

NORMAS E CONDIÇÕES DO PROGRAMA MUNICIPAL DE RECONHECIMENTO “CONFIANÇA PORTO – ALOJAMENTO TURÍSTICO”

| | |
|--|----|
| 1. Âmbito e Objetivos | 2 |
| 2. Procedimento para atribuição do Reconhecimento Municipal “Confiança Porto – Alojamento Turístico” | 4 |
| 3. Visitas Técnicas..... | 4 |
| 4. Formação | 5 |
| 5. Decisão de Reconhecimento | 6 |
| 6. Divulgação e promoção do Programa Municipal de Reconhecimento “Confiança Porto - Alojamento Turístico” | 7 |
| 7. Divulgação e promoção dos estabelecimentos de alojamento reconhecidos no âmbito do Programa Municipal de Reconhecimento “Confiança Porto - Alojamento Turístico”..... | 7 |
| 8. Validade e Renovação do reconhecimento dos estabelecimentos de alojamento turístico no âmbito do Programa Municipal de Reconhecimento “Confiança Porto” | 8 |
| 9. Incumprimento..... | 9 |
| 10. Proteção de Dados e Direitos de Autor..... | 9 |
| ANEXO 1 – Ficha de verificação para a visita técnica..... | 11 |

1. Âmbito e Objetivos

Âmbito

O alojamento é um setor estratégico para o Turismo e tem assumido um papel predominante na recuperação económica, urbana e social, contribuindo para afirmar o posicionamento competitivo da cidade do Porto.

O Porto tem vindo a registar, nos últimos cinco anos, um crescimento exponencial do número de alojamentos turísticos, a par do aumento da afluência turística e do número de hóspedes e de dormidas.

O alojamento é um fator decisivo na escolha de um destino turístico, influenciada pela perceção dos visitantes sobre a qualidade da oferta de alojamento.

A estratégia municipal no Plano Diretor Municipal do Porto preconiza o desenvolvimento sustentado da cidade, em alinhamento com os objetivos definidos nos programas de âmbito nacional e internacional.

O Município do Porto implementou, em 2021, o Programa Municipal de Reconhecimento “Confiança Porto”, com o objetivo de contribuir, em articulação com o setor, para a qualidade da oferta de alojamento e para uma experiência turística de elevada qualidade.

Os desafios atuais, designadamente no domínio da sustentabilidade, a imprevisibilidade da dinâmica turística e as novas necessidades identificadas pelo setor do alojamento turístico, justificam a revisão do Programa Municipal de Reconhecimento “Confiança Porto”.

Objetivos

- 1.1. O Programa Municipal de Reconhecimento “Confiança Porto-Alojamento Turístico” visa distinguir alojamentos locais e empreendimentos turísticos em funcionamento no Concelho do Porto, que evidenciam, no seu modelo de negócio, um conjunto de boas práticas e iniciativas ao nível da gestão (organizacional, financeira e de retenção de colaboradores), do acolhimento, da limpeza, dos equipamentos, das infraestruturas, da segurança, da sustentabilidade e da circularidade económica, bem como utilização de produtos locais, que representem exemplos de excelência e que promovam o desenvolvimento turístico e sustentável da cidade do Porto, particularmente nas vertentes social, ambiental e económica.
- 1.2. O Município do Porto disponibiliza um programa gratuito de formação técnica a todas as entidades gestoras de alojamentos turísticos que, não tendo ainda estes requisitos implementados no seu modelo de negócio, pretendam adotar, implementar e consolidar boas práticas e iniciativas de excelência.
- 1.3. A participação na formação técnica não é requisito para a atribuição do reconhecimento municipal “Confiança Porto – Alojamento Turístico”.
- 1.4. O reconhecimento municipal “Confiança Porto – Alojamento Turístico”, a atribuir aos estabelecimentos de alojamento turístico, pressupõe a realização de uma visita técnica para verificar o cumprimento de um conjunto de requisitos que *validem* a excelência do serviço prestado.

2. Procedimento para atribuição do Reconhecimento Municipal “Confiança Porto – Alojamento Turístico”

- 2.1. A candidatura ao Programa Municipal de Reconhecimento “Confiança Porto - Alojamento Turístico” e o respetivo pedido de agendamento de visita técnica são realizados através do preenchimento de [formulário](#) próprio disponível no Portal do Município.
- 2.2. Só serão admitidas candidaturas de entidades e estabelecimentos de alojamento turístico que não apresentem dívidas ao Município do Porto e que não estejam em situação de incumprimento das suas obrigações fiscais ou para com a Segurança Social.
- 2.3. Após a receção do pedido de agendamento de visita técnica, os serviços municipais procedem ao contacto com a entidade gestora para marcação do dia de visita técnica ao(s) alojamento(s) propostos.

3. Visitas Técnicas

- 3.1. As visitas técnicas serão realizadas por uma equipa de técnicos do Município do Porto, devidamente qualificados para a função, designada pelo Vereador com a tutela do Pelouro do Turismo e da Internacionalização.
- 3.2. A visita técnica visa o preenchimento, pela equipa responsável, de uma **Ficha de Verificação** (*checklist*, Anexo 1) para aferir o cumprimento dos requisitos, atribuindo-lhes uma pontuação.

- 3.3. Cada requisito será avaliado na Ficha de Verificação com base em três classificações: Sim / Não / Não Aplicável. Cada item avaliado tem o valor de 1 (um) ponto, caso se verifique o seu cumprimento. Serão excluídos da classificação final todos os itens que, num determinado estabelecimento de alojamento, não sejam aplicáveis. Ao total de respostas às quais sejam atribuídas as classificações “Sim”, aplicar-se-á a proporção correspondente ao total de itens avaliados.
- 3.4. Às entidades candidatas será solicitada, sempre que necessário, a evidência do cumprimento dos requisitos.

4. Formação

- 4.1. O Programa Municipal de Reconhecimento “Confiança Porto - Alojamento Turístico” disponibiliza uma formação técnica e prática, de carácter opcional e voluntário, assente em matérias de relevo para o funcionamento de excelência dos estabelecimentos de alojamento turístico.
- 4.2. A formação destina-se a proprietários, gestores, responsáveis por alojamentos e/ou outra pessoa por estes designada e pretende apoiar as entidades na implementação das boas práticas e no cumprimento dos requisitos avaliados na visita técnica.
- 4.3. Todas as entidades gestoras que pretendam frequentar as ações de formação, poderão inscrever-se na área da formação técnica, através do [formulário](#) de inscrição disponível no Portal do Município.

- 4.4. A participação na formação está limitada à inscrição de um máximo de três participantes por entidade.
- 4.5. A componente de formação poderá assumir os formatos, presencial digital ou híbrido.
- 4.6. Os conteúdos a abordar em contexto de formação e respetivos ajustamento ou atualização, em função da evolução da atividade turística e/ou municipal, serão comunicados às entidades participantes.
- 4.7. No decorrer da formação será entregue aos participantes um conjunto de documentação de suporte, para adaptação aos seus modelos de negócio e para apoio ao cumprimento dos requisitos previstos na *checklist* da visita técnica.
- 4.8. No início da formação, será efetuada a verificação da presença de todos os participantes validamente inscritos.
- 4.9. A frequência na formação confere o direito ao respetivo certificado de participação.

5. Decisão de Reconhecimento

- 5.1. A decisão de reconhecimento dos alojamentos turísticos no âmbito do Programa Municipal de Reconhecimento “Confiança Porto – Alojamentos Turísticos” é da competência da Câmara Municipal do Porto, sob proposta do Pelouro com a tutela do Turismo e da Internacionalização.
- 5.2. Com a realização das visitas técnicas, é efetuada a verificação e validação do cumprimento dos requisitos de avaliação, com o

preenchimento da Ficha de Verificação desenvolvida para o efeito e a atribuição de uma percentagem final a cada alojamento.

- 5.2.1. Os alojamentos turísticos que obtiverem um percentual igual ou superior a 85% serão propostos a deliberação da Câmara Municipal.
- 5.2.2. No caso de obterem um percentual entre 60 e 84%, os alojamentos turísticos poderão requerer nova visita técnica, após um período mínimo de 60 dias.
- 5.2.3. No caso de obterem um percentual entre 0 e 59%, os alojamentos turísticos poderão requerer nova visita técnica, após um período mínimo de 120 dias.
- 5.3. A decisão de reconhecimento é titulada através de documento próprio emitido pelo Município do Porto.

6. Divulgação e promoção do Programa Municipal de Reconhecimento “Confiança Porto - Alojamento Turístico”

- 6.1. Compete ao Município do Porto a divulgação do Programa Municipal de Reconhecimento “Confiança Porto”, através do Portal Porto., da plataforma da Taxa Municipal Turística do Porto, de mailing direcionado ao setor, de plataformas digitais de alojamento e demais canais e ações de divulgação que entenda relevantes e adequados.

7. Divulgação e promoção dos estabelecimentos de alojamento reconhecidos no âmbito do Programa Municipal de Reconhecimento “Confiança Porto - Alojamento Turístico”

- 7.1. Aos estabelecimentos de alojamento turístico reconhecidos através do Programa Municipal de Reconhecimento “Confiança Porto – Alojamento Turístico” será disponibilizada, pelo Município do Porto, a respetiva evidência, em formato físico e digital, como forma de garantir a sua veracidade. A evidência física deverá ser colocada pela entidade reconhecida numa área do alojamento visível ao público e as evidências digitais poderão ser divulgadas nos canais de comunicação e divulgação do estabelecimento de alojamento (materiais e documentos promocionais, websites, plataformas de reserva de alojamento, entre outras).
- 7.2. O Pelouro com a tutela do Turismo e da Internacionalização assegurará a divulgação atualizada do reconhecimento dos estabelecimentos de alojamento turístico no âmbito do Programa Municipal de Reconhecimento “Confiança Porto”, nos canais próprios.

8. Validade e Renovação do reconhecimento dos estabelecimentos de alojamento turístico no âmbito do Programa Municipal de Reconhecimento “Confiança Porto”

- 8.1. O reconhecimento dos estabelecimentos de alojamento turístico no âmbito do Programa Municipal de Reconhecimento “Confiança Porto” é válido por um período de 3 anos.
- 8.2. Findo esse período, será efetuada uma nova visita técnica para avaliação do cumprimento dos requisitos conducentes à renovação do reconhecimento, que poderão ter subjacentes eventuais ajustamentos ou atualizações.
- 8.3. No caso de um alojamento turístico, já com o reconhecimento municipal, mudar de entidade gestora, deverá comunicar ao Município

do Porto, no sentido de solicitar uma nova visita técnica que lhe permita avaliar o cumprimento dos requisitos conducentes à manutenção do reconhecimento.

9. Incumprimento

- 9.1. O incumprimento dos requisitos que justificaram a atribuição do reconhecimento e a verificação de que o alojamento já não reúne os requisitos suficientes para a manutenção da pontuação que o fundamentou, é sancionado com a revogação do reconhecimento, a todo o tempo, com prévia audição do interessado, por deliberação da Câmara Municipal.

10. Proteção de Dados e Direitos de Autor

- 10.1. O Programa Municipal de Reconhecimento “Confiança Porto – Alojamento Turístico”, assim como todos os conteúdos desenvolvidos, são propriedade do Município do Porto.
- 10.2. Qualquer intenção de replicação e/ou utilização de conteúdos relacionados com o Programa Municipal de Reconhecimento “Confiança Porto – Alojamento Turístico”, nomeadamente no que diz respeito à formação, aos manuais e a qualquer outra documentação, terá que ser previamente solicitada ao Município do Porto, através do Pelouro com a tutela do Turismo e da Internacionalização.
- 10.3. Ao inscrever-se no Programa Municipal de Reconhecimento “Confiança Porto – Alojamento Turístico”, as entidades gestoras ou os estabelecimentos de alojamento turístico consentem, através de

documento próprio disponibilizado no Portal do Município, a divulgação pública do reconhecimento obtido.

- 10.4. O Município do Porto assegura a proteção da privacidade e dos dados pessoais que irá recolher no decurso do Programa Municipal de Reconhecimento “Confiança Porto – Alojamento Turístico”, garantindo a devida proteção de toda a informação e encontrando-se disponível para responder a quaisquer dúvidas/questões através do endereço eletrónico rgpd@cm-porto.pt.

ANEXO 1 – Ficha de verificação para a visita técnica

| | |
|--|--|
| Nº da licença RNAL / RNET: | |
| Tipologia do estabelecimento de alojamento (moradia, apartamento, estabelecimento de hospedagem, hostel / empreendimento turístico): | |
| Nome do alojamento: | |
| Nome do representante do alojamento: | |
| Data da visita técnica: | |
| Assinatura do técnico: | |
| Assinatura do representante: | |

| I | Gestão | S | N | N/A | Exemplos de evidências | Comentários |
|---|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--|-------------|
| 1 | O alojamento dispõe dos procedimentos considerados essenciais para o funcionamento da atividade e encontram-se devidamente preenchidos? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Descritivo de procedimentos em suporte físico ou digital, contendo a identificação do alojamento (nome e o logótipo) | |
| 2 | São realizadas reuniões periódicas para assegurar que todos os colaboradores do alojamento conhecem todos os procedimentos de trabalho considerados essenciais para o desempenho da atividade? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Através da realização de entrevistas, atas de sensibilização, emails. | |

| | | | | | | |
|---|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|---|--|
| 3 | São disponibilizados inquéritos de avaliação da satisfação aos hóspedes no momento (ou depois) da realização do check-out? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Existência de um inquérito próprio do alojamento em suporte papel ou digital. | |
| 4 | Efetuem avaliações periódicas dos seus fornecedores? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Emails, SMS, relatórios. | |
| 5 | Existem registos que evidenciem o tratamento de eventuais reclamações? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Emails, cartas, livro de reclamações, comprovativo de envio de reclamações para a ASAE. | |
| 6 | O alojamento procede de forma regular (semestralmente, p.e.) a exercícios de autoavaliação (avaliação interna das instalações, equipamentos e serviços, realizada pelos seus proprietários ou representantes)? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Fichas de verificação para reconhecimento Municipal “Confiança Porto” ou outras, preenchidas, datadas e assinadas por quem realizou; Atas e emails. | |
| 7 | Os colaboradores contactados (um da receção e outro da limpeza) demonstraram conhecer minimamente as regras comunicadas no âmbito do programa? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Através da realização de entrevistas. | |
| 8 | O alojamento promove a formação contínua dos colaboradores? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Atas de sensibilização, registos de formação, certificados de formação. | |
| 9 | Os colaboradores contactados dominam mais do que duas línguas estrangeiras? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Certificados, entrevistas. | |

| | | | | | | |
|-----------|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|---|--------------------|
| 10 | O livro de informações encontra-se disponível em quatro línguas diferentes? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Verificado no local. | |
| 11 | O proprietário privilegia a contratação de colaboradores com formação na área de turismo? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Contrato de trabalho; Currículo; entrevista com colaborador. | |
| 12 | O proprietário privilegia a contratação de colaboradores de 1º emprego e/ou desempregados? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Contrato de trabalho; Currículo; entrevista com colaborador. | |
| 13 | O proprietário privilegia a realização de atividades motivacionais para os colaboradores (<i>team building</i> , empregado do mês, prémios, outros)? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | E-mails, SMS. | |
| II | Acolhimento | S | N | N/A | Exemplos de evidências | Comentários |
| 14 | O alojamento dispõe de meios que informam previamente o hóspede das condições do serviço prestado? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Emails, SMS, mensagens do WhatsApp. | |
| 15 | O anfitrião mostra-se inteiramente disponível para responder e esclarecer eventuais questões ao longo de toda a estadia? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Entrevista ao anfitrião. | |
| 16 | O anfitrião cumpre os horários agendados com os hóspedes para fazer o check-in na propriedade? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Verificado no local. | |
| 17 | Estão disponíveis informações para os hóspedes acerca das regras de conduta responsável nos espaços comuns (zonas comuns do alojamento/do prédio) e ao nível da interação com outros hóspedes/vizinhos?" | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Emails, SMS, mensagens do WhatsApp, documentação disponibilizada ao hóspede | |

| | | | | | | |
|----|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|---|--|
| | | | | | aquando da sua chegada ou disponível no alojamento. | |
| 18 | O anfitrião faz uma breve apresentação aos hóspedes acerca do alojamento e das suas principais características? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Entrevista ao anfitrião, SMS, emails. | |
| 19 | O anfitrião informa o hóspede de serviços úteis/essenciais nas redondezas do alojamento (farmácias, lavandarias, transportes públicos, supermercados, ...)? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Entrevista ao anfitrião. | |
| 20 | O anfitrião apresenta aos hóspedes as características relacionadas com o Programa Municipal de Reconhecimento Confiança Porto (qualidade, ambiente, segurança, limpeza, higiene...)? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Entrevista ao anfitrião, Informações deixadas no alojamento “ Poupe água” entre outras informações. | |
| 21 | O anfitrião comunica ao hóspede que dispõe de um número de telefone permanentemente disponível, para responder a eventuais necessidades dos hóspedes? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Entrevista ao anfitrião, Emails, SMS, mensagens do WhatsApp. | |
| 22 | Estão disponíveis no alojamento mensagens de boas vindas e pequenas ofertas? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Verificado no local. | |
| 23 | Estão disponíveis informações para os hóspedes acerca de pontos turísticos, passeios, restaurantes, etc.? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Folhetos, informação em suporte digital... | |
| 24 | O alojamento fornece indicações de pratos típicos do Porto/portugueses e eventuais parcerias com restaurantes na envolvente (Nº para takeaway)? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Emails, SMS, livro de informações do alojamento. | |

| III | Serviço de Limpeza | S | N | N/A | Exemplos de evidências | Comentários |
|-----|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--|-------------|
| 25 | Existe plano de higienização do alojamento? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Plano de higienização. | |
| 26 | Existem registos de higienização do alojamento? (sempre que existe mudança de hóspede / a meio de estadias mais longas / diária / semanal) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Registos de higienização, incluindo registos de higienização anual do alojamento. | |
| 27 | Os colaboradores do alojamento receberam formação sobre a correta utilização dos produtos de limpeza? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Registos de formação; entrevistas aos colaboradores. | |
| 28 | Os colaboradores estão adequadamente protegidos durante a realização das operações de limpeza? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Entrevistas aos colaboradores para verificar a disponibilidade dos EPI, registo de entrega de EPI. | |
| 29 | Os colaboradores cumprem a sequência e as metodologias do procedimento de limpeza? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Verificar no local e entrevistas. | |
| 30 | Os produtos estão em embalagens adequadas e devidamente rotuladas? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Verificar no local. | |
| 31 | Existe local próprio e fechado para a arrumação dos produtos de limpeza? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Verificar no local. | |
| 32 | Existem panos, esponjas e escovas específicas para cada função (mesas, bancadas, sanitários,...)? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Verificar no local. | |

| | | | | | | |
|----|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--|--|
| 33 | Os hóspedes são informados sobre a periodicidade de mudança de roupa de cama e dos atalhados das casas de banho? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Folheto, email, informação em suporte digital... | |
| 34 | O procedimento de lavagem e desinfeção da roupa é cumprido? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Entrevista aos colaboradores. | |
| 35 | O alojamento privilegia a aquisição de detergentes e produtos biodegradáveis? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Verificação no local. | |
| 36 | O alojamento procede, com regularidade, à limpeza dos colchões e existem respetivos registos comprovativos (trimestralmente / semestralmente)? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Registos de limpeza; Verificação no local dos produtos utilizados. | |

| IV | Infraestruturas, Segurança e Equipamentos | S | N | N/A | Exemplos de evidências | Comentários |
|----|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|---|-------------|
| 37 | A localização do alojamento é adequadamente comunicada aos hóspedes, antes da sua chegada? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Emails, SMS, mensagens do WhatsApp com a localização do apartamento em questão e fotos. | |
| 38 | As portas de entrada no alojamento (ou na unidade de alojamento) garantem o nível adequado de segurança dos hóspedes e dos seus pertences? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Verificado no local. | |
| 39 | Existem equipamentos disponíveis para a confeção de refeições por parte dos hóspedes? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Verificado no local. | |

| | | | | | | |
|----|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|---|--|
| 40 | Em caso afirmativo, esses equipamentos estão em bom estado de conservação e manutenção? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Verificado no local. | |
| 41 | Os restantes equipamentos do alojamento estão a funcionar em boas condições (TV, aquecedores, secador de cabelo, ...)? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Verificado no local. Solicitar ao anfitrião que ligue de forma aleatória, um ou mais equipamentos para comprovar o seu funcionamento. | |
| 42 | O alojamento disponibiliza máquina de lavar/secar a roupa e/ou informações sobre a existência de lavandarias nas redondezas? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Verificar no local. | |
| 43 | O alojamento apresenta condições para receber hóspedes com incapacidades físicas? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Verificado no local (disposição do mobiliário, louça em locais acessíveis). | |
| 44 | Os móveis estão dispostos de forma a maximizar a mobilidade? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Verificar no local. | |
| 45 | Os móveis estão em bom estado de conservação? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Verificar no local. | |
| 46 | Existem zonas específicas / recipientes adequados para colocar os têxteis para lavagem? (roupa da cama, atalhados, toalhas de mesa...) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Verificado no local. | |

| V | Manutenção | S | N | N/A | Exemplos de evidências | Comentários |
|----|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|---|-------------|
| 47 | Existe um plano de manutenção do alojamento? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Plano de manutenção (físico ou digital). | |
| 48 | A manutenção dos equipamentos é feita com regularidade (mensalmente / semestralmente)? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Registos de manutenção (físico ou digital) que cumpram a periodicidade estabelecida, faturas de reparações ou manutenções efetuadas pelos prestadores de serviços. | |
| 49 | Existem registos das manutenções de todos os equipamentos relevantes para a atividade do alojamento? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Registos de manutenção que comprovem que os equipamentos do alojamento foram sujeitos a operações de manutenção (Ex: elevadores, máquinas de lavar loiça, máquinas de lavar roupa, torradeiras, máquinas de café, fogão, exaustor, micro-ondas, forno elétrico ou a gás, frigorífico, extintores,...) | |
| 50 | Têm algum contrato com empresas de manutenção que assegurem uma resposta rápida e eficiente a eventuais avarias? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Existência de um contrato ou faturas regulares. | |

| | | | | | | |
|----|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|---|--|
| 51 | O alojamento monitoriza regularmente o controlo bacteriano dos seus equipamentos (Ex: Bactéria <i>Legionella</i>)? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Registos que comprovem a realização de análises de controlo analítico da água; registos de operações de higienização e desinfeção da rede de água, termoacumuladores, filtros de água, reservatórios de água. | |
| 52 | Os equipamentos de climatização são sujeitos a alguma manutenção? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Faturas de empresas especializadas. | |
| 53 | Existem registos de manutenção regular dos equipamentos de climatização? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Registos de manutenção e faturas de empresas especializadas. | |
| 54 | O alojamento monitoriza regularmente o controlo de pragas e existem evidências desse controlo? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Registos de controlo das pragas. | |
| 55 | Os extintores do alojamento estão posicionados em locais visíveis? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Verificar no local. | |
| 56 | O conteúdo da caixa de primeiros socorros de que o alojamento dispõe está dentro dos prazos de validade? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Verificar no local e registo de verificação dos prazos de validade dos materiais. | |
| 57 | O alojamento dispõe de sinalética adaptada à sua tipologia? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Verificar no local. | |

| | | | | | | |
|----|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--|--|
| 58 | Todas as varandas estão devidamente protegidas para evitar a passagem de crianças? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Verificar no local. | |
| 59 | Todas as escadas, interiores ou exteriores, têm corrimão? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Verificar no local. | |
| 60 | O alojamento disponibiliza informação sobre estacionamento privado ou possui alguma parceria com um parque de estacionamento na proximidade? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Emails, SMS, informação no livro de informações do alojamento. | |
| 61 | As áreas envidraçadas (por exemplo, portas, janelas, portas de correr) estão devidamente marcadas com autocolantes bem visíveis para evitar acidentes? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Verificado no local. | |

| VI | Sustentabilidade e Economia circular | S | N | N/A | Exemplos de evidências | Comentários |
|----|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--|-------------|
| 62 | O alojamento adota e implementa práticas que promovam o consumo eficiente de água? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Folhetos/frases de sensibilização, características dos equipamentos existentes (torneiras, chuveiros com indicação do caudal que debitam). | |
| 63 | O alojamento regista e analisa os consumos de água? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Registos de consumo de água. | |

| | | | | | | |
|----|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|---|--|
| 64 | O alojamento adota e implementa práticas que promovam o consumo eficiente de energia? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Folhetos/frases de sensibilização, utilização de lâmpadas de baixo consumo, características dos eletrodomésticos (eficiência energética). | |
| 65 | O alojamento regista e analisa os consumos de energia? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Registos de consumo de energia. | |
| 66 | O alojamento tem implementadas medidas de redução de resíduos? (evita a utilização de loiça descartável, de embalagens individuais de champô, gel de banho, sabonete,...)? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Verificar no local, entrevista ao representante do alojamento. | |
| 67 | Estão disponíveis contentores para a separação seletiva de resíduos? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Verificar no local. | |
| 68 | O alojamento disponibiliza informação aos hóspedes sobre os locais de carregamento de viaturas elétricas, locais para aluguer de bicicletas, informação sobre jardins, parques a visitar, praias com bandeira azul, restaurantes vegetarianos, lojas de produtos biológicos? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Folheto, email, informação em suporte digital... | |
| 69 | O alojamento estabeleceu parcerias com entidades de atuação no combate ao desperdício alimentar ou ligadas a questões ambientais (como por exemplo empresas que vendam produtos biodegradáveis)? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Email, protocolo... | |

| | | | | | | |
|----|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--|--|
| 70 | São verificados com regularidade os prazos de validade de todos os produtos perecíveis existentes no alojamento (Ex: temperos, cápsulas de café...)? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Verificar no local. | |
| 71 | O alojamento adota, implementa e comunica uma política de informação sobre práticas de turismo sustentável por parte dos hóspedes? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Folhetos, informação em suporte digital... | |
| 72 | O alojamento privilegia a aquisição de produtos regionais/nacionais? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Verificado no local. | |
| 73 | O alojamento privilegia a aquisição de equipamentos <i>eco-friendly</i> ? (ar condicionado ligado/desligado através de <i>wifi</i> , torneiras com redução de caudal, entre outros). | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Verificado no local. | |