



BOLETIM DA REPÚBLICA

PUBLICAÇÃO OFICIAL DA REPÚBLICA DE MOÇAMBIQUE

3.º SUPLEMENTO

IMPrensa 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 74/2022:

Aprova o Regulamento de Empreendimentos Turísticos, Restauração e Bebidas e Salas de Dança e revoga o Decreto n.º 49/2016, de 1 de Novembro.

CONSELHO DE MINISTROS

Decreto n.º 74/2022

de 30 de Dezembro

Tornando-se necessário rever o regime jurídico para a instalação, exploração e funcionamento dos Empreendimentos Turísticos, Estabelecimentos de Restauração e Bebidas e Salas de Dança, aprovado pelo Decreto n.º 49/2016, de 1 de Novembro, ao abrigo do disposto no n.º 1 do artigo 29 da Lei n.º 4/2004, de 17 de Junho, Lei do Turismo, o Conselho de Ministros decreta:

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

Art. 2. É revogado o Decreto n.º 49/2016, de 1 de Novembro, que aprova o Regulamento de Empreendimentos Turísticos, Restauração e Bebidas e Salas de Dança.

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

Aprovado pelo Conselho de Ministros, Maputo aos 15 de Novembro de 2022.

Publique-se.

O Primeiro-Ministro, *Adriano Maleiane*.

Regulamento de Empreendimentos Turísticos, Estabelecimentos de 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, salas de dança, serviço de *catering* e alojamento local, bem como o sistema da sua classificação e registo.

2. A construção, bem como às condições de segurança, sanidade e ambiente dos empreendimentos turísticos, estabelecimentos de restauração e bebidas, salas de dança, edifícios destinados a prestação do serviço de *catering* e alojamento local, aplica-se à legislação vigente sobre a matéria.

ARTIGO 2

(Âmbito de Aplicação)

O presente Regulamento aplica-se às actividades de empreendimentos turísticos, estabelecimentos de restauração e bebidas, salas de dança, serviço de *catering* e alojamento local.

ARTIGO 3

(Definições)

O significado dos termos e expressões usados no presente Regulamento constam do glossário, em anexo, que é dele 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)

O exercício da actividade de empreendimentos turísticos, estabelecimentos de restauração e bebidas, salas de dança e

serviço de *catering* carece de autorização do Ministro que superintende a área do turismo, Governador de Província, Secretário de Estado no caso da Cidade de Maputo, Presidente do Conselho Municipal ou Administrador de Distrito nas áreas não autorizadas, nos termos estabelecidos no presente Regulamento.

ARTIGO 6

(Denominação de estabelecimento)

1. A denominação dos empreendimentos turísticos, estabelecimentos de restauração e bebidas, salas de dança, serviço de *catering* e alojamento local é de livre escolha do requerente, não devendo incluir expressões que não correspondam aos serviços nele prestados ou induzam em erro sobre a sua classificação.

2. Os estabelecimentos referidos no número anterior não podem usar denominação diferente da tipologia a que correspondam nos termos autorizados, nem por qualquer forma aludir à anterior, caso tenha sido alterada.

3. Não é autorizado o uso de denominação contrária à ordem pública ou moral e os bons costumes.

CAPÍTULO II

Tipologia, Categorias e Licenciamento dos Empreendimentos Turísticos, Estabelecimentos de Restauração e Bebidas, Salas de Dança, Serviço de *Catering* e Modalidades de Alojamento Local

SECÇÃO I

Tipologia e Competências

ARTIGO 7

(Tipos e Categorias dos empreendimentos turísticos)

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

| Tipos: | Categorias: |
|--|---------------------|
| a) Hotel | De 5 a 1 estrelas |
| b) Hotel <i>Resort</i> | De 5 a 3 estrelas |
| c) Hotel Boutique | De 5 a 3 estrelas |
| d) <i>Lodge</i> | De 5 a 1 estrelas |
| e) Hotel Apartamento | De 5 a 2 estrelas |
| f) Hotel Residencial | De 4 a 1 estrelas |
| g) Pensão | De 4 a 1 estrelas |
| h) Pensão Residencial | De 4 a 1 estrelas |
| i) Parque de Campismo e de Caravanismo . | De 5 a 1 estrelas |
| j) Casa de Hóspedes | De 4 a 1 estrelas |
| k) Motel | De 3 a 2 estrelas |
| l) Conjunto Turístico | Classificação Única |
| m) Casa de Campo | Classificação Única |
| n) Estabelecimento de Agroturismo | Classificação Única |
| o) Quinta 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 a área do Turismo, estabelecer a classificação e as matrizes referidas no número anterior.

4. Os empreendimentos turísticos devem divulgar, semestralmente, informação sobre o número de vagas disponíveis para estágios curriculares.

ARTIGO 8

(Tipos e 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:

| Tipos: | 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>Lounge Bar</i> , <i>Snack-Bar</i> e Cervejaria | De Luxo, 1. ^a , 2. ^a e 3. ^a classes; |
| d) Pastelaria e Salão de Chá ... | 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; e |
| g) <i>Pizzaria</i> e Centro social ... | Classificação única |

ARTIGO 9

(Categorias de Sala de Dança)

As salas de dança previstas no presente Regulamento são classificadas nas seguintes categorias: Sala de dança de Luxo, 1.^a, 2.^a e 3.^a classes.

ARTIGO 10

(Tipo de Serviço de *Catering*)

1. O serviço de *catering* previsto no presente Regulamento subdivide-se em *catering* industrial e *catering* funcional.

2. O serviço de *catering* industrial é classificado nas seguintes categorias: *catering* de Aviação, Hospitalar, Mineiro, Energético, Marítimo e Ferroviário.

3. O serviço de *catering* funcional é classificado nas seguintes categorias: *catering* de Grande, Média e Pequena Dimensão.

ARTIGO 11

(Modalidades de Alojamento Local)

1. Os estabelecimentos de alojamento local devem integrar-se numa das seguintes modalidades:

- moradia;
- apartamento;
- estabelecimentos de hospedagem;
- quartos.

ARTIGO 12

(Competências Para o Licenciamento)

1. Tratando-se de empreendimentos turísticos, estabelecimentos de restauração e bebidas e salas de dança:

- compete ao Ministro que superintende a área do turismo, autorizar a instalação, alteração, ampliação, mudança de localização e encerramento de empreendimentos turísticos com a classificação de 5 e 4 estrelas e conjuntos turísticos;
- compete ao Governador de Província e, no caso da Cidade de Maputo, ao Secretário de Estado autorizar a instalação, alteração, ampliação, mudança de localização e encerramento dos empreendimentos turísticos de 3 e 2 estrelas, empreendimentos turísticos de agroturismo e casas de campo, de estabelecimentos de restauração e bebidas, salas de dança de luxo, da 1.^a classe e pizzaria;

c) compete ao Presidente do Conselho Municipal ou o Administrador de Distrito, nas áreas administrativas não autarcizadas, autorizar a instalação, alteração, ampliação, mudança de localização e encerramento dos empreendimentos turísticos de 1 estrela, quintas para fins turísticos, estabelecimentos de restauração e bebidas de 2.^a e 3.^a Classes e salas de dança de 2.^a e 3.^a Classes;

2. Tratando-se de prestação de serviço de *catering*:

- a) compete ao Ministro que superintende a área do turismo autorizar o exercício do serviço de *catering* industrial, a excepção do *catering* de aviação;
- b) compete ao Governador de Província e, no caso da Cidade de Maputo, ao Secretário de Estado autorizar o exercício do serviço de *catering* funcional de grande e média dimensão;
- c) compete ao Presidente do Conselho Municipal ou o Administrador de Distrito, nas áreas administrativas não autarcizadas, autorizar o exercício do serviço de *catering* funcional de pequena dimensão;
- d) compete a Autoridade Reguladora da Aviação Civil a autorização para o exercício do serviço de *catering* de aviação.

3. Os estabelecimentos de alojamento local e o centro social observam o regime jurídico simplificado de licenciamento para o exercício de actividades económicas.

ARTIGO 13

(Delegação de Competências)

O Ministro que superintende a área do turismo, o Governador de Província, o Presidente do Conselho Municipal ou o Administrador de Distrito pode delegar competências, respectivamente:

- a) no responsável pela entidade licenciadora de nível central as competências referidas na alínea a) do n.º 1 e alínea a) do n.º 2 do artigo anterior;
- b) no responsável pela entidade licenciadora de nível provincial, as competências referidas na alínea b) do n.º 1 e alínea b) do n.º 2 do artigo anterior;
- c) no responsável pela entidade licenciadora de nível municipal ou distrital nas áreas administrativas não autarcizadas, quando seja o caso, as competências referidas na alínea c) do n.º 1 e alínea c) do n.º 2 do artigo anterior.

ARTIGO 14

(Competências para a Instrução de Processos)

1. Compete à entidade licenciadora a nível central, a instrução de processos de licenciamento de empreendimentos turísticos com a classificação de 5 e 4 estrelas, conjuntos turísticos e serviço de *catering* industrial.

2. Compete à entidade licenciadora, a nível provincial, a instrução de processos de licenciamento de empreendimentos turísticos de 2 e 3 estrelas, empreendimentos turísticos de agroturismo e casas de campo, estabelecimentos de restauração e bebidas e salas de dança de luxo, de 1.^a classe, pizzaria e serviço de *catering* funcional de grande e média dimensão.

3. Compete à entidade licenciadora de nível municipal ou distrital, nas áreas administrativas não autarcizadas, a instrução de processos de licenciamento de empreendimentos turísticos de 1 estrela, quintas para fins turísticos, estabelecimentos de restauração e bebidas e salas de dança de 2.^a e 3.^a classes e serviços de *catering* funcional de pequena dimensão.

4. Compete ao Balcão de Atendimento Único a instrução de processos de licenciamento dos estabelecimentos de alojamento local e de centro social, e nos locais onde estes não existam, a instrução do processo compete ao Governo de Distrito.

SECÇÃO II

Apresentação do Pedido

ARTIGO 15

(Pedido)

1. O pedido de instalação, alteração, mudança de localização e ampliação dos empreendimentos turísticos, dos estabelecimentos de restauração e bebidas, salas de dança e empresas que prestam serviço de *catering* é feito em requerimento, com assinatura reconhecida, nos termos da Lei, dirigido ao Ministro que superintende a área do turismo, ao Governador de Província, ao Secretário de Estado, no caso da Cidade de Maputo, ao Presidente do Conselho Municipal ou ao Administrador de Distrito de acordo com as competências conferidas no artigo 12, do presente Regulamento e, devendo mencionar:

- a) nome completo, filiação, nacionalidade, bilhete de identidade e validade, número único de identificação tributária, número único de entidade legal, domicílio, tratando-se de pessoa singular ou identificação do representante legal e sede, tratando-se de pessoa colectiva, o *Boletim da República* no qual se acham publicados os estatutos;
- b) local onde está instalado ou se pretenda instalar o estabelecimento;
- c) a classificação provisória em que pretende ser considerado para a instrução do processo;
- d) quando a implantação do projecto for por fases, deve, o proponente, indicar as diferentes etapas do seu desenvolvimento.
- e) capacidade a instalar, o número de trabalhadores a empregar e o valor do investimento.

2. O requerente deve juntar, ainda, ao pedido referido no número anterior, o seguinte:

- a) direito de uso e aproveitamento de terra para fins de turismo, emitido pela entidade competente, conforme definido na lei de terras e seu Regulamento;
- b) título de propriedade ou certidão de registo predial ou contrato de arrendamento, tratando-se de licenciamento para o exercício da actividade de restauração e bebidas, sala de dança e serviço de *catering*;
- c) comprovativo do pagamento da taxa correspondente à análise e aprovação de projecto executivo, através das Guias do modelo B e modelo 11.

3. Tratando-se do licenciamento para o exercício do serviço de *catering*, o proponente deve apresentar os documentos referidos nos números anteriores exceptuando o referido na alínea b) do n.º 2.

4. O pedido deve ser apresentado em quadruplicado, com excepção das fotografias que são em duplicado.

5. 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.

6. Os empreendimentos turísticos devem observar as dimensões e áreas mínimas constantes da tabela 1, do Anexo I.

7. Para além dos requisitos referidos nos números anteriores do presente artigo, e tratando-se de projecto com investimento estrangeiro, o proponente deve anexar ao pedido o comprovativo do registo de investidor estrangeiro emitido pelo Banco Central.

ARTIGO 16

(Pedido para exploração de alojamento local)

1. O pedido para a exploração do alojamento local deve ser instruído mediante o preenchimento do formulário para o registo de actividades do licenciamento simplificado com a apresentação dos seguintes documentos:

- a) cópia do bilhete de identidade ou passaporte ou carta de condução ou carteira profissional ou cartão de eleitor válidos, para os nacionais;
- b) passaporte ou documento de identificação de residência válidos, para estrangeiros;
- c) certidão de registo como entidade legal ou cópia da publicação do estatuto da Sociedade comercial no boletim da república, tratando-se de pessoas colectivas;
- d) número único de identificação tributária;
- e) título de propriedade ou cópia de contrato de arrendamento ou atestado de residência.

ARTIGO 17

(Projecto nas Áreas de Conservação)

1. O projecto, 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. Nas áreas de conservação, o pedido para a implantação de empreendimentos turísticos deve, para além dos elementos referidos no artigo 15, ser instruído com os seguintes documentos:

- a) parecer da entidade que superintende as áreas de conservação;
- b) acta de auscultação das comunidades locais.

3. Na zona tampão, o pedido para a implantação de empreendimentos turísticos deve, para além dos elementos referidos no artigo 15, ser instruído com os seguintes documentos:

- a) parecer da entidade que superintende as áreas de conservação;
- b) parecer dos órgãos locais do estado;
- c) parecer da entidade que superintende a área de segurança contra incêndios;
- d) acta a que se refere a alínea b), do número anterior.

4. Na fazenda do brávio, nas áreas de conservação comunitária e nos santuários de domínio privado, o pedido para a implantação de empreendimento turístico deve, para além dos elementos referidos no artigo 15, 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.

5. Na coutada oficial, o pedido para a implantação de empreendimento turístico deve, para além dos elementos referidos no artigo 15, ser instruído com os seguintes documentos:

- a) acta a que se refere a alínea b), do n.º 3 do presente artigo;
- b) parecer a que se refere a alínea c), do n.º 3 do presente artigo.

6. A implantação de projectos nas áreas de conservação deve obedecer a auscultação das comunidades locais residentes, com as necessárias adaptações, em conformidade com o previsto na legislação de terras e outra legislação pertinente.

ARTIGO 18

(Utilização de Zonas do Domínio Público Marítimo)

1. Quando a instalação dos empreendimentos turísticos, estabelecimentos de restauração e bebidas, 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.

ARTIGO 19

(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 salas de dança, 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 números 1 e 2 do presente artigo são vinculativos.

4. A falta de resposta no prazo de 7 dias úteis, a partir da data recepção do pedido de parecer técnico, equivale a não oposição ao deferimento do pedido.

ARTIGO 20

(Projecto Executivo)

1. A apresentação do projecto executivo em edifício por construir e em edifício já construído deve obedecer o regime jurídico geral das edificações urbanas.

2. O projecto executivo referido no número anterior 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 com deficiência física ou de mobilidade condicionada.

ARTIGO 21

(Verificação Prévia do Processo)

1. As entidades responsáveis pela recepção dos pedidos de investimentos devem proceder à verificação prévia e minuciosa 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 a área 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.

SECÇÃO III

Prazos

ARTIGO 22

(Prazos de Decisão)

1. A instrução técnica do processo para decisão deve ser concluída no prazo de 10 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 5 dias úteis, a contar da data da submissão do processo para decisão.

3. A entidade responsável pela instrução do processo notifica o requerente, no prazo de 3 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 23

(Prazo para Início da Construção)

1. Com a aprovação do projecto, é fixado o prazo de 6 meses para o início da construção 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, officiosamente, ao organismo do Estado competente que autorizou o direito de uso e aproveitamento de terra ou licença especial.

3. Para efeitos do estipulado no número anterior, a entidade licenciadora deve efectuar visitas de monitoria aos projectos aprovados.

ARTIGO 24

(Pedido de Vistoria)

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

CAPÍTULO III

Disposições comuns dos Empreendimentos Turísticos, Estabelecimentos de Restauração e Bebidas, Salas de Dança e Serviço de *Catering*

ARTIGO 25

(Instalação Sanitária)

1. Para o efeito do disposto neste Regulamento, a instalação sanitária pode ser constituída por sanitário, casa de banho simples, casa de banho completa ou casa de banho de luxo.

2. Quando os empreendimentos turísticos não estiverem dotados de instalações sanitárias privadas devem possuir lavatório ligado ao esgoto, com água corrente e espelho.

3. O disposto no n.º 2 do presente artigo não se aplica aos quartos do hotel- apartamento.

4. Nos empreendimentos turísticos, 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.

5. As instalações sanitárias devem possuir um formato arquitectónico, que permita o acesso e utilização em condições condignas à pessoa com deficiência ou de mobilidade condicionada.

6. As instalações sanitárias nos espaços comuns dos empreendimentos turísticos, nos estabelecimentos de restauração e bebidas, salas de dança e serviço de *catering* devem ser separadas por sexo.

7. Para além dos requisitos acima, as instalações sanitárias devem ainda obedecer os requisitos estipulados nas matrizes do anexo II e ao Regulamento sobre os requisitos higiénicos dos estabelecimentos alimentares.

ARTIGO 26

(Cozinha)

1. A cozinha deve ser mantida em condições de higiene.

2. A cozinha deve dispor de aparelhos para a renovação do ar e extracção de fumos e odores.

3. O pavimento e as paredes devem ser revestidos de materiais de fácil limpeza e as arestas da sua intersecção abauladas.

4. A comunicação da cozinha 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, quando a cozinha não se situe no mesmo piso da sala de refeições.

5. A cozinha deve dispor de contentores de lixo com tampas, separado para cada tipo de resíduo.

6. Para além dos requisitos acima, as instalações sanitárias devem ainda obedecer os requisitos estipulados nas matrizes do anexo II e ao Regulamento sobre os requisitos higiénicos dos estabelecimentos alimentares.

ARTIGO 27

(Sistema de Ventilação)

Os compartimentos dos empreendimentos turísticos, estabelecimentos de restauração e bebidas, salas de dança, empresas que prestam serviços de *catering* e alojamento local devem ter ventilação natural, directa ou artificial.

ARTIGO 28

(Acesso Vertical)

1. O acesso vertical do empreendimento turístico, estabelecimento de restauração e bebidas, salas de dança e serviço de *catering* pode ser constituído pelas escadas principais, de serviço e de recurso, rampas de comunicação interpisos, elevador, monta-cargas e monta-pratos.

2. Exceptuando os empreendimentos turísticos de 4 e 5 estrelas, aos hotéis de 3 e 2 estrelas, só é exigível elevador no caso do estabelecimento tiver mais de três pisos, incluindo o rés-do-chão.

3. Nos empreendimentos, 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 ou clientes e pelos serviços.

4. A característica, organização e composição dos diferentes meios de acesso, previstos no presente artigo, depende essencialmente da categoria do empreendimento, nos termos da legislação em vigor sobre a matéria.

ARTIGO 29

(Anexos)

1. Os empreendimentos turísticos, estabelecimentos de restauração e bebidas e salas de dança e serviço de *catering*, com

anexos, ficam sujeitos às normas aplicáveis aos estabelecimentos principais.

2. 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 clientes.

ARTIGO 30

(Dispensa de alguns requisitos)

A entidade competente para a instrução do processo pode dispensar, nas instalações de empreendimentos turísticos, estabelecimentos de restauração e bebidas, e salas de dança, alguns dos requisitos a que se refere o presente Regulamento, 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.

CAPÍTULO IV

Empreendimentos Turísticos

SECÇÃO I

Requisitos Gerais

ARTIGO 31

(Obrigatoriedade dos Requisitos)

Os empreendimentos turísticos, além do previsto no capítulo III, deverão obedecer aos requisitos constantes deste capítulo.

ARTIGO 32

(Eliminação de Ruídos e Vibrações)

As instalações de máquinas ou aparelhagens, elevadores, 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 33

(Manutenção de Instalações, Equipamentos e Mobiliário)

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

SUBSECÇÃO I

Dependências Comuns

ARTIGO 34

(Vias de Acesso)

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

ARTIGO 35

(Instalação de Lojas e Salões de Eventos nos Empreendimentos Turísticos)

A instalação de lojas e de salões de eventos nos empreendimentos turísticos, deve estar de acordo com a classificação do empreendimento e não deve afectar as áreas exigidas no presente Regulamento.

SUBSECÇÃO II

Quartos

ARTIGO 36

(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 37

(Necessidade de Janela ou Varanda)

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

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

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

ARTIGO 38

(Áreas de Terraço Privativo)

1. Quando o empreendimento turístico ofereça quarto com sala ou terraço privativo, deve dispor das áreas mínimas fixadas na tabela 1 do Anexo I.

2. A sala privada pode comunicar com um ou mais quartos devendo 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.

SUBSECÇÃO III

Zonas de Serviço

ARTIGO 39

(Separação das Zonas de Serviço)

1. No hotel, hotel *resort*, hotel boutique, conjunto turístico, lodge de 4 e 5 estrelas, hotel-apartamento, hotel residencial, pensão, pensão residencial e casa de hóspedes de 4 estrelas, as zonas de serviço devem estar completamente separadas das destinadas ao uso dos clientes.

2. Nos restantes empreendimentos, a instalação das zonas de serviço deve estar isolada de outras dependências, por forma a evitar a propagação de cheiros.

ARTIGO 40

(Instalações para Circulação do Serviço)

1. O conjunto das instalações destinadas à circulação do serviço e a sua distribuição e apoio pelos vários pisos, 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 empreendimento turístico, número de quartos por andar e soluções de serviço adoptadas.

SECÇÃO II

Requisitos por Tipo de Empreendimento Turístico

ARTIGO 41

(Requisitos)

Os empreendimentos turísticos devem possuir requisitos mínimos constantes das tabelas do Anexo I do presente Regulamento.

SUBSECÇÃO I

Hotel

ARTIGO 42

(Critério de Classificação)

1. Para um empreendimento turístico ser classificado como hotel deve dispor de um mínimo de 10 quartos.

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

SUBSECÇÃO II

Hotel *Resort*

ARTIGO 43

(Critério de Classificação)

1. Para um empreendimento turístico ser classificado de hotel *resort* deve estar situado fora das zonas urbanas, em áreas especialmente aprazíveis, podendo estar junto de regiões litorais ou em áreas com importantes atractivos naturais, tais como lagoas, rios e montanhas.

2. Aplica-se ao hotel *resort*, os requisitos gerais aplicáveis ao hotel da mesma categoria.

3. A matriz de classificação do hotel *resort*, incluindo a discriminação dos requisitos gerais e requisitos específicos de cada categoria, é apresentada na tabela 2 do Anexo II.

SUBSECÇÃO III

Hotel Boutique

ARTIGO 44

(Critério de Classificação)

1. Para um estabelecimento ser classificado como hotel boutique deve dispor de um mínimo de 10 quartos e máximo de 30 quartos, com casas de banho privativas.

2. A matriz de classificação do hotel boutique, incluindo a descrição dos requisitos gerais e requisitos específicos de cada categoria, é apresentada na tabela 3 do Anexo II.

SUBSECÇÃO IV

Lodge

ARTIGO 45

(Critério de Classificação)

1. Para um estabelecimento ser classificado como *lodge* deve dispor de um mínimo de 10 quartos, estar localizado fora das zonas urbanas, dentro ou fora das áreas de conservação, paisagens ou ambientes naturais e com infra-estruturas adequadas a paisagem onde está inserido.

2. Aplica-se ao *lodge* os requisitos gerais previstos para os hotéis da mesma categoria.

3. A matriz de classificação do *lodge*, incluindo a discriminação dos requisitos gerais e requisitos específicos de cada categoria, é apresentada na tabela 4 do Anexo II.

SUBSECÇÃO V

Hotel-Apartamento

ARTIGO 46

(Critério de Classificação)

1. O hotel-apartamento deve dispor, no mínimo, as divisões seguintes:

- a) quarto de dormir com as respectivas roupas;
- b) sala comum devidamente equipada;
- c) casa de banho com artigos de banho;
- d) cozinha com os respectivos utensílios.

2. Quando os apartamentos tiverem capacidade superior a 3 camas duplas ou 6 camas simples, devem possuir mais uma casa de banho simples.

3. A classificação do hotel-apartamento, incluindo a discriminação dos requisitos gerais e específicos de cada categoria, consta da tabela 5 do Anexo II.

ARTIGO 47

(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 camas convertíveis não pode exceder 50 por cento dos correspondentes aos quartos, sem prejuízo do disposto no número seguinte.

3. No caso de o apartamento dispor apenas de um quarto e sala comum, o número 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 48

(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 49

(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 1 constante do Anexo I, a sala comum deve ter uma área proporcional à capacidade do apartamento.

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

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

ARTIGO 50

(Apartamento de uma ou duas camas)

Nos apartamentos de uma ou duas camas, 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 51

(Outros serviços)

A entidade que superintende a área do Turismo pode dispensar a existência do restaurante quando, pela integração do hotel-apartamento num centro urbano, aquele não se justifique.

SUBSECÇÃO VI

Hotel ou Pensão Residencial

ARTIGO 52

(Critério de Classificação)

1. O hotel ou pensão que oferece o alojamento e pequeno-almoço é classificado de residencial.

2. As matrizes de classificação do hotel ou pensão residencial são as mesmas definidas para hotel e pensão, que se encontram nas tabelas número 1 e 6 do Anexo II, respectivamente.

ARTIGO 53

(Requisitos Excepcionais para a Classificação)

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

- a) as salas de refeições destinadas aos clientes são substituídas por salas de pequeno almoço;
- b) as cozinhas, copas, instalações frigoríficas, zonas de armazenagem e demais instalações complementares são reduzidas às dimensões bastantes ao serviço de pequeno almoço;
- c) a existência de bar é facultativa nos hotéis e pensões residenciais de 1 e 2 estrelas.

SUBSECÇÃO VII

Pensão

ARTIGO 54

(Critério de Classificação)

A matriz de classificação da pensão, incluindo a discriminação dos requisitos gerais e requisitos específicos de cada categoria, é apresentada na tabela 6 do Anexo II.

SUBSECÇÃO VIII

Parques de Campismo e de Caravanismo

ARTIGO 55

(Critérios de Classificação)

1. A matriz de classificação do Parque de Campismo e de Caravanismo, incluindo a discriminação dos *itens* gerais e específicos, é apresentada na tabela 8 do Anexo II.

2. Aplica-se ao parque de campismo e de caravanismo os critérios de classificação aplicáveis ao *lodge* correspondentes, quando se pretenda instalar tendas fixas, *chalets* ou *bungalows*.

3. O parque de campismo e de caravanismo pode, a título excepcional, funcionar sem telefone, energia eléctrica e com a dispensa do espaço para a venda de artigos de conveniência, quando, pela sua localização se mostre impossível ou excessivamente onerosa a respectiva instalação.

ARTIGO 56

(Propriedade)

1. O parque de campismo e de caravanismo 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.

Artigo 57

(Localização e Condições dos Terrenos para Instalação)

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

- a) não deve ser pantanoso, excessivamente húmido ou desabrigado dos ventos;
- b) ter boa disposição solar;
- c) ser arborizado e convenientemente drenado.

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

- a) afastamento das vias de comunicação e de instalações insalubres, incómodas, tóxicas e explosivas;
- b) isolamento da área circundante;
- c) acesso à via pública e circulação interna que permita fácil trânsito de veículos de reboque.

3. No parque de campismo e de caravanismo, 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 no plano de estrutura municipal ou distrital nas áreas não autarcizadas.

ARTIGO 58

(Sinalização e Circulação)

1. O parque de campismo e de caravanismo 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.

SUBSECÇÃO IX

Motel

ARTIGO 59

(Critérios de Classificação)

1. Para que um empreendimento turístico seja classificado de motel o seu edifício não pode exceder 2 pisos e deve situar-se por forma a que os seus apartamentos fiquem distanciados, a pelo menos 30 e 50 metros do eixo das estradas secundárias e primárias, respectivamente, sem prejuízo da observância das determinações das autoridades competentes.

2. A matriz de classificação do motel, incluindo a discriminação dos requisitos gerais e requisitos específicos de cada categoria, é apresentada na tabela 7 do Anexo II.

SUBSECÇÃO X

Casa de Hóspedes

ARTIGO 60

(Critério de Classificação)

1. Para um empreendimento turístico ser classificado de casa de hóspedes, deve ter uma capacidade mínima de 3 e a máxima de 10 quartos, devendo os respectivos quartos dispor de casas de banho privativas e de pelo menos, 2 suítes.

2. A matriz de classificação da casa de hóspedes, incluindo a discriminação dos requisitos gerais e requisitos específicos, é apresentada na tabela 9 do Anexo II.

SUBSECÇÃO XI

Conjunto Turístico

ARTIGO 61

(Critério de Classificação)

Para os empreendimentos serem classificados como conjunto turístico, devem localizar-se numa área demarcada, submetidos a uma mesma administração que integram 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 62

(Qualificação)

1. A qualificação como conjunto turístico é atribuída pela entidade 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 declaradas 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 63

(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 cêrceas, 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;
- 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 ou 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;
- 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 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;
- k) projecto do Regulamento de administração do conjunto turístico.

SUBSECÇÃO XII

Casa de campo, Quinta Para Fins Turísticos e Estabelecimento de agroturismo

ARTIGO 64

(Critério de Classificação)

1. Para um empreendimento turístico ser classificado de estabelecimento de agroturismo ou casa de campo, deve possuir o máximo 10 quartos destinados aos hóspedes.

2. A matriz de classificação do estabelecimento de agroturismo, casa de campo e quinta para fins turísticos, incluindo a discriminação dos requisitos gerais e requisitos específicos, é apresentada na tabela 10 do Anexo II.

CAPÍTULO V

Alojamento Local

ARTIGO 65

(Prestação de Serviços de Alojamento Local)

1. A exploração de estabelecimento de alojamento local corresponde ao exercício, por pessoa singular ou colectiva, da actividade de prestação de serviços de alojamento.

2. Presume-se existir exploração e intermediação de estabelecimento de alojamento local quando um imóvel ou fracção deste:

- a) seja publicitado, disponibilizado ou objecto de intermediação, por qualquer forma, entidade ou meio, nomeadamente em agências de viagens e turismo ou *sites* da *Internet*, como alojamento para turistas ou como alojamento temporário;
- b) estando mobilado e equipado, neste sejam oferecidos ao público em geral, além de dormida, serviços complementares ao alojamento, nomeadamente limpeza, por períodos inferiores a 30 dias.

ARTIGO 66

(Requisitos)

1. O estabelecimento de alojamento local deve obedecer aos seguintes requisitos:

- a) apresentar condições de conservação e funcionamento das instalações;
- b) estar dotado de água corrente, com ligação à rede pública de abastecimento de água ou um sistema privativo de abastecimento de água;
- c) ter condições de ventilação e arejamento;
- d) estar dotado de mobiliário, equipamento e utensílios em bom estado de conservação;
- e) possuir condições de higiene e sanidade;
- f) ter um livro de informações sobre o funcionamento do estabelecimento e respectivas regras de utilização internas, que deve conter também o contacto telefónico do responsável pela exploração do estabelecimento;
- g) cumprir com o disposto na matéria sobre o regime jurídico do condomínio, quando se trata de exploração de modalidades de alojamento local situadas em condomínios;
- h) no caso de os estabelecimentos estarem inseridos em edifícios habitacionais, o livro de informações deve conter também o Regulamento com as práticas e regras do condomínio que sejam relevantes para o alojamento e para a utilização das partes comuns.

CAPÍTULO VI

Estabelecimentos de Restauração e Bebidas

SECÇÃO I

Disposições Comuns

ARTIGO 67

(Requisitos Gerais)

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

2. A capacidade da sala de refeições deve ser definida em função a sua área, de modo a permitir um serviço eficiente e de nível correspondente à classificação do estabelecimento.

3. É aplicável aos estabelecimentos de restauração e bebidas as normas previstas no presente Regulamento e as estipuladas no Regulamento sobre os requisitos higiénicos dos estabelecimentos alimentares.

SECÇÃO I

Restaurante

ARTIGO 68

(Critérios de classificação)

1. A matriz de classificação do restaurante, incluindo a discriminação dos requisitos gerais e específicos de cada categoria consta da tabela 11 do Anexo II.

2. 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 o restaurante.

SECÇÃO II

Cervejaria, Bar, **Lounge Bar** e **Snack-bar**

ARTIGO 69

(Critérios de Classificação)

Os critérios de classificação de cervejaria, bar, *lounge bar* e *snack-bar* incluindo a discriminação dos requisitos gerais e específicos de cada categoria, é apresentada na tabela 13 do Anexo II.

SECÇÃO III

Salão de chá, Pastelaria, Café, Sorveteria, Pizzaria e Centro social

ARTIGO 70

(Critério de Classificação)

1. Os critérios de classificação de salão de chá, pastelaria, café e sorveteria, incluindo a discriminação dos requisitos gerais e específicos de cada categoria, constam da tabela 12 do Anexo II.

2. Os critérios de classificação de Pizzaria e centro social, incluindo a discriminação dos requisitos gerais e específicos, constam da tabela 14 do Anexo II.

SECÇÃO IV

Funcionamento

ARTIGO 71

(Horário de Funcionamento)

1. Os estabelecimentos de restauração e bebidas devem funcionar no período entre as 6 e às 22 horas.

2. No caso dos estabelecimentos de restauração e bebidas pretenderem a extensão do horário devem requerer a licença de porta aberta junto dos órgãos competentes.

CAPÍTULO VII

Salas de dança

ARTIGO 72

(Critério de classificação)

As salas de dança devem obedecer os requisitos gerais e específicos de cada categoria, constantes da tabela 15 do Anexo II.

CAPÍTULO VIII

Serviço de *Catering*

SECÇÃO I

Disposições comuns

ARTIGO 73

(Requisitos Gerais)

1. É aplicável ao serviço de *catering* as normas previstas no presente Regulamento.

2. As instalações para o funcionamento do serviço de *catering* devem estar adaptadas ao seu objecto de actividade, obedecendo ao disposto nos artigos seguintes.

3. As instalações e equipamentos, que não sendo exigíveis para determinada categoria de serviço de *catering*, sejam neles instalados, devem obedecer às normas previstas no presente Regulamento.

4. As empresas de *catering* devem oferecer os seguintes serviços:

- a) *à la carte*;
- b) *banquete*;
- c) *buffet*;
- d) *buffet volante*;
- e) *brunch*;
- f) *coffee breack*;
- g) *happy hour*;
- h) *mesa redonda*;
- i) *pequeno-almoço*;
- j) *almoços*;
- k) *jantares*;
- l) *vin d'honneur*;
- m) *welcome drink*.

5. Quanto ao transporte, higiene e segurança alimentar, as empresas de *catering* devem:

- a) possuir viatura com equipamento adequado para o transporte de alimentos sem pôr em causa a saúde pública;
- b) obedecer os critérios de segurança alimentar regulados pela legislação em vigor no País sobre a matéria.

6. Na zona de serviço das empresas de *catering* deve existir:

- a) cozinha industrial adequada às características da exploração, composta pelas seguintes áreas:
 - i. Área de supervisão;
 - ii. Área de nutrição;
 - iii. Área de sobremesa;
 - iv. Área de legumes;
 - v. Área de carnes;

vi. Área de mariscos;

vii. Área de cereais;

viii. Área de cozinha dietética, tratando-se de *catering* hospitalar;

ix. Área de pastelaria;

x. Área de triagem de recebimento para aferição da temperatura, peso, primeira higienização dos alimentos, troca de caixas e a identificação dos prazos de validade, que deve estar equipada com mesas, pias, carrinhas e balanças;

xi. economato dividido em áreas, tendo em atenção a natureza dos produtos alimentares;

xii. copa dividida em zona suja e limpa, sendo a comunicação com outros compartimentos feita de modo limitado.

b) A cozinha industrial deve ainda dispor dos seguintes equipamentos:

i. instalações frigoríficas;

ii. controladores de temperatura;

iii. extractor de fumos.

7. O exercício do serviço de *catering* para aviação está sujeito aos requisitos aplicáveis na legislação da área de aviação civil.

8. Os trabalhadores das empresas que prestam serviços de *catering* devem possuir certificado de curso superior em hotelaria ou Restaurante e Bar e Gastronomia e Artes Culinárias do Quadro Nacional de Qualificações Profissionais.

SECÇÃO II

Serviço de *Catering* industrial

ARTIGO 74

(Critério de classificação)

1. Para um serviço ser classificado de *catering* industrial, deve fornecer os seus serviços a empresas ou fábrica de determinado ramo de actividade.

2. O serviço de *catering* industrial deve obedecer os requisitos constantes da tabela 16 do Anexo II e os requisitos mínimos definidos nos artigos seguintes.

ARTIGO 75

(Requisitos)

1. O serviço de *catering* industrial deve ter capacidade de fornecer acima de 3000 refeições por dia.

2. O exercício do serviço de *catering* para aviação está sujeito aos requisitos aplicáveis na legislação da área de aviação civil.

3. O exercício do serviço de *catering* hospitalar, marítimo e ferroviário está sujeito ao parecer favorável das respectivas áreas de actuação e da entidade que superintende a área da saúde.

SECÇÃO III

Serviço de *Catering* Funcional

ARTIGO 76

(Critério de Classificação)

1. As empresas que prestam o serviço de *catering* funcional devem funcionar em instalações próprias ou arrendadas com separação de espaços para escritório e clientes.

2. O serviço de *catering* funcional deve ser fornecido a eventos.

3. O serviço de *catering* funcional de grande dimensão deve ter a capacidade de fornecer acima de 1000 refeições por dia.

4. O serviço de *catering* funcional de média dimensão deve ter a capacidade de fornecer até 1000 refeições por dia.

5. O serviço de *catering* funcional de pequena dimensão deve ter a capacidade de fornecer até 500 refeições por dia.

6. O serviço de *catering* funcional obedece aos requisitos constantes da tabela 16 do Anexo II e as suas instalações devem satisfazer os requisitos mínimos definidos nos artigos seguintes.

CAPÍTULO IX

Vistoria para abertura de Empreendimento Turístico, Estabelecimento de Restauração e Bebidas, Salas de Dança, Serviço de *Catering* e Exploração de Alojamento Local

ARTIGO 77

(Vistoria)

1. A vistoria para a exploração de empreendimento turístico, estabelecimento de restauração e bebidas, sala de dança e serviço de *catering*, deve obedecer o seguinte:

- a) ser requerida pelo interessado à competente entidade licenciadora;
- b) a vistoria deve ser realizada no prazo de 10 dias úteis, contados da data da entrada do requerimento no órgão competente para a realizar;
- c) os membros da equipa de vistoria devem observar a legislação pertinente e ter o domínio do projecto do estabelecimento para cuja vistoria foram designados antes da sua realização;
- d) Simultaneamente ao pedido referido na alínea 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, conforme o caso;
- e) A autorização para abertura do estabelecimento é concedida através da emissão do alvará provisório, válido por 3 meses, conforme previsto no artigo 83 do presente Regulamento.

2. Tratando-se de alojamento local, aplica-se o previsto no regime jurídico simplificado do licenciamento para o exercício de actividades económicas.

ARTIGO 78

(Composição da Equipa de Vistoria)

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

- a) dois representantes da entidade licenciadora, sendo um deles o chefe da equipa;
- b) um representante da entidade que superintende a área de conservação, quando necessário;
- c) um representante da entidade que superintende a área do serviço nacional de salvação pública;
- d) um representante da entidade que superintende a área das obras públicas, quando necessário;
- e) um representante da entidade que superintende a área da saúde;
- f) um representante da polícia da República de Moçambique e um do órgão que superintende a área da cultura, tratando-se de salas de dança.

g) um representante da entidade licenciadora a nível provincial, municipal ou distrital tratando-se de projectos a serem implementados nestas áreas que sejam aprovados pela entidade licenciadora a nível central.

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

ARTIGO 79

(Auto de Vistoria)

1. Finda a vistoria, a equipa 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 peticionário no prazo de 5 dias úteis.

4. Do auto é entregue cópia ao requerente que dele pode reclamar, querendo, no prazo de 3 dias úteis.

ARTIGO 80

(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 81

(Correcção de Deficiências)

A verificação da correcção das deficiências referidas no n.º 2, do artigo 79 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 cujas esferas de competência respeitem aquelas deficiências.

ARTIGO 82

(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 83

(Emissão do Alvará e licença)

1. Sendo a vistoria favorável para a abertura do estabelecimento, a entidade licenciadora emite o Alvará provisório, válido por 3 meses, conforme os anexos IV e VI, no prazo máximo de 5 dias, a partir da data de comunicação do despacho recaído sobre a vistoria.

2. Após a emissão do Alvará provisório, o requerente deve solicitar ao órgão competente a classificação do empreendimento, conforme o artigo 89 do presente Regulamento.

3. Feita a classificação, o requerente deve solicitar a entidade licenciadora a emissão do Alvará definitivo, nos termos do artigo 84 do presente Regulamento e a placa de sinalização correspondente a categoria do estabelecimento junto a entidade competente, a ser afixado no prazo máximo de 30 dias contados da data da recepção do alvará.

4. Para a exploração do alojamento local, deve ser emitida uma licença simplificada do regime jurídico simplificado do licenciamento para o exercício de actividades económicas.

ARTIGO 84

(Alvará)

1. O Alvará para exploração de todos os empreendimentos turísticos, estabelecimentos de restauração e bebidas, salas de dança e o exercício do serviço de *catering*, previstos no presente Regulamento, é válido por tempo indeterminado, conforme os anexos V, VII e VIII”.

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) nome do titular;
- e) denominação do estabelecimento;
- f) localização do estabelecimento e indicação de qual a área de conservação, se for aplicável;
- g) tipologia do estabelecimento;
- h) categoria do estabelecimento;
- i) área ocupada pelo estabelecimento;
- j) capacidade do estabelecimento;
- k) validade.

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. Para a emissão do Alvará definitivo, referido no n.º 1 do presente artigo, o requerente deve solicitar a entidade licenciadora, devendo juntar:

- a) o original do alvará provisório;
- b) o comprovativo do cadastro no RNET, conforme previsto no artigo 94 do presente Regulamento;
- c) o certificado da classificação emitida pela entidade competente.

5. A devolução do alvará é igualmente exigível no caso da cessação da actividade.

6. O Alvará deve estar afixado em lugar visível e ser apresentado às entidades fiscalizadoras, sempre que estas o solicitem.

ARTIGO 85

(Entrada em funcionamento)

1. Os empreendimentos turísticos, estabelecimentos de restauração e bebidas e salas de dança e empresas, que prestam serviço de *catering*, devem abrir ao público após a emissão do Alvará respectivo.

2. Os estabelecimentos de alojamento local devem abrir ao público após a emissão da licença simplificada, nos termos da legislação específica sobre a matéria.

CAPÍTULO X

**Classificação dos Empreendimentos Turísticos,
Estabelecimentos de Restauração e Bebidas, Salas
de Dança e Serviço de *Catering***

SECÇÃO I

Classificação

ARTIGO 86

(Objectivo e Natureza)

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

ARTIGO 87

(Categorias)

1. Os empreendimentos turísticos e os estabelecimentos, referidos no presente Regulamento, classificam-se por tipos e 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 lavandaria;
- d) serviço de alimentação e bebidas;
- 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 88

(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 |
| 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

| | |
|--|------------|
| N.º de requisitos pontuáveis..... | 95% a 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 mínimo | 8 ou mais |
| Não mais que dois requisitos com pontuação | 7 |
| Todos os elementos de serviço com pontuação | 8,9 ou 10 |

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) 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 89**(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, salas de dança e serviço de *catering* em todo o território nacional, nos termos a definir por diploma ministerial do Ministro que superintende a área 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 90**(Competência para homologação)**

1. Compete ao Ministro que superintende a área do Turismo a homologação da classificação e reclassificação dos empreendimentos turísticos de 5 e 4 estrelas, conjunto turístico e *catering* industrial.

2. Compete ao Governador de Província ou o Secretário de Estado, no caso da Cidade de Maputo, a homologação da classificação dos empreendimentos turísticos de 3, 2 e 1 estrelas, quintas para fins turísticos, alojamento particular para fins turísticos, estabelecimentos de agroturismo, casas de campo, estabelecimentos de restauração, bebidas, salas de dança, *catering* funcional de grande, média e pequena dimensão.

ARTIGO 91**(Classificação provisória)**

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

SECÇÃO II**Revisão e Dispensa dos Requisitos de Classificação****ARTIGO 92****(Revisão de Classificação)**

1. A classificação dos empreendimentos turísticos, dos estabelecimentos de restauração e bebidas, salas de dança e empresas, que prestam serviço de *catering*, deve ser obrigatoriamente revista de quatro em quatro anos.

2. O pedido de revisão deve ser formulado pelo interessado ao órgão competente 6 meses antes do fim do prazo de acordo com o número anterior.

3. A classificação deve também ser revista quando se verificar alteração dos pressupostos que determinaram a respectiva atribuição.

ARTIGO 93**(Dispensa dos Requisitos)**

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.

CAPÍTULO XI**Registo Nacional de Empreendimentos Turísticos e Sistema Informático****SECÇÃO I****Registo Nacional de Empreendimentos Turísticos****ARTIGO 94****(Objectivo e Natureza)**

1. O Registo Nacional dos Empreendimentos Turísticos, abreviadamente designado por RNET, é constituído pela relação actualizada dos empreendimentos turísticos, estabelecimentos de restauração e bebidas, salas de dança, empresas que prestam o serviço de *catering* e estabelecimentos de alojamento local, com o alvará ou licença válido, do qual constem todos elementos relativos a sua actividade e sua caracterização jurídica económica, bem como as edificações relevantes ocorridas na vida da empresa, do quadro de pessoal com base no Qualificador de Ocupações de Hotelaria e Turismo harmonizado com o Quadro Nacional de Qualificações Profissionais e, ainda, quaisquer outros elementos que o Ministério que superintende a área do Turismo julgue dever constar.

2. A cessação da actividade determina o cancelamento da inscrição do empreendimento turístico, estabelecimento de restauração e bebidas, salas de dança, empresa que presta o serviço de *catering* e o estabelecimento de alojamento local no RNET.

3. O cadastro no Registo Nacional dos Empreendimentos Turísticos é da competência da entidade exploradora do empreendimento turístico, estabelecimento de restauração e bebidas, salas de dança, empresa que presta o serviço de *catering* e estabelecimento de alojamento local, licenciados nos termos do presente Regulamento.

4. Após a emissão do respectivo Alvará ou Licença pela entidade competente para o licenciamento, a entidade exploradora do empreendimento deve observar o seguinte:

- fazer o cadastro no RNET, no prazo de 5 dias úteis;
- disponibilizar mensalmente a informação estatística no RNET, nos termos previstos no artigo 134 deste Regulamento;
- proceder no prazo de 5 dias úteis a actualização da informação no RNET, sempre que se verificar qualquer alteração no alvará ou licença emitido pela entidade licenciadora.

ARTIGO 95**(Elementos do registo)**

Os empreendimentos turísticos, estabelecimentos de restauração e bebidas, salas de dança, e empresas que prestam serviço de *catering*, devem fornecer no acto do registo, para além dos elementos que constem do alvará, quaisquer outros que a entidade que superintende a área do turismo julgue necessários.

ARTIGO 96

(Actos sujeitos a registo)

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

- a) trespasses do estabelecimento;
- b) cessão de exploração;
- c) suspensão da actividade;
- d) encerramento;
- e) revogação do alvará;
- 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.

SECÇÃO II

Sistema Informático

ARTIGO 97

(Sistema Electrónico Integrado de Gestão de Turismo)

1. A tramitação dos procedimentos previstos no presente Regulamento é realizada com recurso ao sistema informático de suporte aos processos do Sector do Turismo, designado por Sistema electrónico Integrado de Gestão de Turismo (e-SIGTur).

2. O sistema informático, referido no n.º 1, do presente artigo, deve interoperar ou integrar com outros sistemas do Estado e do sector privado, no processo de envio e recepção de informação turística ou associada, flexibilizando desta forma o acesso e troca da informação, garantindo a integridade dos dados.

3. Os serviços oficiais do Estado, sector privado, visitante e público no geral, devem ter, de forma classificada, o acesso aos dados constantes do sistema informático referido no n.º 1, do presente artigo, através do Portal do Turismo do órgão central do aparelho do Estado responsável pela área do Turismo.

4. O acesso ao sistema informático referido no n.º 1, para tramitação dos procedimentos nos termos previstos no presente Regulamento, é efectuado através do portal do turismo.

5. Enquanto não se encontrar em funcionamento o sistema informático referido no n.º 1, a tramitação dos procedimentos estabelecidos no presente Regulamento, quando aplicável, é realizada em papel.

CAPÍTULO XII

Funcionamento Autónomo dos Estabelecimentos

SECÇÃO I

Disposições Comuns

ARTIGO 98

(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 99

(Obrigatoriedade de Indicação da Tipologia e Categoria)

1. Os estabelecimentos não podem usar tipologia e categoria diferente da que lhes tenha sido atribuída nem aludir, por qualquer forma, a anterior quando tiver sido alterada.

2. Na publicidade, correspondência, facturas, ou qualquer outra forma de referência aos estabelecimentos deve claramente indicar-se, por forma completa e inequívoca, a tipologia e categoria.

ARTIGO 100

(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.

4. Sem prejuízo de disposição legal ou contratual, os estabelecimentos de alojamento local podem estabelecer livremente os seus períodos de funcionamento.

5. O período de funcionamento dos estabelecimentos de alojamento local deve ser devidamente publicitado, excepto quando o estabelecimento esteja aberto todos os dias do ano.

ARTIGO 101

(Gestor)

1. Em todos os empreendimentos turísticos, estabelecimentos de restauração e bebidas, salas de dança e serviço de *catering*, deve haver um gestor, a quem cabe velar pelo seu bom funcionamento, atendimento aos clientes, produtos e serviços turísticos.

2. A capacidade técnica do gestor é certificada por documento a emitir pela entidade licenciadora, conforme o modelo constante do Anexo IX, devendo o requerente juntar ao pedido os seguintes documentos:

- a) *Curriculum Vitae*;
- b) certificado de curso superior na área de Hotelaria, Turismo ou Restaurante e Bar e Gastronomia e Artes Culinárias do Quadro Nacional de Qualificações Profissionais devidamente autenticado para os empreendimentos turísticos de 5 e 4 estrelas, restaurantes de luxo e 1.ª classe e o exercício do serviço *catering* industrial;
- c) certificado de curso de Hotelaria, Turismo ou Restaurante e Bar e Gastronomia e Artes Culinárias do Quadro Nacional de Qualificações Profissionais devidamente autenticado para as demais categorias previstas no presente Regulamento;

d) comprovativo do pagamento da taxa para a emissão da licença do gestor emitida pela direcção da área fiscal respectiva, conforme o previsto no anexo IX do presente Regulamento.

3. O disposto no número anterior não se aplica as casas de campo, estabelecimento de agroturismo, estabelecimentos de restauração e bebidas de 2.ª e 3.ª classes e alojamento local.

4. A Licença de Gestor dos empreendimentos turísticos, estabelecimentos de restauração e bebidas, salas de dança e o serviço de *catering* previsto no presente Regulamento é válido por três anos.

ARTIGO 102

(Livre Acesso e Permanência nos Estabelecimentos)

1. Os empreendimentos turísticos, estabelecimentos de restauração e bebidas, salas de danças, empresas que prestam o serviço de *catering* e os estabelecimentos de alojamento local são estabelecimentos públicos, sendo proibida qualquer prática discriminatória com base na 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 103

(Interdição do Acesso de Animais)

1. Nos empreendimentos turísticos, estabelecimentos de restauração e bebidas, salas de dança e serviço de *catering*, é proibido 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 104

(Reserva de Admissão)

Compete a entidade licenciadora a autorizar 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.
- b) 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.

ARTIGO 105

(Consumo de Alimentos e Bebidas não Próprias do Estabelecimento)

Nos empreendimentos turísticos, estabelecimentos de restauração e bebidas e salas de dança, é vedado o consumo de alimentos ou bebidas que não sejam fornecidas pelo próprio estabelecimento, salvo se o responsável pela gestão o autorizar.

ARTIGO 106

(Apresentação e Postura)

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

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

SECÇÃO II

Preços

ARTIGO 107

(Comunicação da Tabela de Preços)

1. Nenhum empreendimento turístico, estabelecimento de restauração e bebidas, 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 XI e XII, 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 XI e XII.

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 108

(Consumo Mínimo Obrigatório)

O interessado na prática da modalidade do consumo mínimo obrigatório, 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.

ARTIGO 109

(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 110

(Revisão do Preço de Consumo Mínimo Obrigatório)

1. Os interessados devem, 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 111

(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 112

(Preços Promocionais)

Tendo em vista a dinamização do turismo doméstico, o Governo encoraja o Sector Privado a prática de preços promocionais.

ARTIGO 113

(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 categoria do estabelecimento e os preços do quarto, 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.

3. Nos estabelecimentos de restauração e 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 114

(Pagamentos dos Serviços nos Empreendimentos Turísticos, Estabelecimentos de Restauração e Bebidas, Salas de Dança, Serviços de *Catering* e Alojamento Local)

1. Os pagamentos resultantes dos serviços prestados pelos empreendimentos turísticos, estabelecimentos de restauração e bebidas, salas de dança, serviço de *catering* e estabelecimentos de alojamento local devem ser em numerário, depósito bancário, transferência bancária ou demais instrumentos de pagamentos autorizados pelo Banco Central.

2. Em todos os empreendimentos turísticos, estabelecimentos de restauração e bebidas, salas de dança, serviço de *catering* e estabelecimentos de alojamento local, é obrigatório o pagamento em moeda nacional seja em numerário ou nos demais instrumentos autorizados pelo Banco Central.

3. Todos os recebimentos, resultantes dos serviços prestados pelos empreendimentos turísticos, estabelecimentos de restauração e bebidas, salas de dança, serviço de *catering* e estabelecimentos de alojamento local, por residentes e não residentes, ainda que por intermédio de seus representantes no exterior, sejam em numerário, depósito, transferência bancária ou efectuados por via electrónica ou ainda por meio de plataformas digitais ou outros instrumentos de pagamentos, devem ocorrer através de contas domiciliadas em bancos a operar na República de Moçambique.

4. Todos os pagamentos e recebimentos, a que se referem os números anteriores, devem ser feitos em observância a legislação cambial em vigor no País.

CAPÍTULO XIII

Taxas

ARTIGO 115

(Taxas de Licenciamento e Classificação)

1. Pelo exercício das actividades previstas no presente Regulamento, são devidas taxas de licenciamento e classificação, constantes das Tabelas do Anexo XIV e XV, em anexo ao presente Regulamento e que dele são parte integrante.

2. Compete aos Ministros que superintendem as áreas do Turismo e das Finanças proceder a actualização dos valores das taxas, previstas no n.º 1 deste artigo.

3. Os valores das taxas estabelecidas no presente Regulamento devem ser entregues na Recebedoria da Direcção de Área Fiscal, através das guias Modelo B e Modelo 11.

4. As taxas devidas para o licenciamento de estabelecimentos de alojamento local obedecem ao estabelecido na legislação sobre o licenciamento simplificado.

ARTIGO 116

(Destino das Taxas de Licenciamento e Classificação)

1. Os valores das taxas de licenciamento têm o seguinte destino:

- a) 40% para a melhoria dos serviços de licenciamento;
- b) 60% para o orçamento do Estado.

2. Os valores das taxas de classificação têm o seguinte destino:

- a) 40% para a melhoria dos serviços de classificação;
- b) 60% para o orçamento do Estado.

CAPÍTULO XIV

Livro de Reclamações

ARTIGO 117

(Livro de Reclamações)

1. Os empreendimentos turísticos, estabelecimentos de restauração e bebidas e salas de dança, serviço de *catering* e alojamento local devem dispor do livro de reclamações, em local bem visível e acessível, 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, serviço de *catering* e alojamento local.

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

ARTIGO 118

(Procedimento Sobre Reclamações)

1. O livro de reclamações, de modelo constante do Anexo X, deve ser facultado aos clientes que o solicitem 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 XV

Sinalização e Sinalética Turística

ARTIGO 119

(Sinalização Turística)

1. Em todos os empreendimentos turísticos, estabelecimentos de restauração e bebidas, salas de dança, serviço de *catering* e alojamento local é obrigatória a afixação no exterior, junto à entrada principal, da placa identificativa da respectiva categoria, cujo modelo é aprovado e vai em anexo ao presente Regulamento.

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

3. As placas de atribuição da tipologia e categoria final devem ser afixadas em local visível junto a entrada do empreendimento, são de carácter obrigatório e devem ser adquiridas junto a entidade competente.

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

ARTIGO 120

(Sinalização de Segurança)

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

CAPÍTULO XVI

Fiscalização e Penalidades

SECÇÃO I

Disposições Gerais

ARTIGO 121

(Órgãos de Fiscalização)

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

ARTIGO 122

(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 123

(Denúncia)

Qualquer pessoa tem legitimidade para apresentar, junto das entidades da área do Turismo, a diferentes níveis, a entidade de fiscalização e outras entidades competentes em razão da matéria.

ARTIGO 124

(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 juízo das execuções fiscais competentes.

4. Compete a entidade referida no artigo 121 do presente Regulamento submeter o processo ao juízo de execuções fiscais ou aos tribunais competentes em função da natureza das infracções.

ARTIGO 125

(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 126

(Reclamação e Recursos)

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

ARTIGO 127

(Destino das Multas)

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

- a) 90% para a entidade competente para a fiscalização;
- b) 10% para o Orçamento do Estado.

2. O valor das multas aplicadas ao abrigo de presente Regulamento deve obedecer a norma no procedimento de cobrança da entidade fiscalizadora.

3. 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 128

(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 129

(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;
- j) superlotação do estabelecimento.

ARTIGO 130

(Sanções Acessórias)

1. Às infracções previstas no presente Regulamento cabem as seguintes sanções acessórias:

- a) apreensão do material através do qual se praticou a infracção;
- b) suspensão, por um período de até 2 anos, do exercício da actividade directamente relacionada com a infracção praticada;
- c) encerramento, pelo prazo máximo de 2 anos, do empreendimento turístico, estabelecimento de restauração e bebidas, salas de dança, serviço de *catering* 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 pelas entidades competentes pelo licenciamento e fiscalização.

ARTIGO 131

(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 deve 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 e discriminação racial.

SECÇÃO III

Embargo, Demolição e Interdição

ARTIGO 132

(Embargo e Demolição)

Sem prejuízo das competências atribuídas por lei a outras entidades, compete ao Presidente do Conselho Municipal

ou Administrador Distrital nas áreas não autarcizadas embargar e ordenar a 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 133

(Interdição de Funcionamento)

O órgão competente para fiscalizar, deve determinar a interdição temporária do funcionamento dos empreendimentos turísticos, estabelecimentos de restauração e bebidas e salas de dança, serviço de *catering* e alojamento local, na sua totalidade ou em parte, quando verificar-se a falta do cumprimento das disposições legais aplicáveis que coloca em causa a segurança dos turistas ou consumidores de produtos e serviços turísticos ou a saúde pública.

CAPÍTULO XVII

Disposições Finais e Transitórias

ARTIGO 134

(Estatísticas)

1. Sem prejuízo das competências da entidade responsável pelas Estatísticas Nacionais e das prescrições relativas ao controlo de hóspedes e clientes, nos empreendimentos turísticos, estabelecimentos de restauração e bebidas, salas de dança, serviço de *catering* e estabelecimento de alojamento local devem prestar a informação estatística no RNET, no prazo de 15 dias do mês seguinte, referentes aos hóspedes e clientes que receberam e outra informação que se julgar pertinente para o sector.

2. Os hóspedes devem 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, podendo apenas ser utilizados agrupados no âmbito da entidade licenciadora e outros serviços oficiais que deles necessitam.

4. A falta de prestação da informação estatística por um período de 6 meses consecutivos dá lugar a suspensão do Alvará até a sua regularização.

ARTIGO 135

(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 também para os certificados dos gestores.

ARTIGO 136

(Qualificadores de Ocupação de Hotelaria e Turismo)

1. A implementação dos Qualificadores de Ocupação de Hotelaria e Turismo, harmonizado com o Quadro Nacional de Qualificações Profissionais é de carácter obrigatório por todos os empreendimentos turísticos, estabelecimentos de restauração e bebidas, salas de dança e serviço de *catering*.

2. O fornecimento da informação referida no número anterior à entidade licenciadora deve ser feito através do RNET, conforme previsto no artigo 94 do presente Regulamento.

Glossário

À la Carte: é uma refeição à carta, em que cada pessoa tem um menu à disposição e poderá escolher os *itens* que mais lhe agradam.

Alojamento local: Estabelecimento de alojamento que dispõe de autorização de utilização e prestação de serviços de alojamento temporário, mediante remuneração em moradias, apartamentos, quartos e estabelecimentos de hospedagem, mas não reúnem os requisitos para serem considerados empreendimentos turísticos.

Alojamento turístico: Serviço temporário de acomodação ou instalação em estabelecimento hoteleiro. Quando se refere a alojamento ou acomodação entende-se que se trata apenas da utilização do quarto e não das refeições que compõem o regime alimentarr.

Banquete: é uma refeição de grande dimensão e com um número considerável de pessoas, destacando de entre outros serviços que inclui diversas entradas, pratos principais e sobremesas. Por norma, neste tipo de refeição o serviço de mesa pode ser realizado como, Serviço à Francesa, exemplo, um jantar de solidariedade ou jantar diplomático.

Bar: Estabelecimento comercial onde se servem bebidas alcoólicas e não alcoólicas e alimentos de rápida preparação.

Brunch: Resulta da junção das palavras *breakfast* e *lunch*. É uma refeição que combina o pequeno-almoço com o almoço, sendo por norma, servida num horário intermédio às duas refeições supra-referidas – entre as 10h00 e 14h00. As opções das iguarias caracterizam-se por uma mistura entre *itens* que podemos encontrar ao pequeno-almoço, como ovos mexidos, panquecas, pastelaria e padaria variadas, carnes frias, entre outros e iguarias que podemos encontrar ao almoço como, saladas vegetais, saladas de frutas, peixes fumados, vinho, espumantes, entre outros.

Buffet: é o formato mais adequado a uma refeição para um grande número de pessoas, com inúmeras iguarias e bebidas à disposição, sendo expostas em diversas mesas de forma a permitir que o cliente se sirva sozinho. As mesas e iguarias deverão estar organizadas por uma ordem lógica e sequencial da refeição em questão.

Buffet Volante: rege-se pelos mesmos princípios de um *Buffet* normal, com a exceção que não existe opção de sentar aquando da refeição, esta é consumida de pé. Desta forma, as iguarias e bebidas deverão ser mais simples e práticas de forma a facilitar o seu consumo.

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.

Caravana turística: Caravana concebida para ser rebocada por um veículo rodoviário, oferecendo acomodação e facilidades de cozinha.

Caravanismo: Forma de turismo ou de lazer que consiste em viajar e acampar com uma caravana ou uma rulote.

Casa de banho simples: instalação sanitária que dispõe de *poliban*, lavatório e sanita.

Casa de banho completa: instalação sanitária que dispõe de banheira, lavatório e sanita.

Casa de banho de luxo: instalação sanitária que dispõe de banheira ou *jacuzzi*, *poliban*, lavatório e sanita.

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 arquitectura típica local.

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.

Catering: Serviço que consiste em confeccionar e fornecer refeições e bebidas a um grupo em um evento, meio de transporte, local público ou privado. O serviço de *catering* serve um certo tipo de refeição e quantidades já estipuladas.

Catering de Aviação: Serviço prestado por empresas vocacionadas ao fornecimento de refeições e bebidas em aviões.

Catering Funcional: Serviço que consiste em confeccionar e fornecer refeições e bebidas em eventos específicos, tais como festas, congressos, casamentos, baptizados, entre outros, quer seja em espaços alugados, residências dos clientes, restaurantes e outros.

Catering Funcional de grande dimensão: Serviço que consiste em confeccionar e fornecer refeições e bebidas em eventos específicos, tais como festas, congressos, casamentos, baptizados, entre outros, quer seja em espaços alugados, residências dos clientes, restaurantes, e outros, prestado por entidades legalmente constituídas com capacidade de fornecer acima de 1000 refeições por dia.

Catering Funcional de média dimensão: Serviço que consiste em confeccionar e fornecer refeições e bebidas em eventos específicos, tais como festas, congressos, casamentos, baptizados, entre outros, quer seja em espaços alugados, residências dos clientes, restaurantes, e outros, prestado por entidades legalmente constituídas com capacidade de fornecer até 1000 refeições por dia.

Catering Funcional de pequena dimensão: Serviço que consiste em confeccionar e fornecer refeições e bebidas em eventos específicos, tais como festas, congressos, casamentos, baptizados, entre outros, quer seja em espaços alugados, residências dos clientes, restaurantes, e outros, prestado por entidades legalmente constituídas com capacidade de fornecer até 500 refeições por dia.

Catering ferroviário: Serviço prestado por empresas vocacionadas ao fornecimento de refeições e bebidas em meios de transporte ferroviários.

Catering Hospitalar: Serviço que consiste em confeccionar e fornecer refeições e bebidas em hospitais.

Catering Industrial: Serviço que consiste em confeccionar e fornecer refeições e bebidas às empresas dos sectores energético, mineiro, de aviação, marítimo, ferroviário e hospitalar. Este serviço é prestado por entidades legalmente constituídas com capacidade de fornecer acima de 3000 refeições por dia.

Catering marítimo: Serviço prestado por empresas vocacionadas ao fornecimento de refeições e bebidas em meios de transporte marítimo.

Centro social: Estabelecimento de restauração destinado a fornecer refeições aos trabalhadores da mesma empresa, fábricas, quartel, estabelecimento comercial, escolas, hospitais, podendo ser de forma gratuita ou mediante pagamento a preços bonificados.

Cervejaria: Estabelecimento especializado em vender e servir vários tipos de cerveja, de garrafa, lata, a pressão ou a copo.

Chá da Tarde: também conhecido como *the 5 o'clock tea*, este serviço caracteriza-se pela sua conotação nobre e elegante. Realizado, normalmente, entre as 16 horas e as 18 horas, prima pela sofisticação e classe.

Chalé ou bangalós: é um tipo de compartimento de alojamento de estilo arquitetónico com formato de triângulo no tecto, construído com material misto, que oferece facilidades de cozinha.

Churrasco: Evento de cariz popular e na maior parte das vezes realizado ao ar livre, ao almoço ou jantar, destinado a um

número considerável de pessoas promovendo o convívio entre si. As iguarias que fazem parte desta refeição, são, por norma, as carnes e peixes grelhados na brasa.

Cocktail: Evento no qual são servidas bebidas em estação fixa ou passadas por empregados. Os clientes estão de pé ou a circular dentro do espaço em questão enquanto vão servindo da panóplia de bebidas à sua disposição. Geralmente, um *cocktail* é constituído por bebidas alcoólicas e não alcoólicas.

Cocktail Dinatoire: Evento similar a um *Cocktail*, no entanto, este é composto, igualmente, por *finger-food*. É geralmente servido ao fim da tarde, já próximo da hora de jantar, visto que o objectivo será a substituição de um jantar completo por algo mais leve.

Coffee Break: é um serviço oferecido no intervalo de um evento, e por isso, visto como pausa de uma reunião ou conferência, pode ser da parte da manhã e ou da tarde.

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.

Dia de hospedagem: Período contínuo de tempo necessário para serem prestados os serviços de quarto, pequeno almoço, almoço e jantar.

Economato: Local onde é feita a armazenagem dos alimentos frescos e secos, depósito de bebidas, bem como a pesagem e controle qualitativo e quantitativo.

Empreendimentos turísticos: Estabelecimentos que se destinam a prestar serviços de alojamento turístico, mediante remuneração, dispendo, para o seu funcionamento, de um adequado conjunto de estruturas, equipamentos e serviços complementares.

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.

Estabelecimento de restauração e bebidas: Estabelecimentos que se destinam a proporcionar ao público, mediante pagamento, alimentos e bebidas para serem consumidos no próprio local.

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*. O serviço neles prestado consiste essencialmente na confecção e fornecimento de refeições.

Estabelecimentos de agroturismo: 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.

Happy Hour: Encontro de final de tarde, após um dia de trabalho, onde amigos e ou colegas convivem num ambiente mais informal. Assume o formato de um *cocktail* no que respeita aos produtos disponibilizados.

Hotel: Estabelecimento que ocupa a totalidade de um edifício ou uma parte dele, completamente independente, constituindo as suas instalações um todo homogéneo e dispendo de um acesso directo aos andares para o uso exclusivo dos clientes.

Hotel-apartamento: Estabelecimento constituído por um conjunto de apartamentos mobilados e independentes, instalado em edifício próprio e explorado em regime hoteleiro.

Hotel Boutique: Unidade de alojamento que se distingue na oferta do temático e do diferente, pelo seu *design*, pela sua linha de arquitetura e pela forma com que o empreendimento, os seus equipamentos e ambientes se distribuem no espaço e as formas de diferenciação a dimensão, a localização, o tipo de gestão, o perfil do consumidor, e em especial a interactividade entre os hóspedes e os proprietários, ou de hóspedes com a propriedade, tido como elemento que aumenta a experiência do hóspede, levando-o a sentir-se em casa de amigos ou como “dono do lugar”.

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.

Instalação sanitária: constitui a parte do edifício destinada a higiene e a satisfação das necessidades fisiológicas. A instalação sanitária pode também ser denominada de casa de banho.

Lodge: Estabelecimento de acomodação turística baseado em actividades relacionadas com a natureza como sejam safaris, pesca, mergulho, passeios e contemplação da biodiversidade, construídos predominantemente em estilo e materiais locais.

Lounge bar: é um local dotado de decoração de luxo e assentos confortáveis, onde é possível que as pessoas se encontrem e interajam de uma forma mais descontraída, podendo até mesmo apreciar algumas bebidas e refeições leves.

Meia pensão: Alocação do quarto e fornecimento de pequeno almoço e mais uma das refeições principais, almoço ou jantar.

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.

Mesa Redonda: Almoço ou Jantar onde o Menu é fixo ou com 2 ou 3 opções de escolha. O preço é fixo independentemente da composição da escolha do cliente. Caracteriza-se por apresentar um serviço de mesa à Americana.

Modalidade de “apartamento”: é o estabelecimento de alojamento local cuja unidade de alojamento é constituída por uma fracção autónoma de edifício ou parte de prédio urbano susceptível de utilização independente.

Modalidade de “estabelecimento de hospedagem”: estabelecimento de alojamento local cujas unidades de alojamento são constituídas por quartos, integrados numa fracção autónoma de edifício, num prédio urbano ou numa parte de prédio urbano susceptível de utilização independente.

Modalidade de “moradia”: estabelecimento de alojamento local cuja unidade de alojamento é constituída por um edifício autónomo, de carácter unifamiliar.

Modalidade de “quartos”: quando a exploração de alojamento local é feita na residência do locador, que corresponde ao seu domicílio fiscal, sendo a unidade de alojamento o quarto.

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 privativos, 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.

Parque de campismo e de caravanismo: 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.

Pensão completa: é um regime turístico que consiste na alocação de um quarto e suas instalações privativas por um período mínimo de vinte e quatro horas com direito ao pequeno-almoço, almoço e jantar durante a sua estadia.

Pensão simples: Alocação de quarto e fornecimento de pequeno-almoço à continental, estando este incluído no preço do quarto.

Pensão: é um 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.

Pequeno-Almoço: é a primeira refeição do dia e pode assumir diferentes formatos no que respeita à sua constituição. Um pequeno-almoço pode ser continental, americano ou à Inglesa. O Continental é constituído por Café, Leite, Chá, Chocolate, Infusões, Pão, Torradas, Brioche, Croissant ou outro bolo seco, Manteiga e Compotas. O Americano é igual ao Continental acrescendo sumos de frutas, ovos mexidos e estrelados, bacon, salsichas e cereais. Finalmente o pequeno-almoço à Inglesa é, também, muito semelhante ao Continental, acrescido de bacon ou salsichas, peixe ou ovos e eventualmente, sumo de frutas, ou cereais e fruta ao natural.

Piquenique: é um evento: realizado ao ar livre, que pode ser um almoço ou lanche simples e informal. Os locais escolhidos para este tipo de refeição são campos, parques ou florestas privilegiando o contacto com a natureza. A refeição tem como base comidas de fácil preparação e transporte como, sanduíches, saladas, frutas, ovos cozidos, quiches, biscoitos e bebidas frescas, entre outros. Tradicionalmente, um piquenique é feito estendendo uma toalha no chão onde os participantes se sentam e desfrutam dos *snacks* trazidos no típico cesto de verga.

Pizzaria: é um estabelecimento normalmente caracterizado como restaurante, cuja especialidade é a venda de pizzas ou demais tipos de massas.

Quarto de dormir: Divisão exclusivamente destinada para este fim.

Quarto superior: Quarto de um empreendimento turístico com alta qualidade de equipamento, *mini-bar*, *jacuzzi* e uma cama tamanho *king*.

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.

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.

Reserva: Bloqueio 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.

Residencial: Hotel ou pensão que não dispõe de restaurante, limitando-se a fornecer, como serviços próprios, o alojamento e o pequeno almoço.

Restaurante: Estabelecimento destinado a proporcionar, mediante remuneração, refeições e bebidas para serem consumidos no próprio estabelecimento ou fora dele.

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, espectáculos com música ou bailares da região.

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*”.

Salão de chá: é um estabelecimento que serve principalmente chá e outras bebidas e refeições leves, muitas vezes com ambiente calmo ou moderado.

Sanitário: instalação sanitária constituída por sanita e lavatório.

Serviço à americana: O empregado de mesa transporta as iguarias empratadas na cozinha e coloca directamente pelo lado direito do cliente.

Serviço à francesa: O empregado coloca a travessa à disposição do cliente, pelo lado esquerdo e este serve-se a si próprio.

Serviço à inglesa direto: O empregado transporta a iguaria, apresenta ao cliente pelo lado esquerdo; serve o cliente, utilizando o talher de serviço.

Serviço à inglesa indirecto: O empregado transporta a iguaria, apresenta ao cliente pelo lado esquerdo; serve o cliente, utilizando o talher de serviço.

Serviço à russa: A iguaria inteira vem da cozinha, é apresentada aos clientes e trinchada, mantendo o aspecto original; depois é apresentada novamente aos clientes e servida à francesa ou à inglesa.

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.

Sistema Integrado de Gestão do Turismo: conjunto de elementos estruturados em gestão, que trata do modelo de organização e interacção das entidades da cadeia de valor de turismo; Promoção, que se dedica a disponibilização de toda a informação necessária para a realização do *marketing* digital dos produtos ou serviços disponíveis; e Comercialização, que trata da venda electrónica de produtos ou serviços diversificados relacionados com a cultura local.

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.

Sorveteria: é um estabelecimento que se destina a comercialização de sorvetes e, por vezes outros alimentos relacionados.

Spa: Estabelecimento comercial que dispõe dum local elegante e com estrutura específica para oferecer aos clientes tratamentos de saúde, beleza e bem-estar através de massagens, banhos medicinais, exercícios físicos, entre outros.

Suite: Conjunto constituído, no mínimo por quarto de dormir, casa de banho privativa e sala, comunicando entre si através da antecâmara de entrada.

Turismo: Conjunto de actividades profissionais relacionadas com o transporte, alojamento, alimentação e actividades de lazer destinadas a turistas.

Turismo doméstico ou turismo interno: São visitas por parte de residentes dentro de seu próprio país, ou seja, corresponde ao consumo turístico realizado pelos visitantes residentes que se deslocam dentro do seu país de residência.

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.

Unidade de alojamento: é o espaço delimitado destinado ao uso exclusivo e privativo do hóspede, podendo ser quartos, suites, apartamentos ou moradias, consoante o tipo de empreendimento turístico.

Vin D'Honneur: pode assumir o mesmo formato de um *cocktail* antes do Jantar, no entanto, caracteriza um evento de natureza oficial e diplomática. Pode ainda destinar-se à afirmação de marcas e ou produtos simbólicos de um país ou nação.

Welcome Drink: é servido uma bebida de boas vindas de carácter moderadamente formal, é constituído por diversas bebidas alcoólicas e não alcoólicas juntamente com aperitivos sólidos.

ANEXO I

Tabela 1 – Dimensões e Áreas Mínimas

| Grupo ou categorias | Escadas Largura (metros) | | Corredores Principais Largura (1) | Zonas de estar Metro Quadrado por quarto (2) (3) | Sala de Refeições Metro Quadrado por quarto (4) | Quartos (5) (6) (7) | | | Salas de Quartos Suites e apartame- ntos (8) | Terraco dos quartos (9) | Casas de banho | | | | |
|----------------------------|--------------------------------|----------|--|---|--|---------------------------|---------------------------------|-------------------------------------|---|----------------------------------|---------------------|---------------------|-----------------------------|-----------------------------------|-----------------------------------|
| | Principal | Serviços | | | | Pé Direito (metros) | Duplos (Metros quadrados) | Individual (Metros quadrados) | | | Metros quadrados | Metros quadrados | Banheiras Dimensões (10) | Especial (Metros quadrados) | Completa (Metros quadrados) |
| Hotéis | | | | | | | | | | | | | | | |
| Cinco estrelas | 1,80 | 1,20 | 1,75 | 3,00 | 2,25 | 2,60 | 20,00 | 13,00 | 13,00 | 6,00 | 1,70x0,60x0,75 | 6,00 | 5,50 | 4,00 | 3,00 |
| Quatro estrelas | 1,50 | 1,20 | 1,60 | 2,50 | 2,00 | 2,60 | 18,00 | 12,00 | 11,00 | 5,00 | 1,60x0,55x0,70 | - | 4,50 | 3,00 | 2,75 |
| Três estrelas | 1,35 | 1,20 | 1,40 | 2,00 | 1,80 | 2,60 | 17,00 | 11,00 | 10,00 | 4,00 | 1,60x0,55x0,70 | - | 4,00 | 2,75 | 2,50 |
| Duas estrelas | 1,30 | 1,10 | 1,25 | 1,20 | 1,80 | 2,60 | 15,00 | 8,00 | 9,00 | 4,00 | 1,50x0,55x0,70 | - | 3,50 | 2,50 | 2,00 |
| Uma estrela | 1,15 | 1,10 | 1,25 | 1,20 | 1,25 | 2,60 | 14,00 | 8,00 | 8,00 | 4,00 | 1,40x0,55x0,70 | - | 3,50 | 2,50 | 1,70 |
| Hotel Resort | | | | | | | | | | | | | | | |
| Cinco estrelas | 1,80 | 1,45 | 1,75 | 3,00 | 2,25 | 2,60 | 36,00 | 32,00 | 20,00 | 8,00 | - | - | 5,50 | 4,50 | 3,50 |
| Quatro estrelas | 1,60 | 1,35 | 1,65 | 2,50 | 2,00 | 2,60 | 32,00 | 28,00 | 18,00 | 6,00 | - | - | 4,50 | 3,50 | 3,00 |
| Três estrelas | 1,40 | 1,25 | 1,45 | 2,00 | 1,80 | 2,60 | 28,00 | 24,00 | 16,00 | 5,00 | - | - | 4,00 | 3,00 | 2,75 |
| Hotel Boutique | | | | | | | | | | | | | | | |
| Cinco estrelas | 1,80 | 1,20 | 1,75 | 3,00 | 2,25 | 2,60 | 20,00 | 13,00 | 13,00 | 6,00 | 1,70x0,60x0,75 | 6,00 | 5,50 | 4,00 | 3,00 |
| Quatro estrelas | 1,50 | 1,20 | 1,60 | 2,50 | 2,00 | 2,60 | 18,00 | 12,00 | 11,00 | 5,00 | 1,60x0,55x0,70 | - | 4,50 | 3,00 | 2,75 |
| Três estrelas | 1,35 | 1,20 | 1,40 | 2,00 | 1,80 | 2,60 | 17,00 | 11,00 | 10,00 | 4,00 | 1,60x0,55x0,70 | - | 4,00 | 2,75 | 2,50 |
| Lodges | | | | | | | | | | | | | | | |
| Cinco estrelas | 1,75 | 1,20 | 1,75 | 3,00 | 2,25 | 2,60 | 20,00 | 14,00 | 13,00 | - | 1,70x0,60x0,75 | - | 5,50 | 4,00 | - |
| Quatro estrelas | 1,50 | 1,20 | 1,60 | 2,50 | 2,00 | 2,60 | 18,00 | 13,00 | 11,00 | - | 1,60x0,55x0,70 | - | 4,50 | 3,00 | - |
| Três estrelas | 1,35 | 1,20 | 1,40 | 2,00 | 1,80 | 2,60 | 17,00 | 12,00 | 10,00 | - | 1,60x0,55x0,70 | - | 4,00 | 2,75 | 2,50 |
| Duas estrelas | 1,25 | 1,10 | 1,25 | 1,50 | 1,75 | 2,60 | 12,00 | 9,00 | 9,00 | - | 1,50x0,55x0,70 | - | 3,50 | 2,50 | 2,00 |
| Uma estrela | 1,15 | 1,10 | 1,25 | 1,50 | 1,25 | 2,60 | 12,00 | 9,00 | 8,00 | - | 1,40x0,55x0,70 | - | 3,50 | 2,50 | 1,70 |
| Hotéis Apartamentos | | | | | | | | | | | | | | | |
| Quatro estrelas | 1,50 | 1,20 | 1,60 | - | - | 2,60 | 13,00 | 10,00 | 15,00 | 5,00 | 1,60x0,55x0,70 | - | 4,50 | 3,00 | - |
| Três estrelas | 1,35 | 1,20 | 1,40 | - | - | 2,60 | 12,00 | 9,00 | 13,00 | 4,00 | 1,60x0,55x0,70 | - | 4,50 | 2,75 | - |
| Duas estrelas | 1,30 | 1,10 | 1,25 | - | - | 2,60 | 10,00 | 8,00 | 12,00 | 4,00 | 1,50x0,55x0,70 | - | 4,00 | 2,50 | - |
| PENSOES | | | | | | | | | | | | | | | |
| Quatro estrelas | 1,20 | 1,20 | 1,25 | 1,25 | 1,60 | 2,60 | 12,00 | 9,00 | 9,00 | 4,00 | 1,40x0,55x0,70 | - | 3,50 | 2,50 | 2,00 |
| Três estrelas | 1,15 | 1,15 | 1,00 | 1,00 | 1,50 | 2,60 | 10,00 | 8,00 | 7,50 | - | 1,40x0,55x0,70 | - | 3,50 | 2,50 | 1,70 |
| Duas estrelas | 1,10 | 1,10 | 1,00 | 1,00 | 1,25 | 2,60 | 9,00 | 7,50 | 7,50 | - | - | - | 3,50 | 2,50 | - |
| Uma estrela | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 1,25 | 2,60 | 9,00 | 7,50 | 7,50 | - | - | - | 3,50 | 2,50 | - |
| Motéis | | | | | | | | | | | | | | | |
| Três estrelas | 1,30 | 1,05 | 1,30 | 1,55 | 1,55 | 2,60 | 15,00 | 12,00 | 9,00 | 4,00 | - | - | - | 2,75 | - |
| Duas estrelas | 1,20 | 1,05 | 1,20 | 1,50 | 1,50 | 2,60 | 14,00 | 11,00 | 9,00 | 4,00 | - | - | - | 2,75 | - |
| Casa De Hóspedes | 1,10 | 1,00 | 1,20 | 1,00 | - | 2,60 | 10,00 | 9,00 | 8,00 | - | - | - | 3,5 | 2,75 | 1,70 |

(1) As dimensões mínimas exigidas para os corredores poderão ser reduzidas em 25cm quando só existirem quartos de um dos lados do corredor.

(2) Incluem bares, zonas de estar, de escrita, de leitura, de reuniões e singulares. As suas 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 inferiores 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.

ANEXO II**Tabela 1 – Matriz de Classificação de Hotel**

| | REQUISITOS GERAIS | 1★ | 2★ | 3★ | 4★ | 5★ |
|------------|---|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| 1.1 | Qualidade Ambiental | | | | | |
| | Previsão de boas práticas ambientais tais como, redução de consumo de energia eléctrica, água e redução de resíduos sólidos, equipamentos que apresentem eficiência energética e redução de consumo | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Local fechado ou contentores com tampa para armazenamento e depósito segregado por tipos de lixo | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| 1.2 | Edifício | | | | | |
| | Edifício em bom estado de conservação | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Iluminação das áreas exteriores do edifício que valorize a fachada e os elementos arquitectónicos do edifício | | | | ✓ | ✓ |
| | Jardins e elementos paisagísticos no exterior do edifício | | | | ✓ | ✓ |
| 1.3 | Segurança | | | | | |
| | Sistema de vídeo vigilância | | | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Meios de controlo de entrada e saída de clientes e veículos | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Trabalhadores aptos a lidar com situações de incêndio e pânico com equipas predeterminadas, com treinamento específico | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Gerador de emergência automático | | | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Rotas de fuga sinalizadas nas áreas sociais e restaurantes | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Utilização de serviços qualificados de segurança privada por 24 horas | | | | ✓ | ✓ |
| | Disponibilização de informação e procedimentos de segurança, contactos para assistência imediata com ilustração se possível | | | | | ✓ |
| 1.4 | Saúde e Higiene | | | | | |
| | Um trabalhador, no mínimo, por turno com formação em técnicas de primeiros socorros | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Serviço de atendimento médico de urgência | | | | | ✓ |
| | Higienização do alimento “ <i>in natura</i> ” antes do armazenamento | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Programa próprio de controlo periódico da qualidade dos alimentos servidos no estabelecimento | | | | ✓ | ✓ |
| 1.5 | Acessos | | | | | |
| | Disponer de entrada ao nível da via pública para o uso dos clientes, com facilidades de atendimento para pessoas com deficiência ou de mobilidade condicionada | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Sistema interno de sinalização que permita fácil acesso e circulação por todo o estabelecimento | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| 1.6 | Conservação e Manutenção | | | | | |
| | Disponer de uma oficina de manutenção | | | | ✓ | ✓ |
| | Programas de prevenção e controlo para conservação ou 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% dos quartos de cortesias especiais | | | | | ✓ |
| | Detalhes especiais de cordialidade no atendimento | | | | ✓ | ✓ |
| | Treinamento e orientação dos trabalhadores | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Presteza e cortesia | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Uniforme para os trabalhadores | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Identificação dos trabalhadores | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |

| | | | | | | |
|--------------|---|---|---|---|---|---|
| | Disponibilidade de serviço de aluguer de carros | | | | | ✓ |
| 1.7.1 | Serviços de Reservas | | | | | |
| | Disponibilidade de Serviço Funcional de Reservas, independentemente de puderem ser efectuadas através de departamento próprio ou pela recepção | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Disponibilidade de serviço de reservas no período de 24 horas com atendimento bilingue | | | | ✓ | ✓ |
| | Disponibilidade de serviço de reservas no período de 12 horas | | | ✓ | | |
| | Disponibilidade de serviço de reservas no período 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 | ✓ | ✓ | | | |
| | Atendimento especial para autoridades e personalidades | | | | ✓ | ✓ |
| 1.7.3 | Serviço de Despertar | | | | | |
| | Disponibilidade de serviço de despertar | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Programado pelo próprio hóspede | | | ✓ | ✓ | ✓ |
| 1.7.4 | Serviço de Andares | | | | | |
| | Serviço de governanta | | | | ✓ | ✓ |
| | Serviço de limpeza diária | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| 1.7.5 | Serviço de <i>Room-Service</i> | | | | | |
| | Serviço de <i>Room Service</i> no período de 24 horas por dia | | | | ✓ | ✓ |
| | Serviço de pequeno-almoço no quarto | | | | ✓ | ✓ |
| | <i>Room Service</i> no período de 24 horas por dia com atendimento bilingue por turno | | | | | ✓ |
| | Abertura de cama | | | | ✓ | ✓ |
| 1.7.6 | 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 | REQUISITOS ESPECÍFICOS | | | | | |
| 2.1 | Portaria/Recepção | | | | | |
| | Local ou espaço para guarda de bagagem não necessariamente fechado | ✓ | ✓ | ✓ | | |
| | Local ou espaço para guarda de bagagem fechado | | | | ✓ | ✓ |
| | Sistemas informatizados de controlo, que permita um serviço de <i>Check-in</i> ou <i>Check-out</i> | | | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Realização de serviços de operações cambiais disponíveis aos clientes, quando autorizados pela entidade competente, segundo a legislação em vigor | | | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Trabalhadores aptos a prestar informações e serviços de interesse do hóspede, com presteza, eficiência e cordialidade. | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| 2.2 | Sector Habitacional | | | | | |
| | Todas as salas e quartos 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 1ª linha | | | | | ✓ |
| | Escritório de andares para quartos e material de limpeza | | | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Escada de serviço e monta-cargas | | | | ✓ | ✓ |
| 2.2.1 | Quartos | | | | | |
| | Quartos duplos ou individuais | ✓ | ✓ | ✓ | | |
| | Quartos tipo suíte | | | | ✓ | ✓ |
| | Suítes em número correspondente, no mínimo, a 5% dos quartos existentes | | | | ✓ | |
| | Suítes em número correspondente, no mínimo, a 10% dos quartos existentes | | | | | ✓ |
| | Suíte tipo presidencial, composta por uma sala de jantar, uma sala de estar, uma casa de banho simples, uma cozinha de apoio, um escritório, e uma área de dormir com casa de banho de luxo | | | | | ✓ |
| | Quartos adaptados para pessoas com deficiência ou mobilidade condicionada | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Quartos reservados para fumadores | | | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Directório com todas as informações, horários e serviços oferecidos pelo hotel em 100% dos quartos | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Sistema de ventilação natural ou artificial em 100% dos quartos. | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Sistema de controlo manual ou digital da temperatura ambiente em 100% dos quartos | | | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Aparelho de TV em 100% dos quartos | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Sistema de TV por satélite ou a cabo em 100% dos quartos | | | | ✓ | ✓ |
| | SMART TV ou sistema <i>pay-per-view</i> em 100% das suítes 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 suítes | | | | | ✓ |
| | Acesso a internet através do <i>Wi-Fi</i> em 100% dos quartos | | | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Mesa de trabalho com iluminação própria, possibilitando o uso de aparelhos electrónicos pessoais em 100% dos quartos | | | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Mesa de refeições, no mínimo, com um assento por leito em 100% das suítes | | | | | ✓ |
| | 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 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 suítes | | | | ✓ | |
| | 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% dos quartos | | | | | ✓ |
| | Protector de colchão | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Diferentes tipos de almofadas | | | | ✓ | ✓ |
| | Roupa de cama em bom estado de conservação (não estar rasgada, não apresentar nódoas, tecido não desgastado) | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Roupa de cama de cor clara de algodão em 100% dos quartos | | | | | ✓ |
| | Mobília de excelente qualidade em 100% dos quartos | | | | | ✓ |
| | Armário ou local específico para guarda de roupas em 100% dos quartos | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Cortinas com material que impede a entrada de luz | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |

| | | | | | | |
|--------------|--|---|---|---|---|---|
| | Cesto de lixo em 100% dos quartos | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Cobertor e almofada suplementar em 100% dos quartos | | | | ✓ | ✓ |
| | Disponibilidade de cabides | ✓ | ✓ | | | |
| | Disponibilidade de cabides anti roubo | | | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Disponibilidade de serviço de chá e café no quarto | ✓ | ✓ | | | |
| | Disponibilidade de serviço de chá e café no quarto com variedade | | | ✓ | ✓ | ✓ |
| 2.2.2 | Casas de banho | | | | | |
| | Casa de banho privativa em 100% dos quartos, com no mínimo 30% completa | ✓ | ✓ | | | |
| | Casa de banho privativa em 100% dos quartos, com no mínimo 50% completa | | | ✓ | | |
| | Casa de banho privativa em 100% dos quartos | | | | ✓ | ✓ |
| | Água corrente em 100% das casas de banho | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Disponibilidade de sabão, toalhas ou secadores de mão | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Água quente no chuveiro e lavatório 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 <i>jacuzzi</i> em 50% das casas de banho das suítes | | | | | ✓ |
| | <i>Poliban</i> e banheira em 100% das casas de banho das suítes | | | | | ✓ |
| | 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 | | | | | ✓ |
| | 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 | | | | ✓ | ✓ |
| | Pendurador de roupa | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Toalheiros | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Cortina ou resguardo | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Frequência de troca de roupas de banho a cada mudança de hóspede | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Disponibilidade de acessórios (<i>amenities</i>) 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 | ✓ | | | | |
| | Lata de lixo com pedal e tampa em 100% das casas de banho | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Parede e pavimento revestidos de materiais de fácil limpeza. | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| 2.3 | Áreas públicas | | | | | |
| | Áreas de estar | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Casas de banho comuns, masculino e feminino, separados entre si, com ventilação natural ou artificial adaptado para pessoas com deficiência ou de mobilidade condicionada | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| | 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 ou de mobilidade condicionada, 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 ou de mobilidade condicionada, devidamente sinalizado | | | | | ✓ |
| | Sistema de ventilação natural ou artificial em todas as áreas sociais | | | | ✓ | ✓ |
| | Serviço de <i>Wi-Fi</i> disponível em todo edifício | | | | | ✓ |
| | Revestimentos, pisos, mobiliários e decoração de acordo com a categoria | | | | | ✓ |
| | Objectos de arte, de preferência local, nos diversos ambientes | | | | ✓ | ✓ |
| | Instalação de barbearia e cabeleireiro | | | | ✓ | ✓ |
| | Variedades de lojas, tais como tabacaria, boutiques, artesanato, etc. | | | | ✓ | ✓ |
| | Música ao vivo em pelo menos um dos ambientes sociais | | | | | ✓ |
| 2.4 | Sector de comunicações | | | | | |
| | Área com computadores com acesso a internet | | | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Acesso a internet através do <i>Wi-Fi</i> em todas as áreas públicas | | | | | ✓ |
| 2.5 | Sector de alimentos e bebidas | | | | | |
| 2.5.1 | Sala de refeições | | | | | |
| | Restaurante | ✓ | ✓ | ✓ | | |
| | Restaurante de Luxo | | | | ✓ | ✓ |
| | Dois restaurantes de luxo | | | | | ✓ |
| | Ambiente de bar em sala própria | | | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Pelo menos dois ambientes de bar em sala própria | | | | | ✓ |
| | Cozinha equipada e segregada em diferentes actividades | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Acesso para pessoas com deficiência ou de mobilidade condicionada às salas de refeições, restaurantes e bares | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Mobiliário e decoração de acordo com a categoria | | | | ✓ | ✓ |
| | Sistema de ventilação natural ou artificial nas salas de refeições, restaurantes e bares | | | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Cozinheiro qualificado | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| | “Barman” qualificado | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Serviço de alimentação, com qualidade e em níveis compatíveis com a categoria do estabelecimento | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Atendimento em restaurante de luxo com cardápio bilingue | | | | | ✓ |
| | 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 pequeno almoço, almoço e jantar do restaurante | | | | ✓ | ✓ |
| | Talheres de inox em todos os serviços de alimentos e bebidas do estabelecimento | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Pratos de porcelana em todos os serviços de alimentos e bebidas do estabelecimento | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| 2.5.3 | Serviços | | | | | |
| | Pequeno almoço, almoço e jantar, oferecido por um período mínimo de 3 horas | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Serviço de <i>Barman</i> | | | | ✓ | ✓ |
| | Menu com <i>layout</i> apropriado e <i>design</i> coerente com a decoração e/ou tema do restaurante | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Carta de vinhos | | | | ✓ | ✓ |
| | Chefe de sala responsável pelo serviço de atendimento nos restaurantes | | | ✓ | ✓ | ✓ |

| | | | | | | |
|------------|---|---|---|---|---|---|
| | Trabalhadores de mesa com formação apropriada | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| 2.6 | Áreas de serviços | | | | | |
| | Entrada de serviço independente | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Corredores principais | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Escadas principais | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Copa central para o preparo de lanches e pequeno almoço | | | ✓ | ✓ | ✓ |
| 2.7 | Zona de trabalhadores | | | | | |
| | Refeitório para os trabalhadores | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Instalações sanitárias com balneários separados por sexo | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Vestiários com cacifos separados por sexo | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| 2.8 | Áreas de Lazer | | | | | |
| | Ginásio com equipamento moderno e instrutor | | | | | ✓ |
| | Ginásio com equipamento moderno | | | | ✓ | |
| | Serviço de <i>Spa</i> e Massagens | | | | ✓ | ✓ |
| | Toalhas à disposição dos hóspedes na sala de ginásio | | | | ✓ | ✓ |
| | Piscina | | | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Toalhas à disposição dos hóspedes na piscina | | | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Identificação do acesso/circulação para orientação dos banhistas | | | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Disponibilidade de ambientes, instalação e/ou equipamentos adequados destinados a salão de beleza, <i>Spa</i> , 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 | | | ✓ | | |
| 2.9 | Área de eventos ou convenções | | | | | |
| | Salas de reuniões com capacidade para realizar eventos de diversos tipos e dimensões | | | | ✓ | ✓ |
| | Salas de reuniões | | | ✓ | | |
| | Salas de apoio para reuniões de grupos pequenos | | | | ✓ | ✓ |
| | Sala de apoio para secretariado | | | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Sistema de ventilação natural ou artificial nas salas de reunião | | | ✓ | ✓ | ✓ |
| | <i>Business Center</i> com equipamentos para reuniões (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 | | | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Serviço de apoio disponível para eventos e banquetes | | | | ✓ | ✓ |
| | Sala VIP com equipamentos para atender ao hóspede executivo (computador, copiadora, TV, mesa de reuniões e área de estar) | | | | | ✓ |

Tabela 2 – Matriz de Classificação de Hotel-Resort

| 1 | REQUISITOS GERAIS | 3★ | 4★ | 5★ |
|------------|---|----|----|----|
| 1.1 | Qualidade Ambiental | | | |
| | Previsão de boas práticas ambientais tais como, redução de consumo de energia eléctrica, água e redução de resíduos sólidos, equipamentos que apresentem eficiência energética e redução de consumo | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Local fechado ou contentores com tampa para armazenamento e depósito segregado por tipos de lixo | ✓ | ✓ | ✓ |
| 1.2 | Edifício | | | |
| | Edifício em bom estado de conservação | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Iluminação das áreas exteriores do edifício que valorize a fachada e elementos arquitectónicos do edifício | | ✓ | ✓ |

| | | | | |
|--------------|---|---|---|---|
| | Jardins e elementos paisagísticos no exterior do edifício | | ✓ | ✓ |
| 1.3 | Segurança | | | |
| | Sistema de vídeo vigilância | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Meios de controlo de entrada e saída de clientes e veículos no estabelecimento | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Trabalhadores 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 | | ✓ | ✓ |
| | Disponibilização de informação e procedimentos de segurança, contactos para assistência imediata com ilustração se possível | | ✓ | ✓ |
| 1.4 | Saúde e 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 “ <i>in natura</i> ” antes do armazenamento | ✓ | ✓ | ✓ |
| | 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 dos clientes, com facilidades de atendimento para pessoas com deficiência ou de mobilidade condicionada | ✓ | ✓ | ✓ |
| | 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 de manutenção | | ✓ | ✓ |
| | Programas de prevenção e controlo para conservação ou manutenção do edifício e equipamentos | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Serviço de manutenção 24 horas por dia | | | ✓ |
| 1.7 | Atendimento ao Hóspede | | | |
| | Disponibilidade gratuita em 100% dos quartos de cortesias especiais | | | ✓ |
| | Treinamento e orientação dos trabalhadores | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Presteza e cortesia | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Uniforme para os trabalhadores | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Identificação dos trabalhadores | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Disponibilidade de serviço de aluguer de carros | | ✓ | ✓ |
| 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 reservas no período de 24 horas com atendimento bilingue | | | ✓ |
| | Disponibilidade de serviço de reservas no período de 12 horas | | ✓ | |
| | Disponibilidade de serviço de reservas no período 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 | ✓ | | |
| | Atendimento especial para autoridades e personalidades | | ✓ | ✓ |
| 1.7.3 | Serviço de Despertar | | | |
| | Disponibilidade de Serviço de Despertar | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Disponibilidade de serviço de despertar programado pelo próprio hóspede | | ✓ | ✓ |

| | | | | |
|--------------|---|---|---|---|
| 1.7.4 | Serviço de Andares | | | |
| | Serviço de governanta | | ✓ | ✓ |
| | Serviço de limpeza diária | ✓ | ✓ | ✓ |
| 1.7.5 | Serviço de <i>Room-Service</i> | | | |
| | Serviço de <i>Room Service</i> no período de 16 horas | ✓ | | |
| | Serviço de <i>Room Service</i> no período de 24 horas por dia | | ✓ | ✓ |
| | Serviço de pequeno-almoço no quarto | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Serviço de <i>Room Service</i> no período de 24 horas por dia com atendimento bilingue | | ✓ | ✓ |
| | Abertura de cama | | ✓ | ✓ |
| 1.7.6 | 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 | | ✓ | ✓ |
| 2 | REQUISITOS ESPECÍFICOS | | | |
| 2.1 | Portaria/Recepção | | | |
| | Local ou espaço para guarda de bagagem não necessariamente fechado | ✓ | | |
| | Local ou espaço para guarda de bagagem fechado | | ✓ | ✓ |
| | Sistemas informatizados de controlo, que permita um serviço de <i>Check-in</i> ou <i>Check-out</i> | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Realização de serviços de operações cambiais disponíveis aos clientes, quando autorizados pela entidade competente, segundo a legislação em vigor | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Trabalhadores aptos a prestar informações e serviços de interesse do hóspede, com presteza, eficiência e cordialidade | ✓ | ✓ | ✓ |
| 2.2 | Sector Habitacional | | | |
| | Escritório de andares para quartos e material de limpeza | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Revestimentos, pisos, forrações, mobiliários e decoração com equipamento de 1ª linha | | | ✓ |
| | Frequência de troca de roupas de cama a cada mudança de hóspede | ✓ | ✓ | ✓ |
| 2.2.1 | Quartos | | | |
| | Apartamentos tipo <i>Challets</i> e/ou suítes em número correspondente, no mínimo, a 10% dos quartos existentes, | | ✓ | |
| | Apartamentos tipo <i>Challets</i> e/ou suítes em número correspondente a no mínimo 20% dos quartos existentes | | | ✓ |
| | <i>Challets</i> e/ou suíte 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 suítes com sala de estar | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Quartos adaptados para pessoas com deficiência ou de mobilidade condicionada | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Quartos reservados para fumadores | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Directório com todas as informações, horários e serviços oferecidos pelo hotel em 100% dos quartos | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Sistema de ventilação natural ou artificial em 100% dos quartos. | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Sistema de controlo manual ou digital da temperatura ambiente em 100% dos quartos | | ✓ | ✓ |
| | <i>SMART TV</i> em 100% dos quartos | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Sistema de TV por satélite ou cabo em 100% dos quartos | | ✓ | ✓ |
| | <i>SMART TV</i> ou sistema <i>pay-per-view</i> em 100% das suítes | | | ✓ |
| | 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 | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Acesso a internet através do <i>Wi-Fi</i> em 100% dos quartos | | ✓ | ✓ |
| | Acesso a internet em 100% das áreas públicas | | | ✓ |
| | Mesa de trabalho com iluminação própria, possibilitando o uso de aparelhos electrónicos pessoais em 100% dos quartos | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Mesa de refeições com no mínimo um assento por leito em 100% das suítes | | ✓ | |
| | 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 solteiras com dimensões superiores a 0,9m x 1,9m e de casal com dimensões superiores a 1,4m x 1,9m em 100% das suítes | | ✓ | |
| | Camas solteiras 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 | | ✓ | ✓ |
| | Roupa de cama de 100% de algodão em 100% dos quartos | | | ✓ |
| | Mobiliário de excelente qualidade em 100% dos quartos | | | ✓ |
| | Armário ou local específico para guarda de roupas em 100% dos quartos | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Cobertor e almofada suplementar em 100% dos quartos | | ✓ | ✓ |
| | Roupa de cama em bom estado de conservação (não estar rasgada, não apresentar nódoas, tecido não desgastado) | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Cesto de lixo em 100% dos quartos | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Cortinas com material que impede a entrada de luz | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Disponibilidade de cabides | ✓ | | |
| | Disponibilidade de cabides anti roubo | | ✓ | ✓ |
| | Disponibilidade de serviço de chá e café no quarto | ✓ | | |
| | Disponibilidade de serviço de chá e café no quarto com variedade | | ✓ | ✓ |
| 2.2.1 | Casa de banho | | | |
| | Casa de banho privativa em 100% dos quartos, com água quente no chuveiro e lavatório e área igual ou superior a 4,00m ² | ✓ | | |
| | Casa de banho privativa em 100% dos quartos, com água quente no chuveiro e lavatório área igual ou superior a 4,50m ² | | ✓ | |
| | Casa de banho privativa em 100% dos quartos, com água quente em todas as instalações e área igual ou superior a 5,50m ² | | | ✓ |
| | Água corrente em 100% das casas de banho | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Disponibilidade de sabão, toalhas ou secadores de mão | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Lavatório com bancada e espelho, em 100% das casas de banho | | ✓ | ✓ |
| | <i>Poliban</i> com área igual ou superior a 0,80 m ² em 100% das casas de banho | ✓ | ✓ | ✓ |
| | <i>Poliban</i> e banheira em 100% das casas de banho das suítes | | | ✓ |
| | Banheira tipo <i>jacuzzi</i> em 100% das casas de banho das suítes | | | ✓ |
| | 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. | | | ✓ |
| | Secador de cabelo disponível em 100% das casas de banho | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Tomada a meia altura para barbeador em 100% das casas de banho | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Roupas de banho e lenço de papel em 100% das casas de banho | | ✓ | ✓ |
| | Lata de lixo com pedal e tampa em 100% das casas de banho | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Frequência de troca de roupas de banho a cada mudança de hóspede | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Disponibilidade de outros acessórios (<i>amenities</i>) 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 | ✓ | | |
| | Pendurador de roupa | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Toalheiros | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Cortina ou resguardo | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Parede e pavimento revestidos de materiais de fácil limpeza | ✓ | ✓ | ✓ |
| 2.3 | Áreas públicas | | | |
| | Áreas de estar | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Casas de banho sociais, masculino e feminino, separadas entre si, com ventilação natural ou artificial, adaptada para pessoas com deficiência ou de mobilidade condicionada | ✓ | ✓ | ✓ |
| | 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 ou de mobilidade condicionada, 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 ou de mobilidade condicionada, devidamente sinalizado | | | ✓ |
| | Revestimentos, pisos, mobiliários e decoração de acordo com a categoria | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Serviço de <i>Wi-Fi</i> disponível em todo edifício | | ✓ | ✓ |
| | 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 | | | |
| | Serviço de <i>Wi-Fi</i> disponível | | ✓ | ✓ |
| | 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 | | | |
| | Restaurante | ✓ | | |
| | Restaurante de 1ª Classe | | ✓ | |
| | Restaurante de Luxo | | | ✓ |
| | Ambiente de bar em sala própria | ✓ | ✓ | |
| | Dois ambientes de bar em sala própria | | | ✓ |
| | Cozinha equipada e segregada em diferentes actividades | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Acesso para pessoas com deficiência ou de mobilidade condicionada às salas de refeições, restaurantes e bares | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Mobiliário e decoração de acordo com a categoria | | | ✓ |
| | Sistema de ventilação natural ou artificial nas salas de refeições, restaurantes e bares | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Cozinheiro qualificado | | ✓ | ✓ |
| | <i>Barman</i> qualificado | | ✓ | ✓ |
| | Serviço de alimentação, com qualidade e em níveis compatíveis com a categoria do estabelecimento | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Atendimento em restaurante com cardápio bilingue | | ✓ | ✓ |
| | Serviço de pequeno-almoço e refeições leves eventualmente oferecidas | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Ambiente, conforto e 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 inox em todos os serviços de alimentos e bebidas do estabelecimento. | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Pratos de porcelana em todos os serviços de alimentos e bebidas do estabelecimento | ✓ | ✓ | ✓ |
| 2.5.3 | Serviços | | | |

| | | | | |
|------------|--|---|---|---|
| | Pequeno almoço, almoço e jantar, oferecido por um período mínimo de 3 horas | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Serviço de <i>Barman</i> | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Menu com <i>layout</i> apropriado e <i>design</i> coerente com a decoração e/ou tema do restaurante | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Carta de vinhos | | ✓ | ✓ |
| | Chefe de sala responsável pelo serviço atendimento nos restaurantes | | ✓ | ✓ |
| | Trabalhadores de mesa com formação apropriada | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Serviço de mordomo | | | ✓ |
| 2.6 | Áreas de serviços | | | |
| | Entrada de serviço independente | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Corredores principais | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Escadas principais | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Copa central para o preparo de lanches e pequeno almoço | | ✓ | ✓ |
| 2.7 | Zona de Trabalhadores | | | |
| | Refeitório para os trabalhadores | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Instalações sanitárias com balneários separados por sexo | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Vestiários com cacifos separados por sexo | ✓ | ✓ | ✓ |
| 2.8 | Áreas de Lazer | | | |
| | Ginásio | ✓ | | |
| | Ginásio com equipamento moderno | | ✓ | |
| | Ginásio com equipamento moderno e instrutor | | | ✓ |
| | Toalhas a disposição dos hóspedes no ginásio | | ✓ | ✓ |
| | Ambiente reservado para leitura | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Sala de jogos | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Piscina | ✓ | | |
| | Piscina de adulto e infantil | | ✓ | ✓ |
| | Toalhas a disposição dos hóspedes na piscina | | ✓ | ✓ |
| | Identificação do acesso/circulação para orientação dos banhistas | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Sauna com sala de repouso | | ✓ | ✓ |
| | <i>Spa</i> | | | ✓ |
| | Discoteca | | | ✓ |
| | Cinema (opcional) | | | ✓ |
| | Programação de actividades desportivas sob responsabilidade de técnicos especializados | | ✓ | ✓ |
| | Espaço para crianças | | | ✓ |
| | Campo de ténis e/ou campo de <i>squash</i> | | ✓ | ✓ |
| | Campo polidesportivo | | | ✓ |
| | Campo de Golf (opcional) | | | ✓ |
| | Passeios e trilhas ecológicas | | ✓ | ✓ |
| | Serviço de praia (quando se trate de <i>resort</i> instalado junto ao litoral) | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Carros eléctricos para deslocamento dentro do <i>resort</i> | | | ✓ |
| | 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 <i>resort</i> estiver integrado) | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Centro de mergulho (quando se trate de <i>resort</i> instalado junto ao litoral ou nas áreas de conservação) | | ✓ | ✓ |
| | Rampa para lançamento de barcos (quando se trate de <i>resort</i> instalado junto ao litoral ou nas áreas de conservação) | | ✓ | ✓ |

| | | | | |
|------------|--|---|---|---|
| | Ambientes, instalação e/ou equipamentos adequados destinados a salão de beleza, <i>Spa</i> , 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 | ✓ | | |
| 2.9 | Área de eventos ou convenções | | | |
| | Salas de reuniões com capacidade de realizar eventos de diversos tipos e dimensões | | ✓ | ✓ |
| | Salas de reuniões | ✓ | | |
| | Salas de apoio para reuniões de grupos pequenos | | ✓ | ✓ |
| | Sala de apoio para secretariado | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Sistema de ventilação natural ou artificial nas salas de reunião | ✓ | ✓ | ✓ |
| | <i>Business Center</i> com equipamentos para reuniões (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 | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Serviço de apoio disponível para eventos e banquetes | | ✓ | ✓ |
| | Sala VIP com equipamentos para atender ao hóspede executivo (computador, copiadora, TV, mesa de reuniões e área de estar) | | | ✓ |

Tabela 3 – Matriz de Classificação de Hotel Boutique

| 1 | REQUISITOS GERAIS | 3★ | 4★ | 5★ |
|------------|---|----|----|----|
| 1.1 | Qualidade Ambiental | | | |
| | Previsão de boas práticas ambientais tais como, redução de consumo de energia eléctrica, água e redução de resíduos sólidos, equipamentos que apresentem eficiência energética e redução de consumo | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Local fechado ou contentores com tampa para armazenamento e depósito segregado por tipos de lixo | ✓ | ✓ | ✓ |
| 1.2 | Edifício | | | |
| | Edifício em bom estado de conservação | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Iluminação das áreas exteriores do edifício que valorize a fachada e elementos arquitectónicos do edifício | | ✓ | ✓ |
| | Jardins e elementos paisagísticos no exterior do edifício | | ✓ | ✓ |
| 1.3 | Segurança | | | |
| | Sistema de vídeo vigilância | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Meios de controlo de entrada e saída de clientes e veículos no estabelecimento | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Trabalhadores 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 | | ✓ | ✓ |
| | Disponibilização de informação e procedimentos de segurança, contactos para assistência imediata com ilustração se possível | | ✓ | ✓ |
| 1.4 | Saúde e Higiene | | | |
| | Um trabalhador, no mínimo, por turno com formação em técnicas de primeiros socorros | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Serviço de atendimento médico de urgência | | | ✓ |
| | Higienização do alimento “ <i>in natura</i> ” antes do armazenamento | ✓ | ✓ | ✓ |

| | | | | |
|--------------|--|---|---|---|
| | Programa próprio de controlo periódico da qualidade dos alimentos servidos no estabelecimento | | ✓ | ✓ |
| 1.5 | Acessos | | | |
| | Disponer de entrada ao nível da via pública para o uso dos clientes, com facilidades de atendimento para pessoas com deficiência ou de mobilidade condicionada | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Sistema interno de sinalização que permita fácil acesso e circulação por todo o estabelecimento | ✓ | ✓ | ✓ |
| 1.6 | Conservação e Manutenção | | | |
| | Disponer de uma oficina de manutenção | | ✓ | ✓ |
| | Programas de prevenção e controlo para conservação ou 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% dos quartos de cortesias especiais | | | ✓ |
| | Detalhes especiais de cordialidade no atendimento | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Treinamento e orientação dos trabalhadores | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Presteza e cortesia | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Uniforme para os trabalhadores | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Identificação dos trabalhadores | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Disponibilidade de serviço de aluguer de carros | | ✓ | ✓ |
| 1.7.1 | Serviços de Reservas | | | |
| | Disponibilidade de Serviço Funcional de Reservas, independentemente de puderem ser efectuadas através de departamento próprio ou pela recepção | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Disponibilidade de serviço de reservas no período de 24 horas com atendimento bilingue | | | ✓ |
| | Disponibilidade de serviço de reservas no período de 12 horas | | ✓ | |
| | Disponibilidade de serviço de reservas no período 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 | ✓ | | |
| | Atendimento especial para autoridades e personalidades | ✓ | ✓ | ✓ |
| 1.7.3 | Serviço de Despertar | | | |
| | Disponibilidade de Serviço de Despertar | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Disponibilidade de serviço de despertar programado pelo próprio hóspede | | | ✓ |
| 1.7.4 | Serviço de Andares | | | |
| | Serviço de governanta | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Serviço de limpeza diária | ✓ | ✓ | ✓ |
| 1.7.5 | Serviço de Room-Service | | | |
| | Serviço de <i>Room Service</i> no período de 16 horas | ✓ | | |
| | Serviço de <i>Room Service</i> no período de 24 horas por dia com atendimento bilingue | | ✓ | ✓ |
| | Serviço de pequeno-almoço no quarto | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Abertura de cama | | ✓ | ✓ |
| 1.7.6 | 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 | | ✓ | ✓ |
| 2 | REQUISITOS ESPECÍFICOS | | | |
| 2.1 | Portaria/Recepção | | | |
| | Local ou espaço para guarda de bagagem não necessariamente fechado | ✓ | | |
| | Local ou espaço para guarda de bagagem fechado | | ✓ | ✓ |
| | Sistemas informatizados de controlo, que permita um serviço de <i>Check-in</i> ou <i>Check-out</i> | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Realização de serviços de operações cambiais disponíveis aos clientes, quando autorizados pela entidade competente, segundo a legislação em vigor | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Sistema de ventilação natural ou artificial para a área destinada à recepção | | ✓ | ✓ |
| | Trabalhadores aptos a prestar informações e serviços de interesse do hóspede, com presteza, eficiência e cordialidade | ✓ | ✓ | ✓ |
| 2.2 | Sector Habitacional | | | |
| | Escritório de andares para quartos e material de limpeza | ✓ | ✓ | ✓ |
| | 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 1ª linha | | | ✓ |
| 2.2.1 | Quartos | | | |
| | Quartos duplos ou simples | ✓ | | |
| | Quartos tipo suíte | | ✓ | ✓ |
| | Suítes em número correspondente, no mínimo, a 5% dos quartos existentes | | ✓ | |
| | Suítes em número correspondente, no mínimo, a 10% dos quartos existentes | | | ✓ |
| | Suíte tipo presidencial, composta por uma sala de jantar, uma sala de estar, uma casa de banho simples, uma cozinha de apoio, um escritório, e uma área de dormir com casa de banho de luxo | | | ✓ |
| | Quartos adaptados para pessoas com deficiência ou de mobilidade condicionada | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Quartos reservados para fumadores | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Directório com todas as informações, horários e serviços oferecidos pelo hotel em 100% dos quartos | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Sistema de ventilação natural ou artificial em 100% dos quartos. | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Sistema de controlo manual ou digital da temperatura ambiente em 100% dos quartos | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Aparelho de TV em 100% dos quartos | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Sistema de TV por satélite ou a cabo em 100% dos quartos | | ✓ | ✓ |
| | SMART TV ou sistema <i>pay-per-view</i> em 100% das suítes 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 suítes | | | ✓ |
| | Acesso a internet através do <i>Wi-Fi</i> em 100% dos quartos | ✓ | ✓ | ✓ ✓ |
| | Mesa de trabalho com iluminação própria, possibilitando o uso de aparelhos electrónicos pessoais em 100% dos quartos | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Mesa de refeições, no mínimo, com um assento por leito em 100% das suítes | | | ✓ |

| | | | | |
|--------------|--|---|---|---|
| | 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 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 suítes | | ✓ | |
| | 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% dos quartos | | | ✓ |
| | Diferentes tipos de almofadas | | ✓ | ✓ |
| | Roupa de cama de cor clara de algodão em 100% dos quartos | | | ✓ |
| | Mobília de excelente qualidade em 100% dos quartos | | | ✓ |
| | Armário ou local específico para guarda de roupas em 100% dos quartos | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Roupa de cama em bom estado de conservação (não estar rasgada, não apresentar nódoas, tecido não desgastado) | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Cobertor e almofada suplementar em 100% dos quartos | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Cortinas com material que impede a entrada de luz | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Cesto de lixo em 100% dos quartos | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Disponibilidade de cabides | ✓ | | |
| | Disponibilidade de cabides anti roubo | | ✓ | ✓ |
| | Disponibilidade de serviço de chá e café no quarto | ✓ | | |
| | Disponibilidade de serviço de chá e café no quarto com variedade | | ✓ | ✓ |
| 2.2.2 | Casa de banho | | | |
| | Casa de banho privativa em 100% dos quartos, com no mínimo 50% completa | ✓ | | |
| | Casa de banho privativa em 100% dos quartos | | ✓ | ✓ |
| | Casa de banho privativa em 100% dos quartos, com área igual ou superior a 5,50m ² | | | |
| | Água corrente quente e fria no chuveiro e lavatório em 100% das casas de banho | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Disponibilidade de sabão, toalhas ou secadores de mão | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Lavatório com espelho em 100% das casas de banho | ✓ | | |
| | Lavatório com bancada e espelho, em 100% das casas de banho | | ✓ | ✓ |
| | <i>Poliban</i> com área igual ou superior a 0,80 m ² em 100% das casas de banho | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Banheira tipo <i>jacuzzi</i> em 50% das casas de banho das suítes | | | ✓ |
| | <i>Poliban</i> e banheira em 100% das casas de banho das suítes | | | ✓ |
| | 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 | | | ✓ |
| | 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 | | | ✓ |
| | Casa de banho privativa em 100% dos quartos, com no mínimo 50% completa | ✓ | | |
| | Casa de banho privativa em 100% dos quartos | | ✓ | ✓ |
| | Água quente no chuveiro e lavatório em 100% das casas de banho | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Lata de lixo com pedal e tampa em 100% das casas de banho | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Frequência de troca de roupas de banho a cada mudança de hóspede | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Disponibilidade de acessórios, <i>amenities</i> , 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 | ✓ | | |
| | Pendurador de roupa | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Cortina ou resguardo | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Toalheiros | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Parede e pavimento revestidos de materiais de fácil limpeza | ✓ | ✓ | ✓ |
| 2.3 | Áreas públicas | | | |
| | Áreas de estar | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Casas de banho comuns, masculino e feminino, separadas entre si, com ventilação natural ou artificial, adaptada para pessoas com deficiência ou de mobilidade condicionada | ✓ | ✓ | ✓ |
| | 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 ou de mobilidade condicionada, 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 ou de mobilidade condicionada, devidamente sinalizado | | | ✓ |
| | Revestimentos, pisos, forrações, mobiliários e decoração de acordo com a categoria | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Serviço de <i>Wi-Fi</i> disponível em todo edifício | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Objectos de arte, de preferência local, nos diversos ambientes | | ✓ | ✓ |
| | Instalação de barbearia e cabeleireiro | | ✓ | ✓ |
| 2.4 | Sector de comunicações | | | |
| | Serviço de <i>Wi-Fi</i> disponível em todo o estabelecimento | | ✓ | ✓ |
| | Área com computadores com acesso a Internet | ✓ | ✓ | ✓ |
| 2.5 | Sector de alimentos e bebidas | | | |
| 2.5.1 | Sala de refeições | | | |
| | Restaurante de 1ª Classe | ✓ | ✓ | |
| | Restaurante de Luxo | | | ✓ |
| | Ambiente de bar em sala própria | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Cozinha equipada e segregada em diferentes actividades | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Acesso para pessoas com deficiência ou de mobilidade condicionada às salas de refeições, restaurantes e bares | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Mobiliário e decoração de acordo com a categoria | | ✓ | ✓ |
| | Sistema de ventilação natural ou artificial nas salas de refeições, restaurantes e bares | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Cozinheiro qualificado | ✓ | ✓ | ✓ |
| | <i>Barman</i> qualificado | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Serviço de alimentação, com qualidade e em níveis compatíveis com a categoria do estabelecimento | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Atendimento em restaurante com cardápio bilingue | | ✓ | ✓ |
| | Serviço de pequeno-almoço e refeições leves eventualmente oferecidas | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Ambiente, conforto e decoração compatíveis com a categoria | ✓ | ✓ | ✓ |
| 2.5.2 | Equipamentos | | | |
| | Toalhas de mesa e guardanapos de tecido durante os serviços de pequeno almoço, almoço e jantar do restaurante | | ✓ | ✓ |
| | Talheres inox em todos os serviços de alimentos e bebidas do estabelecimento. | ✓ | ✓ | ✓ |

| | | | | |
|--------------|--|---|---|---|
| | Pratos de porcelana em todos os serviços de alimentos e bebidas do estabelecimento | ✓ | ✓ | ✓ |
| 2.5.3 | Serviços | | | |
| | Pequeno almoço, almoço e jantar, oferecido por um período mínimo de 3 horas | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Serviço de <i>Barman</i> | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Menu com <i>layout</i> apropriado e <i>design</i> coerente com a decoração e/ou tema do restaurante | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Carta de vinhos | | ✓ | ✓ |
| | Chefe de sala responsável pelo serviço atendimento nos restaurantes | | ✓ | ✓ |
| | Trabalhadores de mesa com formação apropriada | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Serviço de mordomo | | ✓ | ✓ |
| 2.6 | Áreas de serviços | | | |
| | Entrada de serviço independente | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Corredores principais | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Escadas principais | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Copa central para o preparo de lanches e pequeno almoço | | ✓ | ✓ |
| 2.7 | Zona de Trabalhadores | | | |
| | Refeitório para os trabalhadores | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Instalações sanitárias com balneários separados por sexo | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Vestiários com cacifos separados por sexo | ✓ | ✓ | ✓ |
| 2.8 | Áreas de Lazer | | | |
| | Ginásio | ✓ | | |
| | Ginásio com equipamento moderno | | ✓ | |
| | Ginásio com equipamento moderno e instrutor | | | ✓ |
| | <i>Spa</i> | | | ✓ |
| | Toalhas a disposição dos hóspedes no ginásio | | ✓ | ✓ |
| | Piscina | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Toalhas a disposição dos hóspedes na piscina | | ✓ | ✓ |
| | Identificação do acesso/circulação para orientação dos banhistas | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Ambientes, instalação e/ou equipamentos adequados destinados a salão de beleza, <i>Spa</i> , 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 | ✓ | | |
| 2.9 | Área de eventos ou convenções | | | |
| | Salas de reuniões | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Sala de apoio para secretariado | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Sistema de ventilação natural ou artificial nas salas de reunião | ✓ | ✓ | ✓ |
| | <i>Business Center</i> com equipamentos para reuniões (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 | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Sala VIP com equipamentos para atender ao hóspede executivo (computador, copiadora, TV, mesa de reuniões e área de estar) | | | ✓ |

Tabela 4 – Matriz de Classificação de Lodge

| 1 | REQUISITOS GERAIS | 1★ | 2★ | 3★ | 4★ | 5★ |
|------------|---|----|----|----|----|----|
| 1.1 | Qualidade Ambiental | | | | | |
| | Previsão de boas práticas ambientais tais como, redução de consumo de energia eléctrica, água e redução de resíduos sólidos, equipamentos que apresentem eficiência energética e redução de consumo | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Local fechado ou contentores com tampa para armazenamento e depósito segregado por tipos de lixo | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| 1.2 | Edifício | | | | | |
| | Edifício em bom estado de conservação | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Iluminação nas áreas exteriores do edifício | | | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Iluminação que valorize a fachada e elementos arquitectónicos do edifício | | | | ✓ | ✓ |
| | Jardins e elementos paisagísticos no exterior do edifício | | | | ✓ | ✓ |
| 1.3 | Segurança | | | | | |
| | Sistema de vídeo vigilância | | | | | ✓ |
| | Meios de controlo de entrada e saída de clientes e veículos no estabelecimento | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Utilização de serviço de segurança no estabelecimento a cargo de um guarda | ✓ | ✓ | ✓ | | |
| | Trabalhadores aptos a lidar com situações de incêndio e de pânico com treinamento específico | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Gerador de emergência automático | | | | ✓ | ✓ |
| | Rotas de fuga sinalizadas nas áreas sociais e restaurantes | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Utilização de serviços qualificados de segurança privada por 24 horas | | | | ✓ | ✓ |
| | 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 e 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 “ <i>in natura</i> ” antes do armazenamento | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| | 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 | | | | | |
| | Disponer de uma oficina própria de manutenção | | | | ✓ | ✓ |
| | Programas de prevenção e controlo para conservação ou 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 dos trabalhadores | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Presteza e cortesia | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Uniforme para os trabalhadores | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Identificação dos trabalhadores | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Serviço de estacionamento | | | | | ✓ |
| | Serviço de mordomo | | | | | ✓ |
| 1.7.1 | Serviços de Reservas | | | | | |
| | Disponibilidade de Serviço Funcional de Reservas | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Disponibilidade de serviço de reservas no período de 24 horas com atendimento Bilingue | | | | ✓ | ✓ |
| | Disponibilidade de serviço de reservas no período de 12 horas | | | ✓ | | |
| | Disponibilidade de serviço de reservas no período 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 | ✓ | | | | |
| 1.7.3 | Serviço de Despertar | | | | | |
| | Disponibilidade de serviço de despertar | | | ✓ | ✓ | ✓ |
| 1.7.4 | Serviço de Andares | | | | | |
| | Serviço de governanta | | | | ✓ | ✓ |
| | Serviço de limpeza diária | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| 1.7.5 | 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 bilingue | | | | | ✓ |
| 1.7.6 | 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 | REQUISITOS ESPECÍFICOS | | | | | |
| 2.1 | Portaria/Recepção | | | | | |
| | Local ou espaço para guarda de bagagem não necessariamente fechado | ✓ | ✓ | ✓ | | |
| | Local ou espaço para guarda de bagagem fechado | | | | ✓ | ✓ |
| | Sistemas informatizados de controlo, que permita um serviço de <i>Check-in</i> ou <i>Check-out</i> | | | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Realização de serviços de operações cambiais disponíveis aos clientes, quando autorizados pela entidade competente, segundo a legislação em vigor | | | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Sistema de ventilação natural ou artificial da área destinada à recepção | | | | ✓ | ✓ |
| | Trabalhadores aptos a prestar informações e serviços de interesse do hóspede, com presteza, eficiência e cordialidade. | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| 2.2 | Sector Habitacional | | | | | |

| | | | | | | |
|--------------|---|---|---|---|---|---|
| | Escritório de andares para quartos e material de limpeza | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Roupa de cama em bom estado de conservação (não estar rasgada, não apresentar nódoas, tecido não desgastado) | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Frequência de troca de roupas de cama a cada mudança de hóspede | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| 2.2.1 | Quartos | | | | | |
| | Quartos duplos e individuais | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| | <i>Challets</i> e/ou suítes em número correspondente, no mínimo, a 10% dos quartos existentes | | | | ✓ | |
| | <i>Challets</i> e/ou suítes em número correspondente, no mínimo, a 20% dos quartos existentes | | | | | ✓ |
| | <i>Challets</i> e/ou suíte tipo presidencial composta por no mínimo uma sala de jantar, uma sala de estar, uma cozinha de apoio, uma área de dormir e casa de banho completa. | | | | | ✓ |
| | <i>Challets</i> e/ou suítes com sala de estar | | | | ✓ | ✓ |
| | Quartos adaptados para pessoas com deficiência ou de mobilidade condicionada | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Quartos reservados para fumadores | | | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Directório com todas as informações, horários e serviços oferecidos pelo hotel em 100% dos quartos | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Sistema de ventilação natural ou artificial em 100% dos quartos | | | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Sistema de controlo manual ou digital da temperatura ambiente em 100% dos quartos | | | | ✓ | ✓ |
| | Televisão em 100% dos quartos | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Sistema de TV por satélite ou a cabo em 100% 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 | | | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Acesso a internet através do <i>Wi-Fi</i> | | | | ✓ | |
| | Acesso a internet através do <i>Wi-Fi</i> em 100% dos quartos | | | | | ✓ |
| | Mesa de trabalho com iluminação própria, possibilitando o uso de aparelhos electrónicos pessoais em 100% dos quartos | | | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Mesa de refeições, no mínimo, com um assento por leito em 100% das suítes e/ou quartos superiores | | | | ✓ | ✓ |
| | Lâmpada de leitura junto às cabeceiras em 100% dos quartos | | | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Porta malas em 100% dos quartos | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Espelho de corpo inteiro em 100% das suítes | | | ✓ | | |
| | Espelho de corpo inteiro em 100% dos quartos | | | | ✓ | ✓ |
| | Cofres em 100% dos quartos | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Camas solteiras com dimensões superiores a 0,9m x 1,9m e de casal com dimensões superiores a 1,4m x 1,9m em 100% das suítes | | | | ✓ | |
| | Camas solteiras com dimensões superiores a 0,9m x 1,9m e de casal com dimensões superiores a 1,4m x 1,9m em 100% das suítes em 100% dos quartos | | | | | ✓ |
| | Diferentes tipos de almofadas | | | | | ✓ |
| | Área separada para roupeiro em 100% das suítes. | | | | | ✓ |
| | Roupa de cama de cor clara 100% de algodão em 100% dos quartos | | | | ✓ | ✓ |
| | Mobiliário de boa qualidade em 100% dos quartos | | | | ✓ | ✓ |

| | | | | | | |
|--------------|---|---|---|---|---|---|
| | Cobertor e almofada suplementar em 100% dos quartos | | | | ✓ | ✓ |
| | Cesto de lixo em 100% dos quartos | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Roupa de cama em bom estado de conservação (não estar rasgada, não apresentar nódoas, tecido não desgastado) | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Cortinas com material que impede a entrada de luz | | | | ✓ | ✓ |
| | Disponibilidade de cabides | ✓ | ✓ | | | |
| | Disponibilidade de cabides anti roubo | | | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Disponibilidade de serviço de chá e café no quarto | ✓ | ✓ | | | |
| | Disponibilidade de serviço de chá e café no quarto com variedade | | | ✓ | ✓ | ✓ |
| 2.2.2 | Casa de banho | | | | | |
| | Casa de banho privativa em 100% dos quartos, com no mínimo 30% completa | ✓ | ✓ | | | |
| | Casa de banho privativa em 100% dos quartos, com no mínimo 50% completa | | | ✓ | | |
| | Casa de banho privativa completa em 100% dos quartos | | | | ✓ | ✓ |
| | Água corrente em 100% das casas de banho | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Água quente no chuveiro e lavatório em 100% das casas de banho | | | ✓ | ✓ | |
| | Água quente em todas as instalações em 100% das casas de banho | | | | | ✓ |
| | Disponibilidade de sabão, toalhas ou secadores de mão | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Lavatório com bancada e espelho, em 100% das casas de banho | | | | ✓ | ✓ |
| | <i>Poliban</i> com área igual ou superior a 0,80 m ² em 100% das casas de banho | | | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Banheira tipo <i>jacuzzi</i> em 100% das casas de banho das suítes. | | | | | ✓ |
| | Chuveiro com <i>poliban</i> e banheira em 100% das casas de banho das suítes. | | | | | ✓ |
| | 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 | | | | | ✓ |
| | 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 cor clara em 100% algodão em 100% das casas de banho | | | | ✓ | ✓ |
| | Lata de lixo com pedal e tampa em 100% das casas de banho | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Frequência de troca de roupas de banho a cada mudança de hóspede | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Pendurador de roupa | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Cortina ou resguardo | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Toalheiros | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Parede e pavimento revestidos de materiais de fácil limpeza. | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| 2.3 | Áreas públicas | | | | | |
| | Áreas de estar | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Casas de banho comuns, masculino e feminino, separadas entre si, com sistema de ventilação natural ou artificial, | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |

| | | | | | | |
|--------------|--|---|---|---|---|---|
| | adaptado para pessoas com deficiência ou de mobilidade condicionada | | | | | |
| | 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 ou de mobilidade condicionada, 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 ou de mobilidade condicionada, devidamente sinalizado | | | | | ✓ |
| | Sistema de ventilação natural ou artificial 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 cabeleireiro | | | | | ✓ |
| | Variedades de lojas, tais como tabacaria, boutiques, artesanato, etc. | | | | | ✓ |
| 2.4 | Sector de comunicações | | | | | |
| | Área com computadores com acesso a internet | | | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Acesso a internet através do <i>Wi-Fi</i> em todas as áreas públicas internas | | | | | ✓ |
| 2.5 | Sector de alimentos e bebidas | | | | | |
| 2.5.1 | Sala de refeições | | | | | |
| | Restaurante | ✓ | ✓ | ✓ | | |
| | Restaurante de luxo | | | | ✓ | ✓ |
| | Ambiente de bar em sala própria | | | | ✓ | ✓ |
| | Cozinha equipada e segregada em diferentes actividades | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Acesso para pessoas com deficiência ou de mobilidade condicionada às salas de refeições, restaurantes e bares | | | | ✓ | ✓ |
| | Mobiliário e decoração de acordo com a categoria | | | | | ✓ |
| | Sistema de ventilação natural ou artificial nas salas de refeições, restaurantes e bares. | | | ✓ | ✓ | ✓ |
| 2.5.2 | Equipamentos | | | | | |
| | Toalhas de mesa e guardanapos de tecido durante os serviços de pequeno almoço, almoço e jantar do restaurante | | | | ✓ | ✓ |
| | Talheres de inox em todos os serviços de alimentos e bebidas do estabelecimento | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Pratos de porcelana em todos os serviços de alimentos e bebidas do estabelecimento | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| 2.5.3 | Serviços | | | | | |
| | Pequeno almoço, almoço e jantar, oferecido por um período mínimo de 3 horas, no restaurante. | | | | ✓ | ✓ |
| | Serviço de <i>Barman</i> | | | | ✓ | ✓ |
| | Menu com <i>layout</i> apropriado e <i>design</i> coerente com a decoração e/ou tema do restaurante | | | | ✓ | ✓ |
| | Carta de vinhos | | | | ✓ | ✓ |

| | | | | | | |
|------------|--|---|---|---|---|---|
| | Chefe de sala responsável pelo serviço de atendimento nos restaurantes | | | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Trabalhadores de mesa com formação apropriada | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| 2.6 | Áreas de serviços | | | | | |
| | Entrada de serviço independente | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Corredores principais | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Escadas principais | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Copa central para o preparo de lanches e pequeno-almoço | | | ✓ | ✓ | ✓ |
| 2.7 | Área dos Trabalhadores | | | | | |
| | Refeitório | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Instalações sanitárias com balneários separados por sexo | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Vestiários com cacifos separados por sexo | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| 2.8 | Áreas de Lazer | | | | | |
| | Ginásio | | | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Toalhas a disposição dos hóspedes no ginásio | | | | ✓ | ✓ |
| | Ambiente reservado para leitura, visitas, jogos, etc. | | | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Piscina | | | | ✓ | ✓ |
| | Toalhas a disposição dos hóspedes na piscina | | | | ✓ | ✓ |
| | Identificação do acesso/circulação para orientação dos banhistas | | | | ✓ | ✓ |
| | 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 | | | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Safaris em carros abertos (quando se trate de <i>lodge</i> instalado nas áreas de conservação) | | | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Centro de mergulho (quando se trate de <i>lodge</i> instalado junto ao litoral ou nas áreas de conservação) | | | | ✓ | ✓ |
| | Local para lançamento de barcos (quando se trate de <i>lodge</i> instalado junto ao litoral ou nas áreas de conservação) | | | | ✓ | ✓ |

Tabela 5 – Matriz de Classificação de Hotel-Apartamento

| 1 | REQUISITOS GERAIS | 2★ | 3★ | 4★ | 5★ |
|------------|---|-----------|-----------|-----------|-----------|
| 1.1 | Qualidade Ambiental | | | | |
| | Previsão de boas práticas ambientais tais como, redução de consumo de energia eléctrica, água e redução de resíduos sólidos, equipamentos que apresentem eficiência energética e redução de consumo | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Local fechado ou contentores com tampa para armazenamento e depósito segregado por tipos de lixo | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| 1.2 | Edifício | | | | |
| | Edifício em bom estado de conservação | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Iluminação nas áreas exteriores do edifício | | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Jardins e elementos paisagísticos no exterior do edifício | | | ✓ | ✓ |
| 1.3 | Segurança | | | | |
| | Meios de controlo de entrada e saída de clientes e veículos no estabelecimento | | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Utilização de serviço de segurança no estabelecimento a cargo de um guarda | ✓ | ✓ | ✓ | |

| | | | | | |
|--------------|---|---|---|---|---|
| | Trabalhadores aptos a lidarem 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 | | | ✓ | ✓ |
| | Disponibilização de informação e procedimentos de segurança, contactos para assistência imediata com ilustração se possível | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| 1.4 | Saúde e Higiene | | | | |
| | Um trabalhador, no mínimo, por turno com formação em técnicas de primeiros socorros | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| 1.5 | Acessos | | | | |
| | Disponibilidade de entrada ao nível da via pública para o uso dos clientes, com facilidades de atendimento para pessoas com deficiência ou de mobilidade condicionada | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Sistema interno de sinalização que permita fácil acesso e circulação por todo o estabelecimento | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| 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 puderem 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 Despertar | | | | |
| | Disponibilidade de serviço de despertar | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| 1.7.5 | Serviço de Andares | | | | |
| | Serviço de governanta | | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Serviço de limpeza diária | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| 1.7.6 | Room-Service | | | | |
| | Serviço de pequeno-almoço no quarto | | ✓ | ✓ | ✓ |
| 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 de lavagem a seco de roupas com entrega em 24 horas | | | ✓ | ✓ |
| 2 | REQUISITOS ESPECÍFICOS | | | | |
| 2.1 | Portaria/Recepção | | | | |
| | Local ou espaço para guarda de bagagem não necessariamente fechado | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| 2.2 | Sector Habitacional | | | | |
| | Rouparias auxiliares no sector habitacional | | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Local específico para material de limpeza | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Revestimentos, pisos, forrações, mobiliários e decoração de acordo com a categoria | | | ✓ | ✓ |
| | Frequência de troca de roupas de cama a cada mudança de hóspede | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| 2.2.1 | Quartos | | | | |
| | Quartos reservados para fumadores | | ✓ | ✓ | ✓ |

| | | | | | |
|--------------|--|---|---|---|---|
| | Directório com todas as informações, horários e serviços oferecidos pelo hotel em 100% dos quartos | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Sistema de ventilação natural ou artificial em 100% dos quartos. | | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Televisão em 100% dos quartos | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Sistema de TV por satélite ou cabo em 100% dos quartos | | ✓ | ✓ | ✓ |
| | SMART TV por satélite ou cabo em 100% dos quartos | | | ✓ | ✓ |
| | Comando do ar condicionado, luz e TV na cabeceira da cama ou por controlo remoto em 100% dos quartos. | | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Telefone em 100% dos quartos | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Mesa de trabalho com iluminação própria, 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 | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Cobertor e almofada suplementar em 100% dos quartos | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Roupa de cama em bom estado de conservação (não estar rasgada, não apresentar nódoas, tecido não desgastado) | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Cesto de lixo em 100% dos quartos | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Cortinas com material que impede a entrada de luz | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Disponibilidade de cabides | ✓ | ✓ | | |
| | Disponibilidade de cabides anti roubo | | | ✓ | ✓ |
| | Disponibilidade de serviço de chá e café no quarto | ✓ | ✓ | | |
| | Disponibilidade de serviço de chá e café no quarto com variedade | | | ✓ | ✓ |
| | Protector de colchão | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| 2.2.2 | Casa de banho | | | | |
| | Casa de banho privativa em 100% dos apartamentos | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Água corrente em 100% das casas de banho | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Água quente no chuveiro e lavatório em 100% das casas de banho | | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Disponibilidade de sabão, toalhas ou secadores de mão | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| | 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 | ✓ | | | |
| | Lata de lixo com pedal e tampa em 100% das casas de banho | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Frequência de troca de roupas de banho a cada mudança de hóspede | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Pendurador de roupa | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Cortina ou resguardo | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Toalheiros | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Parede e pavimento revestidos de materiais de fácil limpeza | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| 2.3 | Áreas públicas | | | | |
| | Área de estar | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Casas de banho comuns, masculino e feminino, separadas entre si, com ventilação natural ou artificial, adaptada para pessoas com deficiência ou de mobilidade condicionada | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |

| | | | | | |
|------------|--|---|---|---|---|
| | 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 | | | | ✓ |
| 2.4 | Sector de comunicações | | | | |
| | Acesso a Internet através do Wi-Fi | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| 2.5 | Sector de alimentos e bebidas | | | | |
| | Restaurante | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Acesso para pessoas com deficiência ou de mobilidade condicionada às salas de refeições e restaurante | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Sistema de ventilação natural ou artificial nas salas de refeições e restaurantes | | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Cozinha equipada com geleira, fogão eléctrico ou a gás, chaleira eléctrica, torradeira, armário para víveres e utensílios. | ✓ | ✓ | | |
| | Cozinha equipada com geleira, fogão eléctrico ou a gás, chaleira eléctrica, torradeira, liquidificador, máquina de café, armário para víveres e utensílios | | | ✓ | ✓ |
| | Cozinheiro e “barman” qualificados | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Serviço de alimentação, com qualidade e em níveis compatíveis com a categoria do estabelecimento | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Atendimento no restaurante, com cardápio bilingue | | | ✓ | ✓ |
| | Serviço de pequeno-almoço e refeições leves eventualmente oferecidas | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Ambiente/conforto/decoração compatíveis com a categoria | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| 2.6 | Áreas de serviços | | | | |
| | Entrada de serviço independente | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Corredores principais | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Escadas principais | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| 2.7 | Zona dos trabalhadores | | | | |
| | Refeitório para os trabalhadores | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Instalações sanitárias com balneários separados por sexo | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Vestiários com cacifos separados por sexo | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |

Tabela 6 – Matriz de Classificação de Pensão

| 1 | REQUISITOS GERAIS | 1★ | 2★ | 3★ | 4★ |
|------------|---|-----------|-----------|-----------|-----------|
| 1.1 | Qualidade Ambiental | | | | |
| | Previsão de boas práticas ambientais tais como, redução de consumo de energia eléctrica, água e redução de resíduos sólidos, equipamentos que apresentem eficiência energética e redução de consumo | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Local fechado ou contentores com tampa para armazenamento e depósito segregado por tipos de lixo | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| 1.2 | Edifício | | | | |
| | Edifício em bom estado de conservação | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Iluminação nas áreas exteriores do edifício | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Jardins e elementos paisagísticos no exterior do edifício | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| 1.3 | Segurança | | | | |
| | Utilização de serviço de segurança no estabelecimento a cargo de um guarda | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Trabalhadores 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 | | | ✓ | ✓ |
| | Disponibilização de informação e procedimentos de segurança, contactos para assistência imediata com ilustração se possível | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| 1.4 | Saúde e Higiene | | | | |
| | Um trabalhador por turno com formação de técnicas de primeiros socorros | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| 1.5 | Acessos | | | | |
| | Dispor de entrada ao nível da via pública para o uso dos clientes, com facilidades de atendimento para pessoas com deficiência ou de mobilidade condicionada | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Sistema interno de sinalização que permita fácil acesso e circulação por todo o estabelecimento | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| 1.6 | Conservação e Manutenção | | | | |
| | Programas de prevenção e controlo para conservação ou manutenção do edifício e equipamentos | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Execução de limpezas periódicas em carpetes, cortinas, janelas, etc. | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| 1.7 | Atendimento ao Hóspede | | | | |
| | Detalhes especiais de cordialidade no atendimento | | | ✓ | ✓ |
| | Treinamento e orientação dos trabalhadores | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Presteza e cortesia | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Uniforme para trabalhadores | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Identificação para os trabalhadores | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| | <i>Room service</i> | | | ✓ | ✓ |
| 1.7.1 | Serviço de Recepção | | | | |
| | Disponibilidade de Serviço Funcional de Reservas, independentemente de puderem ser efectuadas através de departamento próprio ou pela recepção | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| 1.7.1 | 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</i> ou <i>Check-out</i> | | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Realização de serviços de operações cambiais disponíveis aos clientes, quando autorizados pela entidade competente, segundo a legislação em vigor | | | ✓ | ✓ |
| | Sistema de ventilação natural ou artificial da área destinada à recepção | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Trabalhadores aptos a prestar informações e serviços de interesse do hóspede, com presteza eficiência e cordialidade. | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| 1.7.2 | Serviço de Andares | | | | |
| | Serviço de governanta | | | ✓ | ✓ |
| | Serviço de limpeza diária | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| 1.7.3 | Serviço de Lavandaria | | | | |
| | Serviço de lavandaria | | | ✓ | ✓ |
| 2 | REQUISITOS ESPECÍFICOS | | | | |
| 2.1 | Portaria/Recepção | | | | |
| | Local ou espaço para guarda de bagagem não necessariamente fechado | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |

| | | | | | |
|--------------|---|---|---|---|---|
| 2.2 | Sector Habitacional | | | | |
| 2.2.1 | Quartos | | | | |
| | Directório com todas as informações, horários e serviços oferecidos pela pensão em 100% dos quartos | | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Sistema de ventilação natural ou artificial em 100% dos quartos. | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Televisão no mínimo 50% dos quartos | | ✓ | | |
| | Aparelho de TV por satélite ou cabo em 100% dos quartos | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Telefones em 100% dos quartos | | | ✓ | ✓ |
| | Mesa de trabalho com iluminação própria, possibilitando o uso de aparelhos electrónicos pessoais em 100% dos quartos | | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Lâmpada de leitura junto às cabeceiras em 100% dos quartos | | | ✓ | ✓ |
| | Frequência de troca de roupas de cama a cada mudança de hóspede | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Roupa de cama em bom estado de conservação (não estar rasgada, não apresentar nódoas, tecido não desgastado) | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Cobertor e almofada suplementar em 100% dos quartos | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Cesto de lixo em 100% dos quartos | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Cortinas com material que impede a entrada de luz | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Disponibilidade de cabides | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Protector de colchão | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| 2.2.2 | Casas de banho | | | | |
| | Casa de banho simples com área igual ou superior a 2,50m ² | ✓ | ✓ | | |
| | Casa de banho com área igual ou superior a 3,50m ² | | | ✓ | ✓ |
| | Água corrente em 100% das casas de banho | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Disponibilidade de sabão, toalhas ou secadores de mão | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Água quente no chuveiro 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 | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Lata de lixo com pedal e tampa em 100% das casas de banho | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Frequência de troca de roupas de banho a cada mudança de hóspede | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Toalheiros | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Parede e pavimento revestidos de materiais de fácil limpeza. | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| 2.3 | Áreas públicas | | | | |
| | Áreas de estar | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Casas de banho sociais, masculino e feminino, separadas entre si, com ventilação natural ou artificial, adaptado para pessoas com deficiência ou de mobilidade condicionada | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| 2.4 | 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 | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Cozinheiro e <i>barman</i> qualificados | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Cozinha equipada com geleira, fogão eléctrico ou a gás, armário para víveres e utensílios. | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |

| | | | | | |
|------------|--|---|---|---|---|
| | Serviço de alimentação, com qualidade e em níveis compatíveis com a categoria do estabelecimento | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Serviço de pequeno-almoço e refeições leves eventualmente oferecidos | | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Ambiente ou conforto ou decoração compatíveis com a categoria | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| 2.6 | Áreas de serviços | | | | |
| | Entrada de serviço independente | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Corredores principais | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Escadas principais | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| 2.7 | Zona dos trabalhadores | | | | |
| | Refeitório | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Instalações sanitárias com balneários separados por sexo | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Vestiários com cacifos separados por sexo | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |

Tabela 7 – Matriz de Classificação de Motel

| 1 | ITENS GERAIS | 2★ | 3★ |
|--------------|---|----|----|
| 1.1 | Qualidade Ambiental | | |
| | Previsão de boas práticas ambientais tais como, redução de consumo de energia eléctrica, água e redução de resíduos sólidos, equipamentos que apresentem eficiência energética e redução de consumo | ✓ | ✓ |
| 1.2 | Edifício | | |
| | Edifício em bom estado de conservação | ✓ | ✓ |
| 1.3 | Segurança | | |
| | Meios de controlo de entrada e saída de clientes e 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 e Higiene | | |
| | Um trabalhador, no mínimo, por turno com formação em técnicas de primeiros socorros. | ✓ | ✓ |
| 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 puderem 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 | REQUISITOS ESPECÍFICOS | | |
|-------|--|---|---|
| 2.1 | Portaria/Recepção | | |
| | Local ou espaço para guarda de bagagem não necessariamente fechado | ✓ | ✓ |
| 2.2 | Sector Habitacional | | |
| 2.2.1 | Quartos | | |
| | Quartos reservados para fumadores | ✓ | ✓ |
| | Sistema de ventilação natural ou artificial em 100% dos quartos. | ✓ | ✓ |
| | Aparelho de TV por satélite ou cabo em 100% dos quartos | ✓ | ✓ |
| | Telefone em 100% dos quartos | ✓ | ✓ |
| | Frequência de troca de roupas de cama a cada mudança de hóspede | | |
| | Roupa de cama em bom estado de conservação | | |
| | Cobertor e almofada suplementar em 100% dos quartos | | |
| | Cesto de lixo em 100% dos quartos | | |
| | Cortinas com material que impede a entrada de luz | | |
| 2.2.2 | Casas de banho | | |
| | Casa de banho privativa em 100% dos quartos | ✓ | ✓ |
| | Água corrente quente e fria no chuveiro e lavatório em 100% das casas de banho | ✓ | ✓ |
| | Disponibilidade de sabão, toalhas ou secadores de mão | ✓ | ✓ |
| | <i>Poliban</i> 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 | ✓ | ✓ |
| | Lata de lixo com pedal e tampa em 100% das casas de banho | ✓ | ✓ |
| | Frequência de troca de roupas de banho a cada mudança de hóspede | ✓ | ✓ |
| | Pendurador de roupa | ✓ | ✓ |
| | Cortina ou resguardo | ✓ | ✓ |
| | Toalheiros | ✓ | ✓ |
| | Parede e pavimento revestidos de materiais de fácil limpeza. | ✓ | ✓ |
| 2.3 | Áreas públicas | | |
| | Áreas de estar | ✓ | ✓ |
| | Casas de banho sociais, masculino e feminino, separadas entre si, com ventilação natural ou natural, adaptado para pessoas com deficiência ou de mobilidade condicionada | ✓ | ✓ |
| | Sistema de sinalização interno que permita fácil acesso e circulação por todo estabelecimento | ✓ | ✓ |
| 2.4 | Sector de alimentos e bebidas | | |
| | Sala de refeições | ✓ | ✓ |
| | Restaurante | ✓ | ✓ |
| 2.5 | Áreas de serviços | | |
| | Corredores principais | ✓ | ✓ |
| | Escadas principais | ✓ | ✓ |
| | Entrada de serviço independente | | ✓ |
| 2.6 | Zona dos Trabalhadores | | |
| | Refeitório para os trabalhadores | ✓ | ✓ |
| | Instalações sanitárias com balneários separados por sexo | ✓ | ✓ |
| | Vestiários com cacifos separados por sexo | ✓ | ✓ |

Tabela 8 – Matriz de Classificação de Parque de Campismo e Caravanismo

| 1 | REQUISITOS GERAIS | 1★ | 2★ | 3★ | 4★ | 4★ |
|------------|---|----|----|----|----|----|
| 1.1 | Qualidade Ambiental | | | | | |
| | Previsão de boas práticas ambientais tais como, redução de consumo de energia eléctrica, água e redução de resíduos sólidos, equipamentos que apresentem eficiência energética e redução de consumo | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Local fechado ou contentores com tampa para armazenamento e depósito segregado por tipos de lixo | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| 1.2 | Segurança | | | | | |
| | Meios de controlo de entrada e saída de clientes e veículos no estabelecimento | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Utilização de serviço de segurança no estabelecimento a cargo de um guarda | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Trabalhadores aptos a lidarem com situações de incêndio e pânico | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Gerador de emergência automático | | | ✓ | ✓ | ✓ |
| 1.3 | Saúde e Higiene | | | | | |
| | Um trabalhador, no mínimo, por turno, com formação em técnicas de primeiros socorros. | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Posto de primeiros socorros | | | | ✓ | ✓ |
| | Serviço de atendimento médico de emergência | | | | ✓ | ✓ |
| 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 periódica das áreas verdes | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Execução de limpezas periódicas nas zonas de campismo | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| 1.6 | Atendimento ao Hóspede | | | | | |
| | Facilidades de atendimento às pessoas com deficiência ou de mobilidade condicionada | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Funcionários disponíveis para ajudar na montagem de tendas e estacionamento de reboques e caravanas | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Informação turística disponível nos locais mais próximos | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| 2 | REQUISITOS ESPECÍFICOS | | | | | |
| 2.1 | Portaria/Recepção | | | | | |
| | Local ou espaço para guarda de bagagem junto a recepção | | | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Serviço de guarda de valores | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Acesso a internet através do <i>Wi-Fi</i> | | | ✓ | ✓ | ✓ |
| 2.2 | Área de campismo | | | | | |
| | Sistema de distribuição de água corrente por meio de fontes, cimentada em volta e dispendo 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 dispendo 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 dispendo 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 dispendo 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 1 para cada 60 campistas. | ✓ | | | | |
| | Tomadas de corrente, com espelhos anexos, na proporção de 1 para cada 40 campistas. | | ✓ | | | |
| | Tomadas de corrente, com espelhos anexos, na proporção de 1 para cada 30 campistas. | | | ✓ | | |
| | Tomadas de corrente, com espelhos anexos, na proporção de 1 para cada 20 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 nas áreas de serviço do campismo | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Serviço de bar e <i>snack</i> -bar | | | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Espaço para a venda de artigos de conveniência e de primeira necessidade | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Cozinha comum | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| 2.3 | Instalações sanitárias | | | | | |
| | Instalações sanitárias com água corrente à razão de 1 unidade para cada 25 campistas | ✓ | | | | |
| | Instalações sanitárias com água corrente à razão de 1 unidade para 20 campistas | | ✓ | | | |
| | Instalações sanitárias com água corrente à razão de 1 unidade para cada 15 campistas | | | ✓ | | |
| | Instalações sanitárias com água corrente à razão de 1 unidade para cada 10 campistas | | | | ✓ | ✓ |
| | Chuveiros individuais dotados de antecâmara para vestiário e separados por sexo, na proporção de 1 unidade para cada 10 campistas. | ✓ | | | | |
| | Chuveiros individuais dotados de antecâmara para vestiário e separados por sexo, na proporção de 1 unidade para cada 8 campistas. | | ✓ | | | |
| | Chuveiros individuais dotados de antecâmara para vestiário e separados por sexo, na proporção de 1 unidade para cada 6 campistas. | | | ✓ | | |
| | Chuveiros individuais dotados de antecâmara para vestiário e separados por sexo, na proporção de 1 unidade para cada 5 campistas. | | | | ✓ | ✓ |
| | Lavadouros, com água fria corrente e permanente, na proporção de 1 unidade para cada 30 campistas. | ✓ | | | | |
| | Lavadouros, com água fria corrente e permanente, na proporção de uma 1 para cada 25 campistas. | | ✓ | | | |
| | Lavadouros, com água fria corrente e permanente, na proporção de uma 1 para cada 20 campistas. | | | ✓ | | |

| | | | | | | |
|------------|--|---|---|---|---|---|
| | Lavadouros, com água fria corrente e permanente, na proporção de uma 1 para cada 15 campistas. | | | | ✓ | ✓ |
| | Lavatórios com bancada e espelho com iluminação directa | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Tomada a meia altura para utilização de equipamentos eléctricos | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Parede e pavimento revestidos de materiais de fácil limpeza. | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| 2.4 | Área de serviços | | | | | |
| | Lavadouro de louça na proporção de 1 para cada 70 campistas | ✓ | | | | |
| | Lavadouro de louça na proporção de 1 para cada 50 campistas | | ✓ | | | |
| | Lavadouro de louça na proporção de 1 para cada 35 campistas | | | ✓ | | |
| | Lavadouro de louça na proporção de 1 para cada 25 campistas | | | | ✓ | ✓ |
| | Tanques para roupa e respectivos secadores na proporção de 1 para cada 70 campistas | ✓ | | | | |
| | Tanques para roupa e respectivos secadores na proporção de 1 para cada 50 campistas | | ✓ | | | |
| | Tanques para roupa e respectivos secadores na proporção de 1 para cada 35 campistas | | | ✓ | | |
| | Tanques para roupa e respectivos secadores na proporção de 1 para cada 25 campistas | | | | ✓ | ✓ |
| 2.5 | Área de lazer | | | | | |
| | Área com churrasqueira e mesas | | ✓ | ✓ | | |
| | Área com churrasqueira privada | | | | ✓ | |
| | Área com churrasqueira privada com utensílios | | | | | ✓ |
| | Parque infantil | | | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Piscina | | | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Aluguer de equipamentos desportivos | | | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Passeios e trilhas ecológicas | | | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Meios para actividades de observação da natureza e realização de passeios e expedições pedestres | | | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Sala de jogos | | | | ✓ | ✓ |

Tabela 9 – Matriz de Classificação para Casa de Hóspedes

| 1 | ITENS GERAIS | 1★ | 2★ | 3★ | 4★ |
|------------|---|-----------|-----------|-----------|-----------|
| 1.1 | Qualidade Ambiental | | | | |
| | Previsão de boas práticas ambientais tais como, redução de consumo de energia eléctrica, água e redução de resíduos sólidos, equipamentos que apresentem eficiência energética e redução de consumo | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Local fechado ou contentores com tampa para armazenamento e depósito segregado por tipos de lixo | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| 1.2 | Edifício | | | | |
| | Edifício em bom estado de conservação. No caso do gestor residir no estabelecimento, a sua residência deverá estar separada da área dos hóspedes | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Iluminação nas áreas exteriores do edifício | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Jardins e elementos paisagísticos no exterior do edifício | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| 1.3 | Segurança | | | | |
| | Meios de controlo de entrada e saída de clientes e veículos no estabelecimento | | | | ✓ |

| | | | | | |
|--------------|---|---|---|---|---|
| | Utilização de serviço de segurança no estabelecimento a cargo de um guarda | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Trabalhadores aptos a lidar com situações de incêndio e pânico | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| | 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 “ <i>in natura</i> ” antes do armazenamento | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| 1.5 | Acessos | | | | |
| | Disponibilidade de entrada ao nível da via pública para o uso exclusivo dos clientes, com facilidades de atendimento para pessoas com deficiência ou de mobilidade condicionada | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Sistema interno de sinalização que permita fácil acesso e circulação por todo o estabelecimento | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| 1.5.1 | Entrada e estacionamento | | | | |
| | Entrada do edifício deve estar devidamente iluminada | ✓ | ✓ | ✓ | |
| | Estacionamento deve ser de 3.5m de largura com um lugar reservado para pessoas com deficiência ou de mobilidade condicionada | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Parque de estacionamento | | | | ✓ |
| 1.6 | Conservação e Manutenção | | | | |
| | Programa 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 | | | | |
| | Treinamento e orientação dos trabalhadores | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Presteza e cortesia | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Uniforme dos trabalhadores | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Identificação para os trabalhadores | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Sala de estar com televisão | ✓ | ✓ | ✓ | |
| | Sistema de ventilação natural ou artificial nas áreas sociais | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Serviço para guarda de valores dos hóspedes | ✓ | ✓ | ✓ | |
| 1.7.1 | Serviços de Reservas | | | | |
| | Disponibilidade de Serviço Funcional de Reservas, independentemente de puderem ser efectuadas através de departamento próprio ou pela recepção | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Disponibilidade de serviço de atendimento Bilingue | | | | ✓ |
| 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 Despertar | | | | |
| | Disponibilidade de serviço de despertar | | ✓ | ✓ | ✓ |

| | | | | | |
|--------------|---|---|---|---|---|
| 1.7.4 | Serviço de Andares | | | | |
| | Serviço de limpeza diária | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| 1.7.5 | Serviço de <i>Room-Service</i> | | | | |
| | Serviço de pequeno-almoço no quarto | | | | ✓ |
| 1.7.6 | 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 | | | | ✓ |
| | Sistemas informatizados de controlo, que permita um serviço de <i>Check-in / Check-out</i> | | | ✓ | ✓ |
| | Realização de serviços de operações cambiais disponíveis aos clientes, quando autorizados pela entidade competente, segundo a legislação em vigor | | | ✓ | ✓ |
| | Sistema de ventilação natural ou artificial da área destinada à recepção | | | ✓ | ✓ |
| | Trabalhadores apto a prestar informações e serviços de interesse do hóspede, com presteza, eficiência e cordialidade | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Acesso a internet através do <i>Wi-Fi</i> | | | ✓ | ✓ |
| 2.2 | Sector habitacional | | | | |
| | Ambiente/conforto/decoração compatíveis com a categoria | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Limpeza diária | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Frequência de troca de roupas de cama a cada mudança de hóspede | | | ✓ | ✓ |
| | Quartos adaptados para pessoas com deficiência ou de mobilidade condicionada | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Quartos reservados para fumadores | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Directório com todas as informações, horários e serviços oferecidos em 100% dos quartos. | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Telefones em 100% dos quartos | | | | ✓ |
| | Porta malas em 100% dos quartos | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Sistema de ventilação natural ou artificial em 100% dos quartos | ✓ | ✓ | ✓ | |
| | Sistema de controlo manual ou digital da temperatura ambiente em 100% dos quartos | | | | ✓ |
| | TV em 100% dos quartos | | | ✓ | ✓ |
| | Acesso a internet em 100% dos quartos | | | | ✓ |
| | Armário ou local específico para guarda de roupas em 100% dos quartos | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Roupa de cama e banho em bom estado de conservação | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Mesa de trabalho com iluminação própria, 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 | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Cortinas com material que impede a entrada de luz | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |

| | | | | | |
|--------------|---|---|---|---|---|
| | Cofre em 100% dos quartos | | | | ✓ |
| | Roupa de cama em bom estado de conservação (não estar rasgada, não apresentar nódoas, tecido não desgastado) | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Frequência de troca de roupas de cama a cada mudança de hóspede | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Cesto de lixo 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 | | | | ✓ |
| | Camas solteiras 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 | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| 2.2.1 | Casas de banho | | | | |
| | Casa de banho privativa em 100% dos quartos | | | | ✓ |
| | Água corrente em 100% das casas de banho | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Água quente no chuveiro e lavatório em 100% das casas de banho | | | ✓ | ✓ |
| | Disponibilidade de sabão, toalhas ou secadores de mão | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Lavatório com espelho em 100% das casas de banho | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| | <i>Poliban</i> 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 “ <i>amenities</i> ” 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 | ✓ | ✓ | | |
| | Lata de lixo com pedal e tampa em 100% das casas de banho | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Frequência de troca de roupas de cama a cada mudança de hóspede | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Pendurador de roupa | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Cortina ou resguardo | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Toalheiros | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Parede e pavimento revestidos de materiais de fácil limpeza. | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| 2.3 | Áreas públicas | | | | |
| | Áreas de estar | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Casas de banho comuns, masculino e feminino, separados entre si, com ventilação natural ou artificial, adaptado a pessoas com deficiência ou de mobilidade condicionada | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |

| | | | | | |
|--------------|--|---|---|---|---|
| | 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 ou de mobilidade condicionada, devidamente sinalizados. | | | ✓ | |
| | 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 ou de mobilidade condicionada, devidamente sinalizados. | | | | ✓ |
| | Sistema de ventilação natural ou artificial em todas as áreas sociais | | | | ✓ |
| | Revestimentos, pisos, forrações, mobiliários e decoração de acordo com a categoria | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Objectos de arte, de preferência local, nos diversos ambientes | | | | ✓ |
| 2.4 | Sector de comunicações | | | | |
| | Acesso a internet através do <i>Wi-Fi</i> | | | ✓ | ✓ |
| 2.5 | Sector de alimentos e bebidas | | | | |
| 2.5.1 | Sala de refeições | | | | |
| | Sala de refeições | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Restaurante | | | ✓ | ✓ |
| | Mobiliário e decoração de acordo com a categoria | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Sistema de ventilação natural ou artificial 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 em todos os serviços de alimentos e bebidas no estabelecimento | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Pratos de porcelana em todos os serviços de alimentos e bebidas do estabelecimento | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| 2.5.3 | Serviços | | | | |
| | Menu com <i>layout</i> apropriado e <i>design</i> coerente com a decoração e/ou tema do restaurante | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Trabalhadores de mesa com formação apropriada | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| 2.6 | Áreas de serviços | | | | |
| | Corredores principais | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Escadas principais | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Entrada de serviço independente | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| 2.7 | Zona dos trabalhadores | | | | |
| | Refeitório para os trabalhadores | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Instalações sanitárias com balneários separados por sexo | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Vestiários com cacifos separados por sexo | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |

Tabela 10 – Matriz de classificação para estabelecimento de agroturismo, casa de campo e quinta para fins turísticos

| | REQUISITOS GERAIS | Classificação Única |
|--------------|---|----------------------------|
| 1.1 | Qualidade Ambiental | |
| | Previsão de boas práticas ambientais tais como, redução de consumo de energia eléctrica, água e redução de resíduos sólidos, equipamentos que apresentem eficiência energética e redução de consumo | ✓ |
| | Local fechado ou contentores com tampa para armazenamento e depósito segregado por tipos de lixo | ✓ |
| 1.2 | Edifício | |
| | Edifício em bom estado de conservação. No caso do gestor residir no estabelecimento, a sua residência deverá estar separada da área dos hóspedes | ✓ |
| | Iluminação das áreas exteriores do edifício | ✓ |
| | Jardins e elementos paisagísticos no exterior do edifício | ✓ |
| | Localizado em espaços rurais com características da arquitectura típica local, no caso de casas de campo. | ✓ |
| | Localizado em espaços agrícolas que permitam ao hóspede a exploração de actividades agrícolas, no caso de estabelecimentos de agroturismo | ✓ |
| | Localizado em uma casa particular prestando cumulativamente ou não serviços de hospedagem e restauração e bebidas | ✓ |
| 1.3 | Segurança | |
| | Meios de controle de entrada e saída de clientes e veículos no estabelecimento | ✓ |
| | Utilização de serviço de segurança no estabelecimento a cargo de um guarda | ✓ |
| | Trabalhadores aptos a lidar com situações de incêndio e pânico | ✓ |
| 1.4 | Saúde e Higiene | |
| | Um trabalhador, no mínimo, por turno com formação em técnicas de primeiros socorros. | ✓ |
| | Higienização do alimento “ <i>in natura</i> ” antes do armazenamento | ✓ |
| 1.5 | Acessos | |
| | Dispor de entrada ao nível da via pública para o uso exclusivo dos clientes, com facilidades de atendimento para pessoas com deficiência ou de mobilidade condicionada | ✓ |
| | Sistema interno de sinalização que permita fácil acesso e circulação por todo o estabelecimento | ✓ |
| 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. | ✓ |
| | Manutenção periódica das áreas verdes | ✓ |
| 1.7 | Atendimento ao Hóspede | |
| 1.7.1 | Serviços de Reservas | |
| | Treinamento e orientação dos trabalhadores | ✓ |
| | Presteza e cortesia | ✓ |
| | Uniforme para os trabalhadores | ✓ |
| | Identificação dos trabalhadores. | ✓ |
| 1.7.2 | Serviço de Recepção | |
| | Existência do serviço de recepção | ✓ |

| | | |
|--------------|--|---|
| | A recepção deve situar-se à entrada do estabelecimento, e oferecer assistência e 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 puderem recorrer a empresas especializadas | ✓ |
| 2 | REQUISITOS ESPECÍFICOS | |
| 2.1 | Portaria/Recepção | |
| | Local ou espaço para guarda de bagagem não necessariamente fechado | ✓ |
| 2.2 | Sector Habitacional | |
| 2.2.1 | Quartos | |
| | Ambiente/conforto/decoração compatíveis com a categoria | ✓ |
| | Frequência de troca de roupas de cama a cada mudança de hóspede | ✓ |
| | Quartos adaptados para pessoas com deficiência ou de mobilidade condicionada | ✓ |
| | Directório de informação em 100% dos quartos. | ✓ |
| | Porta malas em 100% dos quartos | ✓ |
| | Sistema de ventilação natural ou artificial nos quartos | ✓ |
| | Aparelho de TV por satélite ou cabo em 100% dos quartos | ✓ |
| | Armário ou local específico para guarda de roupas para guarda de roupa em 100% dos quartos | ✓ |
| | Roupa de cama e banho em bom estado de conservação | ✓ |
| | 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 | ✓ |
| | Cortinas com material que impede a entrada de luz | ✓ |
| 2.2.2 | Casa de banho | |
| | Casa de banho pelo menos, por cada dois quartos, 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 | ✓ |
| | Disponibilidade de água corrente no chuveiro e lavatório em 100% das casas de banho | ✓ |
| | Lata de lixo com pedal e tampa em 100% das casas de banho | ✓ |
| | Frequência de troca de roupas de banho a cada mudança de hóspede | ✓ |
| | Disponibilidade de sabão, toalhas ou secadores de mão | ✓ |
| | Parede e pavimento revestidos de materiais de fácil limpeza. | ✓ |
| 2.3 | Áreas públicas | |
| | Áreas de estar | ✓ |
| | Casas de banho comuns, masculino e feminino, separadas entre si, com ventilação natural ou artificial, adaptada para pessoas com deficiência ou de mobilidade condicionada | ✓ |
| 2.4 | Sector de comunicações | |
| | Acesso a Internet através do Wi-Fi | ✓ |
| 2.5 | Sector de alimentos e bebidas | |
| | Sala de refeições | ✓ |

| | | |
|------------|---|---|
| | Dispor de uma cozinha equipada, no mínimo, com geleira, fogão, lava-loiça e armários para víveres e utensílios e dispor de dispositivo para absorver fumos e cheiros. | |
| | Fornecer pelo menos pequeno-almoço, incluindo ou não no valor da diária. | ✓ |
| 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 | ✓ |
| 2.7 | Zona dos trabalhadores | |
| | Refeitório | ✓ |
| | Instalações sanitárias com balneários separados por sexo | ✓ |
| | Vestiários com cacifos separados por sexo | ✓ |
| 2.7 | Áreas de Lazer | |
| | Meios para actividades de observação da natureza e realização de passeios e expedições pedestres | ✓ |
| | Espaços para actividades de recreação ao ar livre | ✓ |
| | Sala de jogos | ✓ |

Tabela 11 – Matriz de Classificação de Restaurante

| 1 | REQUISITOS GERAIS | 3^a | 2^a | 1^a | Luxo |
|------------|--|----------------------|----------------------|----------------------|-------------|
| 1.1 | Edifício | | | | |
| | Edifício em bom estado de conservação | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Iluminação nas 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 | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Trabalhadores aptos a lidarem com situações de incêndio e pânico | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Gerador de emergência automático | | | | ✓ |
| 1.3 | Saúde e Higiene | | | | |
| | Um trabalhador, no mínimo, por turno com formação em técnicas de primeiros socorros. | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Higienização do alimento “ <i>in natura</i> ” antes do armazenamento | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Local fechado ou contentor com tampa para armazenamento e depósito de diferentes tipos de lixo | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| 1.4 | Acessos | | | | |
| | Dispor de entrada ao nível da via pública para o uso dos clientes, com facilidades de atendimento para pessoas com deficiência ou de mobilidade condicionada | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| | 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 serviços de Reservas | | | ✓ | ✓ |

| | | | | | |
|------------|---|---|---|---|---|
| | Área de estacionamento nas proximidades do estabelecimento | | ✓ | ✓ | |
| | Área de estacionamento de uso privativo dos clientes | | | | ✓ |
| 2 | REQUISITOS ESPECÍFICOS | | | | |
| 2.1 | Entrada | | | | |
| | Entrada para os clientes independente da entrada de serviço | | | ✓ | ✓ |
| 2.2 | Instalações sanitárias | | | | |
| | Instalações sanitárias com materiais de acordo com a categoria | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Disponibilidade de água corrente e estar sempre dotada de sabão, toalhas ou secadores de mão | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Lavatórios com água corrente quente e fria | | | ✓ | ✓ |
| | Espaço para troca de fraldas | | | ✓ | ✓ |
| | Lavatórios com bancada e espelho com iluminação directa | | | ✓ | ✓ |
| | Parede e pavimento revestidos de materiais de fácil limpeza. | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| 2.3 | Sala de refeições | | | | |
| | Decoração e equipamentos que devem proporcionar um ambiente de acordo com a categoria | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Sistema de ventilação natural ou artificial | | | ✓ | ✓ |
| | Área reservada para fumadores | | | | ✓ |
| | Acesso para pessoas com deficiência ou de mobilidade condicionada | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| 2.4 | Serviços de mesa | | | | |
| | Serviço de refeições dirigido por um chefe de sala | | | ✓ | ✓ |
| | Chefe de sala com domínio, de pelo menos, uma língua estrangeira. | | | ✓ | ✓ |
| | Carta de vinhos e bebidas | | | ✓ | ✓ |
| | Toalhas de mesa e guardanapos de tecido nos serviços de almoço e jantar do restaurante | | | ✓ | ✓ |
| | Talheres de inox | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Pratos de porcelana | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Serviço de <i>Barman</i> qualificado | | | ✓ | ✓ |
| | Cozinheiro qualificado | | | ✓ | ✓ |
| | Menu com <i>layout</i> apropriado e <i>design</i> coerente com a decoração e/ou tema do restaurante | | | ✓ | ✓ |
| | Menu em português e inglês | | | ✓ | ✓ |
| | Trabalhadores de mesa com formação apropriada | | | ✓ | ✓ |
| 2.5 | Cozinha | | | | |
| | Cozinha com equipamento adequado a categoria | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| | 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 dos trabalhadores | | | | |
| | Entrada de serviço independente | | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Refeitório | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Instalações sanitárias com balneários separados por sexo | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Vestiários com cacifos separados por sexo | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| 2.7 | Áreas públicas | | | | |
| | Parque de estacionamento com 5% da capacidade | ✓ | ✓ | | |
| | Parque de estacionamento com 10% da capacidade | | | ✓ | |
| | Parque de estacionamento com 15% da capacidade | | | | ✓ |
| | Disponer de música ambiente | | | ✓ | ✓ |

Tabela 12 – Matriz de Classificação de salão de chá, pastelaria, café e sorveteria.

| 1 | REQUISITOS GERAIS | 3 ^a | 2 ^a | 1 ^a |
|------------|--|----------------|----------------|----------------|
| 1.1 | Edifício | | | |
| | Edifício em bom estado de conservação | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Iluminação nas áreas exteriores do edifício | | | ✓ |
| 1.2 | Segurança | | | |
| | Utilização de serviço de segurança no estabelecimento a cargo de um guarda | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Trabalhadores aptos a lidarem com situações de incêndio e pânico | ✓ | ✓ | ✓ |
| 1.3 | Saúde e Higiene | | | |
| | Um trabalhador, no mínimo, por turno com formação em técnicas de primeiros socorros. | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Higienização do alimento “ <i>in natura</i> ” antes do armazenamento | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Local fechado ou contentor com tampa para armazenamento e depósito de diferentes tipos de lixo. | ✓ | ✓ | ✓ |
| 1.4 | Acessos | | | |
| | Disponer de entrada ao nível da via pública para o uso dos clientes, com facilidades de atendimento para pessoas com deficiência ou de mobilidade condicionada | ✓ | ✓ | ✓ |
| | 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. | ✓ | ✓ | ✓ |
| 2 | REQUISITOS ESPECÍFICOS | | | |
| 2.1 | Entrada | | | |
| | Entrada para os clientes independente da entrada de serviço | ✓ | ✓ | ✓ |
| 2.2 | Instalações sanitárias | | | |
| | Instalações sanitárias com materiais e equipamento de acordo com a categoria | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Lavatórios com água corrente | ✓ | ✓ | |
| | Lavatórios com água corrente quente e fria | | | ✓ |
| | Lavatórios com bancada e espelho com iluminação directa | | | ✓ |
| | Disponibilidade de sabão, toalhas ou secadores de mão | ✓ | ✓ | ✓ |
| 2.3 | Sala de refeições | | | |
| | Decoração e equipamentos de acordo com a categoria | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Sistema de ventilação natural ou artificial | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Acesso para pessoas com deficiência ou de mobilidade condicionada | ✓ | ✓ | ✓ |
| 2.4 | Cozinha | | | |
| | Cozinha com equipamentos adequados a categoria | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Copa, dividida em zona suja e limpa, sendo a comunicação com a sala de refeições feita de modo a permitir a vista da cozinha | | | ✓ |
| | Câmaras frigoríficas | ✓ | ✓ | ✓ |
| 2.5 | Áreas de serviços | | | |
| | Entrada de serviço independente | | | ✓ |
| | Refeitório para os trabalhadores | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Instalações sanitárias com balneários separados por sexo | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Vestiários com cacifos separados por sexo | ✓ | ✓ | ✓ |

Tabela 13 – Matriz de Classificação de bar, lounge bar, snack bar e cervejaria.

| 1 | REQUISITOS GERAIS | 3 ^a | 2 ^a | 1 ^a | Luxo |
|------------|--|----------------|----------------|----------------|------|
| 1.1 | Edifício | | | | |
| | Edifício em bom estado de conservação | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Iluminação nas áreas exteriores do edifício | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| 1.2 | Segurança | | | | |
| | Utilização de serviço de segurança no estabelecimento a cargo de um guarda | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Trabalhadores aptos a lidarem com situações de incêndio e pânico | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Gerador de emergência automático | | | | ✓ |
| 1.3 | Saúde e Higiene | | | | |
| | Um trabalhador, no mínimo, por turno com formação em técnicas de primeiros socorros. | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Higienização do alimento “ <i>in natura</i> ” antes do armazenamento | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Local fechado ou contentor com tampa para armazenamento e depósito de diferentes tipos de lixo | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| 1.4 | Acessos | | | | |
| | Dispor de entrada ao nível da via pública para o uso dos clientes, com facilidades de atendimento para pessoas com deficiência ou de mobilidade condicionada | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| | 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 serviços de Reservas | | | ✓ | ✓ |
| | Área de estacionamento nas proximidades do estabelecimento | | ✓ | ✓ | |
| | Área de estacionamento de uso privativo dos clientes | | | | ✓ |
| 2 | REQUISITOS ESPECÍFICOS | | | | |
| 2.1 | Entrada | | | | |
| | Entrada para os clientes, independente da entrada de serviço | | | ✓ | ✓ |
| | Átrio ou sala de espera | | | | ✓ |
| 2.2 | Instalações sanitárias | | | | |
| | Instalações sanitárias com materiais e equipamento de acordo com a categoria | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Lavatórios com água corrente | ✓ | ✓ | | |
| | Lavatórios com água corrente quente e fria | | | ✓ | ✓ |
| | Lavatórios com bancada e espelho com iluminação directa | | | ✓ | ✓ |
| | Parede e pavimento revestidos de materiais de fácil limpeza | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Disponibilidade de sabão, toalhas ou secadores de mão | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| 2.3 | Sala de refeições | | | | |
| | Decoração e equipamentos de acordo com a categoria | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Sistema de ventilação natural ou artificial | | | ✓ | ✓ |
| | Área reservada para fumadores | | | | ✓ |
| | Acesso para pessoas com deficiência ou de mobilidade condicionada | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| 2.4 | Serviços de mesa | | | | |
| | Serviço de <i>Barman</i> | | | ✓ | ✓ |

| | | | | | |
|------------|---|---|---|---|---|
| | Menu em português e inglês | | | ✓ | ✓ |
| 2.5 | Cozinha | | | | |
| | Cozinha com equipamentos de acordo com a categoria | ✓ | ✓ | | |
| | 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 trabalhadores | | | | |
| | Entrada de serviço independente | | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Refeitório | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Instalações sanitárias com balneários separados por sexo | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Vestiários com cacifos separados por sexo | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |

Tabela 14 – Matriz de Classificação de Pizzaria

| 1 | REQUISITOS GERAIS | Classificação única |
|------------|--|----------------------------|
| 1.1 | Edifício | |
| | Edifício em bom estado de conservação | ✓ |
| 1.2 | Segurança | |
| | Utilização de serviço de segurança no estabelecimento a cargo de um guarda | ✓ |
| | Trabalhadores aptos a lidarem com situações de incêndio e pânico | ✓ |
| 1.3 | Saúde e 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 com tampa para armazenamento e depósito de diferentes tipos de lixo | ✓ |
| 1.4 | Conservação e Manutenção | |
| | Execução de limpezas periódicas em carpetes, cortinas, janelas, etc. | ✓ |
| 2 | REQUISITOS ESPECÍFICOS | |
| 2.1 | Entrada | |
| | Entrada para os clientes, independente da entrada de serviço | ✓ |
| 2.2 | Instalações sanitárias | |
| | Instalações sanitárias separadas por sexo, com materiais e equipamento de acordo com a categoria | ✓ |
| | Disponibilidade de água corrente | ✓ |
| | Disponibilidade de sabão, toalhas ou secadores de mão | ✓ |
| | Parede e pavimento revestidos de materiais de fácil limpeza. | ✓ |
| 2.3 | Sala de refeições | |
| | Decoração e equipamentos de acordo com a categoria | ✓ |
| | Acesso para pessoas com deficiência ou de mobilidade condicionada | ✓ |
| | Menu em português e inglês | ✓ |
| 2.4 | Cozinha | |
| | Cozinha com equipamentos adequados a categoria | ✓ |
| | Câmaras frigoríficas | ✓ |
| 2.5 | Áreas dos trabalhadores | |
| | Refeitório para os trabalhadores | ✓ |
| | Instalações sanitárias com balneários separados por sexo | ✓ |
| | Vestiários com cacifos separados por sexo | ✓ |

Tabela 15 – Matriz de Classificação de sala de dança

| 1 | REQUISITOS GERAIS | 1 ^a | 2 ^a | 3 ^a | Luxo |
|------------|--|----------------|----------------|----------------|------|
| 1.1 | Edifício | | | | |
| | Edifício em bom estado de conservação | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Iluminação nas áreas exteriores do edifício | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| 1.2 | Segurança | | | | |
| | Utilização de serviço de segurança no estabelecimento a cargo de um guarda | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Trabalhadores aptos a lidarem com situações de incêndio e pânico | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Gerador de emergência automático | | | | ✓ |
| 1.3 | Saúde e Higiene | | | | |
| | Um trabalhador, no mínimo, com formação em técnicas de primeiros socorros. | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Higienização do alimento “ <i>in natura</i> ” antes do armazenamento | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Local fechado ou contentor com tampa para armazenamento e depósito diferentes tipos 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 serviços de Reservas | | | ✓ | ✓ |
| | Área de estacionamento nas proximidades do estabelecimento | | ✓ | ✓ | |
| | Área de estacionamento de uso privativo dos clientes | | | | ✓ |
| 2 | REQUISITOS ESPECÍFICOS | | | | |
| 2.1 | Entrada | | | | |
| | Entrada para os clientes, independente da entrada de serviço e com visibilidade restrita para o interior do estabelecimento. | | | ✓ | ✓ |
| | Átrio ou sala de espera com ventilação natural ou artificial | | | ✓ | ✓ |
| 2.2 | Instalações sanitárias | | | | |
| | Instalações sanitárias separadas por sexo, com materiais e equipamento de acordo com a categoria | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Lavatórios com água corrente | ✓ | ✓ | | |
| | Lavatórios com água corrente quente e fria | | | ✓ | ✓ |
| | Lavatórios com bancada e espelho com iluminação directa | | | ✓ | ✓ |
| | Disponibilidade de sabão, toalhas ou secadores de mão | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Parede e pavimento revestidos de materiais de fácil limpeza. | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| 2.3 | Sala de dança | | | | |
| | <i>Lounge</i> separado da zona de dança | | | | ✓ |
| | Palco para apresentações | | | ✓ | ✓ |
| | Equipamento de iluminação e de som de acordo com a categoria | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Área externa integrada a zona de dança | | | ✓ | |
| | Área externa integrada a zona de dança com mesas e serviço de bar | | | | ✓ |

| | | | | | |
|------------|--|---|---|---|---|
| | Mobiliário e decoração de acordo com a categoria | | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Sistema de ventilação natural ou artificial | | | ✓ | ✓ |
| 2.4 | Sala de refeições | | | | |
| | Sala de refeições separada da zona de dança | | | | ✓ |
| | Decoração e equipamentos de acordo com a categoria | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Sistema de ventilação natural ou artificial | | | ✓ | ✓ |
| | Área reservada para fumadores | | | | ✓ |
| | Acesso para pessoas com deficiência ou de mobilidade condicionada | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| 2.5 | Serviços de mesa | | | | |
| | Serviço de refeições dirigido por um chefe de mesa | | | ✓ | ✓ |
| | Chefe de sala com domínio, de pelo menos, uma língua estrangeira. | | | ✓ | ✓ |
| | Carta de vinhos | | | | ✓ |
| | Serviço de <i>Barman</i> | | | ✓ | ✓ |
| | Menu em português e inglês | | | ✓ | ✓ |
| | Trabalhadores de mesa com formação apropriada | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| 2.6 | Cozinha | | | | |
| | Cozinha com equipamentos de acordo com a categoria | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Câmaras frigoríficas | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| 2.7 | Áreas de trabalhadores | | | | |
| | Entrada de serviço independente | | | ✓ | ✓ |
| | Vestiário e instalações sanitárias para os trabalhadores, separadas por sexo | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |

Tabela 16 – Matriz de Classificação dos Estabelecimentos de prestação de Serviço de *Catering*

| 1 | ITENS GERAIS | Funcional de Pequena Dimensão | Funcional de Média Dimensão | Funcional de Grande Dimensão | Industrial |
|------------|--|-------------------------------|-----------------------------|------------------------------|------------|
| 1.1 | Edifício | | | | |
| | Edifício em bom estado de conservação | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Iluminação das áreas exteriores do edifício | | | ✓ | ✓ |
| 1.2 | Segurança | | | | |
| | Trabalhadores aptos a lidarem com situações de incêndio e pânico | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| 1.3 | Saúde e Higiene | | | | |
| | Um trabalhador, no mínimo, por turno com formação em técnicas de primeiros socorros. | | | ✓ | ✓ |
| | Higienização do alimento “ <i>in natura</i> ” antes do armazenamento | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Local fechado ou contentor com tampa para armazenamento e depósito de diferentes tipos de lixo. | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| 1.4 | Acessos | | | | |
| | Disponer de entrada ao nível da via pública para o uso dos clientes, com facilidades de atendimento para pessoas com deficiência ou de mobilidade condicionada | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| | 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 | | | | |
| | Área de estacionamento nas proximidades do estabelecimento | | | ✓ | |
| | Área de estacionamento de uso privativo dos clientes | | | | ✓ |
| 2 | REQUISITOS ESPECÍFICOS | | | | |
| 2.1 | Entrada | | | | |
| | Entrada para os clientes, independente da entrada de serviço | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| 2.2 | Instalações sanitárias | | | | |
| | Instalações sanitárias | ✓ | ✓ | | |
| | Lavatórios com água corrente | ✓ | ✓ | | |
| | Lavatórios com água corrente quente e fria | | | ✓ | ✓ |
| | Disponibilidade de sabão, toalhas ou secadores de mão | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Parede e pavimento revestidos de materiais de fácil limpeza. | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| 2.4 | Sala de refeições | | | | |
| | Decoração e equipamentos de boa qualidade de modo a proporcionar um ambiente aceitável | | | ✓ | |
| | Sistema de ventilação natural ou artificial | | | ✓ | ✓ |
| | Acesso para pessoas com deficiência ou de mobilidade condicionada | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| 2.5 | Cozinha | | | | |
| | Cozinha com equipamentos de acordo com a categoria | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| | 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 | ✓ | ✓ | | |
| | Instalações 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 EMPREENDIMENTOS TURÍSTICOS



HOTEL

HOTEL – RESORT

LODGE



HOTEL RESIDENCIAL

PENSÃO

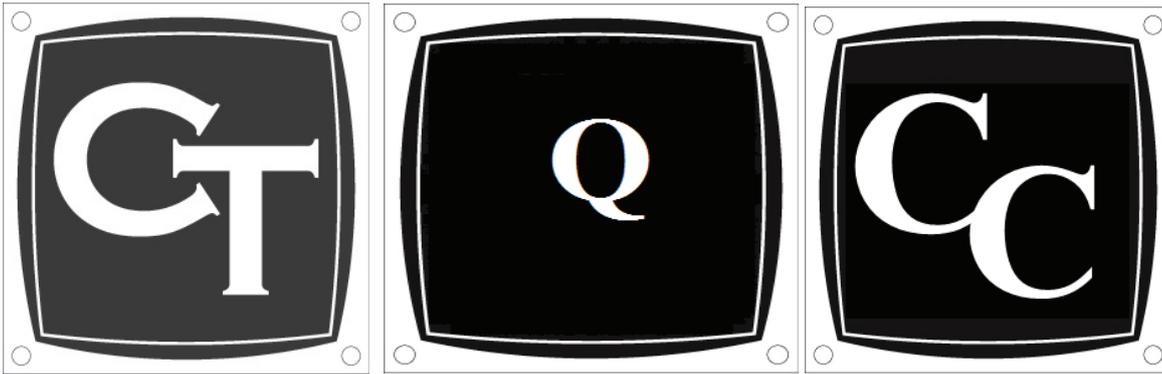
PENSÃO RESIDENCIAL



HOTEL APARTAMENTO

MOTEL

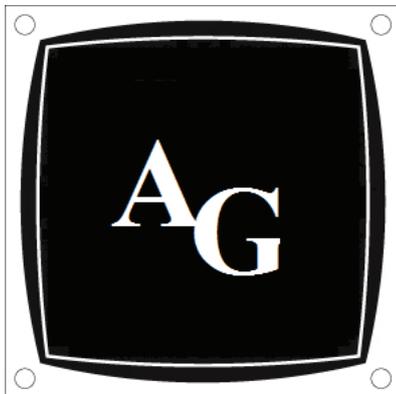
CASA DE HÓSPEDES



CONJUNTO TURÍSTICO

**QUINTA PARA FINS
TURÍSTICOS**

CASA DE CAMPO



**ESTABELECIMENTO
TURÍSTICO
DE AGROTURISMO**



ALOJAMENTO LOCAL

Cores do Vinil:



Dourado Ref Oracal 091 (Gold)



Azul Escuro Ref Oracal 050 (Dark Blue)



Branco Ref Oracal 010 (White)

**SINALÉCTICA DOS ESTABELECIMENTOS DE RESTAURAÇÃO E BEBIDAS
E SALAS DE DANÇA**



RESTAURANTE

SALA DE DANÇA

RESTAURANTE TÍPICO



BAR

CERVEJARIA

SNACK- BAR



PASTELARIA

SALÃO DE CHÁ

CAFÉ



ESTABELECIMENTO DE BEBIDAS

Cores do Vinil:



Prateado Ref Oracal 090 (Silver)



Laranja Ref Oracal 036 (Light Orange)

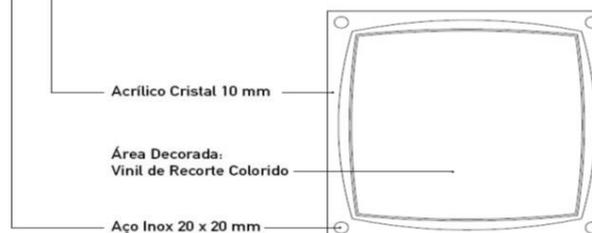
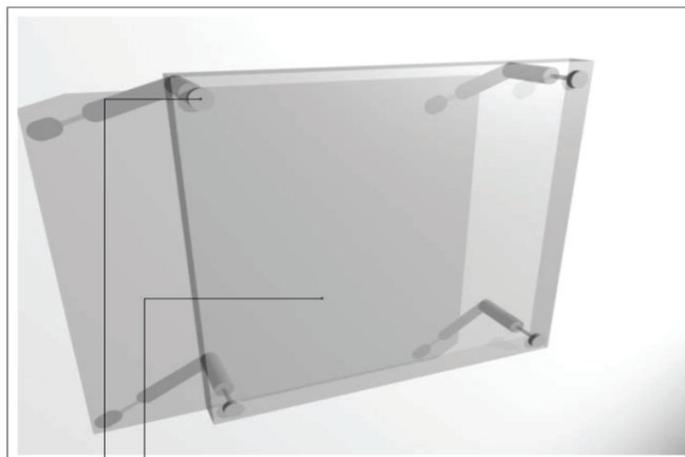


Branco Ref Oracal 010 (White)

Material Base

ACRÍLICO CRISTAL E AFASTADORES EM AÇO INOX

Simulação:



ANEXO IV

REPÚBLICA DE MOÇAMBIQUE
(Entidade Licenciadora)

ALVARÁ PROVISÓRIO DE EMPREENDIMENTO TURÍSTICO

ALVARÁ N.º: _____

NOME DO TITULAR: _____

DENOMINAÇÃO DO ESTABELECIMENTO: _____

NUIT: _____

ACTIVIDADE (S): _____

N.º DE QUARTOS: _____

N.º DE CAMAS: _____

N.º DE MESAS: _____

N.º DE CADEIRAS: _____

CLASSE _____ **SUBCLASSE** _____

ENDEREÇO DE ESTABELECIMENTO: _____

VALIDADE: Válido até _____ de _____ de _____

TIPOLOGIA E CATEGORIA SERÁ ATRIBUÍDA PELO INATUR APÓS A CLASSIFICAÇÃO NOS TERMOS DO ARTIGO 89 DO REGULAMENTO DE EMPREENDIMENTOS TURÍSTICOS, ESTABELECIMENTOS DE RESTAURAÇÃO E BEBIDAS E SALAS DE DANÇA, APROVADO PELO DECRETO N.º DE

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.

Maputo, de, de.....

Função do representante da entidade licenciadora)

(.....)

ANEXO V

REPÚBLICA DE MOÇAMBIQUE
(Entidade Licenciadora)

ALVARÁ DE EMPREENDIMENTO TURÍSTICO

ALVARÁ N.º: _____
NOME DO TITULAR: _____
DENOMINAÇÃO DO ESTABELECIMENTO _____
NUIT: _____
ACTIVIDADE (S): _____
TIPOLOGIA: _____
CATEGORIA: _____
N.º DE QUARTOS: _____
N.º DE CAMAS: _____
N.º DE MESAS: _____
N.º DE CADEIRAS: _____
CLASSE _____ **SUBCLASSE** _____
ENDEREÇO DE ESTABELECIMENTO: _____
VALIDADE _____

O PRESENTE ALVARÁ É PASSADO POR TEMPO INDETERMINADO, DEVENDO O PROPONENTE RENOVAR EM CASO DE ALTERAÇÃO DA ESTRUTURA FÍSICA OU ALTERAÇÃO DA DENOMINAÇÃO E OU REVOGAÇÃO DO DECRETO VIGENTE, NOS TERMOS DO ARTIGO 84 DO REGULAMENTO DOS EMPREENDIMENTOS TURÍSTICOS RESTAURAÇÃO E BEBIDAS E SALAS DE DANÇA APROVADO PELO DECRETO N.º DE

É PROIBIDO ALTERAR AS CONDIÇÕES FÍSICAS DO ESTABELECIMENTO SEM A PRÉVIA AUTORIZAÇÃO DADA NOS TERMOS LEGAIS, SOB PENA DE REVOGAÇÃO DESTES ALVARÁ.

PARA CONSTAR SE LAVROU ESTE ALVARÁ QUE É POR MIM ASSINADO E SEGUE DEVIDAMENTE AUTENTICADO.

Maputo, de, de.....

(Função do representante da entidade licenciadora)

(.....)

ANEXO VI

REPÚBLICA DE MOÇAMBIQUE
(Entidade Licenciadora)

**ALVARÁ PROVISÓRIO DE ESTABELECIMENTO DE RESTAURAÇÃO E
BEBIDAS E SALAS DE DANÇA**

ALVARÁ N.º: _____
 NOME DO TITULAR: _____
 DENOMINAÇÃO DO ESTABELECIMENTO: _____
 NUIT: _____
 ACTIVIDADE (S): _____
 N.º DE MESAS: _____
 N.º DE CADEIRAS: _____
 CLASSE _____ SUBCLASSE _____
 ENDEREÇO DE ESTABELECIMENTO: _____
 HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO: _____
 VALIDADE: Valido até _____ de _____ de _____

A TIPOLOGIA E A CATEGORIA SERÁ ATRIBUÍDA PELO INATUR APÓS A CLASSIFICAÇÃO, NOS TERMOS DO ARTIGO 89 DO REGULAMENTO DE EMPREENDIMENTOS TURÍSTICOS, ESTABELECIMENTOS DE RESTAURAÇÃO E BEBIDAS E SALAS DE DANÇA, APROVADO PELO DECRETO N.º DE

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.

Maputo, de, de.....

(Função do representante da entidade licenciadora)
(.....)

ANEXO VII

REPÚBLICA DE MOÇAMBIQUE
(Entidade Licenciadora)

**ALVARÁ DE ESTABELECIMENTO DE RESTAURAÇÃO E BEBIDAS E
SALAS DE DANÇA**

ALVARÁ N.º: _____
 NOME DO TITULAR: _____
 DENOMINAÇÃO DO ESTABELECIMENTO: _____
 NUIT: _____
 ACTIVIDADE: _____
 TIPOLOGIA: _____
 CATEGORIA: _____
 N.º DE MESAS: _____
 N.º DE CADEIRAS: _____
 CLASSE _____ SUBCLASSE _____
 ENDEREÇO DE ESTABELECIMENTO: _____
 HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO: _____

VALIDADE – O PRESENTE ALVARÁ É PASSADO POR TEMPO INDETERMINADO, DEVENDO O PROPONENTE RENOVAR EM CASO DE ALTERAÇÃO DA ESTRUTURA FÍSICA OU ALTERAÇÃO DA DENOMINAÇÃO E OU REVOGAÇÃO DO DECRETO VIGENTE, NOS TERMOS DO ARTIGO 84 DO REGULAMENTO DOS EMPREENDIMENTOS TURÍSTICOS RESTAURAÇÃO E BEBIDAS E SALAS DE DANÇA APROVADO PELO DECRETO N.º DE

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.

Maputo, de, de.....

(Função do representante da entidade licenciadora)
(.....)

ANEXO VIII

REPÚBLICA DE MOÇAMBIQUE
(Entidade Licenciadora)

ALVARÁ DE EXERCÍCIO DO SERVIÇO DE *CATERING*

ALVARÁ N.º: _____

TITULAR: _____

DENOMINAÇÃO DA EMPRESA: _____

NUIT: _____

TIPO: _____

CLASSE: _____

SUBCLASSE: _____

ENDEREÇO DA EMPRESA: _____

VALIDADE – O PRESENTE ALVARÁ É PASSADO POR TEMPO INDETERMINADO, DEVENDO O PROPONENTE RENOVAR EM CASO DE ALTERAÇÃO DA DENOMINAÇÃO, CATEGORIA, LOCALIZAÇÃO E EXPANSÃO, NOS TERMOS DO ARTIGO 84 DO REGULAMENTO DOS EMPREENDIMENTOS TURÍSTICOS RESTAURAÇÃO E BEBIDAS E SALAS DE DANÇA, APROVADO PELO DECRETO N.º DE É PROIBIDO ALTERAR AS CONDIÇÕES FÍSICAS DO ESTABELECIMENTO SEM A PRÉVIA AUTORIZAÇÃO DADA NOS TERMOS LEGAIS, SOB PENA DE REVOGAÇÃO DESTES ALVARÁ.

PARA CONSTAR SE LAVROU ESTE ALVARÁ QUE É POR MIM ASSINADO E SEGUE DEVIDAMENTE AUTENTICADO.

Maputo, de de.....

(Função do representante da entidade licenciadora)

(.....)

ANEXO IX

REPÚBLICA DE MOÇAMBIQUE
(Entidade Licenciadora)

LICENÇA DE GESTOR DE EMPREENDIMENTO TURÍSTICO

Nos termos do artigo 101 do Regulamento de Empreendimentos Turísticos, Restauração e Bebidas e Salas de Dança, aprovado pelo Decreto n.º De o titular é certificado 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: _____

Concedo a presente Licença, por um período de _____ anos, nas condições especificadas no processo n.º _____.

....., de de 20.....

(Função do representante da entidade licenciadora)

Este certificado deverá estar sempre no estabelecimento em lugar bem visível ao público e ser presente a todos agentes de fiscalização.

ANEXO X

**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 solicitem e exibam documentação comprovativa da sua identificação.
3. O livro de reclamações, de modelo constante o anexo VI, deverá ter termos de abertura e encerramento 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 inspeção e outra permanecer no estabelecimento.
4. Das reclamações nele exaradas deverá o responsável pela gestão do estabelecimento, enviar cópia integral aos serviços de inspeção 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 número 3.
6. Na hipótese prevista na última parte do n.º 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.

TERMO DE ABERTURA

Há-de servir este livro para registar as reclamações apresentadas nos termos do inciso do artigo _____

É aberto a _____ de _____ de _____ e contém o número de páginas que no termo do encerramento, todas devidamente numeradas e rubricadas por mim.

O _____

| Número de ordem | Data | Reclamação apresentada por | Portador do BI n.º | Morador em |
|-----------------|------|----------------------------|--------------------|------------|
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |

| Texto de reclamação | Data de visto |
|---------------------|---------------|
| | |
| | |
| | |
| | |

ANEXO XI

REPÚBLICA DE MOCAMBIQUE
(Entidade Licenciadora)

a) _____

TABELA DE PREÇOS DE ALOJAMENTO

Denominação do estabelecimento

Classificação

Localização

| Designação do aposento | PREÇOS/Moeda Nacional | |
|------------------------|-----------------------|--------|
| | Mínimos | Máximo |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |

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 XII

REPÚBLICA DE MOÇAMBIQUE
(Entidade Licenciadora)

a) _____

TABELA DE PREÇOS DE ALIMENTOS E BEBIDAS

Denominação do estabelecimento

Classificação

Localização

| Alimentos | | | Bebidas | | | |
|---------------------|----------------------|--------|----------------------|----------------|----------------------|--------|
| Designação do Prato | Preço/Moeda Nacional | | Designação da bebida | Unidade/Medida | Preço/Moeda Nacional | |
| | Máximo | Mínimo | | | Máximo | Mínimo |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |

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 XIII**TABELA DAS INFRAÇÕES E PENALIDADES**

| Infração | Penalidades | |
|--|-------------|-------------------------------------|
| | PENA | MULTA |
| 1. Construção ilegal | | |
| 1.1. Construção ilegal em lugar impróprio | Demolição | De 20 a 30 salários mínimos. |
| 1.2. Construção ilegal, em lugar adequado ao desenvolvimento do projecto. | | |
| 1.2.1 Para empreendimento Turístico. | Embargo | De 15 a 20 salários Mínimos |
| 1.2.2 Para estabelecimento de Restauração e Bebidas e Salas de Dança. | | De 10 a 15 salários Mínimos |
| 1.2.3 Para exercício do serviço de <i>Catering</i> | | De 10 a 15 salários Mínimos |
| 2. Exercício de actividades sem alvará ou licença. | | |
| 2.1 Para empreendimentos Turísticos | | De 30 a 60 Salários mínimos |
| 2.2 Para estabelecimento de Restauração e Bebidas e Salas de Dança | | De 15 a 30 Salários mínimos |
| 2.3 Para o exercício do serviço de <i>Catering</i> | | De 15 a 30 Salários mínimos |
| 2.4 Para o exercício do Alojamento Local | | De 5 a 10 Salários mínimos |
| 3. Alteração ilegal de actividades. | | |
| 3.1 Para empreendimentos Turísticos | | De 10 a 15 Salários mínimos |
| 3.2 Para estabelecimento de Restauração e Bebidas e Salas de Dança. | | De 5 a 10 Salários mínimos |
| 3.3 Para o exercício do serviço de <i>Catering</i> | | De 5 a 10 Salários mínimos |
| 4. Livro de reclamação | | |
| Falta de livro de reclamação e ou incumprimento dos prazos de averbamento dos textos: | | |
| 4.1 Para Empreendimentos Turísticos | | De 10 a 15 Salários mínimos |
| 4.2 Para estabelecimento de Restauração e Bebidas e Salas de Dança. | | De 5 a 10 Salários mínimos |
| 4.3 Para empresas que prestam serviço de <i>Catering</i> | | De 5 a 10 Salários mínimos |
| 4.4 Para o exercício do Alojamento Local | | De 1 a 3 Salários mínimos |
| 5. Uso de denominação indevida. | | |
| 5.1 Para Empreendimentos Turísticos | | De 5 a 10 Salários mínimos |
| 5.2 Para estabelecimento de Restauração e Bebidas e Salas de Dança. | | De 3 a 8 Salários mínimos |
| 5.3 Para empresas que prestam serviço de <i>Catering</i> | | De 3 a 8 Salários mínimos |
| 6. Prática de preço não homologados e/ou em moeda estrangeira | | |
| 6.1 Para Empreendimentos Turísticos | | De 15 a 30 Salários mínimos |
| 6.2 Para estabelecimento de Restauração e Bebidas e Salas de Dança. | | De 10 a 15 Salários mínimos |
| 7. Violação das regras sanidade, higiene alimentar e limpeza. | | |
| 7.1 Para Empreendimentos Turísticos | | De 10 a 15 Salários mínimos |
| 7.2 Para estabelecimento de Restauração e Bebidas e Salas de Dança. | | De 5 a 10 Salários mínimos |
| 7.3 Para empresas que prestam serviço de <i>Catering</i> | | De 5 a 10 Salários mínimos |
| 7.4 Para o exercício do Alojamento Local | | De 1 a 5 Salários mínimos |
| 8. Acumulação de infracções por violação das regras de sanidade, higiene alimentar e limpeza. | | |
| 8.1 Para Empreendimentos Turísticos | Interdição | De 15 a 25 Salários mínimos |
| 8.2 Para estabelecimento de Restauração e Bebidas e Salas de Dança | | De 10 a 15 Salários mínimos |

| | | |
|--|----------------------|------------------------------------|
| 8.3 Para empresas que prestam serviço de <i>Catering</i> | | De 10 a 15 Salários mínimos |
| 8.4 7 Para o exercício do Alojamento Local | | De 3 a 5 Salários mínimos |
| 9. Violação das regras de segurança contra incêndio. | | |
| 9.1 Para Empreendimentos Turísticos | | De 15 a 25 Salários mínimos |
| 9.2 Para estabelecimento de Restauração e Bebidas e Salas de Dança. | | De 10 a 15 Salários mínimos |
| 9.3 Para empresas que prestam serviço de <i>Catering</i> | | De 10 a 15 Salários mínimos |
| 10. Prática reiterada de infracções graves que atentem contra a imagem do turismo nacional ou coloquem em risco os utentes. | | De 10 a 30 salários mínimos |
| 11. Violação dos direitos e deveres previstos nos artigos da Lei do Turismo. | | |
| 11.1 Para Empreendimentos Turísticos | | De 10 a 20 salários mínimos |
| 11.2 Para estabelecimentos de Restauração e Bebidas e Salas de Dança. | | De 10 a 15 salários mínimos |
| 11.3 Para empresas que prestam serviço de <i>Catering</i> | | De 10 a 15 salários mínimos |
| 12. Não cadastro do empreendimento turístico no RNET | | De 15 a 25 Salários mínimos |
| 13. Não prestação da informação estatística no RNET | Suspensão do Alvará | De 15 a 25 Salários mínimos |
| 14. Outras Infracções não previstas na presente tabela (Infracções diversas). | | De 5 a 15 salários mínimos |
| 15. Ostentação e publicidade de classificação indevida que não tenha sido oficialmente atribuída | | De 5 a 15 salários mínimos |
| 15.1 Para Empreendimentos Turísticos | | De 10 a 15 salários mínimos |
| 15.2 Para estabelecimentos de Restauração e Bebidas e Salas de Dança. | | De 5 a 15 salários mínimos |
| 15.3 Para empresas que prestam serviço de <i>Catering</i> | | De 5 a 10 salários mínimos |
| 16. Prestação de falsas declarações no acto de licenciamento do alojamento local | Suspensão da licença | De 5 a 15 salários mínimos |

ANEXO XIV**TABELA DAS TAXAS DE LICENCIAMENTO**

| N/O | Actividade | Valor a pagar |
|------------|---|----------------------|
| 1 | Licenciamento de Empreendimentos Turísticos | |
| 1.1 | Hotéis, Hotéis Resort, Hotéis Boutique, <i>Lodge</i> , Hotéis Residenciais, Hotéis Apartamentos e Conjuntos Turísticos: <ul style="list-style-type: none"> • Análise de Projecto8.500,00 MT • Vistoria 10.000,00 MT • Alvará 10.000,00 MT • Denominação1.500,00 MT • Registo de Gestor2.500,00 MT | 30.500,00 MT |
| 1.2 | Pensões, Pensões Residenciais: <ul style="list-style-type: none"> • Análise de Projecto6.500,00 MT • Vistoria 8.000,00 MT • Alvará 9.000,00 MT • Denominação 500,00 MT • Registo de Gestor500,00 MT | 24.500,00 MT |
| 1.3 | Parques de Campismo e de Caravanismo, Motéis e Estabelecimentos de Agro-Turismo: <ul style="list-style-type: none"> • Análise de Projecto 4.000,00 MT • Vistoria 6.000,00 MT • Alvará 7. 000,00 MT • Denominação 500,00 MT • Registo de Gestor 1.000,00 MT | 18.500,00 MT |
| 1.4 | Casas de Hóspedes, Quintas para fins turísticos e Casas de Campo: <ul style="list-style-type: none"> • Análise de Projecto..... 3.000,00 MT • Vistoria 5.000,00 MT • Alvará..... 6.000,00 MT • Denominação500,00 MT • Registo de Gestor 1.000,00 MT | 14.500,00 MT |
| 2 | Licenciamento de Estabelecimentos de Restauração e Bebidas e Salas de Dança | |
| 2.1 | Salas de dança de Luxo e 1ª classe, Bar de Luxo e 1ª classe, <i>Lounge</i> Bar de Luxo e 1ª Classe, Snack-Bar de Luxo e 1ª classe, Salões de chá de Luxo e de 1ª classe, Pastelarias de Luxo e de 1ª classe, Café de Luxo e de 1ª classe: <ul style="list-style-type: none"> • Análise de Projecto..... 5.000,00 MT • Vistoria 7.000,00 MT • Alvará 8.000,00 MT • Denominação 500,00 MT • Registo de Gestor 1.500,00 MT | 22.000,00 MT |
| 2.2 | Salas de dança de 2ª e 3ª classes, Bar de 2ª e 3ª classes, <i>Lounge</i> Bar de 2ª e 3ª Classe, Snack-Bar de 2ª e 3ª classes, Salões de chá de 2ª e 3ª classes, Cervejarias de 2ª e 3ª classes, Pastelarias de 2ª e 3ª classes, Café de 2ª e 3ª classes: <ul style="list-style-type: none"> • Análise de Projecto..... 3.000,00 MT • Vistoria 6.000,00 MT • Alvará 7.000,00 MT • Denominação 500,00 MT • Registo de Gestor 1.000,00 MT | 17.500,00 MT |

| N/O | Actividade | Valor a pagar |
|---------------------|---|---------------|
| 2.3 | Restaurantes de Luxo e de 1ª Classe: | 23.000,00 MT |
| | • Análise de Projecto..... 5.000,00 MT | |
| | • Vistoria 7.000,00 MT | |
| | • Alvará 9.000,00 MT | |
| | • Denominação 500,00 MT | |
| | Registo de Gestor 2.000,00 MT | |
| 2.4 | Restaurantes de 2ª e 3ª Classes | 19.500,00 MT |
| | • Análise de Projecto..... 4.000,00 MT | |
| | • Vistoria 6.000,00 MT | |
| | • Alvará 8.000,00 MT | |
| | • Denominação 500,00 MT | |
| | Registo de Gestor 1.000,00 MT | |
| 2.5 | Sorveteria de 1ª, 2ª e 3ª classes: | 14.500,00 MT |
| | • Análise de Projecto..... 3.000,00 MT | |
| | • Vistoria 5.000,00 MT | |
| | • Alvará 6.000,00 MT | |
| | • Denominação 500,00 MT | |
| | Registo de Gestor 1.000,00 MT | |
| 2.6 | <i>Pizzaria</i> | 19.500,00 MT |
| | • Análise de Projecto..... 4.000,00 MT | |
| | • Vistoria 6.000,00 MT | |
| | • Alvará 8.000,00 MT | |
| | • Denominação 500,00 MT | |
| | Registo de Gestor 1.000,00 MT | |
| 3 | Exercício do serviço de <i>catering</i> | |
| 3.1 | Serviço de <i>Catering</i> Industrial | 26.000,00 MT |
| | • Análise de Projecto..... 7.000,00 MT | |
| | • Vistoria 8.000,00 MT | |
| | • Alvará 9.000,00 MT | |
| | • Denominação 1.000,00 MT | |
| | Registo de Gestor 1.000,00 MT | |
| 3.2 | Serviço de <i>Catering</i> Funcional de Grande Dimensão: | 18.000,00 MT |
| | • Análise de Projecto..... 4.500,00 MT | |
| | • Vistoria 5.500,00 MT | |
| | • Alvará 7.200,00 MT | |
| | Denominação 800,00 MT | |
| 3.3 | Serviço de <i>Catering</i> Funcional de Média Dimensão: | 13.000,00 MT |
| | • Análise de Projecto..... 3.500,00 MT | |
| | • Vistoria 4.000,00 MT | |
| | • Alvará 5.000,00 MT | |
| | Denominação 500,00 MT | |
| 3.4 | Serviço de <i>Catering</i> Funcional de Pequena Dimensão: | 10.000,00 MT |
| | • Análise de Projecto..... 2.500,00 MT | |
| | • Vistoria 3.000,00 MT | |
| | • Alvará 4.000,00 MT | |
| | Denominação 500,00 MT | |
| OUTRAS TAXAS | | |
| 4 | Alteração do Alvará | |
| 4.1 | Hotéis, <i>Lodges</i> , Hotéis Resort, Hotéis Boutique, Hotéis Residenciais, Hotéis Apartamentos e Conjuntos Turísticos | 6.000,00 MT |

| N/O | Actividade | Valor a pagar |
|----------|---|---------------|
| 4.2 | Pensões, Pensões Residenciais e Motéis | 5.000,00 MT |
| 4.3 | Casas de hóspedes e Quintas para fins turísticos | 4.000,00 MT |
| 4.4 | Parque de Campismo, Casas de Campo, Estabelecimento de Agroturismo | 3.500,00 MT |
| 4.5 | Estabelecimentos de Restauração e Bebidas | 3.500,00 MT |
| 4.6 | Salas de Dança | 3.000,00 MT |
| 4.7 | Exercício do Serviço de <i>Catering</i> Industrial | 6.000,00 MT |
| 4.8 | Exercício do Serviço de <i>Catering</i> Funcional de Grande Dimensão | 4.000,00 MT |
| 4.9 | Exercício do Serviço de <i>Catering</i> Funcional de Média e Pequena Dimensão | 2.500,00 MT |
| 5 | Emissão do Certificado de Gestor para estrangeiro | |
| 5.1 | Gestor Estrangeiro de Empreendimentos Turísticos | 15.000,00 MT |
| 5.2 | Gestor Estrangeiro de Estabelecimentos de Restauração e Bebidas, Salas de dança e Empresas de <i>Catering</i> | 10.000,00 MT |

ANEXO XV**TABELA DE TAXA DE CLASSIFICAÇÃO**

| Tipo | Categoria | Taxa Base | Adicional por quarto |
|---|------------------|------------------|--|
| Empreendimentos Turísticos | | | |
| Hotéis, Hotéis <i>Resort</i> , Hotéis Boutique, Lodges | 5 estrelas | 40.000,00 MT | 100,00 MT |
| Hotéis, Hotéis <i>Resort</i> , Lodges, Hotéis Boutique, Hotéis Apartamentos, Hotéis Residenciais, Pensões, Pensões Residenciais | 4 estrelas | 35.000,00 MT | 50,00 MT |
| Hotéis, Hotéis <i>Resort</i> , Lodges, Hotéis Apartamentos, Hotéis Residenciais, Pensões, Pensões Residenciais | 3 estrelas | 30.000,00 MT | 50,00 MT |
| Hotéis, Lodges, Hotéis Apartamentos, Hotéis Residenciais, Pensões, Pensões Residenciais | 2 estrelas | 25.000,00 MT | 50,00 MT |
| Hotéis, Lodges, Hotéis Apartamentos, Hotéis Residenciais, Pensões, Pensões Residenciais | 1 estrela | 20.000,00 MT | 50,00 MT |
| Parques de Campismo e de Caravanismo | 5 estrelas | 30.000,00 MT | 50,00 MT |
| | 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 Hóspedes | 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 agroturismo | Categoria Única | 10.000,00 MT | 50,00 MT |
| Quintas para fins Turísticos | Categoria Única | 13.000,00 MT | 50,00 MT |
| Conjuntos Turísticos | Categoria Única | 30.000,00 MT | 50,00 MT |
| Casas de Campo | Categoria Única | 10.000,00 MT | 50,00 MT |
| Estabelecimentos de Restauração e Bebidas | Categoria | Taxa Base | Adicional por Capacidade (Mais de 100 cadeiras por unidade) |
| Restaurante, Restaurante Típico, Bar, Lounge bar, Snack-Bar | Luxo | 40.000,00 MT | 20,00 MT |
| | 1 Classe | 30.000,00 MT | 20,00 MT |
| | 2 Classe | 20.000,00 MT | 20,00 MT |
| | 3 Classe | 15.000,00 MT | 20,00 MT |
| Cervejarias, Salões de Chá, Pastelarias, Café, Estabelecimentos de Bebidas, Sorveteria | Categoria | Taxa Base | Adicional por Capacidade (Mais de 50 cadeiras por unidade) |
| | 1 Classe | 18.000,00 MT | 15,00 MT |

| | | | |
|-------------------------|-------------------------------|--------------|--|
| | 2 Classe | 15.000,00 MT | 15,00 MT |
| | 3 Classe | 10.000,00 MT | 15,00 MT |
| Pizzaria | Categoria Única | 18.000,00 MT | 15,00 MT |
| Sala de dança | | Taxa Base | Adicional por Capacidade (Mais de 50 cadeiras por unidade) |
| | Luxo | 20.000,00 MT | 20,00 MT |
| | 1ª Classe | 18.000,00 MT | 20,00 MT |
| | 2ª Classe | 15.000,00 MT | 20,00 MT |
| | 3ª Classe | 10.000,00 MT | 20,00 MT |
| Serviço <i>Catering</i> | Industrial | 25.000,00 MT | |
| | Funcional de grande dimensão | 20.000,00 MT | |
| | Funcional de média dimensão | 15.000,00 MT | |
| | Funcional de pequena dimensão | 10.000,00 MT | |

- a. Para a classificação geral obrigatório, as taxas são reduzidas em 50%.
- b. Para a deslocação dos técnicos é adicionada uma taxa de 20% sobre a taxa base.
- c. Estabelecimentos com menos de 10 quartos estão sujeitos apenas a taxa base.

Preço — 470,00 MT