

Anexo II Tabelas de pontuação do sistema de classificação de hotéis e apart-hotéis

ÁREA / SUBAREA / REQUISITOS
I. Condições gerais / Áreas comuns
I.1. Condições gerais
Todo o estabelecimento deve estar em condições de limpeza e higiene
Todos os mecanismos e equipamentos (mobiliário, material de escritório, etc.) devem funcionar perfeitamente
As características do estabelecimento devem corresponder à sua categoria*
I.2. Áreas públicas
Existe climatização nas áreas públicas do estabelecimento (restaurante, átrio, entrada...)
Existem instalações sanitárias/casas de banho separadas para homens e mulheres nas zonas comuns, salões ou locais de reunião*
Sala de televisão
Plantas ou flores naturais
Acesso à Internet nas áreas públicas (por exemplo, banda larga, WLAN, Wi-Fi)*
I.3. Recepção
Bar* aberto nos mesmos dias em que o hotel está aberto
Balcão de receção separado e independente para o serviço
Átrio com assentos
Telefone à disposição dos clientes

Serviço de impressora/fotocopiadora
Área de informação multilíngue sobre serviços (painéis / guias)
Material informativo sobre os recursos turísticos regionais disponível na recepção
Pessoal multilíngue
Serviço de recepção presencial 24 horas *
Serviço de bagagem, a pedido do cliente
Serviço de guarda de bagagem à chegada ou partida dos clientes
I.4. Instalações para pessoas com deficiência
Mecanismos de abertura de portas por cartão magnético de proximidade (evitando o sistema de inserção de cartões)
I.5. Estacionamento
Estacionamento para uso do estabelecimento (para um mínimo de 20% das unidades de alojamento)*
Garagem (para, no mínimo, 20% das unidades de alojamento)*
Estação de carregamento para veículos elétricos (carros, bicicletas, etc.)
I.6. Outras instalações gerais
O acesso dos clientes é independente do acesso de serviços e mercadorias*
Dispensa por cada três andares*
Elevador de serviço
Corredores com largura superior a 1,50 metros
I.7. Serviços
Limpeza diária do quarto
Troca diária de toalhas a pedido do cliente
Troca da roupa de cama a cada três dias de estadia

Troca diária da roupa de cama a pedido do cliente
Pagamento com cartão de crédito, indicando claramente as formas de pagamento
Envio de objetos esquecidos a pedido do cliente, que deverá suportar os custos
Serviço de despertar
Guarda-chuvas na recepção/quarto
Jornais nacionais e/ou internacionais
WC/Chuveiro de cortesia para saídas tardias
Serviço de pesagem de malas (balanças)
Lavandaria e serviço de engomadoria (entrega antes das 9h00, devolução em 24 horas, exceto ao fim de semana)
Limpeza química/lavagem a seco (recolha antes das 9h00, entrega em 48 horas)
Serviço externo de assistência médica a pedido
Serviço de aluguer de automóveis ou outros meios de transporte
II. Unidades de alojamento (u.a.)
II.1. Dimensões
Pelo menos 80% das unidades de alojamento com as dimensões exigidas para a sua categoria
Suite júnior (dupla com sala)
Suite
Varandas ou terraços em, pelo menos, 75% das u.a.
Mobiliário de terraço (pelo menos 3 peças de mobiliário), em pelo menos 85% dos terraços dos quartos
II.2. Dimensões das salas em hotéis – apartamentos
II.3. Equipamentos de cozinha em hotéis – apartamentos
II.4. Conforto para dormir

Camas individuais com dimensões mínimas de 1,00 m x 1,90 m e camas de casal com dimensões mínimas de 1,50 x 1,90 m
Colchões em bom estado, com uma espessura mínima de 18 cm
Lençóis e capas para colchões
Berço a pedido do cliente
Mantas ou edredões em bom estado
Almofadas em bom estado
Capas higiénicas para almofadas
Almofada adicional a pedido do cliente
Manta adicional a pedido do cliente
Possibilidade de escurecer o quarto
II.5. Equipamentos da unidade de alojamento
Cortina
Armário adequado ou espaço destinado à roupa
Prateleira para a roupa
Cabides de material e cor homogéneos
Controlo adequado do ruído exterior através das janelas
Portas que absorvam o ruído ou portas duplas
Ar condicionado nos quartos
Um assento por lugar
Um assento confortável (cadeira ou poltrona) com uma mesa auxiliar
Mesa, secretária — com dimensões mínimas adequadas para trabalhar — e iluminação adequada
Duas tomadas elétricas no quarto
Tomada adicional perto da mesa e da secretária
Duas tomadas elétricas perto da cama
Iluminação adequada no quarto

Mesa de cabeceira
Luz de leitura perto da cama
Interruptor para todas as luzes do quarto na entrada
Interruptor da luz do quarto junto à cama
Espelho de corpo inteiro
Espaço destinado à bagagem
Cesto do lixo
Aparelho de rádio (a transmissão de rádio pode ser feita através da TV ou por um sistema de telecomunicações central do próprio hotel)
Televisão a cores com comando à distância, com uma lista dos canais e programação nacional e internacional
Televisão a cores adicional nas salas das suites e das junior suites, com comando à distância
Disponibilidade de adaptadores de tomadas internacionais (a pedido do cliente)
Telefone nos quartos com linha interna e externa e com um manual de instruções multilingue
Acesso à Internet no quarto (banda larga, Wi-Fi, etc.)*
Cofre no quarto
II.6. Equipamentos e comodidades da casa de banho
100% das casas de banho têm duche ou banheira, sanita e lavatório.
Chuveiro com divisória.*
Lavatório duplo ou espaço único com torneiras duplas nas unidades de alojamento duplas, nas suites júnior e nas suites
Equipamento médio (equipamento básico, toalhas/toalhinhas faciais, espelho de maquilhagem com aumento e banqueta)

Fornecimento de 2 produtos de higiene pessoal adicionais
Roupão a pedido do hóspede
Chinelos a pedido do hóspede
II.7. Diversos na unidade de alojamento
Manual de serviços do hotel multilingue
Material de escrita e bloco de notas
Ferro e tábua de engomar a pedido do cliente
Kit de costura a pedido dos clientes
Saco para a roupa suja disponível
Utensílios para limpeza de sapatos*
Mecanismos de fecho/fecho adicional na porta do quarto
Fechadura com cartão eletrónico
III. Restauração
III.1. Bebidas
Oferta de bebidas no estabelecimento fora do horário de funcionamento da sala de jantar/bar ou máquina de bebidas
Serviço de bebidas 24 horas para serviço de quartos
Frigorífico
III.2. Pequeno-almoço*
Fervedor de água ou chaleira com monodoses de café solúvel e infusões na unidade de alojamento
Pequeno-almoço à la carte (pequeno-almoço buffet completo, incluindo também buffet de pratos quentes, cozinha ao vivo ou serviços de pratos quentes à la carte)
Período de pequeno-almoço com duração de mais de duas horas e meia
III.3. Refeições/Restauração*

Oferta de refeições no hotel (serviço mínimo de almoço ou jantar)
Horário de refeição de, no mínimo, duas horas
Horário de jantar de, no mínimo, duas horas e meia
Almoço/jantar frio para chegadas tardias ao estabelecimento
Oferta de refeições para serviço de quartos a partir das 14h
Restaurantes à la carte ou em estilo buffet, abertos 7 dias por semana (cada restaurante é diferente no conceito, na oferta gastronómica e na localização)
Refeitório com esplanada exterior para pequenos-almoços e jantares
Serviço de snacks
Menus especiais a pedido (menu infantil, para celíacos, alérgicos, diabéticos, etc.)
Cadeiras altas no restaurante/refeitório, mediante pedido
Ementa ou informações sobre o buffet em mais de um idioma
IV. Oferta complementar (lazer e outras atividades)
IV.1. Desporto
Ginásio com, pelo menos, quatro tipos diferentes de máquinas de exercício
Instalações desportivas próprias adequadas à prática, interiores ou exteriores (ténis, squash, padel, futebol de salão, basquetebol, etc.). Os pavilhões polidesportivos equivalem a 1 instalação.
Fornecimento do material necessário para a prática dos desportos incluídos nos critérios anteriores
IV.2. Saúde-Beleza
Recepção com atendimento presencial
Venda de produtos de cosmética ou de cabeleireiro

Cabines para massagens/tratamentos (devem ter uma dimensão mínima de 10 m ²)
Sauna com um mínimo de seis lugares
Jacuzzi / Hidromassagem
SPA com, pelo menos, 4 tipos diferentes de tratamentos (massagens, banhos, hidroterapia, banho turco, banhos de lama, duche com óleos essenciais, banho de vapor, água mineral medicinal, etc.)
Espreguiçadeiras na zona de banhos do spa
Música ambiente com música relaxante
IV.3. Crianças
Área infantil « » (zona de jogos infantis)
Instalações do Miniclub
Piscina infantil (piscina independente)
Programa de animação infantil
IV.4. Outras ofertas
Cabeleireiro
Lojas
Piscina exterior
Número de espreguiçadeiras correspondente a 25% a 50% dos lugares, com mesinha ao lado
Toalha para a piscina/praias
V. Serviços para reuniões e eventos*
Sala de conferências com mais de 100 m² e pé-direito mínimo de 2,75 m

Sala de grupos de trabalho, como complemento de uma sala de conferências
VI. Qualidade e TIC (atividades online)
VI.1 Sistemas de qualidade
Sistema de gestão de reclamações. Inclui o ciclo de aceitação, avaliação e resposta à reclamação
Certificado de Sistemas de Gestão Ambiental (ISO 14001 ou EMAS)
VI.2. TIC (atividades online)
Página web própria com fotografias realistas e significativas do estabelecimento (no mínimo, vistas exteriores, das áreas públicas e dos quartos). Os estabelecimentos de 3, 4 e 5 estrelas devem estar disponíveis em, pelo menos, duas línguas
Possibilidade de reservas online através de um sistema de reservas eletrónicas próprio. Para além de um simples e-mail com canal de comunicação para pedidos ou consultas dos clientes.
Site acessível
Mapa de localização ou coordenadas de geolocalização, a pedido do cliente ou através da Internet
VII. Medidas ambientais, de eficiência energética e economia circular *
VII.1. Eficiência energética e energias renováveis
Luminárias LED exteriores nas zonas de iluminação noturna permanente
Utilização de energia solar para a produção de água quente sanitária.
VII.2. Água
Dispositivos de poupança de água nas torneiras de lavatórios, banheiras e chuveiros (torneiras monocomando, difusores, limitadores de pressão e caudal, etc.) em todo o estabelecimento

Botão duplo ou botão com interrupção da descarga da cisterna nas sanitas em todo o estabelecimento
VII.3. Jardins exteriores
VII.4. Resíduos
Recolha seletiva de resíduos gerados pela atividade do estabelecimento