra incêndio, dispondo de equipamentos e instalações exigidos pelas autoridades competentes e prevendo saídas de emergência e providências em situações de pânico.

- 1.3.2 O estabelecimento deve tomar medidas de segurança necessárias para garantir a segurança dos hóspedes e prevenir o roubo ou furto de seus pertences.
- 1.3.3 Todo o estabelecimento deve possuir saídas de emergência sinalizadas nas salas de refeições e zonas de dança.

1.4 Saúde/Higiene

- 1.4.1 O estabelecimento deve realizar a desinfestação periódica de pragas periódico contra insectos e roedores.
- 1.4.2 Todo o estabelecimento deve fazer a higienização adequada de equipamentos e utensílios (roupas de mesa, louças e talheres; instalações sanitárias).

1.5 Acessos

- 1.5.1 Não é permitido nenhum tipo de discriminação racial ou étnica.
- 1.5.2 É obrigatório o uso de uma placa ou qualquer outro tipo de identificação do estabelecimento em local visível e em boas condições de conservação.
- 1.5.3 Todo o estabelecimento deve possuir rampas de acesso, instalações e equipamentos destinadas as pessoas portadoras de deficiência física.

1.6 Conservação e manutenção

- 1.6.1 A fachada do edifício deve estar em boas condições de conservação/manutenção.
- 1.6.2 Todas as áreas, equipamentos e instalações devem estar em boas condições de conservação/manutenção.

1.7 Atendimento ao cliente

- 1.7.1 O nível e a qualidade dos serviços nos estabelecimentos restauração e bebidas devem estar de acordo com a sua classificação.
- 1.7.2 Todo o estabelecimento deve possuir um responsável durante o período de funcionamento.

2. Itens Específicos

2.1 Entrada

- 2.1.1 Todo o estabelecimento deve possuir entrada para os clientes, independente da entrada de serviço.

2.2 Instalações sanitárias

- 2.2.1 Todos estabelecimentos devem ter instalações sanitárias para uso dos clientes, com separação por sexo.
- 2.2.2 As instalações sanitárias devem ter água corrente e ventilação directa ou artificial, com contínua renovação do ar.
- 2.2.3 Todas as instalações sanitárias devem estar sempre dotadas de toalhas de papel ou secadores.
- 2.2.4 Todas as instalações sanitárias devem ter pelo menos um recipiente de lixo.
- 2.2.5 Todas as instalações sanitárias devem ser limpas diariamente e sempre que necessário.

2.3 Sala de refeição e Sala de dança

- 2.3.1 Todo o estabelecimento deve ter uma sala de refeições cuja capacidade deve ser definida pela sua área, de modo a permitir um serviço eficiente e de nível correspondente à classificação do estabelecimento.
- 2.3.2 Todo o estabelecimento de sala de dança deve ter uma área destinada a pista de dança.

2.3.3 Todo o estabelecimento deve ter extracto de fumos na sala de refeição e na zona de dança em que é permitido fumar.

2.3.4 Todo o estabelecimento de sala de dança deve possuir saídas de emergência, devidamente sinalizadas, junto à pista de dança.

2.4 Cozinha

2.4.1 A cozinha devem dispor sempre de ventilação directa ou artificial e de aparelhos para a renovação do ar e extracção de fumos e cheiros.

2.4.2 O pavimento, as paredes e o tecto da cozinha devem ser revestidos de materiais de fácil limpeza.

2.4.3 A comunicação das cozinhas com as salas de refeições deve ser de modo a permitir uma circulação rápida, com trajectos breves, ou dispor de ligação directa por monta-pratos com capacidade adequada, quando a cozinha não se situe no mesmo piso da sala de refeições.

2.4.4 Todos os estabelecimentos devem possuir instalações frigoríficas para conservação e refrigeração dos alimentos e bebidas, de harmonia com a capacidade, características e condições locais de abastecimento.

2.4.5 Toda a comida deve ser guardada, preparada e apresentada de forma higiénica, conforme normas estabelecidas pelos órgãos competentes de vigilância sanitária.

2.4.6 Na preparação dos pratos devem utilizar-se produtos em perfeito estado de conservação.

2.5 Área de serviços

2.5.1 Todo o estabelecimento deve ser dotado de uma zona de armazenagem para víveres, bebidas e depósito de vasilhame adequada à capacidade do estabelecimento.

2.5.2 Todo o estabelecimento deve possuir um local apropriado para armazenagem de produtos e equipamentos de limpeza.

2.5.3 É obrigatório a existência de uma área, separada dos demais ambientes, para o depósito do lixo.

2.5.4 Todo o estabelecimento deve ter escadas de serviço ou monta-pratos quando as instalações destinadas aos clientes se situem em pavimento diferente daquele em que se efectue a confecção e preparação final dos alimentos ou bebidas a servir.

2.5.5 Todo o estabelecimento deve possuir um vestiário e instalações sanitárias com chuveiro para trabalhadores, separados por sexo.

Tabela 11 – Critérios Mínimos de Classificação para Bares, Snack-Bares, cervejaria e Pizaria

1. Itens Gerais

1.1 Obrigações Legais

1.1.1 Todo o estabelecimento deve obedecer as normas e exigências da legislação.

1.1.2 Todo o estabelecimento deve estar licenciado e com alvará válido expedido pelas autoridades competentes para prestar serviços de restauração e bebidas.

1.1.3 É obrigatório o uso das placas de classificação, em local visível, que indiquem a classificação do estabelecimento.

1.1.4 Todo o estabelecimento deve ter um livro de reclamações e sugestões.

1.2 Edifício

1.2.1 Todos os estabelecimentos devem estar dotados de sistema de abastecimento permanente de água e electricidade, e dispor de telefone ligado à rede geral do uso dos clientes, a excepção daquelas localidades onde não houver disponibilidade deste serviço.

1.2.2 Todos os estabelecimentos que possuem área externa ou anexos devem possuir placas indicativas e iluminação no caminho de acesso a estas áreas.

1.2.3 Todo o estabelecimento que se situe em dois ou mais pisos deve possuir escadas privativas para uso dos clientes.

1.2.4 As instalações de máquinas ou aparelhagens, monta-pratos, condutas de água e esgotos devem efectuar-se de modo a que se eliminem ruídos e vibrações, mediante utilização para esse fim de meios adequados.

1.3 Segurança

1.3.1 O estabelecimento deve obedecer a legislação de protecção contra incêndio, dispondo de equipamentos e instalações exigidos pelas autoridades competentes e prevendo saídas de emergência e providências em situações de pânico.

1.3.2 O estabelecimento deve tomar medidas de segurança necessárias para garantir a segurança dos hóspedes e prevenir o roubo ou furto de seus pertences.

1.4 Saúde/Higiene

1.4.1 O estabelecimento deve realizar a desinfestação periódica de pragas contra insectos e roedores.

1.4.2 Todo o estabelecimento deve fazer a higienização adequada de equipamentos e utensílios (roupas de mesa; louças e talheres; instalações sanitárias).

1.5 Acessos

1.5.1 Não é permitido nenhum tipo de discriminação racial ou étnica.

1.5.2 É obrigatório o uso de uma placa ou qualquer outro tipo de identificação do estabelecimento em local visível e em boas condições de conservação.

1.5.3 Todo o estabelecimento deve possuir rampas de acesso, instalações e equipamentos destinados à pessoas portadoras de deficiência física.

1.6 Conservação e manutenção

1.6.1 A fachada do edifício deve estar em boas condições de conservação/manutenção.

1.6.2 Todas as áreas, equipamentos e instalações devem estar em boas condições de conservação/manutenção.

1.7 Atendimento ao cliente

1.7.1 O nível e a qualidade dos serviços nos estabelecimentos de restauração e bebidas devem estar de acordo com a sua classificação.

1.7.2 Todo o estabelecimento deve ter um responsável durante o período de funcionamento.

2. Itens Específicos

2.1 Instalações sanitárias

2.2.1 Todos estabelecimentos devem ter instalações sanitárias para uso dos clientes.

2.2.2 As instalações sanitárias devem ter água corrente e ventilação directa ou artificial, com contínua renovação do ar.

- 2.2.3 Todas as instalações sanitárias devem estar sempre dotadas de toalhas de papel ou secadores.
- 2.2.4 Todas as instalações sanitárias devem ter pelo menos um recipiente de lixo.
- 2.2.5 Todas as instalações sanitárias devem ser limpas diariamente e sempre que necessário.

2.2 Cozinha

- 2.2.1 A cozinha deve dispor sempre de ventilação directa ou artificial e de aparelhos para a renovação do ar e extracção de fumos e cheiros.
- 2.2.2 O pavimento, as paredes e o tecto da cozinha devem ser revestidos de materiais de fácil limpeza.
- 2.2.3 Todos os estabelecimentos devem possuir instalações frigoríficas para conservação e refrigeração dos alimentos e bebidas, de harmonia com a capacidade, características e condições locais de abastecimento.

2.3 Área de serviços

- 2.3.1 Todo o estabelecimento deve ser dotado de uma zona de armazenagem para víveres, bebidas e depósito de vasilhame adequada à capacidade do estabelecimento.
- 2.3.2 Todo o estabelecimento deve possuir um local apropriado para armazenagem de produtos e equipamentos de limpeza.
- 2.3.3 É obrigatório a existência de uma área, separada dos demais ambientes, para o depósito do lixo.
- 2.3.4 Todo o estabelecimento deve possuir um vestiário e casa de banho para uso dos trabalhadores.

Tabela 12 — Critérios Mínimos de Classificação para Pastelarias, Salões de Chá e Sorveteria

1. Itens Gerais

1.1 Obrigações Legais

- 1.1.1 Todo o estabelecimento deve obedecer às normas e exigências da legislação.
- 1.1.2 Todo o estabelecimento deve estar licenciado e com alvará válido expedido pelas autoridades competentes para prestar serviços de restauração e bebidas.
- 1.1.3 É obrigatório o uso das placas de classificação, em local visível, que indiquem a classificação do estabelecimento.
- 1.1.4 Todo o estabelecimento deve ter um livro de reclamações e sugestões.

1.2 Edifício

- 1.2.1 Todos os estabelecimentos devem estar dotados de sistema de abastecimento permanente de água e electricidade, e dispor de telefone ligado à rede geral do uso dos clientes, a excepção daquelas localidades onde não houver disponibilidade deste serviço.
- 1.2.2 Todos os estabelecimentos que possuem área externa ou anexos devem possuir placas indicativas e iluminação no caminho de acesso a estas áreas.
- 1.2.3 Todo o estabelecimento que se situe em dois ou mais pisos deve possuir escadas privativas para uso dos clientes.
- 1.2.4 As instalações de máquinas ou aparelhagens, monta-pratos, condutas de água e esgotos devem efectuar-se de modo a que se eliminem ruídos e vibrações, mediante utilização para esse fim de meios adequados.

1.3 Segurança

- 1.3.1 O estabelecimento deve obedecer a legislação de protecção contra incêndio, dispondo de equipamentos e instalações exigidos pelas autoridades competentes e prevendo saídas de emergência e providências em situações de pânico.
- 1.3.2 O estabelecimento deve tomar medidas de segurança necessárias para garantir a segurança dos hóspedes e prevenir o roubo ou furto de seus pertences.

1.4 Saúde/Higiene

- 1.4.1 O estabelecimento deve realizar a desinfestação periódica de pragas contra insectos e roedores.
- 1.4.2 Todo o estabelecimento deve fazer a higienização adequada de equipamentos e utensílios (roupas de mesa; louças e talheres; instalações sanitárias).

1.5 Acessos

- 1.5.1 Não é permitido nenhum tipo de discriminação racial ou étnica.
- 1.5.2 É obrigatório o uso de uma placa ou qualquer outro tipo de identificação do estabelecimento em local visível e em boas condições de conservação.
- 1.5.3 Todo o estabelecimento deve possuir rampas de acesso, instalações e equipamentos destinadas à pessoas portadoras de deficiência física.

1.6 Conservação e manutenção

- 1.6.1 A fachada do edifício deve estar em boas condições de conservação/manutenção.
- 1.6.2 Todas as áreas, equipamentos e instalações devem estar em boas condições de conservação/manutenção.

1.7 Atendimento ao cliente

- 1.7.1 O nível e a qualidade dos serviços nos estabelecimentos restauração e bebidas devem estar de acordo com a sua classificação.
- 1.7.2 Todo o estabelecimento deve possuir um responsável durante o período de funcionamento.

2. Itens Específicos

2.1 Instalações sanitárias

- 2.2.1 Todos estabelecimentos devem ter instalações sanitárias para uso dos clientes.
- 2.2.2 As instalações sanitárias devem ter água corrente e ventilação directa ou artificial, com contínua renovação do ar.
- 2.2.3 Todas as instalações sanitárias devem estar sempre dotadas de toalhas de papel ou secadores.
- 2.2.4 Todas as instalações sanitárias devem ter pelo menos um recipiente de lixo.
- 2.2.5 Todas as instalações sanitárias devem ser limpas diariamente e sempre que necessário.

2.2 Cozinha

- 2.2.1 A cozinha deve dispor sempre de ventilação directa ou artificial e de aparelhos para a renovação do ar e extracção de fumos e cheiros.
- 2.2.2 O pavimento, as paredes e o tecto da cozinha devem ser revestidos de materiais de fácil limpeza.
- 2.2.3 Todos os estabelecimentos devem possuir instalações frigoríficas para conservação e refrigeração dos alimentos e bebidas, de harmonia com a capacidade, características e condições locais de abastecimento.

2.3 Área de serviços

- 2.3.1 Todo o estabelecimento deve ser dotado de uma zona de armazenagem para víveres, bebidas e depósito de vasilhames adequada a capacidade do estabelecimento.
- 2.3.2 Todo o estabelecimento deve possuir um local apropriado para armazenagem de produtos e equipamentos de limpeza.
- 2.3.3 É obrigatório a existência de uma área, separada dos demais ambientes, para o depósito do lixo.
- 2.3.4 Todo estabelecimento deve possuir um vestiário e casa de banho para uso dos trabalhadores.

2** – Quartos modestos. Serviço com disponibilidades limitadas quanto ao tipo e /ou horário. Serviços de alimentação e bebidas e a disponibilidade para reuniões e eventos são opcionais.

3*** – Quartos com padrões médios. Instalações e equipamentos de boa qualidade. Serviços de alimentação e bebidas, podendo estar sujeitos a horários pré-determinados. Instalações e equipamentos para eventos. Pessoal com formação especializada.

4**** – Quartos com acomodações superiores. Instalações e equipamentos de óptima qualidade. Serviços de alimentação e bebidas durante 24 horas. Serviço de bar. Instalações e equipamentos para reuniões e eventos. Pessoal qualificado e treinado. Áreas para lazer com piscina, lojas e business center.

5***** – Quartos de luxo. Instalações e equipamentos de excelente qualidade. Serviços de alimentação e bebidas durante 24 horas. Serviços de banquete e recepções. Instalações e equipamentos para reuniões e eventos. Pessoal qualificado e treinado. Áreas exclusivas para lazer e trabalho, disponibilizando facilidades como piscina, salas de ginástica, lojas, business center, salão de beleza, entre outros.

ANEXO II**Tabela 1 – Matriz de Classificação de HOTÉIS**

A matriz de classificação de hotéis possui 6 categorias distintas de estabelecimentos, do simples (1*) a (5*), sendo que as características básicas de cada um são:

1* – Quartos simples. Serviço básico, podendo oferecer apenas dormida e pequeno-almoço.

1.	Itens Gerais	1*	2	3	4*	5*
1.1	Qualidade Ambiental		*	*		
	Previsão na estrutura hoteleira de melhor ambiente, com boas práticas ambientais, basicamente boa integração do ambiente com os clientes	✓	✓	✓	✓	✓
	Manter um programa interno de treinamento de funcionários para a redução de consumo de energia eléctrica, água e redução de resíduos sólidos.		✓	✓	✓	✓
	Manter um local adequado para armazenamento de resíduos sólidos separados	✓	✓	✓	✓	✓
	Manter critérios especiais para aquisição de produtos e equipamento que apresentem eficiência energética e redução de consumo					✓
1.2	Edifício					
	Edifício em bom estado de conservação	✓	✓	✓	✓	✓
	Iluminação apropriada das áreas exteriores do edifício			✓	✓	✓
	Iluminação especial que valorize a fachada e elementos arquitectónicos do edifício				✓	✓
	Jardins e elementos paisagísticos no exterior do edifício				✓	✓
	Aparência aceitável/manutenção/conservação do edifício. Observância de aspectos mínimos manutenção	✓				
	Boa aparência/manutenção/ conservação do edifício. Observância de aspectos mínimos manutenção		✓			
	Muito boa aparência/manutenção/ conservação do edifício. Não apresenta qualquer aspectos de manutenção visível ao hóspede.			✓		
	Exceção aparência/manutenção/ conservação do edifício. Não apresenta qualquer aspectos de manutenção. O estabelecimento ostenta uma aparência atractiva.				✓	✓
1.3	Segurança					
	Circuito interno de TV ou equipamento de segurança similar				✓	✓
	Meios de controlo de entrada e saída de veículos no estabelecimento				✓	✓
	Utilização de serviço de segurança no estabelecimento a cargo de um guarda	✓	✓	✓		
	Utilização de serviços qualificados de segurança				✓	✓

	Empregados aptos a lidar com situações de incêndio e pânico com equipas predeterminadas, com treinamento específico (assalto, explosão, inundações e outros)	✓	✓	✓	✓	✓
	Gerador de emergência automático			✓	✓	✓
	Rotas de fuga sinalizadas nas áreas sociais e restaurantes	✓	✓	✓	✓	✓
	Utilização de serviços qualificados de segurança privada por 24 horas, 7 dias por semana				✓	✓
	Disponibilização de informação e procedimentos de segurança, contactos para assistência imediata com ilustração se possível					✓
1.4	Saúde/Higiene					
	Um trabalhador, no mínimo, por turno com formação em técnicas de primeiros socorros	✓	✓	✓	✓	✓
	Serviço de atendimento médico de urgência					✓
	Higienização do alimento "in natura" antes do armazenamento	✓	✓	✓	✓	✓
	Local fechado ou contentor para armazenamento e depósito de lixo	✓	✓	✓	✓	✓
	Programa próprio de controlo periódico da qualidade dos alimentos servidos no estabelecimento				✓	✓
1.5	Acessos					
	Dispor de entrada ao nível da via pública para o uso exclusivo dos clientes, com facilidades de atendimento para idosos e pessoas portadoras de deficiência física	✓	✓	✓	✓	✓
	Sistema interno de sinalização que permita fácil acesso e circulação por todo o estabelecimento			✓	✓	✓
1.6	Conservação e Manutenção					
	Dispor de uma oficina própria de manutenção				✓	✓
	Programas de prevenção e controlo para conservação / manutenção do edifício e equipamentos			✓	✓	✓
	Execução de limpezas periódicas em carpetes, cortinas, janelas, etc.	✓	✓	✓	✓	✓
	Serviço de manutenção 24 horas por dia					✓
1.7	Atendimento ao Hóspede					
	Disponibilidade gratuita em 100% das unidades de cesta de frutas e/ou outras cortesias especiais					✓
	Detalhes especiais de cordialidade no atendimento				✓	
	Treinamento e orientação do pessoal	✓	✓	✓	✓	✓
	Presteza e cortesia	✓	✓	✓	✓	✓
	Apresentação, vestimenta e identificação adequada para os empregados	✓	✓	✓	✓	✓
	Disponibilidade de serviço de aluguer de carros de luxo					✓
1.7.1	Serviços de Reservas					
	Disponibilidade de Serviço Funcional de Reservas, independentemente de poderem ser efectuadas através de departamento próprio ou pela recepção	✓	✓	✓	✓	✓
	Disponibilidade de serviço de 24 horas com atendimento trilingue					✓
	Disponibilidade de serviço de 24 horas com atendimento Bilingue				✓	
	Disponibilidade de serviço de 12 horas			✓		
	Disponibilidade de serviço de 08 horas	✓	✓			
1.7.2	Serviço de Recepção					
	Existência de Serviço de Recepção, que deverá providenciar assistência no período de 24 horas por dia				✓	✓
	Existência de Serviço de Recepção, que deverá providenciar assistência no período de 16 horas por dia			✓		
	Existência de Serviço de Recepção, que deverá providenciar assistência no período de 08 horas por dia	✓	✓			
	Procedimento para atendimento especial para autoridades e personalidades				✓	✓

1.7.3	Serviço de Mensagens			✓	✓	✓
	Disponibilidade funcional de Serviço de Mensageiro					✓
	Serviço de mensagens no período de 24 horas por dia					✓
1.7.4	Serviço de Despertar					
	Disponibilidade de serviço de despertar	✓	✓	✓	✓	✓
	Programado pelo próprio hóspede					✓
1.7.5	Serviço de Andares					
	Serviço de governanta				✓	✓
	Serviço de limpeza diária	✓	✓	✓	✓	✓
1.7.6	Serviço de Room-Service					
	Serviço de Room Service no período de 24 horas por dia				✓	✓
	Serviço de pequeno-almoço no quarto				✓	✓
	Room Service no período de 24 horas por dia com atendimento trilingue por turno					✓
	Abertura de cama				✓	✓
1.7.7	Serviço de Lavandária					
	Serviço de lavanderia	✓	✓	✓	✓	
	Serviço de lavanderia 24 horas por dia					✓
	Roupa lavada e passada no mesmo dia, desde que entregue até às 09:00 horas da manhã				✓	✓
	Serviço de lavagem a seco de roupas com entrega em 24 horas				✓	✓
	Serviço expresso de lavanderia com entrega em 2 horas					✓
2	<i>Itens Específicos</i>					
2.1	Portaria/Recepção					
	Local ou espaço para guarda de bagagem não necessariamente fechado	✓	✓	✓		
	Local ou espaço para guarda de bagagem fechado				✓	✓
	Local para guarda ou sistema de entrega de correspondência e mensagens			✓	✓	✓
	Sistemas informatizados de controlo, que permita um serviço de <i>Check-in/Check-out</i> eficiente			✓	✓	✓
	Realização de serviços de operações cambiais disponíveis aos clientes, quando autorizados pela entidade competente, segundo a legislação em vigor			✓	✓	✓
	Climatização da área destinada à recepção				✓	✓
	Pessoal apto a prestar informações e serviços de interesse do hóspede, com presteza, eficiência e cordialidade	✓	✓	✓	✓	✓
2.2	Sector Habitacional					
	Ofício de andares para quartos			✓	✓	✓
	Todas as salas e quartos das unidades habitacionais com iluminação e ventilação de acordo com as normas vigentes para edificações	✓	✓	✓	✓	✓
	Ambiente/conforto/decoração compatíveis com a categoria	✓	✓	✓	✓	✓
	Limpeza diária	✓	✓	✓	✓	✓
	Frequência de troca de roupas de cama a cada mudança de hóspede			✓	✓	✓
	Revestimentos, pisos, forrações, mobiliários e decoração com equipamento de 1.ª linha					✓
	Escritório de andares para material de limpeza			✓	✓	✓
2.2.1	Quartos					
	Quarto de dormir com pé direito mínimo de 2,60m e área igual ou superior a 14m ² nos quartos duplos e 10m ² nos quartos individuais em 100% dos quartos	✓				
	Quarto de dormir com pé direito mínimo de 2,60m e área igual ou superior a 15m ² nos quartos duplos e 10m ² nos quartos individuais em 100% dos quartos		✓			
	Quarto de dormir com pé direito mínimo de 2,60m e área igual ou superior a 17m ² nos quartos duplos e 11m ² nos quartos individuais em 100% dos quartos			✓		

Quarto de dormir com pé direito mínimo de 2,60m e área igual ou superior a 18m ² nos quartos duplos e 12m ² nos quartos individuais em 100% dos quartos				✓	
Quarto de dormir com pé direito mínimo de 2,60m e área igual ou superior a 20m ² nos quartos duplos e 13m ² nos quartos individuais em 100% dos quartos					✓
Quartos tipo suite				✓	✓
Suites ou quartos superiores, em número correspondente, no mínimo, a 5% dos quartos existentes				✓	
Suites ou quartos superiores, em número correspondente, no mínimo, a 10% dos quartos existentes					✓
Suite tipo presidencial, composta no mínimo, por uma sala de jantar, uma sala de estar, um cozinha de apoio, uma área de dormir e casa de banho completa.					✓
Quartos do tipo suite com sala de estar área igual ou superior a 11 m ²				✓	
Quartos do tipo suite com sala de estar área igual ou superior a 13 m ²					✓
Quartos adaptados para portadores de deficiência			✓	✓	✓
Quartos reservados para não-fumadores			✓	✓	✓
Quando houver terraços, área mínima de 4,00 m ²	✓	✓	✓		
Quando houver terraços, área mínima de 5,00 m ²				✓	
Quando houver terraços, área mínima de 6,00 m ²					✓
Directório com todas as informações, horários e serviços oferecidos pelo hotel em 100% dos quartos	✓	✓	✓	✓	✓
Sistema de climatização em 100% dos quartos.	✓	✓	✓	✓	✓
Sistema de controlo manual ou digital da temperatura ambiente em 100% dos quartos			✓	✓	✓
Aparelho de TV a cores em 100% dos quartos		✓	✓	✓	✓
Sistema de TV por satélite ou a cabo em 100% dos quartos (Nas localidades em que o serviço está disponível)				✓	✓
Aparelho de TV LCD, plasma Equipamento de DVD ou sistema <i>pay-per-view</i> em 100% das suites no mínimo 30% dos quartos					✓
Comando do ar condicionado, luz e TV na cabeceira da cama ou por controlo remoto em 100% dos quartos				✓	✓
Mini refrigerador em 100% dos quartos				✓	✓
Mini refrigerador abastecido em 100% dos quartos					✓
Telefones em 100% dos quartos			✓	✓	✓
Um telefone em 100% das suites e/ou quartos superiores					✓
Acesso a <i>internet</i> disponível a partir de sala de <i>Internet</i> .			✓	✓	✓
Acesso a <i>internet</i> em 100% dos quartos (Nas localidades em que o serviço está disponível)					✓
Mesa de trabalho ou tocador com iluminação própria, ponto de energia e telefone, possibilitando o uso de aparelhos electrónicos pessoais em 100% dos quartos			✓	✓	✓
Mesa de refeições, no mínimo, com um assento por leito em 100% das suites				✓	✓
Lâmpada de leitura junto às cabeceiras em 100% dos quartos			✓	✓	✓
Porta malas em: 100% das suites e/ou quartos superiores			✓		
Porta malas em: 100% dos quartos				✓	✓
Espelho de corpo inteiro em 100% das suites			✓		
Espelho de corpo inteiro em 100% dos quartos				✓	✓
Cofres em 100% dos quartos				✓	✓
Camas solteira com dimensões superiores a 0,9m x 1,9m e de casal com dimensões superiores a 1,4m x 1,9m em 100% das suites e/ou quartos superiores				✓	
Camas single com dimensões superiores a 0,9m x 1,9m e de casal com dimensões superiores a 1,4m x 1,9m em 100% dos quartos					✓
Diferentes tipos de almofadas					✓

	Área separada para roupeiro iluminação própria em 100% das suítes e/ou quartos superiores					✓
	Roupa de cama de 100% de algodão em 100% dos quartos					✓
	Mobília de boa qualidade em 100% dos quartos					✓
	Armário ou local específico para guarda de roupas em 100% dos quartos	✓	✓	✓	✓	✓
2.2.1	Casas de banho					
	Casa de banho privativa em 100% dos quartos, com no mínimo 30% completa com área igual ou superior a 3,50m ² e 2,50m ² quando simples	✓	✓			
	Casa de banho privativa em 100% dos quartos, com no mínimo 50% completa com área igual ou superior a 4,00m ² e 2,75m ² quando simples			✓		
	Casa de banho privativa completa em 100% dos quartos, com área igual ou superior a 4,50m ²				✓	
	Casa de banho privativa completa em 100% dos quartos, com área igual ou superior a 5,50m ²					✓
	Água quente no chuveiro e lavatório em 100% das casas de banho	✓	✓	✓	✓	
	Água quente em todas as instalações em 100% das casas de banho					✓
	Lavatório com espelho em 100% das casas de banho	✓	✓	✓		
	Lavatório com bancada e espelho, em 100% das casas de banho				✓	✓
	Chuveiro com área igual ou superior a 0,80 m ² em 100% das casas de banho			✓	✓	✓
	Banheira tipo jacuzzi em 50% das casas de banho das suítes e/ou quartos superiores					✓
	Chuveiro com polibanho e banheira em 100% das casas de banho das suítes e/ou quartos superiores					✓
	Suporte ou apoio para produtos de banho, no chuveiro, em 100% das casas de banho	✓	✓	✓	✓	✓
	Espelho com lente de aumento 100% das casas de banho das suítes e/ou quartos superiores					✓
	Secador de cabelo disponível na recepção caso seja solicitado pelo hóspede	✓	✓	✓		
	Secador de cabelo disponível em 100% das casas de banho				✓	✓
	Tomada a meia altura para barbeador em 100% das casas de banho	✓	✓	✓	✓	✓
	Lenço de papel em 100% das casas de banho				✓	✓
	Roupas de banho de 100% algodão em 100% das casas de banho				✓	✓
	Disponibilidade de acessórios complementares composto por pelo menos 2 "amenities"	✓	✓			
	Outros acessórios em 100% das casas de banho (touca de banho, escova e pasta de dentes, shampoo, creme condicionador, creme hidratante, secador de cabelos, roupão, espuma de banho, sais de banho, kit de costura, etc.):					
	Mínimo de oito				✓	✓
	Mínimo de seis			✓		
	Mínimo de quatro		✓			
	Mínimo de três	✓				
2.3	Áreas públicas					
	Relação de áreas sociais/estar por unidade habitacional de 1,20m ²	✓	✓			
	Relação de áreas sociais/estar por unidade habitacional de 2,00m ²			✓		
	Relação de áreas sociais/estar por unidade habitacional de 2,50m ²				✓	
	Relação de áreas sociais/estar por unidade habitacional de 3,00m ²					✓
	Casas de banho sociais, masculino e feminino, separados entre si, com ventilação natural ou forçada, adaptado para pessoas portadoras de deficiência física	✓	✓	✓	✓	✓
	Estacionamento com número de vagas igual ou superior a 10% do número total de unidades hoteleiras			✓		
	Estacionamento com número de vagas igual ou superior a 15% do número total de unidades hoteleiras, com local apropriado para embarque/desembarque de pessoas com deficiência física e/ou necessidades especiais, devidamente sinalizado				✓	

	Estacionamento com número de vagas igual ou superior a 20% do número total de unidades hoteleiras, com local apropriado para embarque/desembarque de pessoas com deficiência física e/ou necessidades especiais, devidamente sinalizado					✓
	Climatização em todas as áreas sociais				✓	✓
	Revestimentos, pisos, mobiliários e decoração de excelente qualidade					✓
	Objectos de arte, de preferência local, nos diversos ambientes				✓	✓
	Instalação de barbearia e cabelereiro				✓	✓
	Variiedades de lojas, tais como tabacaria, boutiques, artesanato, etc.				✓	✓
	Musica ao vivo em pelo menos um dos ambientes sociais					✓
2.4	Sector de comunicações					
	Equipamento telefónico nas áreas públicas de uso exclusivo dos hóspedes	✓	✓	✓	✓	✓
	Local para ligações telefónicas nas áreas sociais, com cadeiras/banco para o hóspede				✓	✓
	Central telefónica, com ramais em todos os sectores					✓
	Equipamento para fax	✓	✓	✓	✓	✓
	Área com computadores com acesso a internet (Quando houver disponibilidade do serviço na localidade)			✓	✓	✓
	Sistema de internet sem fio em todas as áreas públicas internas do hotel (Quando houver disponibilidade do serviço na localidade)					✓
	Sistema de internet sem fio em todo o hotel (Quando houver disponibilidade do serviço na localidade)					✓
2.5	Sector de alimentos e bebidas					
2.5.1	Sala de refeições					
	Sala de refeições com área mínima 1,25m ² por unidade habitacional	✓				
	Sala de refeições com área mínima 1,80m ² por unidade habitacional		✓	✓		
	Sala de refeições com área mínima 2,00m ² por unidade habitacional				✓	
	Sala de refeições com área mínima 2,25m ² por unidade habitacional					✓
	Restaurante ou <i>coffee shop</i>	✓	✓	✓		
	Restaurante de categoria internacional				✓	✓
	Pelo menos dois restaurantes de categoria internacional					✓
	Ambiente de bar em sala própria			✓	✓	✓
	Pelo menos dois ambientes de bar em sala própria					✓
	Acesso para pessoas com deficiência física às salas de refeições, restaurantes e bares	✓	✓	✓	✓	✓
	Mobiliário e decoração de excelente qualidade				✓	✓
	Climatização nas salas de refeições, restaurantes e bares			✓	✓	✓
	Crítérios específicos de qualificação do cozinheiro					✓
	Crítérios específicos de qualificação do "bar man"					✓
	Serviço de alimentação, com qualidade e em níveis compatíveis com a categoria do estabelecimento					
	Atendimento 24 horas em restaurante de padrão internacional com cardápio trilingue					✓
	Pequeno almoço, almoço e jantar de padrão internacional com cardápio bilingue					✓
	Almoço e jantar no restaurante principal				✓	
	Serviço de pequeno almoço e refeições leves eventualmente oferecidas	✓	✓	✓	✓	✓
	Ambiente/conforto/decoração compatíveis com a categoria	✓	✓	✓	✓	✓
2.5.2	Equipamentos					
	Toalhas de mesa e guardanapos de tecido nos serviços de almoço e jantar do restaurante				✓	✓
	Talheres de inox nos serviços de almoço e jantar do restaurante	✓	✓	✓		

	Talheres de <i>inox</i> de primeira linha em todos os serviços de alimentos e bebidas do estabelecimento				✓	✓
	Pratos de porcelana nos serviços de almoço e jantar do restaurante	✓	✓	✓		
	Pratos de porcelana de 1ª linha em todos os serviços de alimentos e bebidas do estabelecimento				✓	✓
2.5.3	Serviços					
	Almoço e jantar, oferecido por um período mínimo de 3 horas, no restaurante principal					✓
	Atendimento 24 horas em restaurante ou <i>coffee shop</i>					✓
	Serviço de <i>Barman</i>				✓	✓
	Chefe de cozinha com formação específica				✓	✓
	Ementa com <i>layout</i> apropriado e design coerente com a decoração e/ou tema do restaurante				✓	✓
	Carta de vinhos				✓	✓
	Carta de vinhos e bebidas apresentada por um escanção					✓
	Refeições servidas com talheres e taças apropriados			✓	✓	✓
	Refeições servidas em louças apropriadas			✓	✓	✓
	Chefe de sala responsável pelo serviço de atendimento nos restaurantes			✓	✓	✓
	Empregados de mesa com formação apropriada			✓	✓	✓
2.6	Áreas de serviços					
	Corredores principais com largura mínima de 1,25 m	✓	✓			
	Corredores principais com largura mínima de 1,40 m			✓		
	Corredores principais com largura mínima de 1,60 m				✓	
	Corredores principais com largura mínima de 1,75m					✓
	Escadas principais com largura mínima de 1,15 m e escadas de serviço com largura mínima de 1,10m	✓				
	Escadas principais com largura mínima de 1,30 m e escadas de serviço com largura mínima de 1,10m		✓			
	Escadas principais com largura mínima de 1,35 m e escadas de serviço com largura mínima de 1,15m			✓		
	Escadas principais com largura mínima de 1,50 m e escadas de serviço com largura mínima de 1,20m				✓	
	Escadas principais com largura mínima de 1,60 m e escadas de serviço com largura mínima de 1,25m					✓
	Entrada de serviço independente	✓	✓	✓	✓	✓
	Copa central para o preparo de lanches e pequeno almoço	✓	✓	✓	✓	✓
	Elevador de serviço de uso exclusivo desse fim					✓
	Zona de refeições de uso exclusivo dos trabalhadores e vestiário e instalações sanitárias com chuveiro para os trabalhadores, separadas por sexo	✓	✓	✓	✓	✓
2.7	Áreas de Lazer					
	Sala de ginástica / musculação				✓	✓
	Sala de ginástica / musculação com instrutor					✓
	Serviço de Spa e Massagens					✓
	Equipamentos de ginástica de última geração					✓
	Toalhas à disposição dos hóspedes na sala de ginástica				✓	✓
	Serviço de bar junto a sala de ginástica					
	Piscina externa ou interna				✓	✓
	Toalhas à disposição dos hóspedes na piscina				✓	✓
	Serviço de bar junto a piscina				✓	✓
	Identificação do acesso/circulação para orientação dos banhistas				✓	✓

	Ambientes, instalação e/ou equipamentos adequados destinados a salão de beleza, SPA, serviço de baba, venda de jornais e revistas, loja de conveniência, agência de viagens, serviço de cambio, transporte especial entre outros					✓
	Mínimo de seis					✓
	Mínimo de quatro				✓	
	Mínimo de dois			✓		
2.8	Área de eventos / convenções					
	Salas de reuniões com capacidade para realizar eventos de diversos tipos e dimensões			✓	✓	✓
	Salas de apoio para reuniões de grupos pequenos				✓	✓
	Sala de apoio para secretariado					✓
	Sistema de climatização nas salas de reunião			✓	✓	✓
	Business Center com equipamentos para reuniões (<i>fac-simile</i> , telefone, computador, equipamentos audiovisuais, telas para projecção, etc.)				✓	✓
	Sistema de som completo				✓	✓
	Serviço de tradução simultânea					✓
	Local para <i>coffee break</i> / intervalo para café					✓
	Ambiente, instalações e equipamentos adequados para eventos e banquetes					✓
	Serviço apoio disponível para eventos e banquetes					✓
	Sala VIP com equipamentos para atender ao hóspede executivo (computador, FAX, copiadora, TV, mesa de reuniões e área de estar)					✓

Tabela 2 – Matriz de Classificação de HOTÉIS-RESORT

1	Itens Gerais	3	4	5
		*	*	*
1.1	Qualidade Ambiental			
	Previsão na estrutura hoteleira da preocupação de melhor ambiente, com boas praticas ambientais, basicamente boa integração do ambiente com os clientes	✓	✓	✓
	Manter um programa interno de treinamento de funcionários para a redução de consumo de energia eléctrica, água e redução de resíduos sólidos.		✓	✓
	Manter um local adequado para armazenamento de resíduos sólidos separados	✓	✓	✓
	Manter critérios especiais para aquisição de produtos e equipamento que apresentem eficiência energética e redução de consumo	✓	✓	✓
1.2	Edifício			
	Edifício em bom estado de conservação	✓	✓	✓
	Iluminação apropriada das áreas exteriores do edifício	✓	✓	✓
	Iluminação especial que valorize a fachada e elementos arquitectónicos do edifício		✓	✓
	Jardins e elementos paisagísticos no exterior do edifício		✓	✓
	Muito boa aparência/manutenção/ conservação do edifício. Não apresenta qualquer aspectos de manutenção visível ao hóspede.	✓	✓	
	Excelente aparência/manutenção/ conservação do edifício. Não apresenta qualquer aspectos de manutenção. O estabelecimento ostenta uma aparecia atractiva e luxuoso.			✓
1.3	Segurança			
	Circuito interno de TV ou equipamento de segurança similar			✓
	Meios de controlo de entrada e saída de veículos no estabelecimento		✓	✓
	Utilização de serviço de segurança no estabelecimento a cargo de um guarda	✓		
	Utilização de serviços qualificados de segurança particular		✓	✓
	Empregados com formação para lidar com situações de incêndio e pânico	✓	✓	✓

	Gerador de emergência automático	✓	✓	✓
	Rotas de fuga sinalizadas nas áreas sociais e restaurantes	✓	✓	✓
	Utilização de serviços qualificados de segurança privada por 24 horas, 7 dias por semana			
	Disponibilização de informação e procedimentos de segurança, contactos para assistência imediata com ilustração se possível		✓	✓
1.4	Saúde/Higiene			
	Um trabalhador, no mínimo, por turno com formação em técnicas de primeiros socorros	✓	✓	✓
	Posto de primeiros socorros		✓	✓
	Serviço de atendimento médico de urgência			✓
	Higienização do alimento "in natura" antes do armazenamento	✓	✓	✓
	Local fechado ou contentor para armazenamento e depósito de lixo	✓	✓	✓
	Programa próprio de controlo periódico da qualidade dos alimentos servidos no estabelecimento		✓	✓
1.5	Acessos			
	Disponibilidade de entrada ao nível da via pública para o uso exclusivo dos clientes, com facilidades de atendimento para idosos e pessoas portadoras de deficiência	✓	✓	✓
	Guarita de segurança na entrada do estabelecimento		✓	✓
	Sistema interno de sinalização que permita fácil acesso e circulação por todo o estabelecimento	✓	✓	✓
1.6	Conservação e Manutenção			
	Disponibilidade de uma oficina própria de manutenção		✓	✓
	Programas de prevenção e controlo para conservação / manutenção do edifício e equipamentos	✓	✓	✓
	Execução de limpezas periódicas em carpetes, cortinas, janelas, etc.	✓	✓	✓
	Serviço de manutenção 24 horas por dia			
1.7	Atendimento ao Hóspede			
	Disponibilidade gratuita em 100% das unidades de cesta de frutas e/ou outras cortesias especiais			✓
	Detalhes especiais de cordialidade no atendimento		✓	
	Treinamento e orientação do pessoal	✓	✓	✓
	Presteza e cortesia	✓	✓	✓
	Apresentação, vestimenta e identificação adequada para os empregados	✓	✓	✓
	Disponibilidade de serviço de aluguer de carros de luxo			✓
1.7.1	Serviços de Reservas			
	Disponibilidade de Serviço Funcional de Reservas, independentemente de poderem ser efectuadas através de departamento próprio ou pela recepção	✓	✓	✓
	Disponibilidade de serviço de 24 horas com atendimento Bilingue			✓
	Disponibilidade de serviço de 12 horas		✓	
	Disponibilidade de serviço de 08 horas	✓		
1.7.2	Serviço de Recepção			
	Existência de Serviço de Recepção, que deverá providenciar assistência no período de 24 horas por dia			✓
	Existência de Serviço de Recepção, que deverá providenciar assistência no período de 16 horas por dia		✓	
	Existência de Serviço de Recepção, que deverá providenciar assistência no período de 08 horas por dia	✓		
	Procedimento para atendimento especial para autoridades e personalidades			✓
1.7.3	Serviço de Mensageiro			
	Disponibilidade funcional de Serviço de Mensageiro	✓	✓	✓
	Serviços de mensageiro no período de 24 horas por dia			✓

1.7.4	Serviço de Despertar			
	Disponibilidade de Serviço de Despertar	✓	✓	✓
	Disponibilidade de serviço de despertar programado pelo próprio hóspede			✓
1.7.5	Serviço de Andares			
	Serviço de governanta		✓	✓
	Serviço de limpeza diária	✓	✓	✓
1.7.6	Serviço de Room-Service			
	Serviço de Room Service no período de 16 horas	✓	✓	
	Serviço de Room Service no período de 24 horas por dia			✓
	Serviço de pequeno-almoço no quarto	✓	✓	✓
	Serviço de Room Service no período de 24 horas por dia com atendimento trilingue por turno			✓
	Abertura de cama			✓
1.7.7	Serviço de Lavandaria			
	Serviço de lavandaria	✓	✓	✓
	Serviço de lavandaria 24 horas por dia			✓
	Roupa lavada e passada no mesmo dia, desde que entregue até às 09:00 horas da manhã		✓	✓
	Serviço de lavagem a seco de roupas com entrega em 24 horas			✓
	Serviço expresso de lavandaria com entrega em 2 horas			✓
2	<i>Itens Específicos</i>			
2.1	Portaria/Recepção			
	Local ou espaço para guarda de bagagem não necessariamente fechado	✓		
	Local ou espaço para guarda de bagagem fechado		✓	✓
	Local para guarda ou sistema de entrega de correspondência e mensagens	✓	✓	✓
	Sistemas informatizados de controlo, que permita um serviço de <i>Check-in / Check-out</i> eficiente	✓	✓	✓
	Realização de serviços de operações cambiais disponíveis aos clientes, quando autorizados pela entidade competente, segundo a legislação em vigor	✓	✓	✓
	Climatização da área destinada à recepção		✓	✓
	Pessoal apto a prestar informações e serviços de interesse do hóspede, com presteza, eficiência e cordialidade	✓	✓	✓
2.2	Sector Habitacional			
	Escritório de andares no sector habitacional	✓	✓	✓
	Escritório de andares para material de limpeza	✓	✓	✓
	Revestimentos, pisos, forrações, mobiliários e decoração com equipamento de 1.ª linha			✓
2.2.1	Quartos			
	Quarto de dormir com pé direito mínimo de 2,60m e área igual ou superior a 28m ² 100% dos quartos	✓		
	Quarto de dormir com pé direito mínimo de 2,60m e área igual ou superior a 32m ² em 100% dos quartos		✓	
	Quarto de dormir com pé direito mínimo de 2,60m e área igual ou superior a 36m ² em 100% dos quartos			✓
	Apartamentos tipo <i>Challets</i> e/ou suítes em número correspondente, no mínimo, a 10% dos quartos existentes, com quarto de dormir com pé direito mínimo de 2,60m e área igual ou superior a 28m ²		✓	
	Apartamentos tipo <i>Challets</i> e/ou suítes em número correspondente a no mínimo 20% dos quartos existentes, com quarto de dormir com pé direito mínimo de 2,60m e área igual ou superior a 36m ²			✓
	Apartamentos tipo <i>Challets</i> e/ou suite tipo presidencial composta por no mínimo uma sala de jantar, uma sala de estar, um cozinha de apoio, um área de dormir e casa de banho completa.			✓

	Challets e/ou suites com sala de estar de área igual ou superior a 16 m ²	✓		
	Challets e/ou suites com sala de estar de área igual ou superior a 18 m ²		✓	
	Challets e/ou suites com sala de estar de área igual ou superior a 20 m ²			✓
	Quartos adaptados para portadores de deficiência	✓	✓	✓
	Quartos reservados para não-fumadores.	✓	✓	✓
	Quando houver terraço, área mínima de 5,00 m ²	✓	✓	
	Quando houver terraço, área mínima de 6,00 m ² / 8,00 m ²			✓
	Directório com todas as informações, horários e serviços oferecidos pelo hotel em 100% dos quartos	✓	✓	✓
	Sistema de climatização em 100% dos quartos.	✓	✓	✓
	Sistema de controlo manual ou digital da temperatura ambiente em 100% dos quartos		✓	✓
	Aparelho de TV a cores em 100% dos quartos	✓	✓	✓
	Sistema de TV por satélite ou cabo em 100% dos quartos (Nas localidades em que o serviço está disponível)		✓	✓
	Aparelho de TV LCD, plasma Equipamento de vídeo cassete, DVD ou sistema pay-per-view em 100% nas suites			✓
	Comando do ar condicionado, luz e TV na cabeceira da cama ou por controlo remoto em 100% dos quartos		✓	✓
	Mini refrigerador em 100% dos quartos		✓	
	Mini refrigerador abastecido em 100% dos quartos			✓
	Telefones em 100% dos quartos	✓	✓	
	Dois telefones em 100% das suites e/ou quartos superiores			✓
	Acesso à internet em 100% dos quartos (Nas localidades em que o serviço está disponível)		✓	✓
	Acesso a internet sem fio em 100% das áreas públicas (Nas localidades em que o serviço está disponível)			✓
	Mesa de trabalho ou tocador com iluminação própria, ponto de energia e telefone, possibilitando o uso de aparelhos electrónicos pessoais em 100% dos quartos	✓	✓	✓
	Mesa de refeições com no mínimo um assento por leito em 100% das suites		✓	
	Mesa de refeições, no mínimo, com um assento por leito em 100% dos quartos			✓
	Lâmpada de leitura junto às cabeceiras em 100% dos quartos	✓	✓	✓
	Porta malas em: 100% dos quartos	✓	✓	✓
	Espelho de corpo inteiro em 100% dos quartos		✓	✓
	Cofres em 100% dos quartos		✓	✓
	Camas single com dimensões superiores a 0,9m x 1,9m e de casal com dimensões superiores a 1,4m x 1,9m em 100% dos suites e/ou quartos superiores		✓	
	Camas single com dimensões superiores a 0,9m x 1,9m e de casal com dimensões superiores a 1,4m x 1,9m em 100% dos quartos			✓
	Diferentes tipos de almofadas			✓
	Área separada para roupeiro e iluminação própria em 100% das suites e/ou quartos superiores			✓
	Roupa de cama de 100% de algodão em 100% dos quartos			✓
	Mobiliário de boa em 100% dos quartos			✓
	Armário ou local específico para guarda de roupas em 100% dos quartos	✓	✓	✓
2.2.1	Casa de banho			
	Casa de banho privativa completa em 100% dos quartos, com área igual ou superior a 4,00m ²	✓		
	Casa de banho privativa completa em 100% dos quartos, com área igual ou superior a 4,50m ²		✓	

	Casa de banho privativa completa em 100% dos quartos, com área igual ou superior a 5,50m ²			✓
	Água quente no chuveiro e lavatório em 100% das casas de banho		✓	✓
	Água quente em todas as instalações em 100% das casas de banho			✓
	Lavatório com bancada e espelho, em 100% das casas de banho		✓	✓
	Chuveiro com área igual ou superior a 0,80 m ² , em 100% das casas de banho	✓	✓	✓
	Chuveiro com polibanho e banheira em 100% das casas de banho das <i>suites</i> e/ou quartos superiores			✓
	Banheira tipo jacuzzi em 100% das casas de banho das <i>suites</i> e/ou quartos superiores			✓
	Suporte ou apoio para produtos de banho, no chuveiro, em 100% das casas de banho	✓	✓	✓
	Espelho com lente de aumento 100% das casas de banho das <i>suites</i> e/ou quartos superiores			✓
	Espelho anti-embaciante 100% das casas de banho das <i>suites</i> e/ou quartos superiores			✓
	Secador de cabelo disponível em 100% das casas de banho das casas de banho	✓	✓	✓
	Tomada a meia altura para barbeador em 100% das casas de banho	✓	✓	✓
	Lenço de papel em 100% das casas de banho		✓	✓
	Roupas de banho em 100% das casas de banho			✓
	Outros acessórios em 100% das casas de banho (touca de banho, escova e pasta de dentes, shampoo, creme condicionador, creme hidratante, secador de cabelos, roupão, espuma de banho, sais de banho, <i>kit</i> de costura, etc.):			
	Mínimo de oito			✓
	Mínimo de seis		✓	
	Mínimo de quatro ou três	✓		
2.3	Áreas públicas			
	Relação de áreas sociais/estar por unidade habitacional de 2,00m ²	✓		
	Relação de áreas sociais/estar por unidade habitacional de 2,50m ²		✓	
	Relação de áreas sociais/estar por unidade habitacional de 3,00m ²			✓
	Casas de banho sociais, masculino e feminino, separados entre si, com ventilação natural ou forçada, adaptado para pessoas portadoras de deficiência física	✓	✓	✓
	Estacionamento com número de vagas igual ou superior a 10% do número total de unidades hoteleiras	✓		
	Estacionamento com número de vagas igual ou superior a 15% do número total de unidades hoteleiras, com local apropriado para embarque/desembarque de pessoas com deficiência física e/ou necessidades especiais, devidamente sinalizado		✓	✓
	Estacionamento com número de vagas igual ou superior a 20% do número total de unidades hoteleiras, com local apropriado para embarque/desembarque de pessoas com deficiência física e/ou necessidades especiais, devidamente sinalizado		✓	✓
	Climatização em todas as áreas sociais		✓	✓
	Revestimentos, pisos, mobiliários e decoração de boa qualidade			✓
	Objectos de arte, de preferência local, nos diversos ambientes		✓	✓
	Instalação de barbearia e cabeleireiro			✓
	Variiedades de lojas, tais como tabacaria, boutiques, artesanato, etc.			✓
2.4	Sector de comunicações			
	Equipamento telefónico nas áreas públicas de uso exclusivo dos hóspedes	✓	✓	✓
	Local para ligações telefónicas nas áreas sociais, com cadeiras/banco para o hóspede		✓	✓
	Central telefónica, com ramais em todos os sectores	✓	✓	✓
	Equipamento para <i>fax</i>	✓	✓	✓
	Área com computadores com acesso a internet (Quando houver disponibilidade do serviço na localidade)	✓	✓	✓
	Sistema de internet sem fio em todas as áreas públicas internas do hotel (Quando houver disponibilidade do serviço na localidade)			✓

2.5	Sector de alimentos e bebidas			
2.5.1	Sala de refeições			
	Sala de refeições com área mínima 1,80m ² por unidade habitacional	✓		
	Sala de refeições com área mínima 2,00m ² por unidade habitacional		✓	
	Sala de refeições com área mínima 2,25m ² por unidade habitacional			✓
	Restaurante ou <i>coffee shop</i>	✓		
	Restaurante de categoria internacional		✓	
	Pelo menos dois restaurantes de categoria internacional			✓
	Ambiente de bar em sala própria	✓	✓	
	Pelo menos dois ambientes de bar em sala própria			✓
	Acesso para pessoas com deficiência física às salas de refeições, restaurantes e bares	✓	✓	✓
	Mobiliário e decoração de boa qualidade			✓
	Climatização nas salas de refeições, restaurantes e bares	✓	✓	✓
	Cozinheiro qualificado		✓	✓
	"bar man" qualificado		✓	✓
	Serviço de alimentação, com qualidade e em níveis compatíveis com a categoria do estabelecimento	✓	✓	✓
	Atendimento 24 horas em restaurante de padrão internacional com cardápio trilingue			✓
	Pequeno almoço, almoço e jantar de padrão internacional com cardápio bilingue		✓	
	Almoço e jantar no restaurante principal		✓	✓
	Serviço de pequeno almoço e refeições leves eventualmente oferecidas			
	Ambiente/conforto/decoração compatíveis com a categoria	✓	✓	✓
2.5.2	Equipamentos			
	Toalhas de mesa e guardanapos de tecido durante os serviços de almoço e jantar do restaurante		✓	✓
	Talheres <i>inox</i> nos serviços de almoço e jantar do restaurante	✓	✓	
	Talheres <i>inox</i> em todos os serviços de alimentos e bebidas do estabelecimento			✓
	Copos e taças de cristais nos serviços de almoço e jantar do restaurante			
	Pratos de porcelana nos serviços de almoço e jantar do restaurante	✓	✓	
	Pratos de porcelana de 1ª linha em todos os serviços de alimentos e bebidas do estabelecimento			✓
2.5.3	Serviços			
	Almoço e jantar, oferecido por um período mínimo de 3 horas, no restaurante principal			✓
	Atendimento 24 horas por dia em restaurante ou <i>coffee shop</i>			
	Serviço de <i>Barman</i>	✓	✓	✓
	Chefe de cozinha com formação específica	✓	✓	✓
	Ementa com <i>layout</i> apropriado e design coerente com a decoração e/ou tema do restaurante		✓	✓
	Carta de vinhos		✓	✓
	Carta de vinhos e bebidas apresentada por um escanção			
	Refeições servidas com talheres e taças apropriados	✓	✓	✓
	Refeições servidas em louças apropriadas.	✓	✓	✓
	Chefe de sala responsável pelo serviço atendimento nos restaurantes	✓	✓	✓
	Empregados de mesa com formação apropriada	✓	✓	✓
2.6	Áreas de serviços			
	Corredores principais com largura mínima de 1,45 m	✓		
	Corredores principais com largura mínima de 1,65 m		✓	

	Corredores principais com largura mínima de 1,75 m			✓
	Corredores principais com largura mínima de 1,85m			
	Escadas principais com largura mínima de 1,40 m e escadas de serviço com largura mínima de 1,25m	✓		
	Escadas principais com largura mínima de 1,60 m e escadas de serviço com largura mínima de 1,35m		✓	
	Escadas principais com largura mínima de 1,80 m e escadas de serviço com largura mínima de 1,45m			✓
	Escadas principais com largura mínima de 2,00 m e escadas de serviço com largura mínima de 1,55m			
	Entrada de serviço independente	✓	✓	✓
	Copa central para o preparo de lanches e pequeno almoço	✓	✓	✓
	Zonas de refeições de uso exclusivo dos trabalhadores e vestiário e instalações sanitárias com chuveiro para os trabalhadores, separadas por sexo	✓	✓	✓
2.7	Áreas de Lazer			
	Sala de ginástica / musculação	✓	✓	
	Sala de ginástica / musculação com instrutor			✓
	Equipamentos de ginástica de última geração			✓
	Toalhas a disposição dos hóspedes na sala de ginástica		✓	✓
	Serviço de bar junto a sala de ginástica		✓	✓
	Ambiente reservado para leitura	✓	✓	✓
	Sala de jogos	✓	✓	✓
	Piscina externa ou interna	✓		
	Piscina externa adulto e infantil		✓	✓
	Piscina coberta e aquecida			✓
	Toalhas a disposição dos hóspedes na piscina		✓	✓
	Serviço de bar junto a piscina	✓	✓	✓
	Identificação do acesso/circulação para orientação dos banhistas	✓	✓	✓
	Sauna seca ou a vapor, com sala de repouso		✓	✓
	Health club com sala de massagem			✓
	Discoteca			✓
	Cinema			
	Programação de actividades desportivas sob responsabilidade de técnicos especializados		✓	✓
	Clube para crianças			✓
	Programação de actividades lúdicas para crianças sob responsabilidade de técnicos especializados			✓
	Monitores para recreação adultos e infantil		✓	✓
	Campo de ténis		✓	✓
	Pelo menos duas quadras de ténis com iluminação			✓
	Campo de squash			
	Campo polidesportivo			✓
	Campo de Golf			
	Passeios e trilhas ecológicas			
	Passeio a cavalo			✓
	Serviço de praia (Quando se trate de resort instalado junto ao litoral)	✓	✓	✓
	Carros eléctricos para deslocamento dentro do resort			
	Meios para actividades de observação da natureza e realização de passeios e expedições pedestres	✓	✓	✓

	Meios para actividades de observação da natureza e realização de passeios, expedições pedestres, de barco ou com utilização de animais, acompanhados por profissional de informação turística competente	✓	✓	✓
	Facilidades para a prática de desporto marítimo ou ao ar livre (De acordo com o ambiente em que o resort estiver integrado)	✓	✓	✓
	Centro de mergulho (Quando se trate de resort instalado junto ao litoral ou nas áreas de conservação)		✓	✓
	Rampa para lançamento de barcos (Quando se trate de resort instalado junto ao litoral ou nas áreas de conservação)		✓	✓
	Ambientes, instalação e/ou equipamentos adequados destinados a salão de beleza, SPA, serviço de baba, venda de jornais e revistas, loja de conveniência, agência de viagens, serviço de câmbio, transporte especial entre outros			
	Mínimo de seis			✓
	Mínimo de quatro		✓	
	Mínimo de dois	✓		
2.8	Área de eventos / convenções			
	Salas de reuniões com capacidade de realizar eventos de diversos tamanhos e tipos		✓	✓
	Salas de apoio para reuniões de grupos pequenos		✓	✓
	Sala de apoio para secretariado			
	Sistema de climatização nas salas de reunião		✓	✓
	<i>Business Center</i> com equipamentos para reuniões (<i>fac-simile</i> , telefone, computador, equipamentos audiovisuais, telas para projecção, etc.)		✓	✓
	Sistema de som completo		✓	✓
	Serviço de tradução simultânea		✓	✓
	Local para <i>coffee break</i> / pausa café		✓	✓
	Ambiente, instalações e equipamentos adequados para eventos e banquetes		✓	✓
	Serviço de apoio disponível para eventos e banquetes		✓	✓
	Sala VIP com equipamentos para atender ao hóspede executivo (computador, FAX, copiadora, TV, mesa de reuniões e área de estar)			

Tabela 3 – Matriz de Classificação de LODGES

1	Itens Gerais	1	2	3	4	5
		*	*	*	*	*
1.1	Qualidade Ambiental					
	Previsão na estrutura hoteleira da preocupação de melhor ambiente, com boas práticas ambientais, basicamente boa integração do ambiente com os clientes	✓	✓	✓	✓	✓
	Manter um programa interno de treinamento de funcionários para a redução de consumo de energia eléctrica, água e redução de resíduos sólidos.		✓	✓	✓	✓
	Manter um local adequado para armazenamento de resíduos sólidos separados	✓	✓	✓	✓	✓
	Manter critérios especiais para aquisição de produtos e equipamento que apresentem eficiência energética e redução de consumo				✓	✓
1.2	Edifício					
	Edifício em bom estado de conservação	✓	✓	✓	✓	✓
	Estabelecimento localizado em edifício de desenho arquitectónico diferenciado que valorize os materiais e cultura local		✓	✓	✓	✓
	Iluminação apropriada das áreas exteriores do edifício			✓	✓	✓
	Iluminação especial que valorize a fachada e elementos arquitectónicos do edifício				✓	✓
	Jardins e elementos paisagísticos no exterior do edifício				✓	✓
	Aparência aceitável /manutenção/ conservação do edifício. Observância de aspectos mínimos	✓				

	Boa aparência/manutenção/ conservação do edifício. Observancia de aspectos mínimos		✓			
	Muito boa aparência/manutenção/ conservação do edifício. Não apresenta qualquer aspectos de manutenção visível ao hóspede.			✓		
	Excelente aparência/manutenção/ conservação do edifício. Não apresenta qualquer aspectos de manutenção. O estabelecimento ostenta uma aparência atractiva.				✓	
	Excelente aparência/manutenção/ conservação do edifício. Não apresenta qualquer aspectos de manutenção. O estabelecimento ostenta uma aparência atractiva e luxuoso.			7		✓
1.3	Segurança					
	Circuito interno de TV ou equipamento de segurança similar					✓
	Meios de controlo de entrada e saída de veículos no estabelecimento				✓	✓
	Utilização de serviço de segurança no estabelecimento a cargo de um guarda	✓	✓	✓		
	Utilização de serviços qualificados de segurança				✓	✓
	Empregados aptos a lidar com situações de incêndio e de pânico com treinamento específico (assalto, inundações e outros)	✓	✓	✓	✓	✓
	Gerador de emergência automático				✓	✓
	Rotas de fuga sinalizadas nas áreas sociais e restaurantes	✓	✓	✓	✓	✓
	Utilização de serviços qualificados de segurança privada por 24 horas, 7 dias por semana					✓
	Disponibilização de informação e procedimentos de segurança, contactos para assistência imediata com ilustração se possível.			✓	✓	✓
	Disponibilização de equipamento contra incêndio apropriado em todo estabelecimento	✓	✓	✓	✓	✓
1.4	Saúde/Higiene					
	Um trabalhador, no mínimo, por turno com formação em técnicas de primeiros socorros	✓	✓	✓	✓	✓
	Posto de primeiros socorros				✓	✓
	Serviço de atendimento médico de urgência					✓
	Higienização do alimento "in natura" antes do armazenamento	✓	✓	✓	✓	✓
	Local fechado ou contentor para armazenamento e depósito de lixo	✓	✓	✓	✓	✓
	Programa próprio de controlo periódico da qualidade dos alimentos servidos no estabelecimento				✓	✓
1.5	Acessos					
	Guarita de segurança na entrada do estabelecimento				✓	✓
	Sistema interno de sinalização que permita fácil acesso e circulação por todo o estabelecimento			✓	✓	✓
1.6	Conservação e Manutenção					
	Dispor de uma oficina própria de manutenção				✓	✓
	Programas de prevenção e controlo para conservação / manutenção do edifício e equipamentos			✓	✓	✓
	Execução de limpezas periódicas em carpetes, cortinas, janelas, etc.	✓	✓	✓	✓	✓
	Serviço de manutenção 24 horas por dia					✓
1.7.	Atendimento ao Hóspede					
	Disponibilidade gratuita em 100% das unidades de cesta de frutas e/ou outras cortesias especiais				✓	✓
	Detalhes especiais de cordialidade no atendimento			✓	✓	✓
	Treinamento e orientação do pessoal	✓	✓	✓	✓	✓
	Presteza e cortesia	✓	✓	✓	✓	✓
	Apresentação, vestimenta e identificação adequada para os empregados	✓	✓	✓	✓	✓
	Serviço de estacionamento de veículos por funcionário habilitado					✓
	Serviço de mordomo					✓

1.7.1	Serviços de Reservas					
	Disponibilidade de Serviço Funcional de Reservas	✓	✓	✓	✓	✓
	Disponibilidade de serviço de 24 horas com atendimento Bilingue				✓	✓
	Disponibilidade de serviço de 12 horas			✓		
	Disponibilidade de serviço de 08 horas	✓	✓			
1.7.2	Serviço de Recepção					
	Existência do serviço de recepção, que deverá providenciar assistência no período de 24 horas por dia			✓	✓	✓
	Existência de Serviço de Recepção, que deverá providenciar assistência no período de 16 horas por dia		✓			
	Existência de Serviço de Recepção, que deverá providenciar assistência no período de 08 horas por dia		✓			
	Procedimento para atendimento especial para autoridades e personalidades			✓	✓	✓
1.7.3	Serviço de Mensageiro					
	Disponibilidade funcional de Serviço de Mensageiro				✓	✓
	Serviços de mensageiro no período de 24 horas por dia					✓
1.7.4	Serviço de Despertar					
	Disponibilidade de serviço de despertar			✓	✓	✓
1.7.5	Serviço de Andares					
	Serviço de governanta				✓	✓
	Serviço de limpeza diária	✓	✓	✓	✓	✓
1.7.6	Serviço de Room-Service					
	Room Service no período de 24 horas por dia				✓	✓
	Serviço de pequeno-almoço no quarto			✓	✓	✓
	Room service no período de 24 horas por dia com atendimento trilingue por turno					✓
1.7.7	Serviço de Lavandaria					
	Serviço de lavandaria	✓	✓	✓	✓	✓
	Roupa lavada e passada no mesmo dia, desde que entregue até às 09:00 horas da manhã			✓	✓	✓
	Serviço expresso de lavandaria					✓
2	Itens Específicos					
2.1	Portaria/Recepção					
	Local ou espaço para guarda de bagagem não necessariamente fechado	✓	✓	✓		
	Local ou espaço para guarda de bagagem fechado				✓	✓
	Local para guarda ou sistema de entrega de correspondência e mensagens	✓	✓	✓	✓	✓
	Sistemas informatizados de controlo, que permita um serviço de <i>Check-in / Check-out</i> eficiente			✓	✓	✓
	Realização de serviços de operações cambiais disponíveis aos clientes, quando autorizados pela entidade competente, segundo a legislação em vigor			✓	✓	✓
	Climatização da área destinada a recepção				✓	✓
	Pessoal apto a prestar informações e serviços de interesse do hóspede, com presteza, eficiência e cordialidade	✓	✓	✓	✓	✓
2.2	Sector Habitacional					
	Escritório de andares no sector habitacional			✓	✓	✓
	Escritório de andares para material de limpeza		✓	✓	✓	✓
2.2.1	Quartos					
	Quarto de dormir com pé direito mínimo de 2,60m e área igual ou superior a 12m ² nos quartos duplos e 9m ² nos quartos individuais em 100% dos quartos	✓	✓			
	Quarto de dormir com pé direito mínimo de 2,60m e área igual ou superior a 17m ² nos quartos duplos e 12m ² nos quartos individuais em 100% dos quartos			✓		

Quarto de dormir com pé-direito mínimo de 2,60m e área igual ou superior a 18m ² em 100% dos quartos				✓	
Quarto de dormir com pé-direito mínimo de 2,60m e área igual ou superior a 20m ² em 100% dos quartos					✓
Apartamentos tipo <i>Challets</i> e/ou <i>suites</i> em número correspondente, no mínimo, a 10% dos quartos existentes, com quarto de dormir com pé-direito mínimo de 2,60m e área igual ou superior a 20m ²				✓	
Apartamentos tipo <i>Challets</i> e/ou <i>suites</i> em número correspondente, no mínimo, a 20% dos quartos existentes, com quarto de dormir com pé-direito mínimo de 2,60m e área igual ou superior a 24m ²					✓
Apartamentos tipo <i>Challets</i> e/ou <i>suite</i> tipo presidencial composta por no mínimo uma sala de jantar, uma sala de estar, um cozinha de apoio, um área de dormir e casa de banho completa.					✓
<i>Challets</i> e/ou <i>suites</i> com sala de estar de área igual ou superior a 11 m ²				✓	
<i>Challets</i> e/ou <i>suites</i> com sala de estar de área igual ou superior a 13 m ²					✓
Quartos adaptados para portadores de deficiência		✓	✓	✓	✓
Quartos reservados para não-fumadores			✓	✓	✓
Directório com todas as informações, horários e serviços oferecidos pelo hotel em 100% dos quartos	✓	✓	✓	✓	✓
Sistema de climatização em 100% dos quartos.			✓	✓	✓
Sistema de controlo manual ou digital da temperatura ambiente em 100% dos quartos				✓	✓
Aparelho de TV a cores em 100% dos quartos		✓	✓	✓	✓
Sistema de TV por satélite ou a cabo em 100% dos quartos (Nas localidades em que o serviço está disponível)				✓	✓
Equipamento de vídeo cassette, DVD ou sistema <i>pay-per-view</i> em 100% das <i>suites</i>					✓
Comando do ar condicionado, luz e TV na cabeceira da cama ou por controlo remoto em 100% dos quartos				✓	✓
Mini refrigerador em 100% dos quartos				✓	
Mini refrigerador abastecido em 100% dos quartos					✓
Telefones em 100% dos quartos			✓	✓	✓
Dois telefones em 100% dos <i>suites</i> e/ou quartos superiores					✓
Acesso a internet em 100% dos quartos (Nas localidades em que o serviço está disponível)				✓	
Acesso a internet sem fio em 100% dos quartos (Nas localidades em que o serviço está disponível)					✓
Mesa de trabalho ou tocador com iluminação própria, ponto de energia e telefone, possibilitando o uso de aparelhos electrónicos pessoais em 100% dos quartos			✓	✓	✓
Mesa de refeições, no mínimo, com um assento por leito em 100% das <i>suites</i> e/ou quartos superiores				✓	✓
Lâmpada de leitura junto às cabeceiras em 100% dos quartos			✓	✓	✓
Porta malas em: 100% das <i>suites</i> e/ou quartos superiores			✓		
Porta malas em: 100% dos quartos				✓	✓
Espelho de corpo inteiro em 100% das <i>suites</i> e/ou quartos superiores			✓		
Espelho de corpo inteiro em 100% dos quartos				✓	✓
Cofres em 100% dos quartos				✓	✓
Camas single com dimensões superiores a 0,9m x 1,9m e de casal com dimensões superiores a 1,4m x 1,9m em 100% das <i>suites</i> e/ou quartos superiores				✓	
Camas single com dimensões superiores a 0,9m x 1,9m e de casal com dimensões superiores a 1,4m x 1,9m em 100% das <i>suites</i> e/ou quartos superiores em 100% dos quartos					✓
Diferentes tipos de almofadas					✓

	Área separada para roupeiro com iluminação própria em 100% das suites e/ou quartos superiores						✓
	Roupa de cama de 100% de algodão em 100% dos quartos					✓	✓
	Mobiliária de boa qualidade em 100% dos quartos					✓	✓
2.2.1	Casa de banho						
	Casa de banho privativa em 100% dos quartos, com no mínimo 30% completa com área igual ou superior a 3,50m ² e 2,50m ² quando simples	✓	✓				
	Casa de banho privativa em 100% dos quartos, com no mínimo 50% completa com área igual ou superior a 4,00m ² e 2,75m ² quando simples			✓			
	Casa de banho privativa completa em 100% dos quartos, com área igual ou superior a 4,50m ²				✓		
	Casa de banho privativa completa em 100% dos quartos, com área igual ou superior a 5,50m ²						✓
	Água quente no chuveiro e lavatório em 100% das casas de banho	✓	✓	✓	✓		
	Água quente em todas as instalações em 100% das casas de banho						✓
	Lavatório com bancada e espelho, em 100% das casas de banho				✓		✓
	Chuveiro com área igual ou superior a 0,80 m ² em 100% das casas de banho			✓	✓		✓
	Banheira tipo jacuzzi em 100% das casas de banho das suites e/ou quartos superiores						✓
	Chuveiro com poli banho e Banheira em 100% das casas de banho das suites e/ou quartos superiores						✓
	Suporte ou apoio para produtos de banho, no chuveiro, em 100% das casas de banho			✓	✓		✓
	Espelho com lente de aumento 100% das casas de banho das suites e/ou quartos superiores						✓
	Secador de cabelo disponível na recepção caso seja solicitado pelo hóspede	✓	✓	✓			
	Secador de cabelo disponível em 100% das casas de banho					✓	✓
	Tomada a meia altura para barbeador em 100% das casas de banho	✓	✓	✓	✓		✓
	Lenço de papel em 100% das casas de banho					✓	✓
	Roupas de banho de 100% algodão em 100% das casas de banho					✓	✓
2.3	Áreas públicas						
	Relação de áreas sociais/estar por unidade habitacional de 1,50m ²	✓	✓				
	Relação de áreas sociais/estar por unidade habitacional de 2,00m ²			✓			
	Relação de áreas sociais/estar por unidade habitacional de 2,50m ²				✓		
	Relação de áreas sociais/estar por unidade habitacional de 3,00m ²						✓
	Casas de banho sociais, masculino e feminino, separados entre si, com ventilação natural ou forçada, adaptado para pessoas com necessidades especiais	✓	✓	✓	✓		✓
	Estacionamento com número de vagas igual ou superior a 10% do número total de unidades hoteleiras			✓			
	Estacionamento com número de vagas igual ou superior a 15% do número total de unidades hoteleiras, com local apropriado para embarque/desembarque de pessoas com deficiência física e/ou necessidades especiais, devidamente sinalizado					✓	
	Estacionamento com número de vagas igual ou superior a 20% do número total de unidades hoteleiras, com local apropriado para embarque/desembarque de pessoas com deficiência física e/ou necessidades especiais, devidamente sinalizado						✓
	Climatização em todas as áreas sociais					✓	✓
	Revestimentos, pisos, mobiliários e decoração de boa qualidade					✓	✓
	Objectos de arte, de preferência local, nos diversos ambientes					✓	✓
	Instalação de barbearia e cabelereiro						✓
	Variedades de lojas, tais como tabacaria, boutiques, artesanato, etc.						✓
2.4	Sector de comunicações						
	Equipamento telefónico nas áreas públicas de uso exclusivo dos hóspedes	✓	✓	✓	✓		✓
	Local para ligações telefónicas nas áreas sociais, com cadeiras/banco para o hóspede					✓	✓

	Central telefónica, com ramais em todos os sectores			✓	✓	✓
	Equipamento para <i>fax</i>	✓	✓	✓	✓	✓
	Área com computadores com acesso a internet (Quando houver disponibilidade do serviço na localidade)			✓	✓	✓
	Sistema de internet sem fio em todas as áreas públicas internas do hotel (Quando houver disponibilidade do serviço na localidade)					✓
2.5	Sector de alimentos e bebidas					
2.5.1	Sala de refeições					
	Sala de refeições com área mínima 1,25m ² por unidade habitacional	✓				
	Sala de refeições com área mínima 1,75m ² por unidade habitacional		✓			
	Sala de refeições com área mínima 1,80m ² por unidade habitacional			✓		
	Sala de refeições com área mínima 2,00m ² por unidade habitacional				✓	
	Sala de refeições com área mínima 2,25m ² por unidade habitacional					✓
	Restaurante ou <i>coffee shop</i>	✓	✓	✓		
	Restaurante de categoria internacional				✓	✓
	Ambiente de bar em sala própria				✓	✓
	Acesso para pessoas com deficiência física às salas de refeições, restaurantes e bares				✓	✓
	Mobiliário e decoração de boa qualidade					✓
	Climatização nas salas de refeições, restaurantes e bares			✓	✓	✓
2.5.2	Equipamentos					
	Toalhas de mesa e guardanapos de tecido durante os serviços de almoço e jantar do restaurante				✓	
	Toalhas de mesa e guardanapos de tecido em todos os serviços de alimentos e bebidas do estabelecimento					✓
	Talheres de <i>inox</i> nos serviços de almoço e jantar do restaurante	✓	✓	✓		
	Talheres de <i>inox</i> em todos os serviços de alimentos e bebidas do estabelecimento				✓	✓
	Pratos de porcelana nos serviços de almoço e jantar do restaurante	✓	✓	✓		
	Pratos de porcelana de 1ª linha em todos os serviços de alimentos e bebidas do estabelecimento				✓	✓
2.5.3	Serviços					
	Almoço e jantar, oferecido por um período mínimo de 3 horas, no restaurante ou <i>coffee shop</i>				✓	✓
	Serviço de <i>Barman</i>				✓	✓
	Chefe de cozinha com formação específica			✓	✓	✓
	Ementa com layout apropriado e design coerente com a decoração e/ou tema do restaurante				✓	✓
	Carta de vinhos				✓	✓
	Refeições servidas com talheres e taças apropriados			✓	✓	✓
	Refeições servidas em louças apropriadas.			✓	✓	✓
	Chefe de sala responsável pelo serviço atendimento nos restaurantes			✓	✓	✓
	Empregados de mesa com formação apropriada			✓	✓	✓
2.6	Áreas de serviços					
	Corredores principais com largura mínima de 1,25 m	✓	✓			
	Corredores principais com largura mínima de 1,40 m			✓		
	Corredores principais com largura mínima de 1,60 m				✓	
	Corredores principais com largura mínima de 1,75m					✓
	Escadas principais com largura mínima de 1,15 m e escadas de serviço com largura mínima de 1,10m	✓				
	Escadas principais com largura mínima de 1,25 m e escadas de serviço com largura mínima de 1,20m		✓			

	Escadas principais com largura mínima de 1,35 m e escadas de serviço com largura mínima de 1,20m			✓		
	Escadas principais com largura mínima de 1,50 m e escadas de serviço com largura mínima de 1,20m				✓	
	Escadas principais com largura mínima de 1,75 m e escadas de serviço com largura mínima de 1,20m					✓
	Entrada de serviço independente		✓	✓	✓	✓
	Copa central para o preparo de lanches e pequeno-almoço	✓	✓	✓	✓	✓
	Zonas de refeições para uso dos trabalhadores e vestiário e instalações sanitárias com chuveiro para os trabalhadores, separadas por sexo	✓	✓	✓	✓	✓
2.7	Áreas de Lazer					
	Sala de ginástica / musculação				✓	
	Sala de ginástica / musculação com instrutor					✓
	Equipamentos de ginástica de última geração					✓
	Toalhas a disposição dos hóspedes na sala de ginástica				✓	✓
	Serviço de bar junto a sala de ginástica					✓
	Ambiente reservado para leitura, visitas, jogos, etc.			✓	✓	✓
	Piscina externa ou interna				✓	✓
	Piscina coberta e aquecida					✓
	Toalhas a disposição dos hóspedes na piscina				✓	✓
	Serviço de bar junto a piscina				✓	✓
	Identificação do acesso/circulação para orientação dos banhistas				✓	✓
	Sauna seca ou a vapor, com sala de repouso				✓	✓
	<i>Health club</i> com sala de massagem					✓
	Meios para actividades de observação da natureza e realização de passeios e expedições pedestres	✓	✓	✓	✓	✓
	Safaris em carros abertos (Quando se trate de lodge instalado nas áreas de conservação)			✓	✓	✓
	Meios para actividades de observação da natureza e realização de passeios, expedições pedestres, de barco ou com utilização de animais, acompanhados por profissional de informação turística competente			✓	✓	✓
	Centro de mergulho (Quando se trate de lodge instalado junto ao litoral ou nas áreas de conservação)				✓	✓
	Local para lançamento de barcos (Quando se trate de lodge instalado junto ao litoral ou nas áreas de conservação)				✓	✓

Tabela 4 – Matriz de Classificação de Hotéis-Apartamento

1	Itens Gerais	2	3	4
		*	*	*
1.1	Qualidade Ambiental			
	Previsão na estrutura hoteleira de melhor ambiente, com boas práticas ambientais, basicamente boa integração do ambiente com os clientes	✓	✓	✓
	Manter um programa interno de treinamento de funcionários para a redução de consumo de energia eléctrica, água e redução de resíduos sólidos.	✓	✓	✓
	Manter um local adequado para armazenamento de resíduos sólidos separados	✓	✓	✓
	Manter critérios especiais para aquisição de produtos e equipamento que apresentem eficiência energética e redução de consumo			✓
1.2	Edifício			
	Edifício em bom estado de conservação	✓	✓	✓
	Iluminação apropriada das áreas exteriores do edifício		✓	✓

	Jardins e elementos paisagísticos no exterior do edifício			✓
	Boa aparência/manutenção/conservação do edifício. Observância de aspectos mínimos manutenção	✓		
	Muito boa aparência/manutenção/ conservação do edifício. Não apresenta qualquer aspectos de manutenção visível ao hóspede.		✓	
	Excelente aparência/manutenção/ conservação do edifício. Não apresenta qualquer aspectos de manutenção. O estabelecimento ostenta uma aparência atractiva.			✓
1.3	Segurança			
	Meios de controlo de entrada e saída de veículos no estabelecimento		✓	✓
	Utilização de serviço de segurança no estabelecimento a cargo de um guarda	✓	✓	✓
	Empregados aptos a lidarem com situações de incêndio e pânico	✓	✓	✓
	Utilização de serviços qualificados de segurança			✓
	Gerador de emergência automático			✓
	Rotas de fuga sinalizadas nas áreas sociais e restaurantes	✓	✓	✓
	Utilização de serviços qualificados de segurança privada por 24 horas, 7 dias por semana			✓
	Disponibilização de informação e procedimentos de segurança, contactos para assistência imediata com ilustração se possível	✓	✓	✓
1.4	Saúde/Higiene			✓
	Um trabalhador, no mínimo, por turno com formação em técnicas de primeiros socorros	✓	✓	✓
	Local fechado ou contentor para armazenamento e depósito do lixo	✓	✓	✓
1.5	Acessos			
	Disponibilidade de entrada ao nível da via pública para o uso exclusivo dos clientes		✓	✓
	Sistema interno de sinalização que permita fácil acesso e circulação por todo o estabelecimento	✓	✓	✓
	Elevador quando o edifício tem mais de 3 pisos, incluído o rés-do-chão	✓	✓	✓
1.6	Conservação e Manutenção			
	Programas de prevenção e controlo para conservação / manutenção do edifício e equipamentos		✓	✓
	Execução de limpezas periódicas em carpetes, cortinas, janelas, etc.	✓	✓	✓
1.7	Atendimento ao Hóspede			
1.7.1	Serviços de Reservas			
	Disponibilidade de Serviço Funcional de Reservas, independentemente de pudermos ser efectuadas através de departamento próprio ou pela recepção	✓	✓	✓
1.7.2	Serviço de Recepção			
	Existência do serviço de recepção, que deverá providenciar assistência no período de 24 horas por dia	✓	✓	✓
1.7.4	Serviço de Mensageiro			
	Disponibilidade funcional de Serviço de Mensageiro		✓	✓
1.7.5	Serviço de Despertar			
	Disponibilidade de serviço de despertar	✓	✓	✓
1.7.6	Serviço de Andares			
	Serviço de governanta		✓	✓
	Serviço de limpeza diária	✓	✓	✓
1.7.7	Room-Service			
	Serviço de pequeno-almoço no quarto		✓	✓
1.7.8	Serviço de Lavandaria			
	Serviço de lavandaria	✓	✓	✓
	Roupa lavada e passada no mesmo dia, desde que entregue até às 09:00 horas da manhã		✓	
	Serviço de lavagem a seco de roupas com entrega em 24 horas			✓

2	Itens Específicos			
2.1	Portaria/Recepção			
	Local ou espaço para guarda de bagagem não necessariamente fechado	✓	✓	✓
	Local para guarda ou sistema de entrega de correspondência e mensagens	✓	✓	✓
2.2	Sector Habitacional			
	Rouparias auxiliares no sector habitacional		✓	✓
	Local específico para material de limpeza	✓	✓	✓
	Revestimentos, pisos, forrações, mobiliários e decoração com equipamento de 1ª linha			✓
2.2.1	Quartos			
	Quarto de dormir com pé direito mínimo de 2,60m e área igual ou superior a 10m ² nos quartos duplos e 9,00m ² nos quartos individuais em 100% dos quartos	✓		
	Quarto de dormir com pé direito mínimo de 2,60m e área igual ou superior a 12m ² nos quartos duplos e 9m ² nos quartos individuais em 100% dos quartos		✓	
	Quarto de dormir com pé direito mínimo de 2,60m e área igual ou superior a 13m ² nos quartos duplos e 10m ² nos quartos individuais em 100% dos quartos			✓
	Sala de estar de área igual ou superior a 12,00 m ²	✓		
	Sala de estar de área igual ou superior a 13,00 m ²		✓	
	Sala de estar de área igual ou superior a 14,00 m ²			✓
	Quando houver terraço, área mínima de 4,00 m ²	✓	✓	✓
	Quartos reservados para não-fumadores		✓	✓
	Directório com todas as informações, horários e serviços oferecidos pelo hotel em 100% dos quartos		✓	✓
	Sistema de climatização em 100% dos quartos.		✓	✓
	Aparelho de TV a cores em 100% dos quartos.	✓	✓	✓
	Sistema de TV por satélite ou cabo em 100% dos quartos (Nas localidades em que o serviço está disponível)		✓	✓
	Sistema de TV e aparelho de DVD por satélite ou cabo em 100% dos quartos (Nas localidades em que o serviço está disponível)			✓
	Comando do ar condicionado, luz e TV na cabeceira da cama ou por controlo remoto em 100% dos quartos		✓	✓
	Telefone em 100% dos quartos (Nas localidades em que o serviço está disponível)	✓	✓	✓
	Mesa de trabalho ou tocador com iluminação própria, ponto de energia e telefone, possibilitando o uso de aparelhos electrónicos pessoais em 100% dos quartos		✓	✓
	Lâmpada de leitura junto às cabeceiras em 100% dos quartos		✓	✓
	Armário ou local específico para guarda de roupas em 100% dos quartos	✓	✓	✓
2.2.1	Casa de banho			
	Casa de banho privativa simples em 100% dos apartamentos com área, igual ou superior a 2,50m ²	✓		
	Casa de banho privativa completa em 100% dos apartamentos com área, igual ou superior a 2,75m ²		✓	
	Casa de banho privativa completa em 100% dos apartamentos com área, igual ou superior a 4,50m ²			✓
	Água quente no chuveiro e lavatório em 100% das casas de banho	✓	✓	✓
	Chuveiro com área igual ou superior a 0,80 m ² em 100% das casas de banho		✓	✓
	Suporte ou apoio para produtos de banho, no chuveiro, em 100% das casas de banho			✓
	Secador de cabelo disponível na recepção caso seja solicitado pelo hóspede			✓
	Tomada a meia altura para barbeador em 100% das casas de banho	✓	✓	✓
	Outros acessórios em 100% das casas de banho (touca de banho, escova e pasta de dentes, shampoo, creme condicionador, creme hidratante, secador de cabelos, roupão, espuma de banho, sais de banho, kit de costura, etc.):			
	Mínimo de oito			✓
	Mínimo de seis		✓	
	Mínimo de três	✓		

2.3	Áreas públicas			
	Recepção e área de estar integrada	✓		
	Recepção com área de estar em anexo		✓	✓
	Casas de banho sociais, masculino e feminino, separados entre si, com ventilação natural ou forçada, adaptado para pessoas com deficiência física	✓	✓	✓
	Estacionamento com número de vagas igual ou superior a 10% do número total de unidades hoteleiras			✓
2.4	Sector de comunicações			
	Equipamento telefónico nas áreas públicas de uso exclusivo dos hóspedes	✓	✓	✓
	Central telefónica, com ramais em todos os sectores		✓	✓
	Equipamento para <i>fax</i>	✓	✓	✓
2.5	Sector de alimentos e bebidas			
	Sala de refeições com área mínima 1,25m ² por unidade habitacional	✓		
	Sala de refeições com área mínima 1,50m ² por unidade habitacional		✓	
	Sala de refeições com área mínima 1,75m ² por unidade habitacional			✓
	Restaurante ou <i>coffee shop</i>	✓	✓	✓
	Acesso para pessoas com deficiência física às salas de refeições e restaurante	✓	✓	✓
	Climatização nas salas de refeições e restaurantes		✓	
	cozinheiro e "bar man" qualificado	✓	✓	✓
	Serviço de alimentação, com qualidade e em níveis compatíveis com a categoria do estabelecimento	✓	✓	✓
	Atendimento 24 horas em restaurante de padrão internacional com cardápio trilingue			✓
	Pequeno almoço, almoço e jantar de padrão internacional com cardápio bilingue	✓	✓	
	Serviço de pequeno almoço e refeições leves eventualmente oferecidas	✓	✓	✓
	Ambiente/conforto/decoração compatíveis com a categoria	✓	✓	✓
2.6	Áreas de serviços			
	Corredores principais com largura mínima de 1,25 m	✓		
	Corredores principais com largura mínima de 1,40 m		✓	
	Corredores principais com largura mínima de 1,60 m			✓
	Escadas principais com largura mínima de 1,30m e escadas de serviço com largura mínima de 1,10m	✓		
	Escadas principais com largura mínima de 1,35m e escadas de serviço com largura mínima de 1,20m		✓	
	Escadas principais com largura mínima de 1,40m e escadas de serviço com largura mínima de 1,30m			✓
	Entrada de serviço independente		✓	✓
	Zona de refeições para uso dos trabalhadores e vestiário e instalações sanitárias com chuveiro para os trabalhadores, separadas por sexo	✓	✓	✓

Tabela 5 – Matriz de Classificação de Pensões

I	Itens Gerais	1	2	3	4
		*	*	*	*
1.1	Qualidade Ambiental				
	Previsão na estrutura hoteleira de melhor ambiente, com boas práticas ambientais, basicamente boa integração do ambiente com os clientes	✓	✓	✓	✓
	Manter um programa interno de treinamento de funcionários para a redução de consumo de energia eléctrica, água e redução de resíduos sólidos.	✓	✓	✓	✓
	Manter um local adequado para armazenamento de resíduos sólidos separados	✓	✓	✓	✓
	Manter critérios especiais para aquisição de produtos e equipamento que apresentem eficiência energética e redução de consumo				✓

1.2	Edifício				
	Edifício em bom estado de conservação	✓	✓	✓	✓
	Iluminação apropriada das áreas exteriores do edifício			✓	✓
	Boa aparência/manutenção/ conservação do edifício. Observância de aspectos mínimos manutenção	✓	✓		
	Muito boa aparência/manutenção/ conservação do edifício. Não apresenta qualquer aspectos de manutenção visível ao hóspede.			✓	
	Excelente aparência/manutenção/ conservação do edifício. Não apresenta qualquer aspectos de manutenção. O estabelecimento ostenta uma aparência atractiva.				✓
1.3	Segurança				
	Utilização de serviço de segurança no estabelecimento a cargo de um guarda	✓	✓	✓	✓
	Empregados aptos a lidarem com situações de incêndio e pânico	✓	✓	✓	✓
	Rotas de fuga sinalizadas nas áreas sociais e restaurantes	✓	✓	✓	✓
	Utilização de serviços qualificados de segurança privada por 24 horas, 7 dias por semana			✓	✓
	Disponibilização de informação e procedimentos de segurança, contactos para assistência imediata com ilustração se possível	✓	✓	✓	✓
1.4	Saúde/Higiene				
	Pelo menos um empregado por turno com formação de técnicas de primeiros socorros	✓	✓	✓	✓
1.5	Acessos				
	Sistema interno de sinalização que permita fácil acesso e circulação por todo o estabelecimento	✓	✓	✓	✓
	Elevador quando o edifício tem mais de 3 pisos, incluído o rés-do-chão	✓	✓	✓	✓
1.6	Conservação e Manutenção				
	Programas de prevenção e controlo para conservação/ manutenção do edifício e equipamentos	✓	✓	✓	✓
	Execução de limpezas periódicas em carpetes, cortinas, janelas, etc.	✓	✓	✓	✓
1.7	Atendimento ao Hóspede				
	Disponibilidade gratuita em 100% das unidades de cesta de frutas e/ou outras cortesias especiais				✓
	Detalhes especiais de cordialidade no atendimento				✓
	Treino e orientação do pessoal	✓	✓	✓	✓
	Presteza e cortesia	✓	✓	✓	✓
	Apresentação, vestimenta e identificação adequada para os empregados	✓	✓	✓	✓
	Serviço de <i>Room Service</i> no período de 24 horas por dia com atendimento trilingue por turno				✓
	Abertura de cama			✓	✓
1.7.1	Disponibilidade de Serviço Funcional de Reservas, independentemente de pudessem ser efectuadas através de departamento próprio ou pela recepção	✓	✓	✓	✓
1.7.2	Serviço de Recepção				
	Existência do serviço de recepção, que deverá providenciar assistência no período de 24 horas por dia	✓	✓	✓	✓
	Serviço de pequeno-almoço no quarto			✓	✓
	Sistemas informatizados de controlo, que permita um serviço de <i>Check-in / Check-out</i> eficiente		✓	✓	✓
	Realização de serviços de operações cambiais disponíveis aos clientes, quando autorizados pela entidade competente, segundo a legislação em vigor			✓	✓
	Climatização da área destinada à recepção	✓	✓	✓	✓
	Pessoal apto a prestar informações e serviços de interesse do hóspede, com presteza, eficiência e cordialidade	✓	✓	✓	✓
1.7.3	Serviço de Andares				
	Serviço de governanta			✓	✓
	Serviço de limpeza diária	✓	✓	✓	✓

1.7.4	Serviço de Lavandaria				✓	✓
	Serviço de lavandaria				✓	✓
2	<i>Itens Específicos</i>					
2.1	Portaria/Recepção					
	Local ou espaço para guarda de bagagem não necessariamente fechado	✓	✓		✓	✓
	Local para guarda ou sistema de entrega de correspondência e mensagens				✓	✓
2.2	Sector Habitacional					
2.2.1	Quartos					
	Quarto de dormir com pé direito mínimo de 2.60m e área igual ou superior a 7.5m ² nos quartos duplos e 7.50m ² nos quartos individuais em 100% dos quartos	✓	✓			
	Quarto de dormir com pé direito mínimo de 2.60m e área igual ou superior a 8m ² nos quartos duplos e 7.50m ² nos quartos individuais em 100% dos quartos				✓	
	Quarto de dormir com pé direito mínimo de 2.60m e área igual ou superior a 8.5m ² nos quartos duplos e 8m ² nos quartos individuais em 100% dos quartos					✓
	Directório com todas as informações, horários e serviços oferecidos pelo hotel em 100% dos quartos		✓		✓	✓
	Sistema de ventilação em 100% dos quartos.	✓	✓			
	Sistema de climatização em 100% dos quartos.				✓	✓
	Aparelho de TV a cores em no mínimo 50% dos quartos		✓			
	Aparelho de TV a cores em 100% dos quartos				✓	✓
	Telefones em 100% dos quartos				✓	✓
	Mesa de trabalho ou tocador com iluminação própria; ponto de energia e telefone; possibilitando o uso de aparelhos electrónicos pessoais em 100% dos quartos		✓		✓	✓
	Lâmpada de leitura junto às cabeceiras em 100% dos quartos				✓	✓
2.2.2	Casas de banho					
	Casa de banho simples colectiva em cada piso, na proporção de uma para cada cinco quartos, com área igual ou superior a 2,50m ² e sanitários independentes em cada piso, na proporção de uma para cada cinco quartos, área igual ou superior a 1,50m ² .	✓				
	Casa de banho privativa em 100% dos quartos, devendo ser completa, no mínimo, em 5% dos quartos, com área igual ou superior a 3,50m ² , 10% simples com área igual ou superior a 2,50m ² e 85% com chuveiro, com área igual ou superior a 1,50m ² .		✓			
	Casa de banho privativa em 100% dos quartos, devendo ser completa, no mínimo, em 50% dos quartos, com área igual ou superior a 3,50m ² e 2,50m ² quando simples.				✓	
	Casa de banho privativa em 100% dos quartos, devendo ser completa, no mínimo, em 70% dos quartos, com área igual ou superior a 3,50m ² e 2,50m ² quando simples.					✓
	Água quente no chuveiro em 100% das casas de banho e chuveiros	✓	✓		✓	✓
	Suporte ou apoio para produtos de banho, no chuveiro, em 100% das casas de banho		✓		✓	✓
	Secador de cabelo disponível na recepção caso seja solicitado pelo hóspede		✓		✓	✓
	Tomada a meia altura para barbeador em 100% das casas de banho	✓	✓		✓	✓
2.3	Áreas públicas					
	Relação de áreas sociais/estar por unidade habitacional de 1.00m ²	✓	✓		✓	✓
	Casas de banho sociais, masculino e feminino, separados entre si, com ventilação natural ou forçada, adaptado para pessoas com deficiência física	✓	✓		✓	✓
2.4	Sector de comunicações					
	Equipamento telefónico nas áreas públicas de uso exclusivo dos hóspedes		✓		✓	✓
	Equipamento para fax	✓	✓		✓	✓
2.5	Sector de alimentos e bebidas					
	Sala de refeições com área mínima 1.25m ² por unidade habitacional	✓	✓			
	Sala de refeições com área mínima 1.50m ² por unidade habitacional				✓	✓
	Restaurante ou <i>coffee shop</i>	✓	✓		✓	✓
	'Cozinheiro e "bar man" qualificado				✓	✓
	Serviço de alimentação, com qualidade e em níveis compatíveis com a categoria do estabelecimento	✓	✓		✓	✓

	Atendimento 24 horas em restaurante de padrão internacional com cardápio trilingue				✓
	Pequeno almoço, almoço e jantar de padrão internacional com cardápio bilingue	✓	✓	✓	✓
	Serviço de pequeno almoço e refeições leves eventualmente oferecidas		✓	✓	✓
	Ambiente/conforto/decoração compatíveis com a categoria	✓	✓	✓	✓
2.6	Áreas de serviços				
	Corredores principais com largura mínima de 1,00 m	✓	✓	✓	✓
	Escadas principais com largura mínima de 1,00 m e escadas de serviço com largura mínima de 1,00m	✓			
	Escadas principais com largura mínima de 1,10 m e escadas de serviço com largura mínima de 1,10m		✓		
	Escadas principais com largura mínima de 1,15 m e escadas de serviço com largura mínima de 1,15m			✓	
	Escadas principais com largura mínima de 1,20 m e escadas de serviço com largura mínima de 1,20 m				✓
	Entrada de serviço independente		✓	✓	✓
	Copa central para o preparo de lanches e pequeno almoço		✓	✓	✓
	Zona de refeições para uso dos trabalhadores e vestiário e instalações sanitárias com chuveiro para os trabalhadores, separadas por sexo	✓	✓	✓	✓

Tabela 6 – Matriz de Classificação de Motéis

1	Itens Gerais	2 *	3 *
1.1	Qualidade Ambiental		
	Previsão na estrutura hoteleira de melhor ambiente, com boas práticas ambientais, basicamente boa integração do ambiente com os clientes	✓	✓
1.2	Edifício		
	Edifício em bom estado de conservação	✓	✓
1.3	Segurança		
	Meios de controlo de entrada e saída de veículos no estabelecimento	✓	✓
	Utilização de serviço de segurança no estabelecimento a cargo de um guarda	✓	✓
	Trabalhadores com formação para lidar com situações de incêndio e pânico	✓	✓
1.4	Saúde/Higiene		
	Um trabalhador, no mínimo, por turno com formação em técnicas de primeiros socorros	✓	✓
	Protecção permanente contra insetos e roedores por meio de telas de protecção e imunizações	✓	✓
	Local fechado ou contentor para armazenamento e depósito de lixo.	✓	✓
1.5	Acessos		
	Sistema interno de sinalização que permita fácil acesso e circulação por todo o estabelecimento	✓	✓
1.6	Conservação e Manutenção		
	Execução de limpezas periódicas em carpetes, cortinas, janelas, etc.	✓	✓
1.7	Atendimento ao Hóspede		
1.7.1	Serviços de Reservas		
	Disponibilidade de Serviço Funcional de Reservas, independentemente de poderem ser efectuadas através de departamento próprio ou pela recepção	✓	✓
1.7.2	Serviço de Recepção		
	Existência do serviço de recepção, que deverá providenciar assistência no período de 24 horas por dia	✓	✓
1.7.3	Serviço de Despertar		

	Disponibilidade de serviço de despertar		✓
1.7.4	Serviço de Andares		
	Serviço de limpeza	✓	✓
1.7.5	Serviço de <i>Room-Service</i>		
	Serviço de pequeno-almoço no quarto		✓
2	<i>Itens Específicos</i>		
2.1	Portaria/Recepção		
	Local ou espaço para guarda de bagagem não necessariamente fechado	✓	✓
	Local para guarda ou sistema de entrega de correspondência e mensagens		✓
2.2	Sector Habitacional		
2.2.1	Quartos		
	Quarto de dormir com pé direito mínimo de 2,60m e área igual ou superior a 14m ² nos quartos duplos e 11m ² nos quartos individuais em 100% dos quartos	✓	
	Quarto de dormir com pé direito mínimo de 2,60m e área igual ou superior a 15m ² nos quartos duplos e 12m ² nos quartos individuais em 100% dos quartos		✓
	Quartos reservados para não-fumadores	✓	✓
	Sistema de climatização em 100% dos quartos.		✓
	Aparelho de TV a cores em 100% dos quartos	✓	✓
	Telefone em 100% dos quartos	✓	✓
2.2.1	Casas de banho		
	Casa de-banho privativa simples em 100% dos quartos com área média, igual ou superior a 2,75m ²	✓	✓
	Água quente no chuveiro e lavatório em 100% das casas de banho	✓	✓
	Chuveiro com área igual ou superior a 0,80 m ² em 100% das casas de banho		✓
	Secador de-cabelo disponível na recepção caso seja solicitado pelo hóspede		✓
	Tomada a meia altura para barbeador em 100% das casas de banho	✓	✓
2.3	Áreas públicas		
	Relação de áreas sociais/estar por unidade habitacional de 1,50m ²	✓	
	Relação de áreas sociais/estar por unidade habitacional de 1,55m ²		✓
	Casas de banho sociais, masculino e feminino, separados entre si, com ventilação natural ou forçada, adaptado para pessoas com deficiência física	✓	✓
2.4	Sector de comunicações		
	Equipamento telefónico nas áreas públicas de uso exclusivo dos hóspedes		✓
	Equipamento para <i>fax</i>	✓	✓
2.5	Sector de alimentos e bebidas		
	Sala de refeições com área mínima 1,50m ² por unidade habitacional	✓	
	Sala de refeições com área mínima 1,55m ² por unidade habitacional		✓
	Restaurante ou <i>coffee shop</i>	✓	✓
2.6	Áreas de serviços		
	Corredores principais com largura mínima de 1,20 m	✓	
	Corredores principais com largura mínima de 1,30 m		✓
	Escadas principais com largura mínima de 1,20 m e escadas de serviço com largura mínima de 1,05m	✓	
	Escadas principais com largura mínima de 1,30 m e escadas de serviço com largura mínima de 1,05m		✓
	Entrada de serviço independente		✓
	Copa central para o preparo de lanches e café da manhã.		✓
	Zona de refeições de uso dos trabalhadores e vestiário e instalações sanitárias com chuveiro para os trabalhadores, separadas por sexo	✓	✓

Tabela 7 – Matriz de Classificação de Parque de Campismo

1	Itens Gerais	2	3	4	5
		*	*	*	*
1.1	Qualidade Ambiental				
	Previsão na estrutura hoteleira de melhor ambiente, com boas práticas ambientais, basicamente boa integração do ambiente com os clientes	✓	✓	✓	✓
	Manter um programa interno de treinamento de funcionários para a redução de consumo de energia eléctrica, água e redução de resíduos sólidos.			✓	✓
	Manter um local adequado para armazenamento de resíduos sólidos separados	✓	✓	✓	✓
	Manter critérios especiais para aquisição de produtos e equipamento que apresentem eficiência energética e redução de consumo				✓
1.2	Segurança				
	Meios de controlo de entrada e saída de veículos no estabelecimento	✓	✓	✓	✓
	Utilização de serviço de segurança no estabelecimento a cargo de um guarda	✓	✓		
	Utilização de serviços qualificados de segurança			✓	✓
	Empregados aptos a lidarem com situações de incêndio e pânico	✓	✓	✓	✓
	Gerador de emergência automático eléctrico.			✓	✓
1.3	Saúde/Higiene				
	Um trabalhador, no mínimo, por turno, com formação em técnicas de primeiros socorros	✓	✓	✓	✓
	Local fechado ou contentor para armazenamento e depósito de lixo em local separado da área de campismo	✓	✓	✓	✓
1.4	Acessos				
	Sistema interno de sinalização que permita fácil acesso e circulação por todo o estabelecimento.		✓	✓	✓
	Acesso a via pública e circulação interna que permita fácil trânsito de veículos de reboque		✓	✓	✓
1.5	Conservação e Manutenção				
	Programas de prevenção e controlo para conservação / manutenção da área de campismos e equipamentos		✓	✓	✓
	Manutenção periódicas do gramado das áreas de campismo		✓	✓	✓
	Execução de limpezas periódicas nas zonas de campismo.	✓	✓	✓	✓
	Boa aparência/manutenção/ conservação do edifício. Observância de aspectos mínimos manutenção	✓	✓	✓	✓
	Muito boa aparência/manutenção/ conservação do edifício. Não apresenta qualquer aspectos de manutenção visível ao hóspede.				✓
1.6	Atendimento ao Hóspede				
	Facilidades de atendimento às pessoas portadoras de deficiência física e a idosos		✓	✓	✓
	Funcionários disponíveis para a ajuda de montagem de tendas e estacionamento de reboques e caravanas		✓	✓	✓
2	Itens Específicos				
2.1	Portaria/Recepção				
	Local ou espaço para guarda de bagagem junto a recepção			✓	✓
	Local para guarda ou sistema de entrega de correspondência e mensagens			✓	✓
	Telefone público disponível aos visitantes	✓	✓	✓	✓
	Disponibilidade de computadores com acesso a internet			✓	✓
2.2	Área de campismo				
	Sistema de distribuição de água corrente por meio de fontes, cimentada em volta e dispondo de esgotos, espalhados pelo parque e de modo a que a distância entre elas não exceda os 100 metros	✓			
	Sistema de distribuição de água corrente por meio de fontes, cimentada em volta e dispondo de esgotos, espalhados pelo parque e de modo a que a distância entre elas não exceda os 60 metros		✓		

	Sistema de distribuição de água corrente por meio de fontes, cimentada em volta e dispondo de esgotos, espalhados pelo parque e de modo a que a distância entre elas não exceda os 40 metros			✓	
	Sistema de distribuição de água corrente por meio de fontes, cimentada em volta e dispondo de esgotos, espalhados pelo parque e de modo a que a distância entre elas não exceda os 30 metros				✓
	Tomadas de corrente, com espelhos anexos, na proporção de um para cada sessenta campistas	✓			
	Tomadas de corrente, com espelhos anexos, na proporção de um para cada quarenta campistas		✓		
	Tomadas de corrente, com espelhos anexos, na proporção de um para cada trinta campistas			✓	
	Tomadas de corrente, com espelhos anexos, na proporção de um para cada vinte campistas				✓
	Recipientes para lixo convenientemente distribuídos pelo parque, de modo a que as distâncias não excedam 120 metros	✓			
	Recipientes para lixo convenientemente distribuídos pelo parque, de modo a que as distâncias não excedam 100 metros		✓		
	Recipientes para lixo convenientemente distribuídos pelo parque, de modo a que as distâncias não excedam 80 metros			✓	
	Recipientes para lixo convenientemente distribuídos pelo parque, de modo a que as distâncias não excedam 60 metros				✓
	Iluminação apropriada nas áreas de serviço do campismo	✓	✓	✓	✓
	Serviço de bar e <i>snack-bar</i>			✓	✓
	Loja de conveniência		✓	✓	✓
	Cozinha comunitária		✓	✓	✓
2.3	Instalações sanitárias				
	Instalações sanitárias com água corrente à razão de uma unidade para cada vinte e cinco campistas	✓			
	Instalações sanitárias com água corrente à razão de uma unidade para cada vinte campistas		✓		
	Instalações sanitárias com água corrente à razão de uma unidade para cada quinze campistas			✓	
	Instalações sanitárias com água corrente à razão de uma unidade para cada dez campistas				✓
	Chuveiros individuais dotados de antecâmara para vestiário e separados por sexo, na proporção de uma unidade para cada dez campistas	✓			
	Chuveiros individuais dotados de antecâmara para vestiário e separados por sexo, na proporção de uma unidade para cada oito campistas		✓		
	Chuveiros individuais dotados de antecâmara para vestiário e separados por sexo, na proporção de uma unidade para cada seis campistas			✓	
	Chuveiros individuais dotados de antecâmara para vestiário e separados por sexo, na proporção de uma unidade para cada cinco campistas				✓
	Lavadouros, com água fria corrente e permanente, na proporção de uma unidade para cada trinta campistas	✓			
	Lavadouros, com água fria corrente e permanente, na proporção de uma unidade para cada vinte e cinco campistas		✓		
	Lavadouros, com água fria corrente e permanente, na proporção de uma unidade para cada vinte campistas			✓	
	Lavadouros, com água fria corrente e permanente, na proporção de uma unidade para cada quinze campistas				✓
	Lavatórios com bancada e espelho com iluminação directa		✓	✓	✓
	Tomada a meia altura para utilização de equipamentos eléctricos		✓	✓	✓
2.4	Área de serviços				
	Lavandouro de louça na proporção de um para cada setenta campistas	✓			
	Lavandouro de louça na proporção de um para cada cinquenta campistas		✓		
	Lavandouro de louça na proporção de um para cada trinta e cinco campistas			✓	

	Lavadouro de louça na proporção de um para cada vinte e cinco campistas				✓
	Tanques para roupa e respectivos secadores na proporção de um para cada setenta campistas	✓			
	Tanques para roupa e respectivos secadores na proporção de um para cada cinquenta campistas		✓		
	Tanques para roupa e respectivos secadores na proporção de um para cada trinta e cinco campistas			✓	
	Tanques para roupa e respectivos secadores na proporção de um para cada vinte e cinco campistas				✓
2.5	Área de lazer				
	Área com churrasqueira e mesas		✓	✓	✓
	Parque infantil			✓	✓
	Piscina			✓	✓
	Aluguer de equipamentos desportivos			✓	✓
	Monitores para recreação de adultos e menores de idade			✓	✓
	Passaios e trilhas ecológicas			✓	✓
	Meios para actividades de observação da natureza e realização de passeios e expedições pedestres			✓	✓

Tabela 8. – Matriz de Classificação para Casa de Hóspedes

1	Itens Gerais	1 *	2 *	3 *	4 *
1.1	Qualidade Ambiental				
	Previsão na estrutura hoteleira de melhor ambiente, com boas práticas ambientais, basicamente boa integração do ambiente com os clientes	✓	✓	✓	✓
	Manter um programa permanente para a redução de consumo de energia eléctrica e água		✓	✓	✓
	Manter medidas permanentes para gestão de redução de resíduos sólidos	✓	✓	✓	✓
	Manter um local adequado para armazenamento de resíduos sólidos separados	✓	✓	✓	✓
	Manter critérios especiais para aquisição de produtos e equipamento que apresentem eficiência energética e redução de consumo			✓	✓
	Localização adequada para casa de hóspedes em harmonia com o ambiente e em conformidade com a legislação vigente	✓	✓	✓	✓
1.2	Edifício				
	Edifício construído em conformidade com a legislação vigente para o efeito. Entrada independente para hóspedes e trabalhadores/entregas. No caso do gestor estiver a viver na unidade hoteleira, deverá este estar separado da área dos hóspedes.	✓	✓	✓	
	Exterior do edifício deve manter o seu estado de conservação, e decoração, estilo, beleza, limpeza e em harmonia com a cultura e o ambiente.	✓	✓	✓	✓
	Exterior do edifício deve manter a sua conservação e decoração, estilo e beleza, limpeza e em harmonia com a cultura e o ambiente. Sinalização para a circulação. Iluminação apropriada das áreas exteriores do edifício			✓	✓
	Excelente manutenção do edifício. Pintura e decoração atractiva do exterior. Sinalização para a circulação. Iluminação especial que valorize a fachada e elementos arquitectónicos do edifício				✓
	Jardins e elementos paisagísticos no exterior do edifício				✓
	Aparência aceitável e manutenção/conservação do edifício. Observância de aspectos mínimos de manutenção.	✓			
	Boa aparência/manutenção/ conservação do edifício. Observância de aspectos mínimos manutenção		✓		
	Muito boa aparência/manutenção/ conservação do edifício. Não apresenta qualquer aspecto de manutenção visível ao hóspede.			✓	
	Excelente aparência/manutenção/ conservação do edifício. Não apresenta qualquer aspecto de manutenção. O estabelecimento ostenta uma aparência atractiva.				✓

1.3	Segurança				
	Meios de controlo de entrada e saída de veículos no estabelecimento				✓
	Utilização de serviço de segurança no estabelecimento a cargo de um guarda	✓	✓	✓	
	Utilização de serviços qualificados de segurança privada por 24 horas, 7 dias por semana				✓
	Empregados aptos a lidar com situações de incêndio e pânico com equipas predeterminadas, com treinamento específico (assalto, explosão, inundações e outros)	✓	✓	✓	✓
	Rotas de fuga sinalizadas nas áreas sociais e restaurantes	✓	✓	✓	✓
	Disponibilização de informação e procedimentos de segurança, contactos para assistência imediata com ilustração se possível				✓
1.4	Saúde/Higiene				
	Um trabalhador, no mínimo, por turno com formação em técnicas de primeiros socorros	✓	✓	✓	✓
	Higienização do alimento "in natura" antes do armazenamento	✓	✓	✓	✓
	Local fechado ou contentor para armazenamento e depósito de lixo	✓	✓	✓	✓
1.5	Acessos				
	Dispõe de entrada ao nível da via pública para o uso exclusivo dos clientes, com facilidades de atendimento para idosos e pessoas portadoras de deficiência física	✓	✓	✓	✓
	Sistema interno de sinalização que permita fácil acesso e circulação por todo o estabelecimento	✓	✓	✓	✓
1.5.1	Entrada e estacionamento				
	Entrada do edifício deverá devidamente iluminada e possuir um sinal visível com o nome da unidade hoteleira. Estacionamento deverá ser 3.5m de largura com 1 lugar para estacionamento de carros para deficientes físicos, e para a segurança dos hóspedes, os estacionamentos devem estar em bom estado de conservação.	✓	✓	✓	
	Mesmo que 3 estrelas, devendo obter a indicação clara e iluminação do parque de estacionamento. Estacionamento bem indicado e ter em consideração a segurança dos veículos dos hóspedes.				✓
1.6	Conservação e Manutenção				
	Programas de prevenção e controlo para conservação / manutenção do edifício e equipamentos			✓	✓
	Execução de limpezas periódicas em carpetes, cortinas, janelas, etc.	✓	✓	✓	✓
	Serviço de manutenção 24 horas por dia				✓
1.7	Atendimento ao Hóspede				
	Detalhes especiais de cordialidade no atendimento				✓
	Treinamento e orientação do pessoal	✓	✓	✓	✓
	Presteza e cortesia	✓	✓	✓	✓
	Apresentação, uniforme e identificação adequada para os empregados	✓	✓	✓	✓
	Sala de estar com televisão	✓	✓	✓	
	Sistema de climatização (refrigeração/ventilação-natural ou forçada) nas áreas sociais	✓	✓	✓	✓
	Acesso a internet disponível a partir de sala de Internet. (Nas localidades em que o serviço está disponível)			✓	
	Serviço para guarda de valores dos hóspedes	✓	✓	✓	
1.7.1	Serviços de Reservas				
	Disponibilidade de Serviço Funcional de Reservas, independentemente de poderem ser efectuadas através de departamento próprio ou pela recepção	✓	✓	✓	✓
	Disponibilidade de serviço de 24 horas com atendimento Bilingue				✓
	Disponibilidade de serviço de 12 horas			✓	
	Disponibilidade de serviço de 08 horas	✓	✓		
1.7.2	Serviço de Recepção				
	Existência de Serviço de Recepção, que deverá providenciar assistência no período de 24 horas por dia				✓

	Existência de Serviço de Recepção, que deverá providenciar assistência no período de 12 horas por dia			✓	
	Existência de Serviço de Recepção, que deverá providenciar assistência no período de 08 horas por dia	✓	✓		
1.7.3	Serviço de Mensagens				
	Serviço de mensagens no período de 24 horas por dia			✓	✓
	Disponibilidade de um service eficiente de mensagens	✓	✓		
1.7.4	Serviço de Despertar				
	Disponibilidade de serviço de despertar		✓	✓	✓
1.7.5	Serviço de Andares				
	Serviço de limpeza diária	✓	✓	✓	✓
1.7.6	Serviço de Room-Service				
	Serviço de pequeno-almoço no quarto (a pedido)				✓
1.7.7	Serviço de Lavandaria				
	Serviço de lavandaria			✓	✓
	Roupa lavada e passada no mesmo dia, desde que entregue até às 09:00 horas da manhã				✓
2	Itens Específicos				
2.1	Portaria/Recepção				
	Local ou espaço para guarda de bagagem não necessariamente fechado	✓	✓	✓	
	Local ou espaço para guarda de bagagem fechado				✓
	Local para guarda ou sistema de entrega de correspondência e mensagens			✓	✓
	Sistemas informatizados de controlo, que permita um serviço de <i>Check-in / Check-out</i> eficiente			✓	✓
	Realização de serviços de operações cambiais disponíveis aos clientes, quando autorizados pela entidade competente, segundo a legislação em vigor			✓	✓
	Climatização da área destinada à recepção			✓	✓
	Pessoal apto a prestar informações e serviços de interesse do hóspede, com presteza, eficiência e cordialidade	✓	✓	✓	✓
	Disponibilidade de um computador com acesso a Internet para os hóspedes			✓	✓
2.1.1	Payment				
	Facilidade de pagamentos por cartão de crédito e débito. Informações sobre este serviço deve estar clara e visível.			✓	✓
2.2	Sector Habitacional				
	Todas as salas e quartos das unidades habitacionais com iluminação e ventilação de acordo com as normas vigentes para edificações	✓	✓	✓	✓
	Ambiente/conforto/decoração compatíveis com a categoria	✓	✓	✓	✓
	Limpeza diária	✓	✓	✓	✓
	Frequência de troca de roupas de cama a cada mudança de hóspede			✓	✓
	Quartos adaptados para portadores de deficiência	✓	✓	✓	✓
	Quartos reservados para não-fumadores	✓	✓	✓	✓
	Directório com todas as informações, horários e serviços oferecidos pelo hotel em 100% dos quartos			✓	✓
	Folheto de informações sobre as regras do estabelecimento hoteleiro	✓	✓		
	Telefones em 100% dos quartos. (Nas localidades em que o serviço está disponível)				✓
	Porta malas em: 100% dos quartos	✓	✓	✓	✓
	Sistema de climatização (refrigeração/ventilação-natural ou forçada) nos quartos	✓	✓	✓	
	Sistema de climatização em 100% dos quartos.				✓
	Sistema de controlo manual ou digital da temperatura ambiente em 100% dos quartos				✓
	Aparelho de TV a cores em 100% dos quartos			✓	✓
	Acesso a internet em 100% dos quartos (Nas localidades em que o serviço está disponível)				✓

	Armário local específico para guarda de roupas para guarda de roupa em 100% dos quartos	✓	✓	✓	✓
	Almofada e cobertor suplementar disponível em 100% dos quartos				✓
	Roupa de cama e banho em bom estado de conservação	✓	✓	✓	✓
	Mesa de trabalho ou tocador com iluminação própria, ponto de energia, possibilitando o uso de aparelhos electrónicos pessoais em 100% dos quartos				✓
	Espelho de corpo inteiro em 100% dos quartos		✓	✓	✓
	Lâmpada de leitura junto às cabeceiras em 100% dos quartos		✓	✓	✓
	Cesto de lixo em 100% dos quartos	✓	✓	✓	✓
	Cortina ou persiana em 100% dos quartos	✓	✓	✓	✓
	Cofre em 100% dos quartos				✓
2.2.1	Quartos				
	Mínimo de 40% dos quartos com casa de banho privativa	✓			
	Mínimo de 60% dos quartos com casa de banho privativa		✓		
	Mínimo de 80% dos quartos com casa de banho privativa			✓	
	Mínimo de 100% dos quartos com casa de banho privativa				✓
	Quarto de dormir com pé direito mínimo de 2,60m e área igual ou superior a 14m ² nos quartos duplos e 10m ² nos quartos individuais em 100% dos quartos	✓			
	Quarto de dormir com pé direito mínimo de 2,60m e área igual ou superior a 15m ² nos quartos duplos e 10m ² nos quartos individuais em 100% dos quartos		✓		
	Quarto de dormir com pé direito mínimo de 2,60m e área igual ou superior a 17m ² nos quartos duplos e 11m ² nos quartos individuais em 100% dos quartos			✓	
	Quarto de dormir com pé direito mínimo de 2,60m e área igual ou superior a 18m ² nos quartos duplos e 12m ² nos quartos individuais em 100% dos quartos				✓
	Quando houver terraços, área mínima de 4,00 m ²	✓	✓		
	Quando houver terraços, área mínima de 5,00 m ²			✓	✓
	Camas single com dimensões superiores a 0,9m x 1,9m e de casal com dimensões superiores a 1,4m x 1,9m em 100% dos quartos	✓	✓	✓	✓
2.2.2	Segurança nos quartos				
	Cada quarto deve possuir uma fechadura e chaves ou equivalente que permitam a segurança e privacidade do hóspede	✓	✓	✓	✓
2.2.1	Casas de banho				
	Casa de banho privativa em 100% dos quartos, com área igual ou superior a 3,50m ² e 2,50m ² quando simples				✓
	Água quente no chuveiro e lavatório em 100% das casas de banho	✓	✓	✓	✓
	Lavatório com espelho em 100% das casas de banho	✓	✓	✓	✓
	Chuveiro com área igual ou superior a 0,80 m ² em 100% das casas de banho				✓
	Suporte ou apoio para produtos de banho, no chuveiro, em 100% das casas de banho	✓	✓	✓	✓
	Secador de cabelo disponível na recepção caso seja solicitado pelo hóspede				✓
	Tomada a meia altura para barbeador em 100% das casas de banho	✓	✓	✓	✓
	Lenço de papel em 100% das casas de banho				✓
	Cesto de lixo em 100% das casas de banho	✓	✓	✓	✓
	Disponibilidade de acessórios complementares composto por pelo menos 2 "amenities"	✓	✓		
	Outros acessórios em 100% das casas de banho (touca de banho, escova e pasta de dentes, shampoo, creme condicionador, creme hidratante, secador de cabelos, roupão, espuma de banho, sais de banho, kit de costura, etc.):				
	Mínimo de quatro				✓
	Mínimo de três			✓	
	Mínimo de dois	✓	✓		
2.3	Áreas públicas				
	Relação de áreas sociais/estar por unidade habitacional de 1,20m ²	✓	✓		
	Relação de áreas sociais/estar por unidade habitacional de 2,00m ²			✓	
	Relação de áreas sociais/estar por unidade habitacional de 2,50m ²				✓

	Casas de banho sociais, masculino e feminino, separados entre si, com ventilação natural ou forçada, adaptado para pessoas portadoras de deficiência física	✓	✓	✓	✓
	Estacionamento com número de vagas igual ou superior a 10% do número total de unidades hoteleiras		✓		
	Estacionamento com número de vagas igual ou superior a 15% do número total de unidades hoteleiras, com local apropriado para embarque/desembarque de pessoas com deficiência física e/ou necessidades especiais, devidamente sinalizado			✓	
	Estacionamento com número de vagas igual ou superior a 20% do número total de unidades hoteleiras, com local apropriado para embarque/desembarque de pessoas com deficiência física e/ou necessidades especiais, devidamente sinalizado				✓
	Climatização em todas as áreas sociais				✓
	Revestimentos, pisos, mobiliários e decoração de excelente qualidade				
	Objectos de arte, de preferência local, nos diversos ambientes				✓
2.4	Sector de comunicações				
	Equipamento telefónico nas áreas públicas de uso exclusivo dos hóspedes	✓	✓	✓	✓
	Área com computadores com acesso a internet (Quando houver disponibilidade do serviço na localidade)			✓	✓
2.5	Sector de alimentos e bebidas				
2.5.1	Sala de refeições				
	Sala de refeições com área mínima 1,25m ² por unidade habitacional	✓			
	Sala de refeições com área mínima 1,80m ² por unidade habitacional		✓	✓	
	Sala de refeições com área mínima 2,00m ² por unidade habitacional				✓
	Restaurante ou coffee shop	✓	✓	✓	
	Mobiliário e decoração de excelente qualidade				✓
	Climatização nas salas de refeições			✓	✓
	Serviço de pequeno-almoço e refeições leves	✓	✓	✓	✓
	Ambiente/conforto/decoração compatíveis com a categoria	✓	✓	✓	✓
2.5.2	Equipamentos				
	Talheres de inox nos serviços de almoço e jantar do restaurante	✓	✓	✓	✓
	Pratos de porcelana nos serviços de almoço e jantar do restaurante	✓	✓	✓	
	Pratos de porcelana de 1ª linha em todos os serviços de alimentos e bebidas do estabelecimento				✓
2.5.3	Serviços				
	Menu com layout apropriado e design coerente com a decoração e/ou tema do restaurante				✓
	Refeições servidas com talheres e taças apropriados			✓	✓
	Refeições servidas em louças apropriadas			✓	✓
	Empregados de mesa com formação apropriada			✓	✓
2.6	Áreas de serviços				
	Corredores principais com largura mínima de 1,25 m	✓	✓		
	Corredores principais com largura mínima de 1,40 m			✓	
	Corredores principais com largura mínima de 1,60 m				✓
	Escadas principais com largura mínima de 1,15 m e escadas de serviço com largura mínima de 1,10m	✓			
	Escadas principais com largura mínima de 1,30 m e escadas de serviço com largura mínima de 1,10m		✓		
	Escadas principais com largura mínima de 1,35 m e escadas de serviço com largura mínima de 1,15m			✓	
	Escadas principais com largura mínima de 1,50 m e escadas de serviço com largura mínima de 1,20m				✓
	Entrada de serviço independente	✓	✓	✓	✓
	Copa central para o preparo de lanches e pequeno-almoço	✓	✓	✓	✓
	Elevador de serviço de uso exclusivo desse fim				
	Zona de refeições de uso exclusivo dos trabalhadores e vestiário e instalações sanitárias com chuveiro para os trabalhadores, separadas por sexo	✓	✓	✓	✓

Tabela 9. Matriz de classificação para Casas de Campo e Quintas para Fins Turísticos

	ITENS GERAIS	✓
1.1	Qualidade Ambiental	✓
	Previsão na estrutura hoteleira de melhor ambiente, com boas práticas ambientais, basicamente boa integração do ambiente com os clientes	✓
	Manter um local adequado para armazenamento de resíduos sólidos separados	✓
	Manter critérios especiais para aquisição de produtos e equipamento que apresentem eficiência energética e redução de consumo	✓
1.2	Edifício	
	Edifício em bom estado de conservação	✓
	Boa aparência/manutenção/ conservação do edifício. Observância de aspectos mínimos manutenção	✓
	Todas as áreas públicas, inclusive os corredores, as escadas e a área de estacionamento devem estar devidamente iluminadas	✓
1.3	Segurança	
	Utilização de serviço de segurança no estabelecimento a cargo de um guarda	✓
	Empregados aptos a lidarem com situações de incêndio e pânico com treinamento específico (assalto, explosão, inundações e outros)	✓
	Disponibilização de informação e procedimentos de segurança, contactos para assistência imediata com ilustração se possível	✓
	Todas as portas dos quartos que tenham comunicação com as áreas públicas ou áreas externas devem possuir um sistema de fecho que permita ao hóspede trancar a porta quando esteja ocupando ou deixando o quarto.	✓
1.4	Saúde/Higiene	
	Um trabalhador, no mínimo, por turno com formação em técnicas de primeiros socorros	✓
	Protecção permanente contra insectos e roedores por meio de telas de protecção e imunizações	✓
	Local fechado ou contentor para armazenamento e depósito de lixo	✓
1.5	Acessos	
	Sistema interno de sinalização que permita fácil acesso e circulação por todo o estabelecimento	✓
1.6	Conservação e Manutenção	
	Execução de limpezas periódicas em carpetes, cortinas, janelas, etc.	✓
1.7	Atendimento ao Hóspede	
1.7.1	Serviços de Reservas	
	Disponibilidade de Serviço Funcional de Reservas, independentemente de puderm ser efectuadas através de departamento próprio ou pela recepção	✓
	Treinamento e orientação do pessoal	✓
	Presteza e cortesia	✓
	Apresentação, vestimenta e identificação adequada para os empregados	✓
1.7.2	Serviço de Recepção	
	Existência do serviço de recepção, que deverá providenciar assistência no período de 08 horas por dia	✓
	A recepção deve situa-se à entrada do estabelecimento, e oferecer assistência e de informação aos clientes	✓
1.7.3	Serviço de Andares	
	Serviço de limpeza diária	✓
1.7.4	Serviço de Lavandaria	
	Serviço de lavandaria, sem prejuízo de puderm recorrer a empresas especializadas	✓

2	Itens Específicos	
2.1	Portaria/Recepção	
	Local ou espaço para guarda de bagagem não necessariamente fechado	✓
2.2	Sector Habitacional	
2.2.1	Quartos	
	Todos os quartos devem ser identificados mediante um número, que é colocado no exterior da porta da entrada	✓
	Todos os quartos devem ter janela com abertura para o exterior	✓
	As janelas devem estar equipadas com um material que impeça totalmente a entrada da luz	✓
	Quarto de dormir com pé direito mínimo de 2,60m e área igual ou superior a 7,5m ² nos quartos duplos e 7,50m ² nos quartos individuais em 100% dos quartos	✓
	Todos os quartos devem possuir pelo menos uma cama individual com as dimensões mínimas de 0,9 metros x 1,9 metros ou uma cama de casal com as dimensões mínimas de 1,4 metros x 1,9 metros	✓
	Todos os quartos devem possuir pelo menos uma mesa de cabeceira	✓
	Directório com todas as informações, horários e serviços oferecidos pelo hotel em 100% dos quartos	✓
	Aparelho de TV a cores em pelo menos 50% dos quartos	✓
	Mesa de trabalho ou tocador e uma cadeira com iluminação própria, ponto de energia e telefone, possibilitando o uso de aparelhos electrónicos pessoais em 100% dos quartos	✓
	Telefone em 100% dos quartos	✓
	Lâmpada de leitura junto às cabeceiras em 100% dos quartos	✓
	Armário ou local específico para guarda de roupas em 100% dos quartos	✓
	Todos os quartos devem possuir um sistema de comunicação entre os quartos e a recepção (Nos locais	✓
	Cada quarto deve ter pelo menos uma almofada, uma fronha, dois lençóis e um cobertor e/ou um edredon	✓
	Todos os quartos devem possuir um sistema de climatização (aquecedores ou ventiladores) dependendo das condições climáticas locais, devem estar disponíveis caso o hóspede solicite	✓
	Todas as tomadas localizadas no quarto devem mostrar a indicação de voltagem, salvo se houver uma indicação geral	✓
2.2.2	Casa de banho	
	Casa de banho privativa simples em 100% dos quartos com área igual ou superior a 2,50m ² , com ventilação directa ou artificial com continua renovação do ar	✓
	Cada casa de banho deve ter uma toalha de banho e outra de rosto para cada hóspede	✓
	Todas as casas de banho devem ter pelo menos um recipiente de lixo	✓
	Água quente e fria no chuveiro e lavatório em 100% das casas de banho	✓
	Todas casas de banho devem ter uma cortina ou outro resguardo das banheiras e/ou poliban	✓
2.3	Áreas públicas	
	Relação de áreas sociais/estar por unidade habitacional de 1,30m ²	✓
	Casas de banho sociais, masculino e feminino, separados entre si, com ventilação natural ou forçada, adaptado para pessoas com deficiência física	✓
	As instalações sanitárias localizadas em áreas públicas devem ser equipadas de material de higiene descartável	✓
2.4	Sector de comunicações	
	Equipamento telefónico nas áreas públicas de uso exclusivo dos hóspedes	✓
2.5	Sector de alimentos e bebidas	
	Sala de refeições com área mínima 1,50m ² por unidade habitacional	✓
	Fornecer pelo menos pequeno almoço, incluindo ou não no valor da diária ou não	✓
	A qualidade de refeições deve estar em harmonia com a classificação do estabelecimento	✓

2.6	Áreas de serviços	
	As zonas de serviços devem estar instaladas de forma a evitar-se a propagação de cheiros e assegurar o seu completo isolamento de outras dependências	✓
	Corredores principais com largura mínima de 1,20 m e escadas de serviço com largura mínima de 1,10m	✓
	Zona de refeições para uso dos trabalhadores e vestiário e instalações sanitárias com chuveiro para os trabalhadores, separadas por sexo	✓

Tabela 10 – Matriz de Classificação de Restaurantes e Pizzaria

1	Itens Gerais	3*	2*	1*	Luxo
1.1	Edifício				
	Edifício em bom estado de conservação	✓	✓	✓	✓
	Iluminação apropriada das áreas exteriores do edifício			✓	✓
	Iluminação especial que valorize a fachada e elementos arquitectónicos do edifício				✓
1.2	Segurança				
	Utilização de serviço de segurança no estabelecimento a cargo de um guarda	✓	✓	✓	✓
	Empregados aptos a lidarem com situações de incêndio e pânico	✓	✓	✓	✓
	Gerador de emergência automático				✓
1.3	Saúde/Higiene				
	Um trabalhador, no mínimo, por turno com formação em técnicas de primeiros socorros	✓	✓	✓	✓
	Higienização do alimento "in natura" antes do armazenamento	✓	✓	✓	✓
	Local fechado ou contentor para armazenamento e depósito de lixo	✓	✓	✓	✓
1.4	Acessos				
	Disponer de entrada ao nível da via pública para o uso exclusivo dos clientes			✓	✓
	Sistema interno de sinalização que permita fácil acesso e circulação por todo o estabelecimento			✓	✓
1.5	Conservação e Manutenção				
	Programas de prevenção e controlo para conservação / manutenção do edifício e equipamentos			✓	✓
	Execução de limpezas periódicas em carpetes, cortinas, janelas, etc.	✓	✓	✓	✓
1.6	Atendimento ao Cliente				
	Procedimento para atendimento especial para autoridades e personalidades				✓
	Existência de telefone de uso exclusivo do cliente			✓	✓
	Existência de serviços de Reservas			✓	✓
	Área de estacionamento nas proximidades do estabelecimento		✓	✓	
	Área de estacionamento de uso privativo dos clientes				✓
2	Itens Específicos				
2.1	Entrada	✓	✓	✓	✓
	Afixação, em local bem visível e que permita uma fácil leitura do exterior, da lista do dia, com os respectivos preços	✓	✓	✓	
	Entrada para os clientes, independente da entrada de serviço e com visibilidade restrita para o interior do estabelecimento			✓	✓
	Átrio ou sala de espera com serviço de bar			✓	✓
	Climatização da entrada			✓	✓
2.2	Instalações sanitárias				
	Instalações sanitárias com materiais de qualidade aceitável	✓			
	Instalações sanitárias com materiais nobres e equipamento de boa qualidade		✓	✓	
	Instalações sanitárias com materiais nobres e equipamento de luxo				✓

	Lavatórios com água corrente quente e fria			✓	✓
	Lavatórios com bancada e espelho com iluminação directa			✓	✓
2.3	Sala de refeições				
	Decoração e equipamentos de boa qualidade de modo a proporcionar um ambiente aceitável	✓	✓		
	Decoração e equipamentos de muito boa qualidade, de modo a proporcionar ambiente confortável			✓	
	Decoração e equipamentos de excelente qualidade de modo a proporcionar um ambiente requintado				✓
	Sistema de climatização			✓	✓
	Área reservada para não-fumadores				✓
	Acesso para pessoas com deficiência física	✓	✓	✓	✓
2.4	Serviços de mesa				
	Serviço de refeições dirigido por um chefe de mesa			✓	✓
	Chefe de mesa com domínio, pelo menos, da língua portuguesa e inglesa			✓	✓
	Vinhos e bebidas de marcas de reconhecido prestígio			✓	✓
	Toalhas de mesa e guardanapos de tecido nos serviços de almoço e jantar do restaurante			✓	✓
	Talheres de inox nos serviços de almoço e jantar do restaurante			✓	✓
	Pratos de porcelana nos serviços de almoço e jantar do restaurante			✓	
	Pratos de porcelana de 1ª linha nos serviços de almoço e jantar do restaurante				✓
	Serviço de <i>Barman</i>				
	Chefe de cozinha com formação específica			✓	✓
	Ementa com layout apropriado e desenho coerente com a decoração e/ou tema do restaurante			✓	✓
	Ementa em português e inglês			✓	✓
	Refeições servidas com talheres e taças apropriados			✓	✓
	Refeições servidas em louças apropriadas			✓	✓
	Empregados de mesa com formação apropriada			✓	✓
2.5	Cozinha				
	Cozinha com equipamentos básicos	✓	✓		
	Cozinha com maquinaria adequada			✓	
	Cozinha com equipamentos modernos e novos				✓
	Copa, dividida em zona suja e limpa, sendo a comunicação com a sala de refeições feita de modo a não permitir a vista da cozinha e a obter-se o seu necessário isolamento, relativamente às zonas destinadas aos clientes			✓	✓
	Câmaras frigoríficas	✓	✓	✓	✓
2.6	Áreas de serviços				
	Entrada de serviço independente			✓	✓
	Vestibúlio e instalações sanitárias com chuveiro para os trabalhadores, separadas por sexo	✓	✓	✓	✓

Tabela 11 – Matriz de Classificação de Salas de Dança

I	Itens Gerais	1ª	2ª	3ª	Luxo
1.1	Edifício				
	Edifício em bom estado de conservação	✓	✓	✓	✓
	Iluminação apropriada das áreas exteriores do edifício			✓	✓
	Iluminação especial que valorize a fachada e elementos arquitectónicos do edifício				✓

1.2	Segurança				
	Utilização de serviço de segurança no estabelecimento a cargo de um guarda	✓	✓	✓	✓
	Empregados aptos a lidarem com situações de incêndio e pânico	✓	✓	✓	✓
	Gerador de emergência automático				✓
1.3	Saúde/Higiene				
	Um trabalhador, no mínimo, por turno com formação em técnicas de primeiros socorros	✓	✓	✓	✓
	Higienização do alimento "in natura" antes do armazenamento	✓	✓	✓	✓
	Local fechado ou contentor para armazenamento e depósito de lixo	✓	✓	✓	✓
1.4	Acessos				
	Disponer de entrada ao nível da via pública para o uso exclusivo dos clientes	✓	✓	✓	✓
	Sistema interno de sinalização que permita fácil acesso e circulação por todo o estabelecimento			✓	✓
1.5	Conservação e Manutenção				
	Programas de prevenção e controlo para conservação / manutenção do edifício e equipamentos			✓	✓
	Execução de limpezas periódicas em carpetes, cortinas, janelas, etc.	✓	✓	✓	✓
1.6	Atendimento ao Cliente				
	Procedimento para atendimento especial para autoridades e personalidades				✓
	Existência de telefone de uso exclusivo do cliente			✓	✓
	Existência de serviços de Reservas			✓	✓
	Área de estacionamento nas proximidades do estabelecimento		✓	✓	
	Área de estacionamento de uso privativo dos clientes				✓
2	<i>Itens Específicos</i>				
2.1	Entrada				
	Entrada para os clientes, independente da entrada de serviço e com visibilidade restrita para o interior do estabelecimento			✓	✓
	Vestiários localizados próximo da entrada			✓	✓
	Átrio ou sala de espera com serviço de bar			✓	✓
	Climatização da entrada			✓	✓
2.2	Instalações sanitárias				
	Instalações sanitárias com materiais de qualidade aceitável	✓			
	Instalações sanitárias com materiais nobres e equipamento de boa qualidade		✓	✓	
	Instalações sanitárias com materiais nobres e equipamento de luxo				✓
	Lavatórios com água corrente quente e fria			✓	✓
	Lavatórios com bancada e espelho com iluminação directa			✓	✓
2.3	Sala de dança				
	Lounge ou sala de descanso separada da zona de dança				✓
	Palco para apresentações			✓	✓
	Equipamento de iluminação de boa qualidade	✓	✓		
	Equipamento de iluminação de muito boa qualidade			✓	
	Equipamento de iluminação de última geração e de excelente qualidade				✓
	Equipamento de som boa qualidade	✓	✓		
	Equipamento de som muito boa qualidade			✓	
	Equipamento de som de última geração e excelente qualidade				✓
	Área externa integrada a zona de dança			✓	
	Área externa integrada a zona de dança com mesas e serviço de bar				✓
	Serviço de bar com vinhos e bebidas de marcas de reconhecido prestígio			✓	✓
	Mobiliário e decoração de boa qualidade		✓	✓	
	Mobiliário e decoração de excelente qualidade				✓
	Sistema de climatização			✓	✓

2.4	Sala de refeições				
	Sala de refeições separada da zona de dança				✓
	Decoração e equipamentos de boa qualidade de modo a proporcionar um ambiente aceitável	✓	✓		
	Decoração e equipamentos de muito boa qualidade, de modo a proporcionar ambiente confortável			✓	
	Decoração e equipamentos de excelente qualidade de modo a proporcionar um ambiente requintado				✓
	Sistema de climatização			✓	✓
	Área reservada para não-fumadores				✓
	Acesso para pessoas com deficiência física	✓	✓	✓	✓
2.5	Serviços de mesa				
	Serviço de refeições dirigido por um chefe de mesa			✓	✓
	Chefe de mesa com domínio, pelo menos, da língua portuguesa e inglesa			✓	✓
	Vinhos e bebidas de marcas de reconhecido prestígio		✓	✓	✓
	Toalhas de mesa e guardanapos de tecido nos serviços de almoço e jantar do restaurante			✓	✓
	Talheres de inox nos serviços de almoço e jantar do restaurante			✓	✓
	Pratos de porcelana nos serviços de almoço e jantar do restaurante			✓	✓
	Pratos de porcelana de 1ª linha nos serviços de almoço e jantar do restaurante				✓
	Serviço de <i>Barman</i>			✓	✓
	Chefe de cozinha com formação específica			✓	✓
	Ementa com layout apropriado e desenho coerente com a decoração e/ou tema do restaurante			✓	✓
	Ementa em português e inglês			✓	✓
	Refeições servidas com talheres e taças apropriados			✓	✓
	Refeições servidas em louças apropriadas			✓	✓
	Empregados de mesa com formação apropriada			✓	✓
2.6	Cozinha				
	Cozinha com equipamentos básicos	✓	✓		
	Cozinha com maquinaria adequada			✓	
	Cozinha com equipamentos modernos e novos				✓
	Copa, dividida em zona suja e limpa, sendo a comunicação com a sala de refeições feita de modo a não permitir a vista da cozinha e a obter-se o seu necessário isolamento, relativamente às zonas destinadas aos clientes			✓	✓
	Câmaras frigoríficas	✓	✓	✓	✓
2.7	Áreas de serviços				
	Entrada de serviço independente			✓	✓
	Vestiário e instalações sanitárias com chuveiro para os trabalhadores, separadas por sexo	✓	✓	✓	✓

Tabela 12 – Matriz de Classificação de Bar, Snack Bar, Cervejaria

1	Itens Gerais	3ª	2ª	1ª	Luxo
1.1	Edifício				
	Edifício em bom estado de conservação	✓	✓	✓	✓
	Iluminação apropriada das áreas exteriores do edifício			✓	✓
1.2	Segurança				
	Utilização de serviço de segurança no estabelecimento a cargo de um guarda	✓	✓	✓	✓
	Empregados aptos a lidarem com situações de incêndio e pânico	✓	✓	✓	✓
	Gerador de emergência automático				✓
1.3	Saúde/Higiene				
	Um trabalhador, no mínimo, por turno com formação em técnicas de primeiros socorros	✓	✓	✓	✓
	Higienização do alimento "in natura" antes do armazenamento	✓	✓	✓	✓
	Local fechado ou contentor para armazenamento e depósito de lixo	✓	✓	✓	✓
1.4	Acessos				
	Disponível de entrada ao nível da via pública para o uso exclusivo dos clientes	✓	✓	✓	✓
	Sistema interno de sinalização que permita fácil acesso e circulação por todo o estabelecimento			✓	✓
1.5	Conservação e Manutenção				
	Programas de prevenção e controlo para conservação / manutenção do edifício e equipamentos			✓	✓
	Execução de limpezas periódicas em carpetes, cortinas, janelas, etc.	✓	✓	✓	✓
1.6	Atendimento ao Cliente				
	Procedimento para atendimento especial para autoridades e personalidades				✓
	Existência de telefone de uso exclusivo do cliente			✓	✓
	Existência de serviços de Reservas			✓	✓
	Área de estacionamento nas proximidades do estabelecimento		✓	✓	
	Área de estacionamento de uso privativo dos clientes				✓
2	Itens Específicos				
2.1	Entrada		✓	✓	✓
	Afixação, em local bem visível e que permita uma fácil leitura do exterior, da lista do dia, com os respectivos preços		✓	✓	✓
	Entrada para os clientes, independente da entrada de serviço e com visibilidade restrita para o interior do estabelecimento			✓	✓
	Átrio ou sala de espera				✓
	Climatização da entrada			✓	✓
2.2	Instalações sanitárias				
	Instalações sanitárias com materiais de qualidade aceitável	✓			
	Instalações sanitárias com materiais nobres e equipamento de boa qualidade		✓	✓	
	Instalações sanitárias com materiais nobres e equipamento de luxo				✓
	Lavatórios com água corrente quente e fria			✓	✓
	Lavatórios com bancada e espelho com iluminação directa			✓	✓
2.3	Sala de refeições				
	Decoração e equipamentos de boa qualidade de modo a proporcionar um ambiente aceitável	✓	✓		
	Decoração e equipamentos de muito boa qualidade, de modo a proporcionar ambiente confortável			✓	
	Decoração e equipamentos de excelente qualidade de modo a proporcionar um ambiente requintado				✓
	Sistema de climatização			✓	✓
	Área reservada para não-fumadores				✓
	Acesso para pessoas com deficiência física	✓	✓	✓	✓

2.4	Serviços de mesa				
	Serviço de <i>Barran</i>			✓	✓
	Ementa em português e inglês			✓	✓
2.5	Cozinha				
	Cozinha com equipamentos básicos				
	Cozinha com maquinaria adequada			✓	
	Cozinha com a mais com equipamentos modernos e novos				✓
	Copa, dividida em zona suja e limpa, sendo a comunicação com a sala de refeições feita de modo a não permitir a vista da cozinha e a obter-se o seu necessário isolamento, relativamente às zonas destinadas aos clientes			✓	✓
	Câmaras frigoríficas	✓	✓	✓	✓
2.6	Áreas de serviços				
	Entrada de serviço independente		✓	✓	✓
	Vestiário e instalações sanitárias com chuveiro para os trabalhadores, separadas por sexo	✓	✓	✓	✓

Tabela 13 – Matriz de Classificação de Salão de Chá, Pastelarias, Café e Sorveteria

1	Itens Gerais	3 ^a	2 ^a	1 ^a
1.1	Edifício			
	Edifício em bom estado de conservação	✓	✓	✓
	Iluminação apropriada das áreas exteriores do edifício			✓
1.2	Segurança			
	Utilização de serviço de segurança no estabelecimento a cargo de um guarda	✓	✓	✓
	Empregados aptos a lidarem com situações de incêndio e pânico	✓	✓	✓
1.3	Saúde/Higiene			
	Um trabalhador, no mínimo, por turno com formação em técnicas de primeiros socorros	✓	✓	✓
	Higienização do alimento "in natura" antes do armazenamento	✓	✓	✓
	Local fechado ou contentor para armazenamento e depósito de lixo	✓	✓	✓
1.4	Acessos			
	Dispor de entrada ao nível da via pública para o uso exclusivo dos clientes	✓	✓	✓
	Sistema interno de sinalização que permita fácil acesso e circulação por todo o estabelecimento		✓	✓
1.5	Conservação e Manutenção			
	Programas de prevenção e controlo para conservação / manutenção do edifício e equipamentos			✓
	Execução de limpezas periódicas em carpetes, cortinas, janelas, etc.	✓	✓	✓
1.6	Atendimento ao Cliente			
	Existência de telefone de uso exclusivo do cliente			✓
	Existência de serviços de Reservas			✓
	Área de estacionamento nas proximidades do estabelecimento		✓	
	Área de estacionamento de uso privativo dos clientes			✓
2	Itens Específicos			
2.1	Entrada			
	Entrada para os clientes, independente da entrada de serviço e com visibilidade restrita para o interior do estabelecimento			✓
	Vestiários localizados próximo da entrada			✓
	Átrio ou sala de espera com serviço de bar			✓

	Climatização da entrada			✓
2.2	Instalações sanitárias			
	Instalações sanitárias com materiais de qualidade aceitável	✓		
	Instalações sanitárias com materiais nobres e equipamento de boa qualidade		✓	✓
	Lavatórios com água corrente quente e fria			✓
	Lavatórios com bancada e espelho com iluminação directa			✓
2.4	Sala de refeições			
	Decoração e equipamentos de boa qualidade de modo a proporcionar um ambiente aceitável	✓	✓	
	Decoração e equipamentos de muito boa qualidade, de modo a proporcionar ambiente confortável			✓
	Sistema de climatização			✓
	Área reservada para não-fumadores			✓
	Acesso para pessoas com deficiência física	✓	✓	✓
2.5	Cozinha			
	Cozinha com equipamentos básicos	✓	✓	
	Cozinha com maquinaria adequada			✓
	Copa, dividida em zona suja e limpa, sendo a comunicação com a sala de refeições feita de modo a não permitir a vista da cozinha e a obter-se o seu necessário isolamento, relativamente às zonas destinadas aos clientes			✓
	Câmaras frigoríficas	✓	✓	✓
2.6	Áreas de serviços			
	Entrada de serviço independente			✓
	Vestiário e instalações sanitárias com chuveiro para os trabalhadores, separadas por sexo	✓	✓	✓

Anexo III

SINALÉCTICA DOS ESTABELECIMENTOS DE ALOJAMENTO TURÍSTICO



HOTÉIS

HOTÉIS-RESORT

LODGE



HOTÉIS - RESIDENCIAIS

PENSÕES

PENSÕES - RESIDENCIAIS



HOTÉIS-APARTAMENTOS

ALDEAMENTOS - TURÍSTICOS

MOTÉIS



ESTALAGENS



CASAS DE HOSPEDES



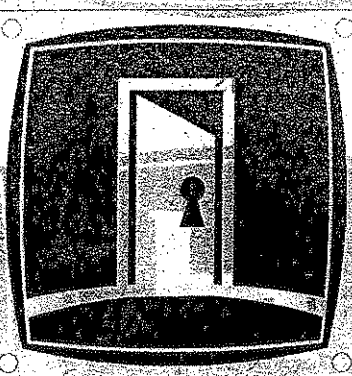
PARQUES DE CAMPISMO



CONJUNTOS TURÍSTICOS



ALOJAMENTO PARTICULAR



ALUGUER DE QUARTO

Cores do Vinil:



Dourado Ref Oracal 091 (Gold)



Azul Escuro Ref Oracal 050 (Dark Blue)



Branco Ref Oracal 010 (White)



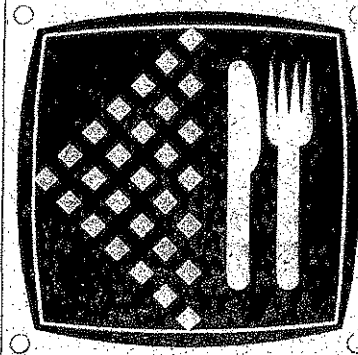
SINALECTICA DOS ESTABELECIMENTOS DE RESTAURAÇÃO E BEBIDAS



RESTAURANTES



SALAS DE DANÇA



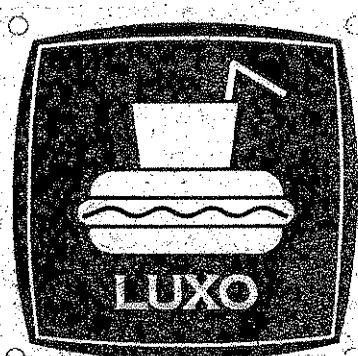
RESTAURANTE TÍPICO



BARES



CERVEJARIAS



SNACK - BARES



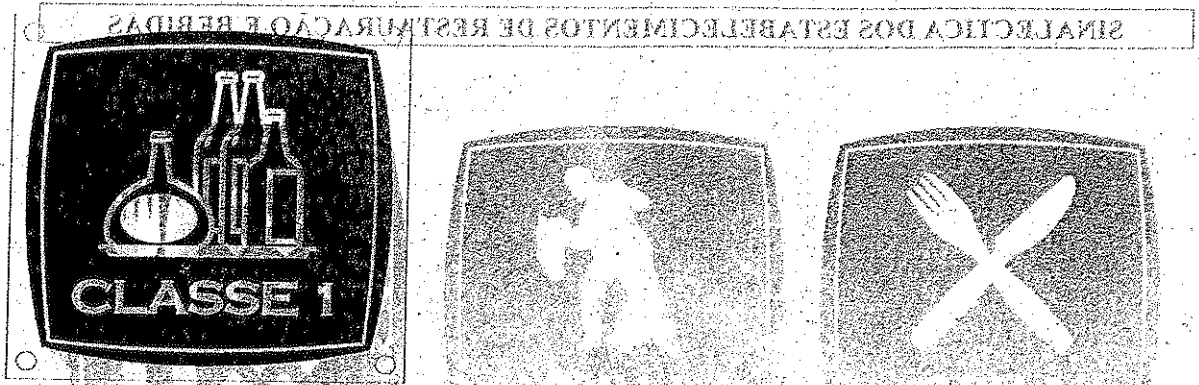
PASTELARIAS



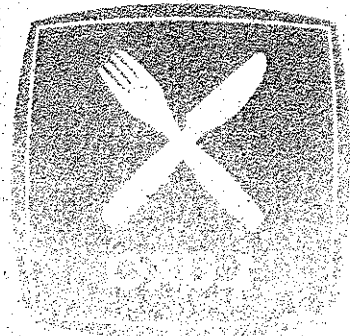
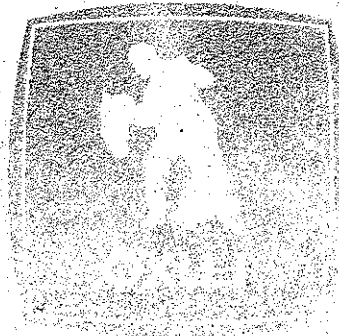
SALÕES DE CHÁ



CAFÉS



ESTABELECIMENTOS DE BEBIDAS



Cores do Vinil:



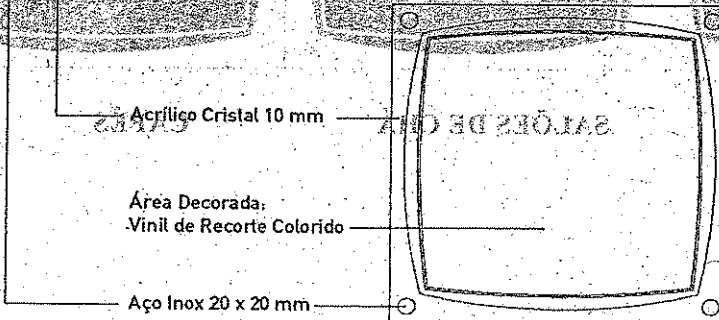
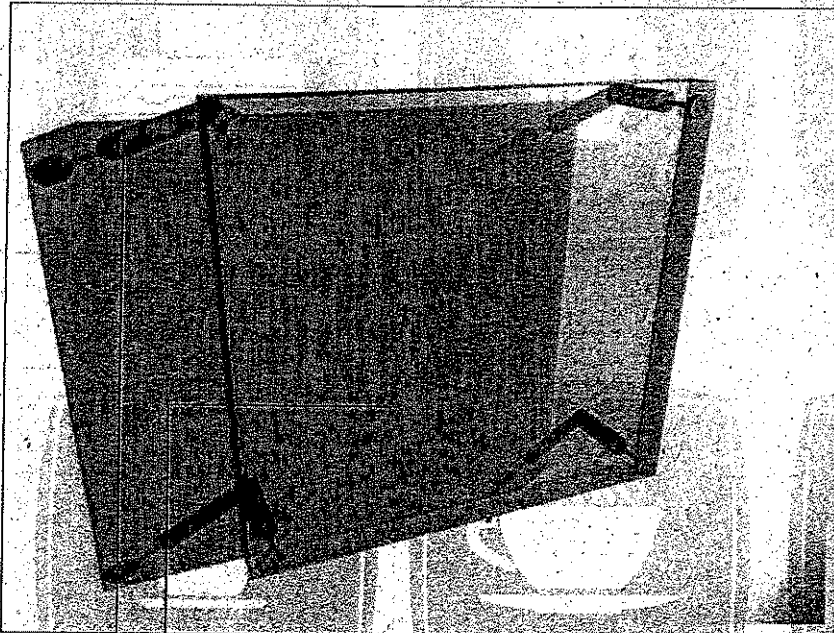
Prateado Ref Oracal 090 (Silver)



Laranja Ref Oracal 036 (Light Orange)



Branco Ref Oracal 010 (White)



Anexo IV



REPÚBLICA DE MOÇAMBIQUE
(Entidade Licenciadora)
ALVARÁ DE EMPREENDIMENTO TURÍSTICO

Alvará nº _____ CERTIFICADO DE GESTOR DE EMPREENDIMENTO TURÍSTICO

Títular: _____

NUIT: _____ Nos termos do artigo _____ o titular é certificado como responsável nos seguintes termos:

Actividade (s): _____ Nome completo: _____

Categoria: _____ Data de Nascimento: _____

Classificação: _____ Nacionalidade: _____

Número de Quartos: _____ Emitido por: _____ BIPassaporte/DIRE n.º _____

Número de Camas: _____ válido até _____

Número de Empregados: _____ Formação: _____

Endereço do Estabelecimento _____ Instituição: _____ Local de Trabalho: _____

Validade: _____ Designação da função ocupacional: _____

É proibido alterar as condições físicas do estabelecimento sem a prévia autorização dada nos termos legais, sob pena de revogação deste Alvará.

Para constar se lavrou este Alvará que é por mim assinado e segue devidamente autenticado.

..... de 20.....

..... de de 20.....

Director

Este alvará deverá estar sempre no estabelecimento em lugar bem visível ao público e ser presente a todos agentes de fiscalização.

Este alvará deverá estar sempre no estabelecimento em lugar bem visível ao público e ser presente a todos agentes de fiscalização.

Anexo V

REPÚBLICA DE MOÇAMBIQUE
(Entidade Licenciadora)

CERTIFICADO DE GESTOR DE EMPREENHIMENTO TURÍSTICO

Nos termos do artigo ----- o titular é certificado como responsável nos seguintes termos:

Nome completo:

Data de Nascimento:

Nacionalidade:-----, BI/Passaporte/DIRE n.º.....

Emitido por:-----, válido até:.....

Formação:

Instituição:

Local de Trabalho:

Designação da função ocupacional:

..... de de 20.....

Director

Este alvará deverá estar sempre no estabelecimento em lugar bem visível ao público e ser presente a todos agentes de fiscalização.

Anexo VI

LIVRO DE
RECLAMAÇÃO

EXTRACTO DO REGULAMENTO

1. Em todos estabelecimentos hoteleiros e similares é obrigatório a fixação, em local bem visível, a indicação da existência do livro de reclamações.
2. O livro de reclamações, será obrigatoriamente facultado aos clientes que o solicitem e exibam documentação comprovativa da sua identificação.
3. O livro de reclamações, de modelo constante do anexo VI, deverá ter termos de abertura e enceramento assinado por um funcionário superiormente indicado, com folhas numeradas e rubricadas pelo mesmo funcionário, podendo as assinaturas e rubricas ser de chancela, com folhas em triplicado e auto - copiativas devendo um exemplar ser entregue ao reclamante, outro enviado aos serviços de inspecção e outra permanecer no estabelecimento.
4. Das reclamações nele exaradas deverá o responsável pela gestão do estabelecimento, enviar cópia integral aos serviços de inspecção competentes da área, ou apresentar o próprio livro no prazo de quarenta e oito horas para efeitos de visto.
5. É facultada ao responsável pela gestão do estabelecimento a apresentação de alegações que tiver por convenientes, no próprio livro ou na cópia referida no número 3.
6. Na hipótese prevista na última parte do número 3 deste artigo, a Entidade Licenciadora deverá exarar no próprio livro a menção de que o mesmo lhe foi presente, providenciando a comunicação pela via rápida à entidade competente para o licenciamento.
7. Quando o reclamante não o fizer, deve o responsável pela gestão do estabelecimento fazer constar no lugar próprio do livro o nome e a morada daquele.

Autorizado em, aos..... de..... de 20.....

O

a) Nome da Província

1. Esta tabela deve ser afixada em lugar visível e de fácil consulta pelo público.
2. A falta de afixação será objecto de multa.
3. Estão incluídos nesta lista de preços todos os impostos que directa ou indirectamente recaem sobre o consumidor.

Anexo IX**Tabela das Infracções e Penalidades**

Infracção	Penalidades	
	PENA	MULTA
1. Construção ilegal		
1.1 Construção ilegal em lugar impróprio	Demolição	50.000.00 a 100.000.00MT
1.2 Construção ilegal, em lugar adequado ao desenvolvimento do projecto. a) Para empreendimentos turísticos. b) Para estabelecimentos de restauração e bebidas e salas de dança.	Embargo	30.000.00 a 50.000.00 MT 20.000.00. a 40.000.00 MT
2. Exercício de actividade sem alvará.		
2.1 Para empreendimentos turísticos 2.2 Para estabelecimento de restauração e Bebidas e salas de dança		80.000.00 MT 30.000.00 MT
3. Alteração ilegal de actividades.		
a) Para empreendimentos turísticos b) Para estabelecimentos de restauração e bebidas e salas de dança		50.000.00 MT 20.000.00 MT
4. Livro de reclamações.		
Falta de livro de reclamações e ou incumprimento dos prazos de averbamento dos textos: a) Para empreendimentos turísticos b) Para estabelecimentos de restauração e bebidas e salas de dança		20.000.00 MT 10.000.00 MT
5. Uso de denominação indevida.		
a) Nos empreendimentos turísticos b) Nos estabelecimentos de restauração e bebidas e salas de dança		20.000.00 MT 15.000.00 MT
6. Prática de Preços não homologados e/ou em moeda estrangeira.		
a) Nos empreendimentos turísticos b) Nos estabelecimentos de restauração e bebidas e salas de dança		50.000.00 MT 30.000.00 MT
7. Violação da regras de sanidade, higiene alimentar e limpeza.		
a) Nos empreendimentos turísticos b) Nos estabelecimentos de restauração e bebidas e salas de dança		50.000.00 MT 20.000.00 MT

8. Acumulação de infração por violação das regras de sanidade, higiene alimentar e limpeza.		
a) Nos empreendimentos turísticos	Suspensão até seis meses.	50.000. 00 MT
b) Nos estabelecimentos de restauração e bebidas e salas de dança		20.000. 00 MT
9. Violação das regras de segurança contra incêndio.		
a) Nos empreendimentos turísticos		50.000. 00 MT
b) Nos estabelecimentos de restauração e bebidas e salas de dança		30.000. 00 MT
10. Prática reiterada de infrações graves que atentem contra a imagem do turismo nacional ou coloquem em risco os utentes.	Encerramento	
11. Violação dos direitos e deveres previstos nos artigos da Lei do Turismo.		
a) Nos empreendimentos turísticos		30.000.00 a 50.000.00 MT
b) Nos estabelecimentos de restauração e bebidas e salas de dança		30.000.00 a 50.000.00 MT
12. Outras infrações não previstas na presente tabela (Infrações diversas).		15.000.00 a 30.000.00 MT

Anexo X**Tabela de Taxa de Classificação**

Tipo e Categoria do Empreendimento turístico	Taxa Base	Adicional por quarto
Hotéis, hotéis Resorts, Lodges		
5 estrelas	40.000.00 MT	100.00 MT
Hotéis, Hotéis Resorts, Lodges, Hotéis Apartamentos, Hotéis Residenciais, Pensões, Pensões Residenciais.		
4 estrelas	35.000.00 MT	50.00 MT
Hotéis, Hotéis Resorts, Lodges, Hotéis Apartamentos, Hotéis Residenciais, Pensões, Pensões Residenciais Moteis		
3 estrelas	30.000.00 MT	50.00 MT
Hotéis, Lodges, Hotéis Apartamentos, Hotéis Residenciais, Pensões, Pensões Residenciais, Moteis		
2 estrelas	25.000.00 MT	50.00 MT
Hotéis, Hotéis Resorts, Lodges, Hotéis Apartamentos, Hotéis Residenciais, Pensões, Pensões Residenciais.		
1 estrela	20.000.00 MT	50.00 MT
Parques de Campismo		
4 estrelas	25.000.00 MT	50.00 MT
3 estrelas	20.000.00 MT	50.00 MT
2 estrelas	15.000.00 MT	50.00 MT
1 estrela	13.000.00 MT	50.00 MT
Casa de Hospedes		
4 estrelas	20.000.00 MT	50.00 MT
3 estrelas	16.000.00 MT	50.00 MT
2 estrelas	13.000.00 MT	50.00 MT
1 estrela	10.000.00 MT	50.00 MT

Estabelecimentos de agro-turismo (classificação única)	10.000.00 MT	50.00 MT
Alojamento Particular Para fins turísticos (classificação única)	10.000.00 MT	50.00 MT
Aluguer de Quartos Para fins turísticos (classificação única)	10.000.00 MT	50.00 MT
Quintas Para Fins Turísticos (classificação única)	13.000.00 MT	50.00 MT
Conjuntos Turísticos (classificação única)	30.000.00 MT	
Casas de Campo (classificação única)	10.000.00 MT	50.00 MT
Estabelecimentos de Restauração e Bebidas	Taxa Base	Adicional por Capacidade
Restaurante, Restaurante Típico, Bar, Snack-Bar.		Mais de 100 cadeiras (por unidade)
<i>Luxo</i>	40.000.00 MT	20.00 MT
<i>1 Classe</i>	30.000.00 MT	20.00 MT
<i>2 Classe</i>	20.000.00 MT	20.00 MT
<i>3 Classe</i>	15.000.00 MT	20.00 MT
<i>Cervejarias, Salões de Chá, Pastelarias, Café, Estabelecimentos de Bebidas, Sorveteria</i>		Mais de 50 cadeiras (por unidade)
<i>1 Classe</i>	18.000.00 MT	15.00 MT
<i>2 Classe</i>	15.000.00 MT	15.00 MT
<i>3 Classe</i>	10.000.00 MT	15.00 MT
<i>Pizzaria (classificação única)</i>	18.000.00 MT	15.00 MT
Tipo e Categoria do Empreendimento turístico	Taxa Base	Adicional por Quarto
Estabelecimentos de dança		
<i>Luxo</i>	20.000.00 MT	20.00 MT
<i>1ª Classe</i>	18.000.00 MT	20.00 MT
<i>2ª Classe</i>	15.000.00 MT	20.00 MT
<i>3ª Classe</i>	10.000.00 MT	20.00 MT

- a) Para a reclassificação geral obrigatória, as taxas são reduzidas em 50%.
- b) Para a deslocação dos técnicos e adicionada uma taxa de 20% sobre a taxa base.
- c) Estabelecimentos com menos de 10 quartos estão sujeitos apenas a taxa base.

Anexo XI**Tabela de Taxas de Licenciamento**

N/O	Actividade	Valor a pagar
I	Actividade de alojamento turístico	
1.1	Hotéis, Hotéis Residenciais, Hotéis Apartamentos, Hotéis Resort, Lodges, Conjuntos Turísticos: <ul style="list-style-type: none"> • Análise de Projecto... 7.500.00 • Vistoria..... 9.000.00 • Alvará.....10.000.00 • Denominação..... 1.500.00 • Registo de Gestor..... 2.500.00 	30.500.00 MT
1.2	Pensões e Pensões Residenciais: <ul style="list-style-type: none"> • Análise de Projecto.... 6.500.00 • Vistoria.....8.000.00 • Alvará.....9.000.00 • Denominação.....500.00 • Registo de Gestor.....500.00 	24.500,00 MT
1.3	Parques de Campismo, Moteis e Estabelecimentos de Agro-Turismo: <ul style="list-style-type: none"> • Análise de Projecto.... 4.000.00 • Vistoria.....6.000.00 • Alvará.....7.000.00 • Denominação.....500.00 	17.500.00 MT
1.4	Aluguer de quartos para fins turísticos, Casas de Hóspedes, Alojamento Particular, Quintas para fins Turísticos e Casas de Campo: <ul style="list-style-type: none"> • Análise de Projecto.... 3.000.00 • Vistoria.....5.000.00 • Alvará.....6.000.00 • Denominação.....500.00 	14.500.00 MT
2	Actividade de licenciamento de restauração e bebidas	
2.1	Salas de dança de Luxo e 1ª classe, Bar de Luxo e 1ª classe, Snack-Bar de Luxo e 1ª classe, Salões de chá de 1ª classe, Pastelarias de 1ª classe, Café de 1ª classe <ul style="list-style-type: none"> • Análise de Projecto..... 5.000.00 • Vistoria.....7.000.00 • Alvará.....8.000.00 • Denominação.....500.00 • Registo de Gestor.....1500.00 	22.000.00 MT

	Salas de dança de 2ª, 3ª classes, Bar 2ª, 3ª classes, Snack-Bar 2ª, 3ª classes, Salões de chá de 2ª, 3ª classes, Cervejarias 2ª e 3ª classes, Pastelarias de 2ª e 3ª classes, Café de 2ª e 3ª classe: <ul style="list-style-type: none"> • Análise de Projecto..... 3.000.00 • Vistoria.....6.000.00 • Alvará.....7.000.00 • Denominação.....500.00 	16.500.00MT
2.2	Restaurantes de Luxo de 1ª classes <ul style="list-style-type: none"> • Análise de Projecto..... 5.000.00 • Vistoria.....7.000.00 • Alvará.....9.000.00 • Denominação.....500.00 • Registo de Gestor.....2.000.00 	23.000.00MT
	Restaurantes de dança de 2ª, 3ª classes e Catering: <ul style="list-style-type: none"> • Análise de Projecto..... 4.000.00 • Vistoria.....6.000.00 • Alvará.....8.000.00 • Denominação.....500.00 • Registo de Gestor.....1000.00 	19.500.00MT
2.3	Pizzaria: <ul style="list-style-type: none"> • Análise de Projecto..... 4.000.00 • Vistoria.....6.000.00 • Alvará.....8.000.00 • Denominação.....500.00 • Registo de Gestor.....1000.00 	19.500.00MT
2.4	Sorvetaria de 1ª, 2ª, 3ª classes: <ul style="list-style-type: none"> • Analise de Projecto.....3.000.00 • Vistoria.....5.000.00 • Alvara.....6.000.00 • Denominacao.....500.00 • Registo de Gestor.....1.000.00 	14.500.00MT
	Outras taxas	
3	Pela alteração do alvará	
3.1	Hotéis, Lodges, Hotéis Residenciais, Hotéis Apartamentos, Hotéis Resort, Lodges, Conjunto turísticos	6.000.00 MT
3.2	Pensões, Pensões Residenciais e Motéis	5.000.00 MT
3.3	Aluguer de quartos para fins turísticos, Casas de Hóspedes, Quintas para fins Turísticos e Alojamento Particular para fins Turísticos	4.000.00.MT
3.4	Parques de campismo, Casas de Campo, Estabelecimentos de Agro-Turismo e Estabelecimentos de Restauração e Bebidas	3.500.00 MT
3.5	Salas de dança	3.000.00 MT
4	Pela renovação de licença de gestão	
4.1	Estabelecimentos Turísticos	2.000.00 MT
4.2	Estabelecimentos de restauração e bebidas	500.00 MT

Preço — 330,15 MT