

Politécnico do Porto  
Escola Superior de Hotelaria e Turismo

Francisca da Silva Cunha

**Registo e abertura de Alojamento Local: Manual de apoio**

Trabalho de Projeto  
Mestrado em Direção Hoteleira – Direção Comercial e Marketing  
Orientação: Prof.<sup>(a)</sup> Especialista Mónica Oliveira

Vila do Conde, outubro de 2019

Politécnico do Porto  
Escola Superior de Hotelaria e Turismo

Francisca da Silva Cunha

**Registo e abertura de Alojamento Local: Manual de apoio**

Trabalho de Projeto  
Mestrado em Direção Hoteleira – Direção Comercial e Marketing  
Orientação: Prof.<sup>(a)</sup> Especialista Mónica Oliveira

Vila do Conde, outubro de 2019

Francisca da Silva Cunha

**Registo e abertura de Alojamento Local: Manual de apoio**

Trabalho de Projeto

Mestrado em Direção Hoteleira – Direção Comercial e Marketing

**Membros do Júri**

Presidente

Professora Doutora Susana Sofia Pereira da Silva

Escola Superior de Hotelaria e Turismo – Instituto Politécnico do Porto

Professora Especialista Mónica Pereira de Oliveira

Escola Superior de Hotelaria e Turismo – Instituto Politécnico do Porto

Professor Especialista António Manuel da Silva e Melo

Escola Superior de Hotelaria e Turismo – Instituto Politécnico do Porto

Vila do Conde, outubro de 2019

*“Working hard is important, but there is something that matters even more:*

*Believing in yourself.”*

J.K. Rowling

## AGRADECIMENTOS

Primeiramente, quero agradecer à minha orientadora, Professora Mónica Oliveira, porque acreditou, confiou e nunca me deixou desistir. Um ser extraordinário – do pouco que conheci – que me acolheu nesta Escola mesmo antes de eu saber o meu destino final. Não foi minha professora, mas foi o meu primeiro contacto e, dois anos depois, sem querer, tornou-se o meu maior apoio, guiando-me pelas suas orientações e o seu otimismo. Eternamente grata!

Seguidamente, aos meus amigos: de escola, do Instituto Politécnico e da vida, pela lealdade e companheirismo de sempre.

Ao NPG, vocês fizeram destes seis anos os melhores anos da minha vida. A bagagem está carregada de memórias incríveis, de muitos sorrisos, de muitos choros (de felicidade), de muitas aprendizagens, de muito amor e de muita saudade.

Por fim, e não menos importantes, à minha família!

Mãe, obrigada por seres uma força da natureza e me ensinares que, por muito que o caminho seja duro e difícil, nós conseguimos tudo. Basta acreditar e lutar. Pai, obrigada pelas boleias, durante seis anos, na semana da queima. Uns dizem que és crente, eu digo que é amor. Vocês os dois são incríveis e eu sou uma sortuda por ser vossa filha. Não há pais melhores que os meus. Amo-vos muito.

Avós, obrigada por me amarem de uma forma incondicional. Vocês são especiais e eu tenho muito orgulho em ser vossa neta.

Tio Pedro e Tia Sónia, entre nós as palavras não precisam de fluir, as atitudes falam por si. Os meus padrinhos são os maiores do mundo. Obrigada!

Diogo e Rafa, tenham a idade que tiverem, serão sempre os meus eternos bebés. Estarei sempre aqui para vos acompanhar, aconselhar e mimar. Vocês são os meus irmãos de coração e os eternos amores da minha vida. Obrigada por me ensinarem a amar de uma forma inexplicável e infinita.

Gosto, adoro e amo cada uma das pessoas que foi pensada e escrita nesta página. Vocês fazem parte da minha história. Para sempre!

## RESUMO ANALÍTICO

O turismo tem apresentado um grande crescimento económico mundial, principalmente na vertente da hotelaria. Atualmente, há uma enorme variedade de oferta a nível de unidades hoteleiras, desde hotéis de charme aos mais económicos.

Portugal, não foi uma exceção neste crescimento, superando mesmo a melhor das expectativas, sendo considerado o melhor destino turístico do mundo, pelo *World Travel Awards*, nos últimos dois anos, recebendo também distinções em algumas cidades do país pelo seu nível de qualidade e oferta.

O projeto de trabalho que se segue estuda o alojamento local, especificamente na região Porto e Norte, no que concerne a sua implementação e desenvolvimento. As motivações para esta temática surgiram porque o alojamento local é cada vez mais a escolha preferencial dos turistas que visitam Portugal, nomeadamente na cidade do Porto, eleita três vezes consecutivas “O Melhor Destino Europeu” e pela pouca ou quase nula informação de estudo e análise do sector a nível científico, económico, social e ambiental.

Com o desenvolvimento deste trabalho, pretende-se a concretização de um documento técnico que vise apresentar todos os processos necessários para a criação de um alojamento local, assim como apresentar alguns conselhos e informações a quem pretende investir neste negócio. Este manual pretende responder a todas as dúvidas que os empreendedores ou futuros empreendedores tenham relativamente ao início a sua atividade.

**Palavras-chave:** turismo, hotelaria, alojamento local, Porto.

## ABSTRACT

Tourism has shown great growth in the world economy, mainly in the hospitality sector. Nowadays, there is a vast variety of hotel units, from charming hotels to more economic ones.

Portugal was no exception in this growth, overcoming even the biggest expectations, being considered the best tourist destination in the world, by the World Travel Awards over the last years, and also receiving accolades in some of the country's cities by their level of quality and what they have to offer.

The investigation project that follows intends to study the impact of local housing, specifically in the Porto and Northern region. The motivation behind this theme emerged due to local housing being increasingly the preferred tourist choice when visiting Portugal, mainly the city of Porto (which chosen three times in a row as "The Best European Destination") and by the small, or barely existing, study and analysis of the sector's scientific, economic, social and environmental information.

With the writing of this thesis, the intention is to create a technical document that aims to present all the necessary processes for the creation of local housing. This manual intends to answer all the questions that entrepreneurs or future entrepreneurs may have regarding the start of this activity.

**Keywords:** tourism, hospitality, local accomodation, Oporto.

# ÍNDICE

Lista de Tabelas.....	vi
Lista de Figuras.....	vii
Lista de siglas.....	viii
INTRODUÇÃO.....	1
PARTE I – ENQUADRAMENTO TEÓRICO.....	3
CAPÍTULO UM – O TURISMO EM PORTUGAL.....	3
1. Caracterização do setor.....	3
2. Principais indicadores do turismo.....	6
2.1. Do lado da Procura.....	6
2.2. Do lado da Oferta.....	8
CAPÍTULO DOIS – NOVAS TENDÊNCIAS DO TURISMO E HOTELARIA.....	10
1. Caracterização das novas tendências.....	10
CAPÍTULO TRÊS – O ALOJAMENTO LOCAL.....	13
1. Breve enquadramento.....	13
2. Alojamento Local em Portugal.....	15
3. Alojamento Local na cidade do Porto.....	17
PARTE II – DESCRIÇÃO DA METODOLOGIA DA INVESTIGAÇÃO.....	28
1. Tipo de estudo.....	28
2. Definição do problema e objetivos do estudo.....	28
3. O Manual.....	29
1. Introdução.....	31
2. Reflexão inicial.....	33
3. Porque estará o turismo a crescer em Portugal.....	34
4. Como iniciar a sua atividade.....	35
5. Legislação aplicada.....	49
6. Obrigações fiscais.....	50

7. Conselhos úteis para o investidor.....	51
8. Conselhos úteis para os colaboradores.....	52
9. Conclusão.....	53
Anexos.....	54
Anexo A – Ficha Técnica de Fiscalização.....	54
Anexo B – Information Book.....	59
CONCLUSÃO.....	60
Bibliografia.....	61

## Lista de Tabelas

Tabela 1 - Principais conclusões do <i>focus groups</i> .....	4
Tabela 2 - Número de dormidas em Portugal ano de 2017 (em milhões).....	6
Tabela 3 - Número de Hóspedes em Portugal no ano 2017 (em milhões).....	6
Tabela 4 - Número de receitas turísticas, em Portugal, no ano de 2017 (em milhões €) ...	7
Tabela 5 - Número de proveitos na hotelaria, em Portugal, no ano de 2017 .....	7
Tabela 6 - RevPar, em Portugal, no ano de 2017 (em €).....	8
Tabela 7 - Número de estabelecimentos, em Portugal (em unidades) .....	8
Tabela 8 - Número de quartos, em Portugal (em unidades).....	9
Tabela 9 - Número de camas, em Portugal (em unidades) .....	9

## Lista de Figuras

Figura 1 – Logótipo do couchsurfing.....	10
Figura 2 - Logótipo do aplicativo airbnb.....	11
Figura 3 - A cidade do Porto.....	17
Figura 4 - Localização dos estabelecimentos.....	21
Figura 5 - Divisões do Apartamento.....	22
Figura 6 - Reviews de hóspedes.....	23
Figura 7 - Divisões da moradia.....	24
Figura 8 - Reviews de hóspedes.....	25
Figura 9 - Divisões da Hospedagem.....	26
Figura 10 - Reviews de hóspedes.....	27
Figura 11 - Exemplo de placa informativa.....	42
Figura 12 - Sinalizações fotoluminescentes obrigatórias.....	43
Figura 13 - Sinalização não fotoluminescentes obrigatória.....	44
Figura 14 - Sinalização de venda e consumo de álcool.....	45
Figura 15 - Sinalização de não fumadores.....	46

## Lista de siglas

AHRESP – Associação da Hotelaria, Restauração e Similares em Portugal

AL – Alojamento Local

ALEP – Associação de Alojamento Local em Portugal

INE – Instituto Nacional de Estatística

RNAL – Registo Nacional dos Alojamentos Locais

TPN – Turismo Porto e Norte

## INTRODUÇÃO

A hospitalidade é definida como um “comportamento simpático e acolhedor de receber convidados”. Aqui, pode-se incluir, a partilha de alojamento, comida, bebidas, entre outros, permitindo o contacto e a relação de diferentes pessoas de toda a parte do mundo. (Kunwar, 2017)

Há vários estudos e teorias relativamente à hospitalidade e segundo este autor, a relação existente entre “*host-guest*” é vista como uma forma de domínio sobre o hóspede. Selwyn (2000) acredita que há uma troca de conhecimentos entre pessoas, Cole (2007) explica que esta relação entre quem recebe e quem visita, serve para “domesticar e controlar os estranhos que visitam a casa anfitriã”.

Na indústria hoteleira, a hospitalidade é cada vez mais valorizada, pois a relação entre anfitrião e convidado é cada vez mais constante, fiel e sustentável. Não passa só por oferecer alojamento, mas também proporcionar uma boa estada, onde os visitantes sentem que estão nas suas casas e no seu meio habitual. Por exemplo, muitos anfitriões preparam as suas casas, com presentes típicos do lugar, para que o visitante se sinta especial na sua chegada. De uma forma geral, a hospitalidade pode ser considerada uma característica fundamental para o bem-estar humano.

É de conhecimento geral que o turismo tem apresentado um grande crescimento económico mundial, principalmente a hotelaria. Atualmente, há uma enorme variedade de oferta a nível de empreendimentos turísticos, desde unidades hoteleiras, hotéis de charme, pousadas, entre outros mais económicos.

Portugal, não foi uma exceção neste crescimento, superando mesmo a melhor das expectativas, sendo considerado o melhor destino turístico do mundo, pelo *World Travel Awards*, nos últimos dois anos, recebendo também distinções em algumas cidades do país pelo seu nível de qualidade e oferta. Estes prémios também se devem ao facto de o conceito de hospitalidade estar bem definido, no nosso país, pois os portugueses são considerados um povo muito afável e simpático e este acaba por ser um dos motivos que leva tanta gente a visitar o nosso país. Este crescimento veio permitir o surgimento de novos alojamentos turísticos e novos conceitos de alojamento. Todavia, quanto mais se

torna conhecido, maior são as exigências estipuladas por quem o visita (AHP, 2016). É, desta forma, que surge o Alojamento Local como forma de complementar a hotelaria tradicional, permitindo o contacto mais direto entre quem visita e quem recebe, tal e qual como referido anteriormente no conceito de hospitalidade.

Os estudos relativamente ao Alojamento Local ainda são muito escassos, por isso é que se fará um estudo com as estatísticas fornecidas pelo Instituto Nacional de Estatística, tentando-se apresentar alguns dados relativamente à procura.

Esta dissertação procura compreender o impacto que este novo conceito veio causar em Portugal, mais concretamente na cidade do Porto. Está dividida em duas partes principais: uma primeira parte remete ao enquadramento das várias temáticas relativamente ao estudo, como forma de contextualização; uma segunda parte onde se cria um manual de apoio a todos os investidores que pretendem criar um alojamento local.

## PARTE I – ENQUADRAMENTO TEÓRICO

### CAPÍTULO UM – O TURISMO EM PORTUGAL

#### 1. Caracterização do setor

Segundo o Turismo do Portugal (2019), o setor do turismo é a atividade económica com maior exportação no país. No ano de 2018, foi responsável por 51,5% das exportações de serviços e por 18,6% exportações totais, contribuindo com 8,2% no PIB português de receitas turísticas. Estes valores fizeram com que se atingisse novos recordes turísticos, nomeadamente: a taxa de emprego no setor turístico aumentou para 328,5 mil empregos (equivalente a 6,7% para a economia nacional), o crescimento das receitas turísticas (+9,6%) e dos proveitos globais (+7,3%) estão mais acelerados que o aumento de hóspedes (+3,8%), há uma maior diversificação de mercado, destacando principalmente o mercado americano (+ 21,9%) e brasileiro (+12,4%) e, por fim, o mercado interno (+5% hóspedes nacionais) tem um maior crescimento que o mercado externo (+3% hóspedes estrangeiros).

Os valores apresentados pelo Turismo de Portugal I.P. revelam a habilidade do turismo originar mais rendimento, mais emprego e permitir que a sua atividade económica seja alargada para toda a área territorial portuguesa.

Portugal tem atingido estes valores, essencialmente por ter uma grande variedade de oferta, e os seus produtos turísticos passam por turismo de sol e praia, negócios, *city breaks*, cultural, rural, aventura, lazer e bem-estar, religioso, de cruzeiros, de ecoturismo, entre outros, podendo satisfazer um grande nicho de mercado.

De forma a que o Turismo de Portugal I.P. fizesse um estudo mais aprofundado do Turismo no nosso país e, posteriormente, materializado no documento “Estratégia Turismo 2027 (ET2027)” (Turismo de Portugal, 2017) foi realizado um *focus groups*, em 5 mercados estratégicos (Espanha, França, Alemanha, Reino Unido e Brasil) que envolveu 80 participantes. Este estudo teve como objetivo escutar todos aqueles que comercializam e comunicam a oferta turística portuguesa e centralizou-se em aspetos positivos e a melhorar que foram apresentados no quadro que se segue:

Tabela 1 - Principais conclusões do *focus groups*

ASPETOS POSITIVOS	ASPETOS A MELHORAR
A sua autenticidade e perseveração	A estruturação do produto
As pessoas, por ser um país muito hospitaleiro	Oferta de novas experiências – época baixa
A Segurança	Mais ligações áreas
A sua história e cultura	Recursos humanos especializados nesta área
A expectativa de quem visita é superada	Informação sobre o que existe em Portugal
Existe uma grande variedade de oferta	Notoriedade (é um destino ainda pouco conhecido para além da oferta de sol e praia)
As acessibilidades áreas cada vez mais aumentadas	Uma promoção mais eficaz
O preço/qualidade do serviço é favorável	Informações e condições de mobilidade para a visita ao país

Fonte: Adaptado de “Estratégia Turismo 2027”, Turismo de Portugal

Face ao exposto e às conclusões apresentadas neste trabalho, na próxima década, pretende-se melhorar a oferta de recursos turísticos, o património histórico-cultural, as áreas protegidas, os centros históricos, as praias, a navegação fluvial e acessibilidades. Neste sentido, e para dar resposta aos aspetos negativos apresentados, a Estratégia Turismo 2027 estabelece assim as seguintes prioridades:

- Valorização de todo o território nacional, permitindo a preservação do património histórico-cultural e sua autenticidade;
- Valorização económica património natural e da economia do mar;
- Reforçar a competitividade das empresas do setor;
- Apreciação das profissões ligadas à área do turismo;
- Criação de redes que potenciem a imagem de Portugal como destino turístico no exterior;

- Projetar Portugal nos mercados internacionais.

No que concerne os resultados do turismo no ano de 2018 e segundo o *The Travel & Tourism Competitiveness Index (2017)* Portugal foi considerado o 14<sup>o</sup> destino mais competitivo do mundo, com a 17<sup>a</sup> posição mundial em chegadas de turistas e 21<sup>a</sup> posição mundial em receitas turísticas. Em 2018 o Turismo reforça a sua importância na economia nacional apresentando um crescimento favorável ao nível da procura dos hóspedes (quase 25 milhões) e o aumento do número de estrangeiros (3%).

## 2. Principais indicadores do turismo

### 2.1. Do lado da Procura

#### 2.1.1. Dormidas

Segundo o Instituto Nacional da Estatística (2018), nos últimos cinco anos, as dormidas, em Portugal, obtiveram um crescimento bastante favorável. Na seguinte tabela, poderemos verificar os resultados em milhões das dormidas em hotéis, hotéis-apartamento, pousadas, aldeamentos e apartamentos turísticos e outros.

Tabela 2 - Número de dormidas em Portugal ano de 2017 (em milhões)

	Nacionais	Estrangeiros	Total
2013	12,2	29,4	41,6
2014	13,8	32,1	45,9
2015	14,5	34,4	48,9
2016	15,2	38,3	53,6
2017	15,9	41,6	57,5

Fonte: Instituto Nacional de Estatísticas, 2018

Relativamente a estes dados, os destaques vão para os Açores com um crescimento de +15,8%, seguidamente o Centro (+14,5%) e, por fim, o Alentejo (+11,7%). Ainda assim, o Algarve, a Área Metropolitana de Lisboa e a Madeira são as principais regiões de destino, onde concentram uma quota de 71,1%.

#### 2.1.2. Hóspedes

Tabela 3 - Número de Hóspedes em Portugal no ano 2017 (em milhões)

	Nacionais	Estrangeiros	Total
2013	6,1	8,3	14,4
2014	6,8	9,3	16,1
2015	7,2	10,1	17,4
2016	7,6	11,3	19,0
2017	8,0	12,7	20,6

Fonte: Instituto Nacional de Estatísticas, 2018

Relativamente ao número de hóspedes, os Açores, o Centro e o Alentejo voltam a destacar-se a nível de crescimento regional. O primeiro com +16,8%, o segundo com +13,2% e, por último, o Alentejo com +12,8%.

### 2.1.3. Receitas Turísticas

Como se verifica no quadro abaixo, as receitas turísticas tiveram um crescimento generoso de ano para ano, especialmente de 2016 para 2017, onde obteve 19,5% de crescimento.

Os principais responsáveis por estes valores são o Reino Unido, França, Espanha, Alemanha e EUA que concentram 63,4% do total de receitas.

Tabela 4 - Número de receitas turísticas, em Portugal, no ano de 2017 (em milhões €)

2013	2014	2015	2016	2017
9250€	10 394	11 451	12 681	15 153

Fonte: Instituto Nacional de Estatísticas, 2018

### 2.1.4. Proveitos na hotelaria (em mil milhões €)

Tabela 5 - Número de proveitos na hotelaria, em Portugal, no ano de 2017

	2013	2014	2015	2016	2017
Proveitos Totais	2,0	2,2	2,5	2,9	3,4
Proveitos Aposento	1,4	1,5	1,8	2,1	2,5

Fonte: Instituto Nacional de Estatísticas, 2018

Há mais 18,3% nos proveitos de alojamento, mais 16,6% nos proveitos totais e a Área Metropolitana Lisboa, Algarve e Norte concentram 74,4% do total de proveitos. Relativamente à evolução de 2013 a 2017, os proveitos de alojamento obtiveram 16,6% do crescimento médio anual e os proveitos totais 14,8%.

### 2.1.5. RevPar

Tabela 6 - RevPar, em Portugal, no ano de 2017 (em €)

2013	2014	2015	2016	2017
30,2	33,0	37,6	43,2	50,2

Fonte: Instituto Nacional de Estatísticas, 2018

Relativamente ao *RevPar* (receita por quarto disponível) há um crescimento de 7,0€ face ao ano anterior. O valor das pousadas (67,9€) e dos hotéis (54,9€) estão posicionados acima da média nacional. A Área Metropolitana de Lisboa, Algarve e Madeira são as regiões com valores mais elevados e relativamente à sua evolução de 2013 a 2017, verifica-se um aumento de 20€ face a 2013 e o crescimento médio anual é de 13,5€.

### 2.1.6. Dormidas de mercados externos

De 2013 a 2017, os principais mercados externos foram o Reino Unido, Alemanha, Espanha, França e Holanda. Houve um acréscimo de 11,4% dormidas de franceses, 8,5% dormidas de alemães e 7,4% de dormidas britânicas. Estes países, ao todo, concentram 60,8% da procura externa, tornando-os o TOP 5 de principais emissores, em Portugal. Se acrescentarmos os restantes 5, que fazem o TOP 10, juntamos o Brasil, os Estados Unidos, a Irlanda, a Itália e a Polónia. Entre os anos que já foi referido, as dormidas de polacos aumentaram 20,2%, a dos americanos 19,4% e a dos brasileiros 13,6%. Os 10 principais mercados somam 78,6% da procura externa.

## 2.2. Do lado da Oferta

### 2.2.1. Estabelecimentos

Tabela 7 - Número de estabelecimentos, em Portugal (em unidades)

2013	2014	2015	2016	2017
2008	2041	2028	2032	2075

Fonte: Instituto Nacional de Estatísticas, 2018

Na tabela 7, pode verificar-se que o número de estabelecimentos é inconstante e que do ano de 2016 para 2017 houve um crescimento de mais 43 estabelecimentos.

### 2.2.2. Quartos

Tabela 8 - Número de quartos, em Portugal (em unidades)

2013	2014	2015	2016	2017
132 331	136 761	137 359	141 015	144 411

Fonte: Instituto Nacional de Estatísticas, 2018

Relativamente ao número de quartos, o crescimento é positivo e, no ano de 2017, aumentou para mais de 3396.

### 2.2.3. Camas

Tabela 9 - Número de camas, em Portugal (em unidades)

2013	2014	2015	2016	2017
297 962	308 385	312 028	320 763	328 316

Fonte: Instituto Nacional de Estatísticas, 2018

O número de quartos, por sua vez, aumento para mais de 7753 unidades e de forma significativa.

Conclusão, a oferta cresceu a um ritmo inferior ao da procura.

## CAPÍTULO DOIS – NOVAS TENDÊNCIAS DO TURISMO E HOTELARIA

### 1. Caracterização das novas tendências

Como já referido anteriormente, Portugal é um dos países mais visitados, na Europa. Deste modo, a indústria do turismo tem sido colocada à prova, uma vez que as novas tendências, como por exemplo o avanço tecnológico, têm exigido mudanças neste setor. Os motivos das viagens têm-se alterado cada vez mais e, atualmente, grande parte das pessoas que viajam fazem-no para interagir com a comunidade local e, no que toca aos empreendimentos turísticos, foi necessário criar infraestruturas de forma a responder a toda a procura existente. Se analisarmos bem, no passado, as plataformas digitais de hospedagem não tinham qualquer tipo de interesse e até eram consideradas perigosas, porém, nos dias de hoje, são a maior ferramenta utilizada pelos turistas que querem visitar outros países, superando as grandes cadeias hoteleiras, em número de camas oferecidas. Novos conceitos têm surgido, entre os mais conhecidos: *o couchsurfing* e *o airbnb*. Estes dois conceitos passam por ser duas plataformas que permitem a interação direta entre o anfitrião e os viajantes, onde podem alugar diretamente um quarto ou uma casa inteira a um preço mais baixo que os empreendimentos turísticos tradicionais (Valva, 2014).

O *couchsurfing* surgiu, no ano de 2004, quando cinco amigos tiveram a ideia de receber um grupo de estudantes vindos da Islândia, sem os conhecer. A partir daqui nasceu a possibilidade, a partir desta plataforma, de receber pessoas estranhas em nossas casas ou como eles lhe chamam “amigos que ainda não conhecemos”. O principal objetivo é ficar em casa de alguém que esteja disposto a acolher quem vem. (Couchsurfing.org, 2019)

The image shows the logo for Couchsurfing, which consists of the word "couchsurfing" written in a lowercase, orange, cursive script font.

Fonte: *Couchsurfing*, 2019

Figura 1 – Logótipo do *couchsurfing*

O *airbnb* surgiu, no ano de 2008, através de dois colegas designers que decidiram hospedar três viajantes que estavam à procura de um lugar para ficar. Atualmente, esta plataforma é utilizada por milhares de pessoas (sejam elas viajantes ou anfitriões) para procurar e/ou publicitar um alojamento, de qualquer parte do mundo, e dar dicas/conselhos. (Airbnb, 2019)



Fonte: Logo Download, 2019

Figura 2 - Logótipo do aplicativo *airbnb*

O turista moderno está cada vez mais à procura de experiências únicas para conhecer um destino. Assim, os processos foram evoluindo tornando-se cada vez mais inovadores e criativos. Deste modo, vieram dar surgimento a novos formatos de alojamento, onde uma notável parte dos viajantes já se insere. Existem alguns fatores que vieram apoiar esta mudança: fatores financeiros, preservação da natureza, conhecimento de novas culturas e a melhoria da qualidade de vida. Atualmente, independentemente do tipo de alojamento selecionado pelo turista, o objetivo é sempre criar o equilíbrio entre estes fatores, para uma oferta segura, seja qual for o destino (Holjevac, 2003). No entanto, é importante que as unidades de alojamento se diversifiquem e inovem, uma vez que a competição é cada vez maior, tornando-se cada vez mais difícil manter um estabelecimento hoteleiro, assim como a exigência do turista.

Com a alteração do Decreto-lei nº39/2008, a 7 de março, algumas tipologias foram excluídas (moradias turísticas, motéis, estalagens, pensões) e um novo conceito entrou em vigor “alojamento local” que visa “facilitar a exploração das estruturas de alojamento de menores dimensões e de assegurar a qualidade e segurança das mesmas” (Marques & Santos, 2012).

Os estabelecimentos de *bed & breakfast* têm tido um grande impacto, nos Estados Unidos da América, uma vez que os turistas procuram cada vez mais alternativas às ofertas tradicionais. As famílias têm cada vez menos tempo para viajar e, deste modo,

optam por viagens de menor duração, onde consigam encontrar o mesmo conforto e um serviço personalizado (Lee, Reynolds, & Kennon, 2003). Este tipo de serviço tem a grande vantagem de poder atrair uma grande variedade de público, desde “os viajantes de negócios, os viajantes sénior, os viajantes em férias de curta duração, os viajantes de terceira geração (com baixos rendimentos e pouco viajados), os viajantes que procuram eventos sociais e os viajantes que se alojam sozinhos. (Lee et al., 2003).

A diferença entre este tipo de serviço e um hotel tradicional é o serviço que se presta, pois, os serviços são muito restringidos, no que toca ao alojamento alternativo, porém acaba por ser mais direto à comunidade local. Segundo Gunasekaran & Anandkumar, (2012) são serviços “personalizados, autênticos e alusivos à cultura local”. Os mesmo autores acreditam que as lacunas são combatidas através da hospitalidade que os hóspedes recebem quando são acolhidos em unidades hoteleiras alternativas. Posto isto, elaboraram um estudo para identificar os motivos que levam os turistas a escolher este tipo de alojamento e chegaram a quatro fatores predominantes no momento da escolha do turista: “atmosfera caseira, a relação preço qualidade preço, a cultura local, a relação entre anfitrião e hóspede”, concluindo que o sucesso do alojamento local é a satisfação do cliente.

Segundo Tussyadiah & Pesonen (2016), as plataformas *peer-to-peer* têm registado um grande crescimento no turismo, porque são potencialmente mais económicas para os turistas, comparativamente aos restantes empreendimentos turísticos, uma vez que é valorizado o contacto pessoal com a comunidade, “apelando à autenticidade e sustentabilidade do local”.

## CAPÍTULO TRÊS – O ALOJAMENTO LOCAL

### 1. Breve enquadramento

Vários estudos explicam que os Jogos Olímpicos foram um marco importante para o desenvolvimento do turismo mundial, pois foi daí que surgiu a primeira hospedaria para albergar todos os visitantes que por lá passaram.

Os primeiros estabelecimentos de hospedagem a surgir foram as pousadas e as tabernas, na idade média, na Europa. As primeiras eram públicas, com fins lucrativos e, normalmente, localizadas onde houvesse povoação. Geralmente, era oferecido bebidas, alimentos e albergues a viajantes. As segundas, tinham o mesmo objetivo, mas estavam situadas nas estradas e fora dos povoados. (Ventura, 2019)

Com o passar do tempo, começou a existir uma grande diversidade de turismo e tipos de turista e foi necessário adaptar o alojamento turístico às suas necessidades. Neste seguimento, criou-se uma classificação comum para todos os países o mundo. Desta forma, era possível garantir a transparência de mercado e poder comparar estatísticas hoteleiras de cada canto do mundo.

Relativamente à evolução dos estabelecimentos de hospedagem, é no ano de 1969 que se passa a denominar, em Portugal, os estabelecimentos hoteleiros. Em 1986, a estes juntam-se os meios complementares de alojamento. Em 1997, surge o turismo rural e, em 2008, os empreendimentos turísticos e o alojamento local. (Cunha & Abrantes, 2014).

Em 2008 verificou-se a necessidade de legislar o alojamento local, por não existir nenhuma coerência, ao nível nacional, relativamente aos empreendimentos e novas ofertas de alojamento que iam surgindo. Verificavam-se situações de no Porto ser registado como pensão, em Lisboa como hospedaria e no Algarve como estalagem.

O surgimento destas novas ofertas turísticas obrigou a que fossem criadas legislações para este tipo de estabelecimentos. Foi então, em março de 2008, que foi publicado um diploma validando “o regime jurídico da instalação, exploração e funcionamento dos empreendimentos turísticos”, criando-se assim a tipologia de “alojamento local”. Esta mudança de classificação dos empreendimentos veio melhorar “a relação entre a

valorização das características do alojamento e a qualidade de oferta turística” (Martins, 2011).

Segundo o Instituto Nacional de Estatística (2018), no ano 2017, o alojamento local foi o setor com o maior número de estabelecimentos. Na cidade do Porto, a zona histórica foi a mais procurada pelos turistas e previu-se que, em 2018, houvesse um acréscimo de 30% em comparação ao ano passado. Entenda-se que as modalidades de alojamento podem ser (Alojamento Local - Regime Jurídico, 2019):

- Moradia: *“estabelecimento de alojamento local cuja unidade de alojamento é constituída por um edifício autónomo, de carater unifamiliar.”*
- Apartamento: *“estabelecimento de alojamento local cuja unidade de alojamento é constituída por uma fração autónoma de edifício ou parte de prédio urbano suscetível de utilização independente.”*
- Estabelecimento de hospedagem: *“estabelecimento de alojamento local cujas unidades de alojamento são constituídas por quartos, integrados numa fração autónoma, em prédio urbano ou parte de prédio urbano suscetível de utilização independente.”*
- Quartos: *“exploração de alojamento local feita na residência do titular – correspondente ao seu domicílio fiscal – quando a unidade de alojamento sejam quartos em número não superior a três.”*

Não são só os turistas que optam pelo alojamento local, os estudantes universitários também são um público que se atrai bastante por esta modalidade, principalmente estudantes estrangeiros, que de acordo com o INE tem aumentado cada vez mais. Contudo, houve uma grande disparidade de alojamento local por todo o país e a lei acabou por ser renovada e mais restrita.

Eduardo Miranda (2018), representante da ALEP (Associação do Alojamento Local em Portugal), falou sobre o assunto. Quando perguntado sobre o crescimento do AL, este diz que “será a principal forma de alojamento turístico”.

O conceito de alojamento local não é novo, este fenómeno já uma realidade muito utilizada na América e tem sido cada vez mais solicitado em alternativa aos tradicionais

hotéis. Contudo, em Portugal, só se começou a notar esta mudança, no ano de 2014 (Nuntsu, Tassiopoulos, & Haydam, 2004).

Vários estudos afirmam que esta alteração no setor hoteleiro se sentiu, porque os visitantes começaram a procurar estadias mais económicas e mais genuínas, onde pudessem conhecer “os valores reais e as tradições de um determinado local”. Maioritariamente as habitações que, atualmente, são alojamentos locais, outrora foram utilizadas como habitações pessoais e, portanto, possuem “um cariz mais acolhedor e familiar, sendo esse o principal fator de sucesso deste tipo de alojamento” (JLL, 2015).

Há cada vez mais alojamentos locais, porque as pessoas vêm como uma boa oportunidade de negócio, onde rapidamente conseguem extrair benefícios económicos e até pessoais (Hsieh & Pearl, 2010).

Ao contrário dos empreendimentos turísticos tradicionais, no Alojamento Local, os clientes têm uma interação mais direta com os proprietários, porque geralmente estes vivem nas mesmas instalações da casa, podendo partilhar as áreas em comum. Contudo, também já existem muitos AL onde o anfitrião apenas recebe e dá as boas vindas aos visitantes e depois deixa ao encargo deles a casa até ao dia da sua partida. O objetivo do alojamento local é fazer com que quem lá passa, se sinta num ambiente mais familiar e mais próximo do país que visita, porém sempre com conscientes que àquela não é a sua casa e, portanto, têm que ter o mínimo de respeito pelo dono (Lynch, McIntosh, & Tucker, 2009).

## 2. Alojamento Local em Portugal

Segundo a AHRESP (2019), Portugal é um dos países onde se pode constatar uma larga oferta de serviços, principalmente nas zonas de maior incidência do turismo. Ainda antes desta atividade ser regulamentada e legislada, já existia uma grande variedade de oferta a nível de arrendamentos de apartamentos, moradias e quartos. A exigência por parte dos hóspedes e a regulamentação permitiu que o conceito AL regista-se um crescimento notável, nestes últimos anos, visto que encaminhou a uma estabilidade fiscal jurídica necessária para que obtivesse mais investimento neste setor. Até agora, os estabelecimentos possuíam características muito diferenciadas e desiguais, sendo assim os proprietários viram-se obrigados a cumprir as legislações em vigor e satisfazer as

necessidades dos seus hóspedes, isto porque o nível de exigência também vai aumentando cada vez mais.

Em 2017, Portugal constou em perto de 113 publicações internacionais como “destino a não perder em 2017”, sendo que o Porto foi a cidade que mais se destacou nesta tendência de procura. Desta forma, como já foi dito, o alojamento local tem vindo a crescer de dia para a dia, focando-se cada vez mais numa diversificação de oferta única e inesquecível, oferecendo aos hóspedes uma experiência muito mais intimista, onde podem ficar a conhecer os verdadeiros valores da cidade que visitam. Neste mesmo ano, de janeiro a julho foram registados 1623 alojamentos locais novos, no concelho do Porto, registando um maior aumento (147%) face ao mesmo período de 2016. Em 2018 havia registo de 3425. Contudo, no presente ano, o valor é de 2222, ou seja, houve uma queda nos registos de alojamento local. (Registo Nacional do Turismo, 2019)

Normalmente este tipo de serviço, como já referido no capítulo três, é oferecido por plataformas digitais como por exemplo *Airbnb*, *Tripadvisor*, *Booking* e *Homeaway*. E estas foram algumas das ferramentas que permitiram o sucesso do AL, uma vez que permitem, de forma fácil, a entreaajuda entre hóspedes e o contacto rápido com os anfitriões. Para além disto, é através destas plataformas que podem divulgar as suas ofertas.

Outros fatores que podem aumentar ainda mais esta atividade, são o investimento estrangeiro, que já se vê muito em Portugal, a criatividade e inovação, uma vez que os turistas procuram cada vez mais experiências diferenciadores. Uma das grandes oportunidades que o AL trouxe foi a criação de novos empregos e novas fontes de rendimentos para os empreendedores. Contudo, com este aparecimento, também surgiram as desvantagens: os conflitos com o alojamento tradicional e os protestos por parte dos condomínios que não querem nos seus meio familiares estabelecimentos de alojamento local, porque todas as semanas entram desconhecidos na sua zona de residência. (ALEP, 2019)

### 3. Alojamento Local na cidade do Porto

#### 3.1. A cidade do Porto



Fonte: Vida Extra Expresso, 2019

Figura 3 - A cidade do Porto

A cidade do Porto, conhecida pela cidade invicta, localizada no Norte do país, é a segunda maior cidade de Portugal, com uma área de 45km<sup>2</sup>. Tem cerca de 1,7 milhões de habitantes e apresenta uma grande variedade de oferta para quem a visita. É uma das cidades mais culturais portuguesas e o seu centro histórico foi considerado pela UNESCO Património da Humanidade, para além disto, em 2001, foi eleita capital europeia da cultura. Estas distinções elevaram a sua imagem a um nível internacional, despertando o interesse dos turistas. Com o crescimento do turismo, a cidade começou a ser melhorada e reconstruída, porém sem nunca perder a sua essência. Quem visita a cidade do Porto, fica rendido. É fácil conhecê-la em três/ quatro dias, podendo usufruir de diferentes segmentos do turismo, contudo o mais notório é o cultural e gastronómico. O

Porto é uma cidade cheia de história e a simpatia do povo cativa qualquer um. Para além disto,

É uma cidade para quem adora visitar, conhecer e descobrir porque está cheia de história, cultura, atrações turísticas e eventos. Aconselha-se uma visita de, no mínimo, três dias para visitar os pontos turísticos mais interessantes, porque o centro do Porto acaba por ser pequeno e, portanto, fica fácil conhecer num curto espaço de tempo tão pequeno. A visita à Ribeira, onde passa o Rio Douro, às caves, à Sé e à Torre dos Clérigos é indispensável. Para além disto, é possível encontrar uma grande variedade de oferta a nível de alojamento e gastronomia, podendo-se experimentar, todos os dias, pratos típicos diferentes da região. Não foi à toa que a cidade conquistou por três vezes o título de “Melhor Destino Europeu”. Tornando-se numa cidade muito procurada, especialmente para novos negócios. (Porto-North-Portugal, 2019)

### 3.2. Análise SWOT ao Alojamento Local na cidade do Porto

A cidade do Porto é uma das principais cidades, em Portugal, no que toca ao alojamento local, por isso há cada vez mais investidores a querer apostar nela. Deste modo, considera-se que fazer uma análise SWOT é importante, uma vez que através desta análise podemos entender os pontos fortes, os pontos fracos, as oportunidades e as ameaças de um produto e/ou negócio. Neste caso, com o auxílio do documento “Estratégia de Marketing Turístico do Porto e Norte de Portugal: HORIZONTE 2015-2020” será analisado o alojamento local, na cidade do Porto.

- **Pontos Fortes:**

- Estimula a economia para alguns empreendedores e pequenos investidores;
- Criação de novos postos de emprego;
- Promoção da região;
- Cidade com um ambiente familiar;
- Grande variedade de vinhos, especialmente o vinho do Porto;
- Conhecida pela sua gastronomia caseira e deliciosa;
- Rica em cultura, arquitetura e história;
- Oferta de programas temáticos para quem gosta de diversão noturna;
- Diversidade de meios de transporte, nomeadamente para outros países;
- Mesmo que não saibam falar a língua, os cidadãos locais tentam sempre ajudar da melhor forma que conseguem, daí ser o povo conhecido pela sua amabilidade e simpatia;
- Tendo em conta cada país, na cidade do Porto o custa de vida, para os turistas, é baixo.

- **Pontos Fracos:**

- Há uma larga variedade de oferta semelhante;
- Degradação da área, se não for cuidada;

- Má conservação dos monumentos e locais históricos, devido à afluência de turistas e má conduta por parte dos cidadãos;
- O centro história ainda tem muitas ruas com revelam pouca higiene e cuidado;
- O Porto tem uma grande variedade de oferta noturna, porém a entrada de menores em lugares noturnos ainda é muito facilitada.

- **Oportunidades**

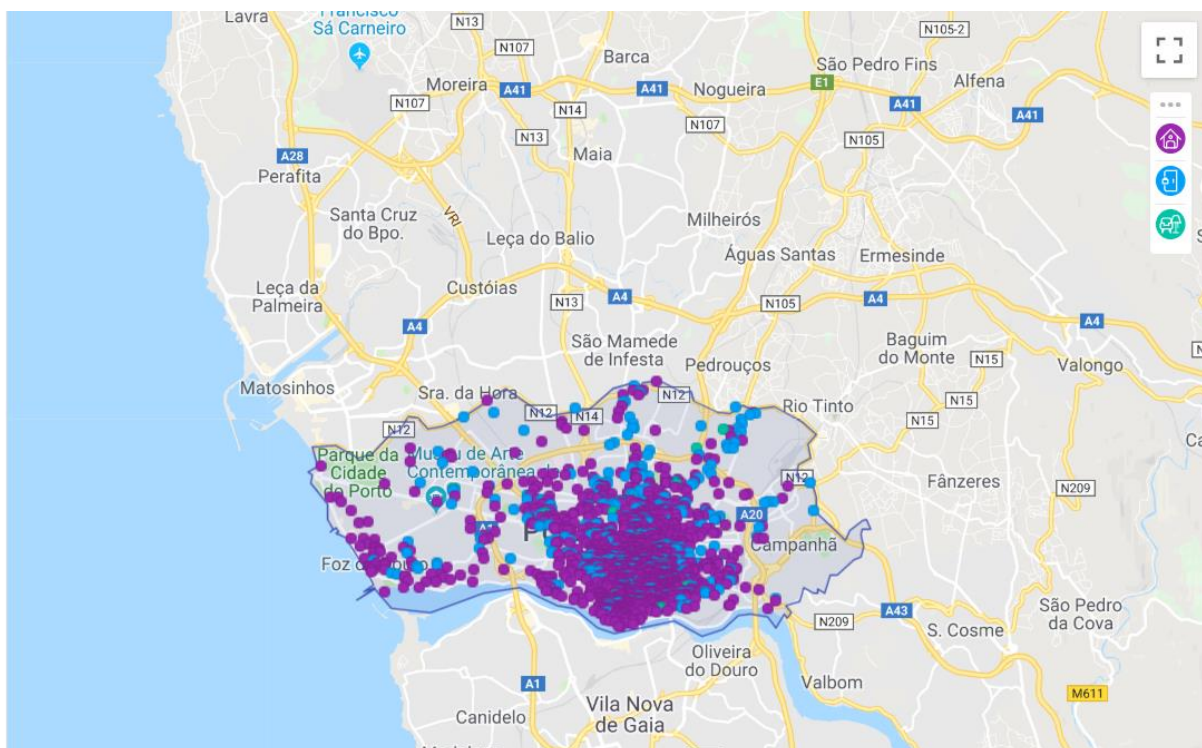
- Há cada vez mais turistas, ou seja, dificilmente não terá procura;
- O terminal de cruzeiros turísticos passa a ser uma das portas principais para a entrada de turistas, na cidade;
- De ano para ano, há um aumento de eventos culturais para todas as idades e gostos;
- Prevê-se que o turismo, nos próximos 20 anos, vai ter um crescimento ainda maior;
- Diversidade de recursos naturais e patrimoniais;
- Com o crescimento da cidade, há cada mais investimentos em produtos e marcas de renome.

- **Ameaças**

- O excesso de visitantes pode provocar a pressão turística, levando ao aumento de preços nas zonas turísticas, por exemplo;
- Perda de identidade da cidade pela criação de produtos não autênticos;
- Perdas de negócios, devido a situações burocráticas ou por demasiado oferta, por exemplo: o alojamento local;
- A competitividade em relação aos destinos concorrentes, por isso o fator diferenciação é importante;
- Apesar do turismo ser uma das principais receitas para a cidade, a crise económica e financeira ainda é bem visível, principalmente para a população local;
- A sazonalidade dos fluxos turísticos, por exemplo os passeios de barco ou *tuk-tuk*.

### 3.3. Alojamento Local

A cidade do Porto é uma das principais cidades com um maior número de registos de alojamento local. Segundo o AirDNA (2019), neste momento, existem na cidade do Porto, 9,019 alojamentos locais. Sendo que 83% são casas inteiras, 16% são quartos privados e 1% quartos partilhados. Relativamente às plataformas que os hóspedes utilizam para reservar o seu AL: 77% dos turistas utilizam a plataforma *Airbnb*, 10% o *HomeAway* e 13% ambos.



Fonte: *AirDNA*, 2019

Figura 4 - Localização dos estabelecimentos

Após uma análise aos Registos Nacionais do Turismo (2019), verificou-se que existem 8394 empreendimentos de alojamento local, ou seja, só 93% está devidamente inscrito e legalizado.

As preferências de cada visitante, na hora de viajar, variam muito consoante os seus gostos e desejos, relativamente ao país que visitam. Enquanto uns preferem um bom lugar para dormir, outros não se importam de dormir “em qualquer lado”. De acordo

com as suas boas classificações (preço/qualidade) na plataforma *HomeAway* (2019), foram retirados três exemplos de estabelecimentos de alojamento local.

### 3.3.1. Apartamento

*“Apartamento de luxo com vistas impressionantes localizado a 1,7 km do centro da cidade”*



Fonte: *HomeAway*, 2019

Figura 5 - Divisões do Apartamento

Este apartamento, situado na Marina do Freixo, tem cerca de 160 metros quadrados. Dispõe de três quartos e duas casas de banho, podendo receber até seis hóspedes. A estadia mínima é de 2 a 3 noites.

A nível de comodidades, oferece: TV, estacionamento, antena parabólica ou televisão por cabo, internet, aquecimento, kit de primeiros socorros, extintor, aquecimento central, garagem, secador de cabelo, roupa de cama, elevador, máquina de lavar, toalhas, ferro e tábua de engomar, máquina de lavar loiça, frigorífico, fogão, forno, micro-ondas, cafeteira, torradeira, condimentos e utensílios, loiça e utensílios, livros, videojogos, jogos de cartas/ tabuleiro, varanda, terraço.

O *check-in* é feito a partir das 14h30 e o *check-out* das 11h00. Relativamente às regras da casa, festas e eventos não são permitidos, nem fumar. Porém, crianças e animais de estimação são bem-vindos.

No que toca à política de cancelamento, se cancelado quatorze dias antes do dia da chegada, os clientes têm direito a 100% do reembolso. Se for cancelado setes dias antes do dia da chegada, recebem 50%.

#### **Espetacular**

5/5 ★★★★★ Estadia em Feb 2018

Sara S.

Este apartamento é espetacular excedeu as nossas expectativas.... Foi um fim de semana magnifico... Os proprietários, Sr Hugo e a menina Sónia sempre muito prestaveis e atenciosos connosco ..... Recomendamos a todos que queiram passar uns dias com amigos/familiar com uma vista magnifica ....

Publicado a Feb 28, 2018

---

#### **Fabulous apartment and great location**

5/5 ★★★★★ Estadia em Jun 2019

Shawn D. Kitchener

Beautiful apartment with all the amenities! Easy walk to Porto and the many wonderful restaurants. Hugo provided directions to the nearby grocery store.

Very clean and wonderful view of the Douro river.

Would for sure stay here for longer than 2 nights!

Publicado a Jun 9, 2019

---

Fonte: *HomeAway*, 2019

Figura 6 - *Reviews* de hóspedes

Na figura 6, podemos rever dois comentários (de fevereiro de 2018 e junho 2019) com mais de um ano de diferença, a este apartamento. Compreende-se que o mesmo continua com uma excelente qualidade, que os hóspedes ficam rendidos com a vista que ele proporciona e com a amabilidade dos anfitriões.

Segundo o *HomeAway*, neste momento, pode-se reservar este apartamento pelo preço de 96€ por noite.

### 3.3.2. Moradia

#### *“Private Countryside Villa Near Porto – Spa&Pool”*



Fonte: *HomeAway*, 2019

Figura 7 - Divisões da moradia

Esta moradia possui 650 metros quadrados, tem cinco quartos, quatro casas de banhos e recebe até doze pessoas. A sua estadia mínima é de dois noites.

A nível de comodidades, oferece: piscina, jacuzzi, internet, estacionamento, ar Condicionado, TV, aquecimento, kit primeiros socorros, extintor, detetor de fumo, iluminação no exterior, ar condicionado, toalhas, champô, sabonetes, papel higiénico, secador, ginásio, roupa de cama, máquina de lavar, ferro e tábua de engomar, máquina de lavar loiça, micro-ondas, condimentos e utensílios, frigorífico, grelhador, loiça e utensílios, fogão, cafeteira, cozinha, forno, torradeira, chaleira, aparelhagem, jardim, toalhas de praia, varanda, terraço, bicicletas.

O seu check-in é feito, a partir das, 15h30 e o check-out 11h00. Relativamente às regras da moradia, festas e eventos não são permitidos, assim como fumar. Contudo, crianças e animais de estimação são bem-vindos.

No que toca à política de cancelamento, se cancelado quatorze dias antes do dia da chegada, os clientes têm direito a 100% do reembolso. Se for cancelado setes dias antes do dia da chegada, recebem 50%.

**Férias em família**

5/5 ★★★★★ Estadia em Jun 2019

Rita G.

Uma vivenda fantástica para uma escapadinha em família, totalmente equipada, tudo em excelentes condições. Ótimo para famílias grandes.

Recomendamos vivamente !

Publicado a Jun 23, 2019

**villa super porpre accueil chaleureux et propriétaire tres sympa et Helena qui nous a recu aussi**

5/5 ★★★★★ Estadia em May 2019

jose f.

propriete 5ch piscine la cuisine il y avait tout vraiment tres bien je recommande et a cote de tous les commerces cafe boulangerie et autouroute pas loin Porto a 25mn le top des tops

Publicado a May 29, 2019

Fonte: *HomeAway*, 2019

Figura 8 - *Reviews* de hóspedes

Na figura 8, podemos ver dois comentários (de maio e junho de 2019) onde ambos os hóspedes classificam a morada com cinco estrelas, porque está totalmente equipada e dá para famílias grandes.

Segundo o *HomeAway*, neste momento, pode reservar-se esta moradia pelo preço de 259€ por noite.

### 3.3.3. Estabelecimento de hospedagem

#### “Boavista YourHouse XL Bedroom”



Fonte: *HomeAway*, 2019

Figura 9 - Divisões da Hospedagem

Este estabelecimento de hospedagem (quarto), situado na Boavista, possui quarenta metros quadrados e pode receber até quatro pessoas. A casa dispõe de duas casas de banho e a estadia mínima é de três noites.

A nível de comodidades, oferece: internet, lareira, kit primeiros socorros, roupa de cama, toalhas, papel higiénico, ferro e tábua de engomar, elevador, secador de cabelo, frigorífico, micro-ondas, loiça e utensílios, fogão, cafeteira, cozinha, forno, condimentos e utensílios, chaleira, livros, varanda.

O *check-in* pode ser feito a partir das 16h00 e o *check-out* é às 12h00. Relativamente às regras, festas e eventos, fumar e animais de estimação não são permitidos.

No que toca à política de cancelamento, se o cliente cancelar, pelo menos, 60 dias antes do dia da chegada, recebe 100% de reembolso. Se cancelar 30 dias antes, recebe 50% de reembolso.

#### **Apartamento cómodo y tranquilo**

4/5 ★★★★★ Estadia em Aug 2019

OLGA A. Madrid

El propietario es muy amable, siempre dispuesto a dar la información que necesitas. La habitación es muy cómoda y tranquila, así que lo recomiendo si estás unos días visitando Porto.

Publicado a Aug 13, 2019

#### **Très propre maison d'hôtes**

5/5 ★★★★★ Estadia em Jun 2019

Béthel H.

Lits confortables et draps d'un blanc impeccable. La cuisine est bien équipée et le proprio a même apporté des oranges fraîches quotidiennement.

Ne vous attendez pas à utiliser la laveuse car il n'y a pas de place pour suspendre le linge. Le quartier est calme et bien communiqué. Bcp de cafés, de restos et de supermarchés a proximité.

Publicado a Jun 26, 2019

Fonte: *HomeAway*, 2019

### Figura 10 - *Reviews* de hóspedes

Na figura 10, encontram-se dois comentários (um de junho e outro de agosto de 2019). Ainda que uma das hóspedes só tenha classificado com quatro estrelas, o seu comentário é bastante positivo. Ambas elogiam as condições da habitação e a disponibilidade do anfitrião.

Segundo o *HomeAway*, neste momento, pode reservar-se este estabelecimento de hospedagem pelo preço de 40€ por noite.

## PARTE II – DESCRIÇÃO DA METODOLOGIA DA INVESTIGAÇÃO

### 1. Tipo de estudo

A investigação deste estudo apresentará um método sistémico de recolha e análise de dados, nomeadamente de documentos relacionados com o alojamento local.

Deste modo, este estudo divide-se em duas fases: o âmbito quantitativo e qualitativo, na medida em que se vai analisar dados já pré-existentes de indicadores turísticos, fornecidos pelo INE e pelo Turismo de Portugal; e o âmbito qualitativo através da criação de um manual de apoio para a criação de um estabelecimento de alojamento local.

### 2. Definição do problema e objetivos do estudo

A investigação terá como base a seguinte questão de investigação: *“Como podemos contribuir para a melhoria do alojamento local no setor hoteleiro?”* que, por sua vez, levará à recolha, análise e compilação de informação através da criação de um Manual que sirva de apoio aos empreendedores.

Tendo em consideração a questão principal deste projeto, foram considerados os seguintes **objetivos**:

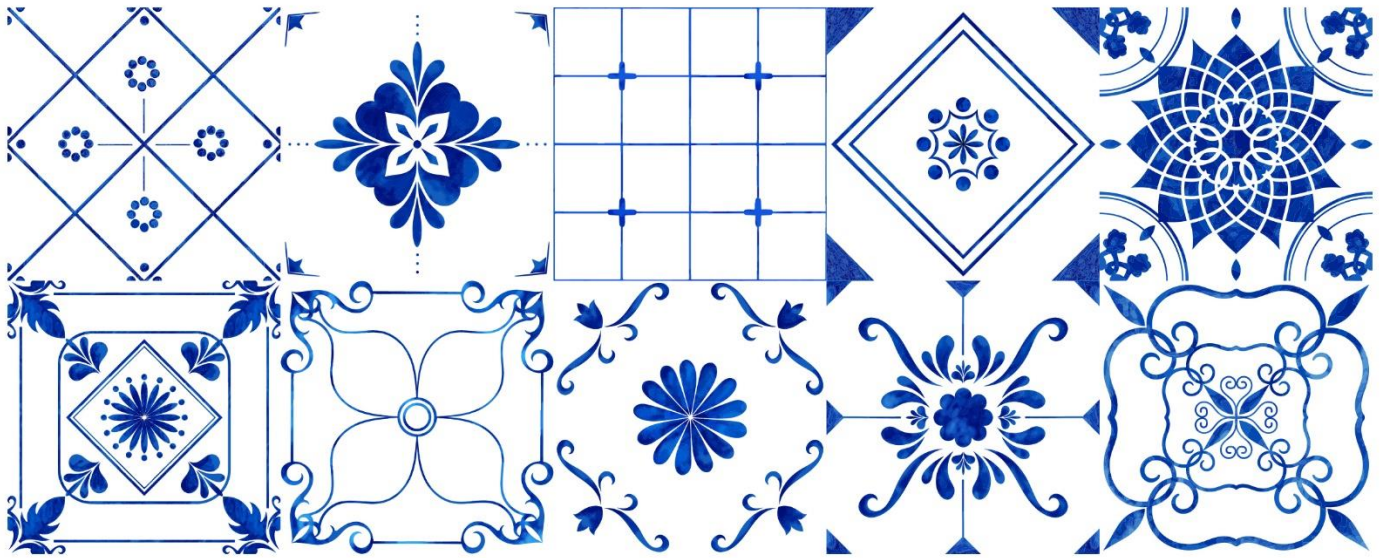
- Compreender o impacto do aparecimento do alojamento local, na Cidade do Porto e no País,
- Compreender os efeitos que o alojamento local provocou o a nível da procura nos Empreendimentos Turísticos;
- Identificar as consequências que o alojamento local despoletou ao nível das receitas dos Empreendimentos Turísticos;
- Reconhecer os fatores diferenciadores que levam à preferência do alojamento local;
- Contribuir para a melhoria do serviço prestado no alojamento local;
- Criar um Guia que oriente o empreendedor na criação do seu Empreendimento.

### 3. O Manual

Durante a realização deste projeto e após todas as pesquisas feitas para a recolha da informação, surgiu a ideia de se criar um manual que servisse de base e apoio para todos aqueles que querem abrir um estabelecimento de alojamento local, uma vez que existe imensa informação, porém encontra-se espalhada por diferentes plataformas. Sendo assim, este projeto resulta da compilação de várias informações dispersas retiradas do Turismo de Portugal, da Associação do Alojamento Local em Portugal e do Alojamento Local Esclarecimentos – Guia Essencial do AL.

A ideia principal é que este manual contenha tudo aquilo que é necessário para abrir um estabelecimento.

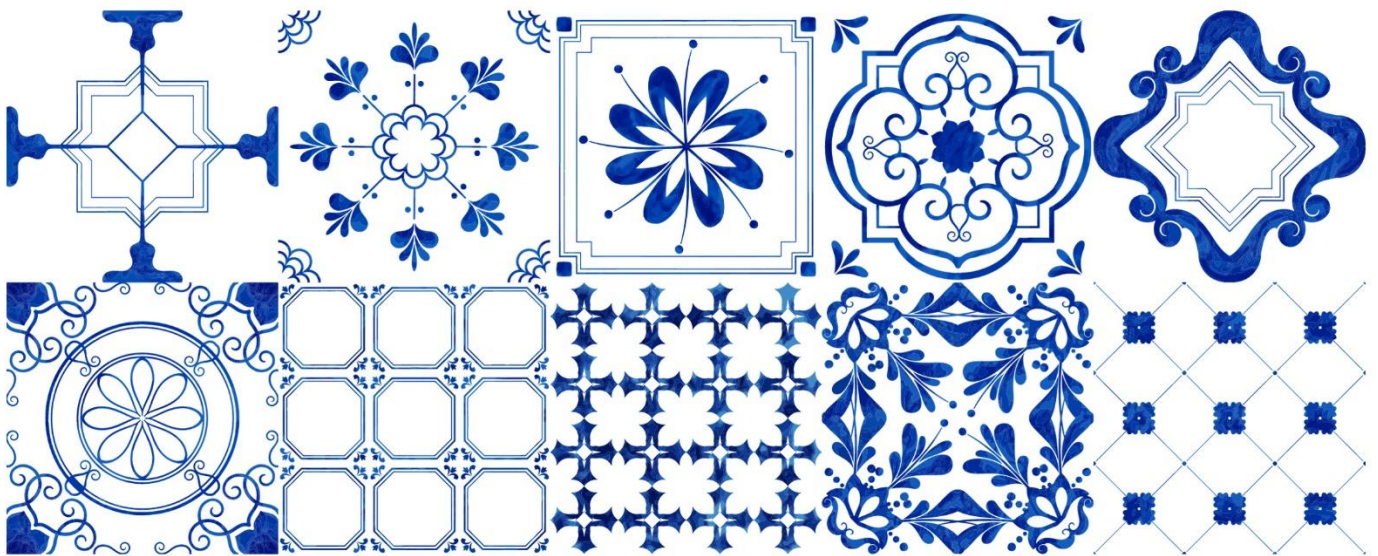
O manual é composto por uma parte introdutória, seguidamente todos os passos necessários para se iniciar a atividade, a legislação aplicada, as obrigações fiscais, os conselhos úteis e, por fim, os anexos.



# Registo e Abertura de Alojamento Local

---

## Manual de Apoio



## 1. Introdução

Este manual foi criado para si e tem como principal objetivo acompanhá-lo nesta nova fase da sua vida, quando decidiu ser gestor de alojamento local.

Pretendemos ajudá-lo nesta fase do seu projeto de alojamento local e, mesmo que possa já ter alguma experiência na área, será sempre um novo desafio num setor aliciante e sempre em constante mutação. Por outro lado, consideramos crucial mentalizá-lo para outros pormenores do serviço.

Não basta criar um alojamento com serviços básicos. É necessário exceder as expectativas do cliente e fazê-lo voltar.

De certeza que pretende criar um negócio sustentável, com clientes que repetem. A qualidade que oferecemos aos visitantes tem de se adaptar as suas características, preferências, necessidades obrigando-nos a preocupar com a excelência do serviço.

Neste Manual vai encontrar dois grupos principais: um que se caracteriza pelo enquadramento legal do negócio e outro que lhe fornecerá algumas dicas e conselhos relativamente a esta atividade.

Quando surgiram os primeiros *hostels* no país e dado o número excessivo de tipos de empreendimentos que existiam, cada localidade registava-os conforme lhe parecesse mais conveniente: pensões, estalagens, albergarias...

Foi, portanto, necessário criar e legislar este novo conceito hoteleiro. Assim surge o conceito de alojamento local pelo Decreto-lei n.º 39/2008, de 7 de março, que concretizou o objetivo de incluir a prestação de serviços alojamento temporário, uma vez que estes não se enquadravam na categoria de empreendimentos turísticos.

É uma atividade que tem vindo a crescer de dia para dia, havendo cada vez mais oferta e procura no setor. Este crescimento obrigou a que fossem feitas alterações a um nível legislativo, uma vez que não se trata de um fenómeno passageiro. O alojamento veio para ficar e cada vez cresce mais o número destes estabelecimentos ao nível nacional.

Sendo assim, surgiu o interesse de criar um documento onde pode encontrar tudo o que necessita saber para a criação do seu estabelecimento de alojamento local. Este manual tem como principal objetivo auxiliar todos os novos investidores e/ou empreendedores que queiram iniciar atividade num estabelecimento de alojamento local.

Antes de iniciar a sua atividade, compreenda em que tipo de modalidade se enquadra o seu estabelecimento: moradia, apartamento, estabelecimento de hospedagem ou quarto.<sup>1</sup>

Depois, ter consciência de algumas características desta atividade.

---

<sup>1</sup> Este manual remete ao regime jurídico que consta no Decreto-lei n.º 128/2014, de 29 de agosto. Sendo assim, as regras são aplicáveis aos estabelecimentos de alojamento local que se encontram no continente e na Região Autónoma da Madeira. A Região Autónoma dos Açores, por sua vez, rege-se pela Portaria n.º 83/2016, de 4 de agosto, com as suas próprias disciplinas.

## 2. Reflexão inicial

Antes de tomar a decisão que mudará a sua vida, deverá ter consciência de que:

- A. Entra numa área económica muito aliciante, estimulante e sem rotina, o que implica um desafio diário;
- B. Deverá estar sempre muito atento ao mercado que muda e se transforma de forma galopante;
- C. Atividade internacional cujo potencial nunca termina e os seus principais requisitos aplicam-se no mundo inteiro: qualidade, limpeza, simpatia, acessibilidade...
- D. Possui horários de trabalho nem sempre agradáveis que implicam disponibilidade quase total;
- E. É uma atividade de serviço ao cliente 24 horas por dia, 7 dias por semana e 365 dias por ano;
- F. Cada vez mais o cliente procura autenticidade – não queira imitar os outros, tente oferecer um serviço diferenciador;
- G. Implica o contacto permanente com inúmeras pessoas, todas com personalidades e feitos diferentes;
- H. Não basta possuir conforto no alojamento ou qualidade nos alimentos; o cliente cada vez exige mais;
- I. O cliente não se preocupa só com os bens tangíveis, também quer viver experiências no local que visita;

O objetivo desta reflexão inicial não é assustá-lo ou intimidá-lo. Queremos apenas que tenha consciência do negócio onde vai investir o seu dinheiro e a sua vida.

Agora que já decidiu, há aspetos fundamentais a ter em conta...

### 3. Porque estará o turismo a crescer em Portugal

Podíamos aqui apresentar-lhe algumas razões mais económicas, políticas e sociais, como a criação de infraestruturas, as redes de transporte, a entrada das companhias *low-cost* em Portugal, mas o objetivo não é esse.

Queremos que compreenda que ao nível do atendimento, o português possui características únicas que nos diferenciam e que funcionam como um atrativo ao nosso País.

1. Somos um povo extremamente hospitaleiro, preocupamo-nos com o cliente;
2. Estamos sempre disponíveis e gostamos de receber bem;
3. Ajudamos quem precisa, quem se encontra perdido ou necessita de algo;
4. Temos um idioma que se adapta facilmente a outras línguas, a maioria da população fala inglês e mesmo quando não sabemos o idioma esforçamo-nos por comunicar;
5. Somos multifacetados;
6. Preocupamo-nos com o outro – cliente ou colega e por norma temos espírito de equipa;
7. Somos na maioria dos casos decididos e resolvemos problemas com alguma rapidez;
8. A falta de método e organização que, às vezes, possuímos leva-nos a resolver rapidamente questões que possam surgir no dia-a-dia.

#### 4. Como iniciar a sua atividade

Para iniciar a sua atividade, e após uma reflexão muito séria, terá de ter em atenção aos seguintes procedimentos e requisitos obrigatórios.

##### 4.1. Mera comunicação prévia

A mera comunicação prévia é um procedimento obrigatório que é realizado através do Balcão do Empreendedor, ou seja, trata-se de um registo dos estabelecimentos de alojamento local. Normalmente, demora 10 dias até sair o resultado do deferimento por parte do município, após estes dias é dado um número de registo do estabelecimento de alojamento local, que constitui o único título válido de abertura ao público.

A câmara municipal poderá opor-se ao registo se:

- a. *“Incorreta instrução da comunicação prévia com prazo”;*
- b. *“Violação de restrições definidas, caso se trate de uma área de contenção previamente identificada pela câmara ou de proibição temporária de registo”;*
- c. *“Falta de autorização de utilização adequada do edifício.”* (Balcão do Empreendedor, 2019)

Deverá levar consigo os seguintes documentos:

- Documento de identificação do titular da exploração do estabelecimento (pessoa singular) ou o código de acesso à certidão permanente do registo comercial (pessoa coletiva) fotocopiado;
- Um termo de responsabilidade que assegure a idoneidade do edifício ou a sua fração autónoma para a prestação de serviços de alojamento, subscrito pelo titular da exploração do estabelecimento;
- A caderneta predial urbana pertencente ao imóvel, caso o requerente seja o proprietário do imóvel, fotocopiada;
- O contrato de arrendamento ou outro documento que valide o titular da exploração fotocopiado;
- A apólice do Seguro de Responsabilidade Civil para o AL;
- Declaração do início/ alteração de atividade do titular da exploração do estabelecimento para o exercício da atividade de prestação de serviços de alojamento fotocopiado.

NOTA: Deverá ter em atenção se a área do seu imóvel é uma área de contenção. Caso seja, só poderá explorar um máximo de sete estabelecimentos.

NOTA 1: A Câmara Municipal, a Autoridade de Segurança Alimentar e Económica (ASAE) e o Turismo de Portugal poderão fazer vistoria ao(s) seu(s) estabelecimento(s).

## 4.2.Requisitos para os estabelecimentos de alojamento local

### 4.2.1. Requisitos Gerais

Para os requisitos gerais, necessitará de:

- Apresentar boas condições das instalações e dos equipamentos, nomeadamente mobiliário, utensílios, sistema sanitário;
- Estar ligado ao saneamento básico, ou seja, à rede pública da água e dos esgotos;
- Água fria e quente corrente;
- Janelas, sacadas ou varandas diretamente ligadas ao exterior, que permita as condições de ventilação e arejamento necessárias;
- Um sistema que permita tapar a luz exterior;

### 4.2.2. Requisitos de segurança

Para os requisitos de segurança, necessitará de:

- Uma **caixa de Primeiros Socorros**, assinalada com um dístico adequado (cruz branca sobre fundo verde) que deverá conter: compressas de diferentes dimensões, pensos rápidos, rolo adesivo, ligadura não elástica, solução antisséptica (unidose), álcool etílico 70% (unidose), soro fisiológico (unidose), tesoura de pontas rombas, pinça, luvas descartáveis em Latex, inventário do conteúdo.
- **Segurança Contra Incêndio**, ou seja, o Decreto-Lei n.º 128/2014, de 29 agosto, Artigo 13º, explica que:

*“Os estabelecimentos de alojamento local devem cumprir as regras de segurança contra riscos de incêndio, nos termos do disposto no Decreto-Lei n.º 220/2008, de 12 de novembro, e do regulamento técnico constante da Portaria n.º 1532/2008, de 29 de dezembro.”*

Isto não se aplica aos estabelecimentos de alojamento local que tenham capacidade inferior<sup>2</sup> a 10 utentes, os quais devem possuir:

- a) Extintor e manta de incêndio acessíveis aos utilizadores;*
- b) Equipamento de primeiros socorros acessível aos utilizadores;*
- c) Indicação do número nacional de emergência (112) em local visível aos utilizadores.*

- **A Legislação sobre Segurança Contra Incêndios:** o Regime Jurídico da Segurança Contra Incêndio em Edifícios (Decreto-Lei n.º 220/2008, de 12 novembro) e a Aprovação do Regulamento Técnico de Segurança contra Incêndio em Edifícios (Portaria n.º 1532/2008, de 29 de dezembro).

---

<sup>2</sup> Alterado pelo Decreto-Lei n.º 63/2015, de 23 de abril, para igual ou inferior a 10 utentes

#### 4.3.Emissão de faturas

- Todos os rendimentos que obtiver através da atividade de alojamento mobilado para turistas são coletados na categoria B como rendimentos de trabalho independente;
- Deverá declarar o rendimento através da emissão de fatura ao hóspede. Esta é feita através de um programa certificado ou no Portal das Finanças;
- Caso emita faturas num valor até 1000€ não necessita de identificar o adquirente do serviço;
- Caso emita faturas num valor superior a 1000€ tem **obrigatoriamente** de colocar os dados de identificação do adquirente.
- Se o adquirente não for português (e não tiver NIF), poderá utilizar um número que o identifique (por exemplo, o passaporte).

#### NOTAS IMPORTANTES:

1. As faturas são passadas aos hóspedes, deste modo estes são sempre os titulares da reserva ou outro por eles indicado. O valor a faturar é o valor total da venda do serviço, ou seja, não colocam os descontos das comissões das plataformas *online*, por exemplo o *airbnb*;
2. No caso em que as reservas são realizadas através de sites que funcionam como agências, por exemplo a Expedia, a fatura é emitida à agência, sendo que esta fica responsável pela fatura ao cliente;
3. Tem até 5 dias úteis para emitir a fatura após a prestação do serviço ou do recebimento.

Passos para passar uma fatura:

1. Aceda ao **Portal das Finanças**;
2. Coloque o seu **NIF** e **senha pessoal**;
3. No separador do lado esquerdo, clique em **Todos os Serviços**;
4. Deslize até encontrar **Recibos Verdes**, vá a **Faturas e Recibos Verdes** e clique em **Emitir**;
5. Selecione a **Data de prestação de serviço** e o **tipo** (Fatura-Recibo ou Fatura);
6. Em seguida, aparecerá o recibo verde eletrónico, onde deve preencher consoante a sua situação;
7. Selecione a atividade do seu serviço, neste caso do AL é: **ALOJAMENTO MOBILADO PARA TURISTAS – CAE 55201 OU 55204**;
8. Insira o NIF do adquirente ao qual prestou o serviço (relembrando que, caso não seja português terá de colocar outro número de identificação);
9. Na descrição tem que escrever “Prestação de serviços de alojamento mobiliado para turistas, da data \_/\_/\_ a \_/\_/\_, no AL \_\_\_\_/AL, sito na morada: XXXXX”
10. Insira o valor que cobra ao hóspede;
11. Coloque o seu regime de IVA;
12. Selecione a Base de incidência em IRS;
13. Por fim, deverá confirmar e submeter o recibo verde – poderá imprimir o recibo ou então guardar o documento em pdf para depois enviar para o seu hóspede.

#### 4.4. Comunicação ao SEF

Sempre que facultar alojamento, a título oneroso, a cidadãos estrangeiros tem obrigatoriamente de fazer uma Comunicação do Alojamento, no prazo de três dias úteis, através do meio de boletim de alojamento, no portal do SEF. No caso de na sua localidade não existir, deverá comunicar à Guarda Nacional Republicana ou à Polícia de Segurança Pública.

Posteriormente à saída do cidadão estrangeiro, deverá comunicar novamente, no mesmo prazo útil, às mesmas entidades citadas. Se preferir, pode colocar logo no primeiro envio de comunicação a data de check-in e check-out, porém se houver alguma alteração de data, na partida, terá de proceder a um novo envio do Boletim de Alojamento.

#### 4.5.Publicidade do AL

Segundo o Decreto-lei 128/2014, Artigo 17.º:

*“1- Os estabelecimentos previstos no presente decreto-lei devem identificar-se como estabelecimentos de alojamento local, não podendo, em caso algum, utilizar a qualificação de empreendimento turístico, ou de qualquer tipologia de empreendimento turístico, nem qualquer sistema de classificação.*

*2- A publicidade, a documentação comercial e o merchandising dos estabelecimentos de alojamento local devem indicar o respetivo nome ou logótipo e número de registo, não podendo sugerir características que os estabelecimentos não possuam nem sugerir que os mesmos se integram num dos tipos de empreendimentos turísticos previstos no Decreto-Lei nº 39/2008, de 7 de Março, alterado pelos Decretos-Leis nºs 228/2009, de 14 de Setembro, e 15/2014, de 23 de Janeiro.*

*3- Apenas os estabelecimentos de hospedagem que reúnam os requisitos previstos no artigo 14.º podem utilizar a denominação «hostel» no seu nome, publicidade, documentação comercial e merchandising.”*

Em suma:

- Sempre que fizer publicidade ao seu estabelecimento terá de colocar o respetivo nome ou logótipo e o número de registo;
- Só poderá considerar o seu estabelecimento na modalidade de “hostel”, se este corresponder a todos os requisitos previstos necessários;
- Se a modalidade do seu estabelecimento for de “estabelecimento de hospedagem” e/ou “quartos” poderá usar a denominação de “bed & breakfast” ou “guest house”

## 4.6. Fixações obrigatórias

### 4.6.1. Placa Informativa



Fonte: Sapo, 2018

Figura 11 - Exemplo de placa informativa

À exceção da modalidade moradia, todos os estabelecimentos de alojamentos locais deverão ter uma placa informativa, junto à entrada principal.

- Deverá ser em material acrílico cristal transparente, extrudido e polido, com 10mm;
- Deverá ter uma dimensão de 200mm x 200mm;
- Em letra Arial, cor azul escura, pantone280;
- Deverá ser aplicada a uma distância de 50mm da parede, com parafusos de aço inox.

### 4.6.2. Livro de informações

No seu estabelecimento local, deverá ter um livro de informações que esteja disponível em Português, Inglês e, pelo menos, mais duas línguas. Neste livro, deverá indicar o funcionamento e as regras do seu alojamento local. Para além disso, poderá colocar a informação da internet; o número para o caso de emergências; as regras de horário; onde, como e quando vazar o lixo; as instruções para o uso dos eletrodomésticos e sugestões do que comer e visitar.

#### 4.6.3. Número Nacional de Emergência

Segundo o Decreto-lei n.º 128/2014, Artigo 13º, legislação aplicada ao alojamento local, nomeadamente aos requisitos de segurança, é completamente obrigatório e de forma visível aos seus hóspedes, a indicação do número nacional de emergência (112).

#### 4.6.4. Sinalização Fotoluminescentes

Se o seu estabelecimento tiver uma capacidade até 10 utentes, deverá sinalizar obrigatoriamente a placa do extintor e manta apaga-fogos.



Fonte: Alesclarecimentos, 2019

Figura 12 - Sinalizações fotoluminescentes obrigatórias

Se o seu estabelecimento tiver uma capacidade superior a 10 utentes, deverá adotar as medidas de segurança contra incêndios e incluir as restantes sinalizações e equipamentos de segurança necessários.

#### 4.6.5. Sinalização Não Fotoluminescentes

Se o seu kit de primeiros socorros estiver visível, poderá colocar diretamente um autocolante de fundo verde com uma cruz branca. Se o seu kit não estiver visível, deverá colocar, num lugar visível, o autocolante que informa que a existência do kit de primeiros socorros.

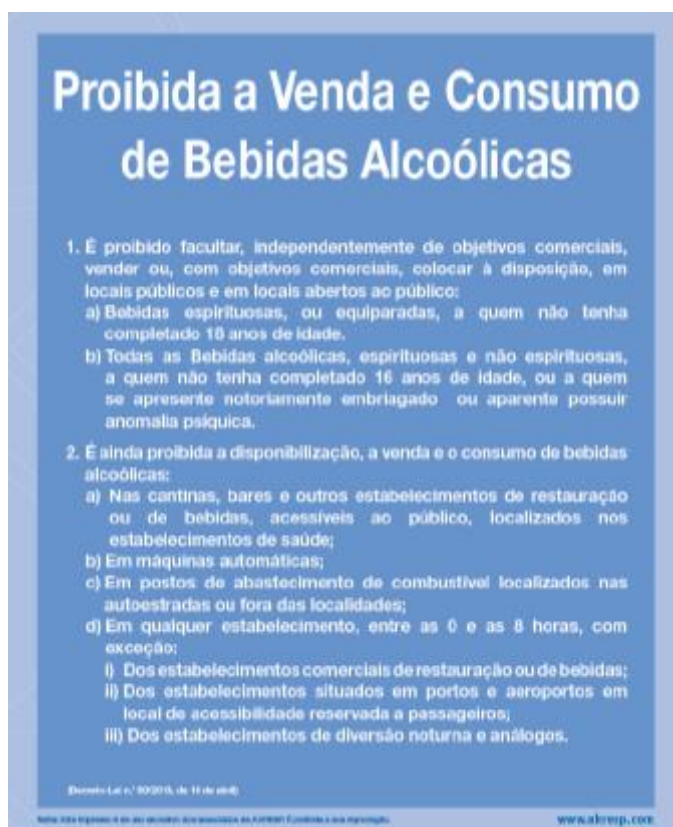


Fonte: Alesclarecimentos, 2019

Figura 13 - Sinalização não fotoluminescentes obrigatória

#### 4.6.6. Venda e Consumo de Álcool

Se o seu AL estiver habilitado a vender bebidas alcoólicas, é obrigatório colocar, num lugar visível, toda a documentação e avisos associados a este tipo de venda. Especialmente a informação de proibição de bebidas a menores de 18 anos.



Fonte: AHRESP, 2016

Figura 14 - Sinalização de venda e consumo de álcool

#### 4.6.7. Dístico Proibição de Fumar

Segunda a Lei n.º 37/2007, de 14 de agosto, também conhecida pela Lei do Tabaco, todos os espaços que prestem serviços e que não cumpram as condições necessárias de extração de fumos têm de ter obrigatoriamente afixado um dístico de proibição de fumar.



Fonte: ARHESP, 2016

Figura 15 - Sinalização de não fumadores

#### 4.6.8. Livro de Reclamações

Segundo o decreto-lei 128/2014, Artigo 20.º:

*“1 – Os estabelecimentos de alojamento local devem dispor de livro de reclamações nos termos e condições estabelecidos no Decreto -Lei n.º156/2005, de 15 de setembro, alterado pelos Decretos-Leis n.ºs 317/2007, de 6 de novembro, 118/2009, de 19 de maio, 317/2009, de 30 de outubro, e 242/2012, de 7 de novembro.*

*2 – O original da folha de reclamação é enviado à ASAE, nos termos previstos na legislação referida no número anterior.”*

##### 4.6.8.1. Livro em formato físico

Deverá conter um livro de reclamações por cada estabelecimento que tenha, ou seja, se tiver mais que um alojamento local, cada um deles terá de ter o seu livro de reclamações, uma vez que os seus registos são distintos.

O livro deverá estar disponível, no respetivo alojamento local. A capa destacável fornecida obrigatoriamente tem de estar afixada num local visível e devidamente preenchida:

ENTIDADE COMPETENTE: ASAE

MORADA: Rua Rodrigo da Fonseca nº73, 1269-274 Lisboa

Caso possua mais que um apartamento no mesmo edifício, compete a ASAE distinguir as diferentes situações, ou seja, se o seu estabelecimento tiver **receção**, o livro de reclamações e respetivo aviso deverão encontrar-se na mesma.

No caso de não existir receção, deverá ter em atenção as seguintes hipóteses:

- Se o titular da exploração se encontrar perto dos estabelecimentos e estes forem perto uns dos outros, poderá somente colocar a informação que existe livro de reclamações, uma vez que à partida terá possibilidade de entregar de forma imediata o livro.
- Se o titular da exploração se encontrar longe dos estabelecimentos e estes foram também longes uns dos outros, cada apartamento deverá ter um livro de reclamações, juntamente com o letreiro informativo afixado.

#### 4.6.8.2. Livro em formato eletrónico

Deverá disponibilizar na plataforma *online* do seu estabelecimento o acesso ao formato eletrónico do livro de reclamações, de uma forma visível e destacada. No caso de não possuir site, deverá ter um endereço eletrónico somente para reclamações através da plataforma digital.

Após a reclamação, tem até 15 dias úteis para responder ao consumidor, esclarecendo as medidas que forem adotadas no seguimento da reclamação.<sup>3</sup>

---

<sup>3</sup> É obrigatório dispor de um Livro de Reclamações em formato físico e eletrónico.

## 5. Legislação aplicada

De acordo com o Diário da República deve seguir o Decreto-Lei n.º 128/2014, atualizado a 29 de agosto. Porém, o alojamento local foi criado pelo Decreto-Lei n.º 39/2008, a 7 de março, que eventualmente já foram alterados, “para permitir a prestação de serviços de alojamentos temporários em estabelecimentos que não reunissem os requisitos legalmente exigidos para os empreendimentos turísticos”.

A Portaria n.º 517/2008, de 25 de junho, previu três tipos de estabelecimentos de alojamento local: o apartamento, a moradia e os estabelecimentos de hospedagem que têm de cumprir alguns requisitos mínimos de segurança e higiene.

Segundo o novo Decreto-Lei n.º 39/2008, a 7 de março:

- Alojamento Local e Empreendimentos Turísticos passam a ser duas figuras autónomas e separadas;
- Deste modo, os regimes jurídicos passam a ser distintos, tratando apenas de forma igual o que é materialmente igual;
- Os apartamentos e os estabelecimentos de hospedagem sofreram alterações;
- Estabeleceu-se requisitos mínimos a observar, para estabelecimentos de alojamento local com menos de 10 utentes, relativamente à segurança contra risco de incêndio;
- As competências de fiscalização e de aplicação de sanções passam a ser da responsabilidade das Autoridades de Segurança Alimentar e Económica.<sup>4</sup>

---

<sup>4</sup> O Decreto-Lei nº39/2008, a 7 de março, encontra disponível em: [www.dre.pt](http://www.dre.pt)

## 6. Obrigações fiscais

- Deverá emitir as suas faturas num programa certificado, onde conste o NIF e a morada ou emitir as faturas *online*, no portal das finanças;
- Tem até 5 dias para emitir a fatura após a prestação do serviço ou do recebimento;
- Tem de passar o recibo da importância total cobrada a cada cliente (sem descontar as comissões pagas aos sites);
- Caso não passe a fatura no Portal das Finanças, tem de apresentar nas finanças (através de envio de SAF-T) os recibos emitidos no mês anterior, até ao dia 20 de cada mês;
- Tem de apresentar a declaração periódica do IVA. Caso esteja isento, tem de verificar se tem faturas com reverse charge e entregar o respetivo IVA no mês seguinte;
- Até ao segundo mês após o pagamento do rendimento (comissões ou prestação de serviço), deverá entregar o Modelo 30 (rendimentos pagos a não residentes). Caso não tenha em sua posse o Modelo RFI21 das entidades a que efetua pagamentos, deverá fazer retenção na fonte de 25%.

## 7. Conselhos úteis para o investidor

- Antes de dar início à exploração do seu imóvel, não se esqueça de efetuar o registo do mesmo. Deverá fazer uma comunicação ao Balcão Único Eletrónico e seguidamente proceder à declaração de início de atividade, junto da Autoridade Tributária e Aduaneira;
- Poderá confirmar se o seu imóvel está registado como AL, no Registo Nacional de Alojamento Local, disponível no site do Turismo de Portugal;
- Mesmo que só alugue uma divisão da sua casa, tem de proceder ao registo do seu imóvel na modalidade de “estabelecimento de hospedagem”;
- Não se esqueça de colocar a placa de sinalização do AL, de acordo com a nova Lei (62/2018) é obrigatório em todos os estabelecimentos, exceto em moradias;
- Deverá obrigatoriamente pedir a todos os hóspedes, que não sejam portugueses, os dados para o SEF;
- Se algum hóspede se recusar a dar os dados necessários para a reserva, não o poderá alojar no seu estabelecimento;
- A fatura deverá ser emitida pelo valor total, sem descontar a comissão dos sites;
- O Modelo 30 é sempre obrigatório, a partir do momento em que recebe reservas de sites e/ou empresas intracomunitárias ou estrangeiras;
- No caso de atingir 10,000€ antes do final do ano, não tem obrigatoriamente de começar a pagar IVA, porém no início do ano seguinte terá de proceder à alteração do regime de IVA e começa a liquidar no mês seguinte, neste caso Fevereiro;
- Não faça publicidade do seu estabelecimento em sites que não estejam devidamente legalizados ou estará a constituir uma violação do Decreto-Lei n.º 128/2014, de 29 de agosto;
- Deverá ter em atenção o estado do seu empreendimento, no caso da ASAE entender que não reúne as condições estipuladas por lei, poderá fechar o mesmo.

## 8. Conselhos úteis para os colaboradores

- Preocupe-se com a sua aparência, postura e imagem – o primeiro contacto com o cliente é crucial e marcante para a imagem que o cliente irá construir;
- Mesmo que não use uniforme, preocupe-se com a forma como se apresenta;
- Obrigatório o banho diário;
- Cabelo deve estar limpo, cortado e bem penteado;
- Unhas devem estar limpas, cortadas e arranjadas;
- A maquilhagem deve ser discreta;
- O uso de perfume também deve ser sóbrio de forma a não incomodar;
- Não fume à frente do cliente, nem beba bebidas alcoólicas no trabalho;
- Preserve o bom ambiente de trabalho;
- Não crie conflitos, nem problemas com os seus colegas, nem com os seus clientes;
- Preocupe-se em saber o que se passa no estabelecimento onde trabalha;
- Ensine os novos colaboradores;
- Preocupe-se com o material e equipamento, estão lá para o ajudar no seu serviço;
- Quando verificar que alguma coisa correu mal, informe o seu colega para que possa melhorar;
- Elogie quando **considerar** justo;
- Deve ser amável, dando um elogio ao cliente e colega;
- Cumpra todas as promessas que faz ao cliente; se não tiver a certeza, não prometa.
- O cliente confia em nós os seus pertences; não o desiluda;
- Mantenha o sigilo profissional; não comente com terceiros o que viu no estabelecimento;
- Mantenha sempre a calma e seja discreto.

## 9. Conclusão

Agora que chegou ao fim do seu manual, esperamos que já se sinta apto e esclarecido sobre todos os processos para criar o seu estabelecimento de alojamento local, porque foi criado para responder a todas as dúvidas e aconselhar com dicas úteis.


Esperamos que este manual contribua de forma positiva para o seu negócio.

Não se esqueça de todas as dicas que lhe foram dadas, serão fundamentais, especialmente para os dias menos bons.

Bom proveito!

## Anexos


### Anexo A – Ficha Técnica de Fiscalização

	<b>Ficha Técnica de Fiscalização</b>	FTF: PPC/01/UNO/18 Versão: 01/2018 Revisão: 00	
	ALOJAMENTO LOCAL	REALIZADO POR:	UNO 2018

IDENTIFICAÇÃO		
Representante legal/Proprietário/Explorador		
Nº de registo	/AL	
ASSINALAR A MODALIDADE DE ALOJAMENTO LOCAL		
<b>Modalidade</b>	Moradia	
	Apartamento	
	Estabelecimento de Hospedagem (unidades de alojamento são quartos)	
	Estabelecimento de Hospedagem - <i>Hostel</i>	
	Quartos	
<p><b>Nos estabelecimentos de hospedagem, encontram-se instalados estabelecimentos comerciais e de prestação de serviços, incluindo os de restauração e/ou de bebidas,</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Que não estejam devidamente autorizados <input type="checkbox"/> e</li> <li>• Que não cumprem a demais legislação aplicável a cada atividade <input type="checkbox"/></li> </ul>		

<b>ASSINALAR AS SITUAÇÕES EM FALTA</b>
--

OFERTA DE SERVIÇOS DE ALOJAMENTO LOCAL	
Falta de registo do AL (RNAL).	
Falta de atualização do registo do AL.	
Oferta, disponibilização, publicidade e intermediação em violação, desrespeito ou incumprimento do contrato de arrendamento ou outro título ou da autorização de exploração.	
Atos de angariação de clientela para estabelecimento local não registado ou com registo desatualizado.	


	<b>Ficha Técnica de Fiscalização</b>	FTF: PPC/01/UNO/18 Versão: 01/2018 Revisão: 00	
	ALOJAMENTO LOCAL	REALIZADO POR:	UNO  2018

Falta de autorização dos condóminos para a instalação e exploração de <i>hostels</i> em edifícios em propriedade horizontal nos prédios em que coexista habitação.	
Falta de seguro multirrisco de responsabilidade civil válido	

REQUISITOS GERAIS DO ALOJAMENTO LOCAL	
O estabelecimento não respeita a capacidade máxima (9 quartos e 30 utentes) <b>(não inclui os <i>hostels</i> e os quartos)</b> .	
O proprietário/titular de exploração explora mais de 9 estabelecimentos no edifício, na modalidade de apartamento, sendo aquele número superior a 75% do número de frações existentes no edifício.	


REQUISITOS GERAIS DE INSTALAÇÃO	
Falta de adequadas condições de conservação e funcionamento das instalações e equipamentos.	
Falta de ligação à rede pública de abastecimento de água ou de um sistema privativo de abastecimento de água com origem devidamente controlada.	
Falta de ligação à rede pública de esgotos ou falta de fossas sépticas dimensionadas para a capacidade máxima do estabelecimento.	
Falta de água corrente quente e fria.	
As instalações sanitárias não dispõem de um sistema de segurança que garanta privacidade;	
Falta de condições de higiene e limpeza.	

UNIDADES DE ALOJAMENTO	
Falta de janela ou sacada com comunicação direta para o exterior que assegure as adequadas condições de ventilação e arejamento.	
Falta de mobiliário, equipamento e utensílios adequados.	

	<b>Ficha Técnica de Fiscalização</b>	FTF: PPC/01/UNO/18 Versão: 01/2018 Revisão: 00
	<b>ALOJAMENTO LOCAL</b>	REALIZADO POR: UNO 2018

Falta de um sistema que permita vedar a entrada de luz exterior.	
Falta de portas equipadas com um sistema de segurança que assegure a privacidade dos utentes.	

REQUISITOS DE SEGURANÇA	
<b>O alojamento local tem capacidade superior a 10 utentes (por ex. os <i>hostels</i>)</b>	
Os estabelecimentos de alojamento local não cumprem as <b>regras de segurança contra riscos de incêndio</b> , nos termos do disposto no Decreto-Lei n.º 220/2008, de 12 de novembro, alterado pelo DL n.º 224/2015, de 9/10 e do regulamento técnico constante da Portaria nº 1532/2008, de 29 de dezembro. (solicitar comprovativo que ateste o cumprimento das regras de segurança).	
<b>O alojamento local tem capacidade igual ou inferior a 10 utentes</b>	
Falta de extintor de incêndio acessível aos utilizadores.	
Falta de manta de incêndio acessível aos utilizadores.	
Falta de equipamento de primeiros socorros acessível aos utilizadores.	
Falta de indicação do número nacional de emergência (112) em local visível aos utilizadores.	
<b>Requisitos de Identificação e Publicidade</b>	
Falta de identificação como Alojamento Local.	
Utilização da qualificação, tipologia ou sistema de classificação de empreendimento turístico, bem como sugerir características que os estabelecimentos não possuam.	
Utilização da denominação de " <i>Hostels</i> " sem cumprir os requisitos exigidos.	
Falta de: <ul style="list-style-type: none"> <li>- indicação do nome <input type="checkbox"/>,</li> <li>- logótipo <input type="checkbox"/>,</li> <li>- n.º de registo <input type="checkbox"/> em todos os documentos</li> </ul>	

	<b>Ficha Técnica de Fiscalização</b>	FTF: PPC/01/UNO/18 Versão: 01/2018 Revisão: 00	
	ALOJAMENTO LOCAL	REALIZADO POR:	UNO 2018

Ou (indicar onde falta) na: <ul style="list-style-type: none"> <li>- publicidade <input type="checkbox"/>,</li> <li>- documentação comercial <input type="checkbox"/>,</li> <li>- merchandising <input type="checkbox"/></li> </ul>	
---	--


<b>NORMA TRANSITÓRIA</b> <b>(Artigo 5.º da Lei n.º 62/2018, de 22/08)</b>
Os estabelecimentos de alojamento local já existentes dispõem do prazo de dois anos - 21/10/2020 -, a contar da data em vigor da referida lei para se conformarem com as alterações previstas na mesma, nomeadamente o previsto nos artigos 13.º, 13.º -A, 18.º e 20.º -A.

<b>Placa Identificativa – AL</b>	
O <i>Hostel</i> não possui afixada, no exterior do edifício junto à entrada principal uma placa Identificativa – <b>AL</b> .	
O Apartamento/Estabelecimento de hospedagem/Quarto não possui junto à entrada do estabelecimento (leia-se, edifício) afixada a placa identificativa - <b>AL</b> .	
A placa identificativa existente não cumpre o modelo e as características obrigatórias.	

<b>Período de funcionamento</b>	
O estabelecimento de hospedagem não publicita devidamente o período de funcionamento (aplicável apenas quando o estabelecimento não está aberto todos os dias do ano).	

<b>Outras situações</b>	
Reúne os requisitos legais para ser considerado Empreendimento Turístico <i>Dar cumprimento ao n.º 3 do art.º 21.º, conjugado com o n.º 2 do art.º 2.º</i>	
Falta de livro de reclamações <i>(É exigível que o mesmo se encontre no local onde é prestado o serviço de AL nas situações em que existe um serviço de receção no qual se encontra um responsável pela gestão do livro de reclamações)</i>	

4

	<b>Ficha Técnica de Fiscalização</b>		FTF: PPC/01/UNO/18 Versão: 01/2018 Revisão: 00	
	ALOJAMENTO LOCAL		REALIZADO POR:	UNO 2018

Falta de Livro de Informações em português e inglês e em mais duas línguas	
--	--

#### NOTAS FINAIS

1. **Como se faz a contagem dos utentes nos estabelecimentos de alojamento local?**

Nos termos do artigo 11.º a contagem deve ser efetuada do seguinte modo:

**Moradias e apartamentos**

Capacidade máxima = 9 quartos e 30 utentes

Capacidade por quarto = 2 utentes

Capacidade da(s) sala(s) (caso exista) = 2 utentes

Camas suplementares: caso possua condições de habitabilidade adequadas, poderá, no máximo, comportar duas camas suplementares para crianças até 12 anos.

**Hostels e quartos**

Capacidade por quarto = 2 utentes

Camas suplementares: caso possua condições de habitabilidade adequadas, poderá, no máximo, comportar duas camas suplementares para crianças até 12 anos.

2. Sempre que, no ato inspetivo, sejam solicitados documentos que o operador não forneça de imediato, **deverá o mesmo ser notificado** para efeitos de apresentação.

3. Como apoio à ação inspetiva e diligências subsequentes poderá/deverá ser consultado o RNAL, no site do Turismo de Portugal em

<https://mt.turismodeportugal.pt/RNAL/ConsultaRegisto.aspx?Origem=CP&FiltroVisivel=True>

O RNAL contém a relação dos Estabelecimentos de Alojamento Local registados para efeitos da prestação de serviços de alojamento temporário, com indicação do respetivo número de registo, dados relativos ao alojamento e identificação dos titulares da exploração.

# INFORMATION BOOK

CARNET D'INFORMATIONS  
LIBRO DE INFORMACION  
LIVRO DE INFORMAÇÕES

This apartment complies with the Portuguese short-term rental laws. Registration number:  
Cet appartement est conforme aux lois portugaises de location temporaire. Nr d'enregistrement:  
Este apartamento cumple con las leyes portuguesas de alquiler a corto plazo. Número de registro:  
Este apartamento cumple as leis portuguesas de alojamento mobilado para turistas. N° de registo:

\_\_\_\_\_/AL

Fonte: A Loja do AL, 2019

Exemplar de um Livro de Informações. Este poderá encontrar em:

<https://alojadoal.shopk.it/product/livro-de-informacoes-do-alojamento-local-4-linguas-pt-ing-fr-es-a-cores>.

## CONCLUSÃO

Os objetivos deste projeto centravam-se principalmente na vontade de aplicar os conhecimentos adquiridos ao longo destes dois anos e trabalhar num tema no qual possuísse uma afinidade. A escolha foi estudar a evolução turística em Portugal e, de uma forma, mais objetiva o Alojamento Local. Considerando as características particulares do alojamento local e as diferenças existentes entre os empreendimentos turísticos, detetamos a necessidade de criar um manual que servisse de apoio ao investidor que pretende abrir um estabelecimento de alojamento local.

Durante todo o percurso do trabalho, a maior dificuldade ao longo deste processo foi encontrar conteúdo bibliográfico sobre o alojamento local, uma vez que é quase inexistente. Trata-se de um tipo de alojamento recente em Portugal e as suas características diferenciadoras tornam-no num caso de sucesso e de cada vez mais procura, concluindo-se que este fenómeno veio para ficar, apesar dos “contras” que existem sobre o setor.

Compreendeu-se que as plataformas digitais referidas (*airbnb, booking, homeaway*) tiveram um grande impacto para o crescimento do setor, porque permitem de forma rápida, fácil e eficaz um contacto entre os hóspedes e os anfitriões, para além de que podem encontrar descritas as experiências de outros hóspedes.

A revisão bibliográfica permitiu concluir que o turismo, nos últimos 10 anos, tem crescido significativamente em Portugal e, portanto, é um setor com bastante importância para a económica, porque é uma das maiores fontes de rendimento do país.

Na região Porto e Norte, principalmente na cidade do Porto, este crescimento tem-se sentido de uma forma significativa, tornando a cidade invicta num dos destinos mais procurados da Europa.

Este crescimento obrigou e permitiu que novas formas de alojamento surgissem, nomeadamente o alojamento local que têm um lugar de destaque e foi através destas conclusões que surgiu a ideia de criar um manual de apoio para abrir um estabelecimento de alojamento local, de forma a ajudar todos aqueles que pretendam abrir este tipo de negócio.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

### Bibliografia

- AHP. (2016). O Alojamento Local em Portugal - qual o fenómeno? Obtido de [http://www.ahp-ttt.com/sites/default/files/NovaSBEEstudoAlojamentoLocal\\_vfinal20161219.pdf](http://www.ahp-ttt.com/sites/default/files/NovaSBEEstudoAlojamentoLocal_vfinal20161219.pdf)
- AHRESP. (2019). Obtido de Alojamento Local: <https://ahresp.com/2019/09/alojamento-turistico-dormidas-hospedes-proveitos-revpar/>
- Airbnb. (2019). Obtido de O que é o airbnb e como funciona?: <https://www.airbnb.pt/help/article/2503/o-que-%C3%A9-a-airbnb-e-como-funciona>
- AirDNA. (2019). Obtido de AirDNA: <https://www.airdna.co/vacation-rental-data/app/pt/porto/porto/overview>
- ALEP. (2019). Obtido de O Alojamento Local na Comunicação Social: <http://www.alep.pt/?p=638>
- Alojamento Local - Regime Jurídico. (fevereiro de 2019). Obtido de Turismo de Portugal: <https://business.turismodeportugal.pt/SiteCollectionDocuments/alojamento-local/guia-alojamento-local-fev-2019.pdf>
- Balcão do Empreendedor. (2019). Obtido de <https://eportugal.gov.pt/empresas/Services/balcaodoempreendedor/Licencalmpressao.aspx?CodCategoria=&CodSubCategoria=&CodActividade=&CodLicenca=2637&CodLocalidade=287>
- Cole, S. (2007). Hospitality and Tourism in Ngadha: An Ethnographic Exploration. Em P. Lynch, A. Morrison, & C. Lashley, *Hospitality: A Social Lens*.
- Couchsurfing.org. (2019). Obtido de Our Story: <https://www.couchsurfing.com/about/about-us/>
- Cunha, L., & Abrantes, A. (2014). *Introdução ao Turismo*. Lisboa: Lidel: Edições Técnicas, Lda.

- Decreto-lei n.º 128/2014. (29 de agosto de 2014). Obtido de <https://dre.pt/web/guest/pesquisa/-/search/56384880/details/maximized>
- Decreto-lei n.º. 63/2015. (23 de abril de 2015). Obtido de <https://dre.pt/pesquisa/-/search/67059141/details/maximized>
- Decreto-lei n.º.128/2014. (29 de agosto de 2014). Obtido de <https://dre.pt/web/guest/pesquisa/-/search/56384880/details/normal?q=decreto+128%2F2014>
- Decreto-lei n.º220/2008. (12 de novembro de 2008). Obtido de <https://dre.pt/pesquisa/-/search/439866/details/maximized>
- Decreto-lei n.º39/2008. (7 de março de 2008). Obtido de <https://dre.pt/pesquisa/-/search/247248/details/maximized>
- Estatística, I. N. (2018). Estatísticas do Turismo 2017.
- Forum, W. E. (2017). The Travel & Tourism Competitiveness Index. Obtido de [http://www3.weforum.org/docs/WEF\\_TTCR\\_2017\\_web\\_0401.pdf](http://www3.weforum.org/docs/WEF_TTCR_2017_web_0401.pdf)
- Gunasekaran, N., & Anandkumar, & V. (2012). Factors of influence in choosing alternative.
- Holjevac, I. A. (2003). A vision of tourism and the hotel industry in the 21st century. *International Journal of Hospitality Management*.
- HomeAway. (2019). Obtido de HomeAway: <https://www.homeaway.pt/>
- Hsieh, Y.-C., & Pearl, & L. (2010). Bed and Breakfast Innkeeper's Work and Personal Life Balance: A Cross-cultural comparison. pp. 576-581.
- JLL. (2015). Obtido de Estudos e Tendências: <https://www.jll.pt/pt/estudos-e-tendencias>
- Kunwar, R. R. (2017). What is hospitality? The GAZE Journal of Tourism and Hospitality. pp. 55-115. Obtido de <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.3126/gaze.v8i0.17832>
- Lee, S. Y., Reynolds, J. S., & Kennon, & L. (2003). Bed and Breakfast Industries.

- Lynch, P., McIntosh, A., & Tucker, & H. (2009). Commercial Homes in Tourism: An International Perspective.
- Marques, J., & Santos, & N. (2012). Espaços turísticos e novas formas de alojamento. *Revista de Geografia e Ordenamento do Território*.
- Martins, L. (2011). O "alojamento local" - entre o impulso da novidade e a maturidade do turismo rural português.
- Miranda, E. (12 de agosto de 2018). Alojamento local vai ser o mercado turístico em 2020. (A. Laranjeiro, & A. Rebelo, Entrevistadores) Obtido de <https://www.dinheirovivo.pt/empresas/1247772/>
- Nuntsu, N., Tassiopoulos, D., & Haydam, & N. (agosto de 2004). The bed and breakfast market of Buffalo City (BC), South Africa: present status, constraints and success factors.
- O Guia Essencial do Alojamento Local. (2019). Obtido de <https://www.alesclarecimentos.pt/>
- Portaria n.º 1532/2008. (29 de dezembro de 2008). Obtido de <https://dre.pt/pesquisa/-/search/444380/details/maximized>
- Portaria n.º 517/2008. (25 de junho de 2008). Obtido de [https://dre.pt/pesquisa/-/search/456213/details/maximized?jp=true&print\\_preview=print-preview/en](https://dre.pt/pesquisa/-/search/456213/details/maximized?jp=true&print_preview=print-preview/en)
- Registo Nacional do Turismo. (2019). Obtido de Turismo de Portugal: <https://rnt.turismodeportugal.pt/RNT/ConsultaAoRegisto.aspx>
- Selwyn, T. (2000). The Routledge handbook of cultural tourism.
- Turismo de Portugal. (2017). *Estratégia Turismo 2027*. Obtido de <http://www.turismodeportugal.pt/SiteCollectionDocuments/estrategia/estrategia-turismo-2027.pdf>
- Turismo do Portugal. (março de 2019). *Turismo de Portugal 2018*. Obtido de <https://travelbi.turismodeportugal.pt/pt-pt/Documents/Turismo%20em%20Portugal/turismo-em-portugal-2018.pdf>

Tussyadiah, L. P., & Pesonen, & J. (3 de fevereiro de 2016). Drivers and barriers of peer-to-peer accommodation stay - an exploratory study with American and Finnish travellers. Obtido de <https://www.tandfonline.com/doi/pdf/10.1080/13683500.2016.1141180?needAccess=true>

Valva, P. (2014). Shared Living and Sustainability: Emerging Trends in the Tourism Industry. *Journal of Tourism, Culture and Territorial Development*, 1-18.

Ventura, R. (2019). *História da Hotelaria*. Obtido de <http://venturaeassociados.com/site/historia-da-hotelaria/>