

4.2 — Obter pontuação total de 75 a 100 pontos, assim calculada:

- i) Pontuando um máximo de 55 pontos no equipamento e serviços próprios dos hotéis de congressos, de negócios ou de lazer;
- ii) Obtendo uma pontuação mínima de 20 pontos na tabela anexa, sendo os intervalos de variação de 0,5 pontos.

5 — A competência para proceder à reclassificação e reapreciação dos hotéis nos termos da presente portaria é do director-geral do Turismo, que decidirá com base no parecer de uma comissão reunida para o efeito e constituída por um elemento representante da Direcção-Geral do Turismo, um elemento representante do interessado e um terceiro elemento designado por ambos, à qual competirá proceder a uma avaliação global do empreendimento, nomeadamente no que respeita à qualidade da oferta e ao nível dos serviços prestados.

6 — O director-geral do Turismo deverá pronunciar-se sobre a revisão da classificação e atribuição da menção de luxo no prazo de 45 dias a contar da data da entrada do requerimento do particular.

7 — Os encargos com os processos de revisão da classificação e reapreciação dos hotéis estabelecidos na presente portaria serão suportados pelos interessados, nos termos que vierem a ser definidos pela portaria a que se refere o artigo 92.º do Decreto-Lei n.º 327/95, de 5 de Dezembro.

Ministério da Economia.

Assinada em 30 de Dezembro de 1995.

O Ministro da Economia, *Daniel Bessa Fernandes Coelho*.

ANEXO

Classificação por pontos

I — Requisitos gerais:

- 1) Localização do hotel — até 3 pontos;
- 2) Nível dos serviços (tendo em conta, nomeadamente, o atendimento personalizado e a eficiência do pessoal) — até 3 pontos;
- 3) Decoração de interiores (atendendo, designadamente, à qualidade dos materiais utilizados, ao conforto, à iluminação e à existência de peças de mobiliário de valor e de obras de arte) — até 4 pontos.

II — Espaço envolvente:

- 1) Jardins — 1 ponto;
- 2) Parques — 1 ponto.

III — Zonas públicas:

- 1) Cafeteria — 0,5 pontos;
- 2) Salas polivalentes — até 2 pontos (a);
- 3) Restaurante (a) (d):
 - i) De 1.ª categoria — 0,5 pontos;
 - ii) De luxo — 1 ponto;
 - iii) Panorâmico — 0,5 pontos;
 - iv) Com gastronomia regional — 0,5 pontos;
 - v) Com privado — 0,5 pontos (a);
- 4) Sala para banquetes — 1 ponto;
- 5) Música ambiente em todas as zonas comuns — 0,5 pontos;
- 6) Esplanada — 0,5 pontos (c);
- 7) Piscina com área compatível com a capacidade do hotel — 1 ponto (c) (d);
- 8) Discoteca — 1 ponto;
- 9) *Health club* equipado com piscina coberta, sauna, banho turco, duche escocês, massagens, *squash* ou *racket-ball* — 1,5 pontos (c);
- 10) Ginásio (c) — 1 ponto;
- 11) Sala de jogos interior (bilhar, ténis de mesa, cartas, outros) — 1 ponto (c);

12) Campos de ténis:

- 1 campo — 0,5 pontos;
- Mais de um campo — 1 ponto;

13) Condições físicas e de equipamento para a prática de outros desportos — 1 ponto;

- 14) Loja de artigos desportivos — 0,5 pontos;
- 15) Loja de prendas com artesanato — 0,5 pontos;
- 16) Cabeleireiro e salão de beleza — 0,5 pontos.

IV — Quartos e sanitários:

- 1) *Suites* em mais do que 5% dos quartos — 1,5 pontos;
- 2) Frigo-bar nos quartos — 0,5 pontos;
- 3) Cofres individuais nos quartos — 0,5 pontos (d);
- 4) Secretária de trabalho com equipamento compatível nos quartos — 0,5 pontos (c);
- 5) Acesso a pelo menos cinco canais de televisão difundidos por satélite — 0,5 pontos (d);
- 6) Projectão diária de filmes em circuito interno de vídeo — 0,5 pontos;
- 7) Cabide eléctrico para vincar roupa — 0,5 pontos;
- 8) Balança e secador de cabelo — 0,5 pontos;
- 9) Extensão do som do rádio ou da televisão do quarto para a casa de banho — 0,5 pontos (d);
- 10) Espelho de cosmética — 0,5 pontos;
- 11) Lâmpada de raios ultravioletas — 0,5 pontos;
- 12) Roupão e chinelos de quarto para os hóspedes — 0,5 pontos;
- 13) Hidromassagem individual — 1 ponto.

V — Serviços:

- 1) Serviço legal de câmbio — 0,5 pontos;
- 2) Autocarro do hotel — 0,5 pontos;
- 3) Serviço permanente e personalizado de recepção e transmissão de mensagens — 0,5 pontos;
- 4) Reserva de bilhetes para espectáculos — 0,5 pontos;
- 5) Reserva de mesas em restaurantes — 0,5 pontos;
- 6) Informação sobre locais de interesse turístico e serviço de intermediação de circuitos turísticos — 0,5 pontos;
- 7) Serviço de intermediação de aluguer de automóveis — 0,5 pontos;
- 8) Serviço de secretariado — 0,5 pontos (a) (b);
- 9) Fax para uso dos clientes — 1 ponto (a);
- 10) Serviço expresso de lavandaria e engomadoria (a) — 0,5 pontos;
- 11) Jornais diários, revistas — 0,5 pontos;
- 12) Serviço de apoio e entretenimento de crianças (c) — 0,5 pontos;
- 13) Monitores e treinadores para os desportos praticados — 0,5 pontos (c);
- 14) Apoio médico-desportivo — 1 ponto (c);
- 15) Serviço de fornecimento de alimentação e bebidas para grupos — 1 ponto (b).

(a) Excepto nos hotéis de negócios.

(b) Excepto nos hotéis de congressos.

(c) Excepto nos hotéis de lazer.

(d) Só é pontuável se não for requisito nos termos da presente portaria.

Portaria n.º 1499-D/95

de 30 de Dezembro

Considerando que importa estabelecer quais os sinais normalizados destinados a transmitir aos utentes dos empreendimentos turísticos informações relativas aos empreendimentos e aos serviços por eles prestados ou de carácter geral;

Considerando o disposto no n.º 1 do artigo 94.º do anexo I ao Decreto-Lei n.º 327/95, de 5 de Dezembro:

Manda o Governo, pelo Ministro da Economia, que sejam aprovados os sinais normalizados destinados a transmitir aos utentes dos empreendimentos turísticos informações relativas aos empreendimentos e aos serviços por eles prestados ou de carácter geral, anexos à presente portaria e da qual fazem parte integrante.

Ministério da Economia.

Assinada em 30 de Dezembro de 1995.

O Ministro da Economia, *Daniel Bessa Fernandes Coelho*.

I - PATRIMÓNIO NATURAL



Grutas



Muita sombra



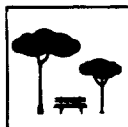
Miradouro



Parque



Parque de merendas



Parque/Jardim



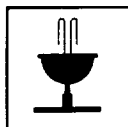
Parque Nacional



Praia



Serra



Termas



Zona agrícola

II - PATRIMÓNIO CULTURAL

MONUMENTAL



Igreja



Pelouro/
Cruzeiro/
Coreto



Monumento/
Castelo



Museu



Palácio/Solar



Ruínas

ETNOGRÁFICO



Artesanato



Festas
populares



Folclore

GASTRONÓMICO



Caves de vinhos

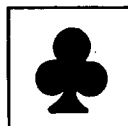


Gastronomia

ANIMAÇÃO



Bingo

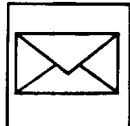


Casino



Praça de touros

III - INFRAESTRUTURAS



Correio



Informações
turísticas



Marina

IV - EQUIPAMENTO DESPORTIVO



"Badminton"



Barco



Bowling



Caça



Campo de futebol



Campo de golfe



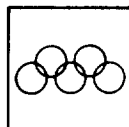
Campo de ténis



Campo de tiro



Canagem



Centro
desportivo



Circuito de
manutenção



Desportos de
Inverno



Equitação



Esqui



Mergulho



Mini Golfe



Percurso
pedestres



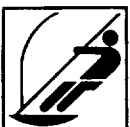
Pesca desportiva



"Squash"



Ténis de mesa



Vela



"Windsurf"



Zona de banhos

V - EQUIPAMENTO TURÍSTICO



Acesso pedonal
com escada



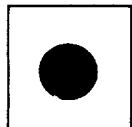
Acesso pedonal
com rampa



Actividades
agrícolas e
pecuárias



Aldeamento
turístico



Almoço/Jantar



Alojamento turístico



Apartamentos



Apartamentos com quarto



Grill



"Health club"



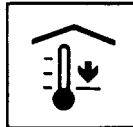
Instalações para deficientes



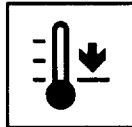
"Kitchenette"



Apartamentos com sala/ quarto



Ar condicionado central



Ar condicionado nas zonas públicas



Ar condicionado nos quartos



Mini bar no quarto



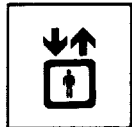
Moradas



Número de pessoas



Parque de campismo



Ascensor



"Baby sitter"



Bar



Bebidas alcoólicas



Parque de campismo com guarda



Parque de campismo junto à água



Parque de Caravanismo



Parque infantil



"Bungalow"



Cabeleireiro



Cães admitidos



Cafetaria



Piscina



Piscina climatizada



Piscina para crianças



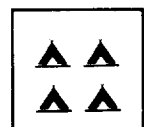
Pousada



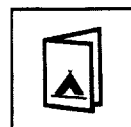
Câmbio de moedas



Pousada de juventude



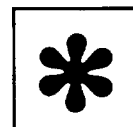
Capacidade autorizada



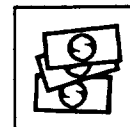
Carta campista



Circuitos turísticos organizados



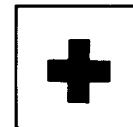
Classificação



Preços



Primeiro almoço



Primeiros socorros



Quarto com aquecimento central



Ofere geral para de valores



Cofre para valores nos quartos



Compras



Discoteca



Quarto com casa de banho



Quarto duplo



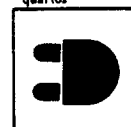
Quarto duplo com casa de banho



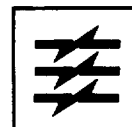
Quarto duplo sem casa de banho



Duche quente



Electricidade



Endereço telegráfico



Entrada não permitida a cães



Quarto sem casa de banho



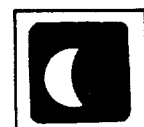
Quarto simples



Restaurante



Sala de banquetes



Estabelecimento acessível à noite



Ferro eléctrico



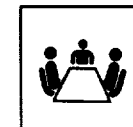
Florista



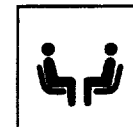
Ginásio



Sala de bilhar/ "snooker"



Sala de conferências



Sala de convívio



Sala de festas



Sala de jogos



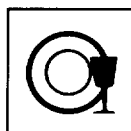
Sala de leitura

Sala de televisão
ou vídeo

Sanitários

Sanitários para
homensSanitários para
senhoras

Sauna

Serviço de
lavandariaServiço de
quartosServiço para
crianças

Snack-bar



Solário

Som ou rádio no
quarto

"Suite"



Tabacaria



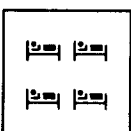
Telecópia



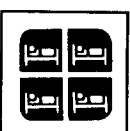
Telefone

Telefone no
quartoTelevisão no
quarto

Telex

Tomadas de
corrente para
caravanasTotal de
apartamentos e
moradias

Total de camas



Total de quartos

Turismo no
espaço rural

Zona pedonal

Portaria n.º 1499-E/95

de 30 de Dezembro

O livro de reclamações carece de uma maior funcionalização que potencie um mais eficaz controlo qualitativo da oferta nacional e que proteja, por essa via, os direitos e os interesses dos consumidores.

Para tanto, torna-se necessária a institucionalização de um modelo único do livro de reclamações, por forma a proceder à harmonização do referido controlo e a facilitar a utilização do mesmo.

Por sua vez, procede-se à simplificação dos processos conducentes, por um lado, ao fornecimento e distribuição do livro de reclamações e, por outro, à sua utilização, libertando o empresário de uma carga burocrática injustificada e co-responsabilizando o consumidor pelas reclamações que entenda por bem apresentar.

Nestes termos:

Ao abrigo do disposto no artigo 79.º do Decreto-Lei n.º 327/95, de 5 de Dezembro:

Manda o Governo, pelo Ministro da Economia, o seguinte:

1.º — 1 — O livro de reclamações terá o formato A4 e será constituído por 10 impressos para reclamações, para além de possuir termos de abertura e encerramento.

2 — Os impressos referidos no número anterior serão feitos em duplicado e estarão redigidos em português e em inglês.

2.º Todos os livros são numerados e assinados pelo director-geral do Turismo ou por quem, para o efeito, tiver delegação sua.

3.º — 1 — O livro de reclamações é editado e vendido pela Direcção-Geral do Turismo.

2 — O seu fornecimento e distribuição pode ser feito através das câmaras municipais e das regiões de turismo.

3 — No caso previsto no número anterior, aquelas entidades procederão ao registo dos livros que forneçam e distribuam, do qual constarão obrigatoriamente:

- O número do livro;
- O nome do empreendimento ao qual foi fornecido ou distribuído;
- A data em que foi fornecido o livro ao empreendimento turístico.

4.º — 1 — A Direcção-Geral do Turismo manterá um registo geral dos livros de reclamações.

2 — Do registo geral existente na Direcção-Geral do Turismo deverá ainda constar a indicação da entidade que distribuiu ou forneceu o livro, nos casos referidos no n.º 2 do número anterior.

5.º — 1 — O termo de abertura do livro de reclamações será assinado pelo director-geral do Turismo ou por quem, para o efeito, tiver delegação sua.

2 — Nenhum livro de reclamações poderá ser vendido sem ter o respectivo termo de abertura assinado nos termos do número anterior.

6.º As entidades que distribuam o livro de reclamações deverão rubricar cada um dos impressos que o compõem no momento em que procedam ao seu fornecimento ao proprietário ou explorador do empreendimento.

7.º O desrespeito pelo disposto no n.º 5.º implica a irregularidade do livro de reclamações.

8.º O duplicado de cada reclamação será destacado do livro e entregue ao reclamante, que o remeterá à Direcção-Geral do Turismo, se entender prosseguir com a reclamação.

9.º — 1 — Para os efeitos dos n.ºs 3 e 4 do artigo 79.º do Decreto-Lei n.º 327/95, de 5 de Dezembro, a Direcção-Geral do Turismo cumprirá efectuar uma análise preliminar da gravidade da reclamação.

2 — A Direcção-Geral do Turismo informará o interessado do resultado da apreciação que seja feita da reclamação apresentada.

10.º — 1 — Quando estiver preenchida a totalidade dos impressos do livro de reclamações, deverá este ser remetido ao director-geral do Turismo, que assinará o respectivo termo de encerramento.

2 — Nas situações previstas no n.º 2 do n.º 3.º, o livro deverá ser remetido à entidade que o forneceu e