

Politécnico do Porto  
Escola Superior de Hotelaria e Turismo

Cristiana Patrícia da Costa Moreira

**Guia do Empreendedor para o Alojamento Local**

Relatório de Estágio de Mestrado

**Mestrado em Gestão do Turismo**

Orientação: Prof.<sup>a</sup> Doutora Ana Brandão

Prof. Mestre António Melo

Vila do Conde, novembro de 2019

Politécnico do Porto  
Escola Superior de Hotelaria e Turismo

Cristiana Patrícia da Costa Moreira

**Guia do Empreendedor para o Alojamento Local**

Relatório de Estágio de Mestrado

**Mestrado em Gestão do Turismo**

Orientação: Prof.<sup>a</sup> Doutora Ana Brandão

Prof. Mestre António Melo

Vila do Conde, novembro de 2019

Cristiana Patrícia da Costa Moreira

**Guia do Empreendedor para o Alojamento Local**

Relatório de Estágio de Mestrado

**Mestrado em Gestão do Turismo**

**Membros do Júri**

Presidente

Prof. Doutor Pedro Manuel da Costa Liberato  
Escola Superior de Hotelaria e Turismo - Politécnico do  
Porto

Prof. Especialista António Manuel da Silva e Melo  
Escola Superior de Hotelaria e Turismo - Politécnico do  
Porto

Prof.<sup>a</sup> Especialista Mónica Pereira de Oliveira  
Escola Superior de Hotelaria e Turismo - Politécnico do  
Porto

Vila do Conde, Novembro de 2019

Dedico este trabalho à minha família e amigos que me apoiaram  
desde sempre nas minhas decisões.

## **AGRADECIMENTOS**

Agradeço a todos os que me ajudaram durante a realização deste projeto:

Aos meus orientadores, à Prof.<sup>a</sup> Ana Filipa Brandão e ao Prof. António Melo por toda a ajuda que deram durante a realização do projeto e sobretudo pela sua disponibilidade em me orientarem.

À Dr.<sup>a</sup> Gabriela Azevedo, coordenadora do Serviço de Turismo da Câmara Municipal da Póvoa de Varzim, pela disponibilidade para discutir o desenvolvimento do projeto tendo em conta as necessidades do município.

Ao Vítor Cadilhe, técnico de turismo da Câmara Municipal da Póvoa de Varzim, por sempre disponibilizar ajuda com os assuntos relacionados com o tema do trabalho.

Aos empreendedores e representantes das entidades que mostraram total disponibilidade e simpatia para colaborar com o projeto.

Por último e sempre importante, à família e aos amigos pelo apoio incondicional.

## **RESUMO ANALÍTICO**

O projeto foi criado para ajudar futuros empreendedores interessados em abrir um negócio de alojamento local. Com o guia criado o empreendedor poderá consultar a informação da legislação em vigor num formato visualmente atrativo e de leitura fácil.

O objetivo deste guia foi ir um passo mais à frente ao dos guias já existentes ao adicionar uma secção, ainda que opcional para o empreendedor, sobre a qualidade dos serviços que irá permitir tornar o seu negócio inovador e diferenciador através de um modelo de qualidade adaptado ao alojamento local, segundo o estudo de vários modelos qualidade de serviços.

Foi realizado um estudo teórico para compreender os conceitos ligados ao tema e objetivo do projeto tais como qualidade de serviços, modelos qualidade de serviços, modelos de qualidade de serviços na hotelaria e alojamento local. Foi realizada também uma análise estatística para compreender o crescimento do negócio do Alojamento Local no território continental.

Com base nos estudos realizados e na legislação em vigor foi criada uma primeira versão do guia. Esta versão foi testada através de entrevistas realizadas com entidades competentes e empreendedores do alojamento local.

Os resultados positivos obtidos permitiram entender a aplicabilidade do guia no mercado, melhorar o conteúdo e perceber as diferentes perspetivas entre entidades e empreendedores resultando assim numa versão final apresentada neste documento.

**Palavras-chave:** Alojamento Local; Qualidade de serviços; Guia do Empreendedor.

#### **ABSTRACT**

The project was created to help future entrepreneurs interested in opening guest houses. The guide book allows the entrepreneur to access the current law information in a more viewer friendly shape.

The goal of the guide book is to go one step beyond the other guides by introducing the entrepreneur to a new section, although optional, that can make his business innovative and differentiate through a model of service quality applied to guest houses, based on the study of other service quality models.

A theoretical study was made to understand concepts related to the subject of the project such as quality in services, service quality models, service quality models in hospitality and the concept of guest houses. Statistics of guest houses in Portugal were also analysed to observe its growth.

Based on these studies and with the current legislation it was created a first version of the guide book. Said version was tested through a series of interviews with organizations connected to subject and entrepreneurs with guest houses businesses.

The positive results allowed to understand the application of the guide in the market applicability, upgrade its content and to understand the different perspectives of organizations and entrepreneurs, thus obtaining a final version of the guide book.

**Keywords:** Guest Houses; service quality; guide for entrepreneurs.

## SUMÁRIO

SUMÁRIO.....	9
Lista de ilustrações.....	10
Lista de tabelas.....	10
0 - INTRODUÇÃO.....	11
1 - REVISÃO DA LITERATURA.....	12
Qualidade nos Serviços.....	12
Qualidade nos serviços na Hotelaria.....	15
Modelos teóricos de avaliação da qualidade dos serviços.....	15
Satisfação do cliente na hotelaria.....	17
Alojamento Local.....	17
Airbnb.....	20
Impactos.....	22
Alojamento local em Portugal.....	25
Legislação.....	25
Estatísticas.....	25
Póvoa de Varzim.....	29
2 - ENQUADRAMENTO DA PROBLEMÁTICA.....	36
3 - AVALIAÇÃO EMPÍRICA.....	37
Resultados da Avaliação Empírica.....	42
4 - "GUIA DO EMPREENDEDOR PARA O ALOJAMENTO LOCAL".....	47
Introdução.....	48
Índice.....	49
CONCLUSÃO.....	51
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	53
ANEXOS.....	56

## **Lista de ilustrações**

<i>Figura 1</i> - Número total de estabelecimentos hoteleiros e alojamentos locais.....	31
<i>Figura 2</i> - N° quartos/unidades em estabelecimentos hoteleiros e alojamentos locais.....	32
<i>Figura 3</i> - N° utentes/capacidade nos estabelecimentos hoteleiros e alojamentos locais.....	33
<i>Figura 4</i> - Estabelecimentos de Alojamento Local na Póvoa de Varzim (por tipo de alojamento - n°).....	34
<i>Figura 5</i> - Estabelecimentos de Alojamento Local na Póvoa de Varzim (por tipo de alojamento - %).....	35

## **Lista de tabelas**

Tabela 1 - Comparação dos registos de Alojamento Local na Póvoa de Varzim entre 2017 e 2018.....	28
Tabela 2 - Empreendimentos Túrísticos na Póvoa de Varzim....	29
Tabela 3 - Respostas dos entrevistados às questões 1 a 10...	42
Tabela 4 - Tabela de comentários (resposta à questão 11)....	44

## **0 - INTRODUÇÃO**

O trabalho foi desenvolvido no âmbito do relatório de estágio realizado na Loja Interativa de Turismo da Câmara Municipal da Póvoa de Varzim, como trabalho final do segundo ano do Mestrado de Gestão do Turismo da Escola Superior de Hotelaria e Turismo do Politécnico do Porto. Como tal, o tema de estudo do trabalho, alojamento local, foi escolhido devido ao crescimento deste no município da Póvoa de Varzim.

O projeto foi elaborado em forma de guia com o objetivo de ajudar futuros empreendedores interessados em abrir um alojamento local a consultar os procedimentos legais segundo a legislação em vigor e adicionando um capítulo adicional e opcional sobre a qualidade dos serviços que irá permitir diferenciar o seu negócio no mercado.

Numa primeira fase foram estudados conceitos relacionados com o tema do trabalho e modelos de qualidade, de qualidade de serviços e de qualidade de serviços na hotelaria para compreender os padrões de qualidade que podiam ser adaptados ao contexto de alojamento local. Foram também analisados dados estatísticos do alojamento local no território nacional através do Registo Nacional do Alojamento Local com principal foco na região da Póvoa de Varzim, local de estudo.

O guia foi construído com base na legislação em vigor e no estudo dos modelos realizado na revisão de literatura. A aplicabilidade do guia foi testada através da realização de entrevistas com entidades ligadas ao alojamento local e empreendedores com negócios de alojamento local.

Os resultados obtidos permitiram perceber a aplicabilidade do guia no mercado e, com as sugestões dos entrevistados, melhorar o seu conteúdo resultando na versão final do guia.

## 1 - REVISÃO DA LITERATURA

### Qualidade nos Serviços

Existem diversas definições sobre a qualidade nos serviços segundo diferentes dimensões identificadas por diferentes autores. Em 1988, Parasuraman et al fizeram uma revisão ao modelo de avaliação de qualidade criado em 1985 (SERVQUAL), o qual serviu como base para diversos estudos ao longo dos anos. Neste estudo os autores identificaram cinco dimensões principais na avaliação da qualidade nos serviços: tangibilidade, fiabilidade, capacidade de resposta, confiança e empatia. No entanto, outros autores como Sasser et al (1978), Grönroos (1982,84), Lehtinen e Lehtinen (1982), Le Blanc e Nguyen (1988), Edvardsson et al (1989) identificam outras dimensões consoante as suas perspetivas.

A qualidade nos serviços é um dos fatores mais importantes para uma empresa se destacar no mercado, sobrepondo-se aos seus competidores (Aderson e Zeithaml, 1984; Lewis e Mitchel, 1990). Cada vez mais os consumidores são bombardeados por diversas ofertas do mesmo serviço ou produto sendo a escolha final influenciada pela qualidade do serviço ou produto (Lewis e Mitchell, 1990).

De certa forma, é possível afirmar que a qualidade nos serviços resulta de como as expectativas do cliente são igualadas ou superadas (Lewis e Booms, 1983; Creedon, 1988).

Avaliar a qualidade dos serviços é uma tarefa difícil devido às características intrínsecas dos serviços, em especial a inseparabilidade. O momento de produção e consumo do serviço é simultâneo, não havendo espaço para corrigir erros. Este momento é denominado como *service encounter*, isto é, o momento de interação entre o cliente e o prestador de serviços. Diversos autores designam como "momento da verdade" por ser o momento em que o cliente avalia o serviço, mas que

por ser de consumo imediato o prestador de serviços não pode remendar qualquer erro que ocorra ao contrário da produção de produtos (Bitner et al, 1994; Lewis & Mitchel, 1990; Matilla & Enz, 2002). Para além disso, muitas vezes os serviços requerem a participação do cliente na sua produção, relevando mais uma vez a importância do *service encounter* e da interação entre cliente e prestador de serviços (Grönroos, 1984).

Matilla e Enz (2002) estudaram o papel das emoções na avaliação da qualidade nos serviços pela perspectiva do cliente, do prestador de serviços e de forma independente. O estudo revelou que as emoções têm de facto um papel relevante que influencia a avaliação do cliente sobre a qualidade nos serviços. Sendo uma das características dos serviços a inseparabilidade, como será explicado mais à frente, o prestador de serviços tem de ser capaz de entender as emoções do cliente e personalizar o serviço durante a interação entre ambos para que o resultado final tenha a melhor qualidade possível para o cliente.

Ao contrário do produto, os serviços são considerados como ações e não objetos, que necessitam de produtos adicionais para a sua prestação (Rathmell, 1966). Os serviços podem ser caracterizados por três dimensões principais: a intangibilidade, a heterogeneidade e a inseparabilidade. Os serviços não podem ser observados, tocados, sentidos nem armazenados devido à sua natureza intangível (Judd 1964; Shostak, 1977; Zeithaml, 1981). No entanto, considera-se a estrutura física onde os serviços são prestados como parte tangível do serviço. Nenhum serviço é reproduzido da mesma forma, isto é, os serviços são heterogêneos: mesmo respeitando um modelo *standard* o serviço é realizado por diferentes pessoas logo nunca será produzido de forma igual (Bitner et al, 1994; Lovelock et al 1999). A produção e o consumo de um serviço são realizados de forma imediata e simultânea tornando

as duas ações inseparáveis (Lehtinen e Lehtinen, 1982; Upah, 1980). Reeves e Bednar (1994) identificam também a perecibilidade como uma característica adicional dos serviços.

A definição de qualidade é uma tarefa difícil para os estudiosos por ser um conceito ilusivo (Parasuraman et al., 1985). Foram nos anos 80, essencialmente com o desenvolvimento da indústria nos Estado Unidos da América contra a indústria japonesa, que os estudos sobre a qualidade começaram a aumentar, destacando-se diversos documentos relevantes ao tema datados nesta época. Das diversas definições existentes sobre qualidade são poucas as que se referem à qualidade nos serviços, sendo a maior parte das definições referentes à qualidade nos produtos. Estas definições podem ser categorizadas segundo as bases onde são estudadas como por exemplo o produto, o utilizador, a produção ou o valor, ou ainda uma definição transcendente e mais comum. (Crosby 1979; Garvin 1984). Tellis e Gaeth (1990) consideram qualidade como resultado ou performance do produto de acordo com as suas especificações e o conhecimento sobre o produto do cliente. Harrington e Aehurst (1996) definem qualidade como o investimento necessário para uma empresa que se vai lançar no mercado. O estudo dos autores observou que os gestores consideram a qualidade nos serviços como estratégia competitiva, facto que vai de encontro com resultados de outros autores como Mei et al (1999) e Gounaris et al (2003). Para Dotchin e Oakland (1992) o conceito de qualidade como a capacidade de um produto ou um serviço satisfazer as necessidades requeridas pelo cliente. Encontrar a definição mais correta depende do contexto (Reeves e Bednar, 1994).

Diversos autores afirmam que a qualidade pode resultar no sucesso da empresa (Rao e Kelkar,1997), a nível de lucro (Anderson e Zeithaml, 1984; Kang e James,2004). O preço (Zeithmal, 1981; Tellis e Gaeth, 1990) e o fator emocional

(Mattila e Enz, 2002; Churchill e Suprenant, 1982) são também identificados como fatores decisivos pelo consumidor na sua opinião sobre a qualidade.

### **Qualidade nos serviços na Hotelaria**

Estudos sobre a qualidade nos serviços no setor hoteleiro ainda são escassos (Harrington e Akehurst, 2000), embora o interesse no estudo nesta área tenha vindo a aumentar com o crescimento do turismo a nível mundial. De facto, alguns autores têm mostrado preocupação com a qualidade nos serviços deste setor, surgindo vários modelos de avaliação de qualidade nos serviços para aplicação especificamente nesta indústria (Mei et al, 1999; Delgado et al, 1999; Getty e Getty, 2003).

### **Modelos teóricos de avaliação da qualidade dos serviços**

A avaliação da qualidade nos serviços na hotelaria pode ser efetuada através da utilização de modelos teóricos. Muitos destes modelos são baseados noutros modelos antecedentes que avaliam a qualidade nos serviços de forma geral.

Um dos modelos mais conhecidos e utilizados para avaliar a qualidade nos serviços é o modelo SERVQUAL elaborado em 1985 por Parasuraman, Berry e Zeithaml. Este modelo serve de base para muitos outros autores na criação de novos modelos de avaliação de qualidade. Através da sua investigação os autores elaboraram um modelo que tem em conta a perspetiva do consumidor e do vendedor (*marketer*), assim como as *gaps* existentes entre ambos. Os autores sumarizam dez dimensões que podem ser avaliadas na qualidade nos serviços, embora em 1988, após uma nova investigação, os mesmos autores reavaliaram a estrutura do modelo e reduziram as dimensões para cinco (Parasuraman et al, 1985 e 1988).

Curry publicou em 1999 novas estratégias para alcançar a qualidade nos serviços usando como base o modelo SERVQUAL e o modelo QFD (*Quality Function Deployment*), sendo este último baseado na análise entre o que é requisitado pelo consumidor ("wants") e os parâmetros específicos dos serviços (*parameters of service specification*) ("hows") (Curry, 1999).

Em 2002, Luk e Layton reavaliaram o modelo de Parasuraman et al. (1985) e cuja investigação resultou na adição de mais duas *gaps* ao modelo original. Para Luk e Layton, os resultados demonstram que perceber estas *gaps* é essencial para obter qualidade nos serviços (Luk e Layton, 2002).

Ao longo do tempo o modelo SERVQUAL foi debatido por vários autores, sendo que em 1992 Cronin e Taylor publicaram um artigo no qual questionam a eficácia do modelo por não ter em consideração a relação entre a qualidade nos serviços, a satisfação do cliente e a intenção de compra (Cronin e Taylor, 1992).

Em 2003 Getty e Getty criaram um índice de qualidade para o setor hoteleiro, LQI (*Lodging Quality Index*) tendo como referências o modelo SERVQUAL, as indicações de construção de modelos de Churchill (1979) e o modelo LODGQUAL de Getty e Thompson (1994a).

Os autores Mei et al. (1999) utilizaram como base o modelo SERVQUAL no setor hoteleiro de forma a avaliar a qualidade nos serviços na hotelaria, adaptando-o à indústria hoteleira, daí o nome HOLSERV.

Tal como os autores anteriores, Delgado et al. também usaram o modelo SERVQUAL no setor hoteleiro, neste caso em Espanha, criando um novo modelo HOTELQUAL baseado no modelo anterior. (Delgado et al., 1999).

## **Satisfação do cliente na hotelaria**

Existem diversas definições para o conceito de satisfação do cliente, segundo diferentes teorias e perspectivas. Uma das definições mais conhecidas e utilizada é de Oliver (1980). O autor define a satisfação do cliente através do paradigma da "desconfirmação": a satisfação resulta da relação entre a expectativa inicial do cliente e a performance do produto ou serviço; se o nível de performance for igual ao nível de expectativa, confirma-se a satisfação, mas se o nível de performance for diferente do nível de expectativa há uma "desconfirmação". Esta pode ser positiva, caso o nível de performance seja maior que o nível de expectativa, ou negativa, caso o nível de performance seja menor que a expectativa.

## **Alojamento Local**

O alojamento local é um negócio que já existe há muito tempo, mas estando anteriormente associado a estruturas alternativas ao serviço hoteleiro tradicional, como por exemplo pensões, aluguer de quartos (*bed&breakfast*) ou apartamentos para férias, entre outros. No entanto, nos últimos observou-se um crescimento exponencial deste sector no mercado, modificando o seu conceito e abordagem.

Este crescimento a nível mundial chamou atenção aos estudiosos que têm lançado um número cada vez maior de estudos sobre o tema nos últimos anos e onde a *sharing economy* e a plataforma online *Airbnb* são os principais temas estudados (Sarkar et al, 2017; Mauri et al, 2018; Lutz e Newlands, 2018).

O conceito de *sharing economy* está ligado a conceitos como a *peer to peer economy* e *collaborative consumption*. É

impossível abordar um dos conceitos sem mencionar os outros devido à sua semelhança e interligação.

Lin et al (2017) definem *sharing economy* como uma "organização ou indivíduo (s) que possuem recursos que já não utilizam, transferindo o direito de usar esses recursos a outros indivíduos a um custo associado". Este modelo de negócio beneficia os proprietários (quem tem os recursos), os interessados (quem quer os recursos) e os operadores das plataformas *online* onde a interação entre os dois elementos anteriores se realiza. Os autores dividem o conceito em três formas diferentes: a partilha ou arrendamento de produtos ou serviços; a venda de produtos em segunda mão (pode ser considerado como transferência de propriedade de um mesmo produto entre diferentes pessoas com diferentes necessidades); e um estilo de vida colaborativo de partilha de recursos e skills (recursos que podem ser intangíveis como tempo, conhecimento e skills).

Liang et al (2018) consideram que a *peer to peer economy* é uma junção da *sharing economy* e da *collaborative consumption*. Por um lado, definem *sharing economy* como a partilha de bens ou serviços entre indivíduos, originalmente sem custos associados, como por exemplo a partilha de bens com familiares e amigos (Gunter, 2018). Por outro lado, os autores consideram *collaborative consumption* como um indivíduo, grupo ou empresa que realizam transações a um custo predefinido. Desta forma, a *peer to peer economy* é a partilha entre indivíduos a um certo custo monetário.

Zhang et al (2018) definem o negócio de *peer to peer* como partilha de inventário que não é utilizado de forma frequente através de uma plataforma online e onde o proprietário cobra um preço por esse inventário. Este inventário pode ser bens materiais ou recursos intangíveis (tempo, dinheiro ou espaço).

Lutz e Newlands (2018) veem o modelo de negócio de peer to peer economy como uma maneira de tornar indivíduos comuns espalhados por todo o mundo em micro empreendedores, ao ganharem dinheiro através de propriedade ou produtos que já não utilizam ou até mesmo fornecendo o seu próprio tempo.

Fieseler et al (2018) consideram a *sharing economy* como uma nova cultura que permite um certo poder aos consumidores ao arrendarem a sua propriedade ou alugarem a propriedade de outros. Desta forma é dado acesso temporário aos recursos com ou sem custo associado.

Embora existam diferentes abordagens à *sharing economy* é consenso entre vários autores que o modelo económico é uma inovação disruptiva, pois os negócios baseados neste são considerados fortes competidores às suas vertentes tradicionais (Gunter, 2018). Diferentes mercados são afetados por este modelo, desde transportes (Uber), financiamento (crowdfunding), vendas (olx), alojamento (airbnb), entre outros (Sarkar et al, 2017; Mauri et al, 2018; Lutz e Newlands, 2018; Fieseler et al, 2018; Gibbs et al, 2017; Gunter, 2018)

As razões para o crescimento desta vertente da economia ainda não são exatas (Zhang et al, 2018). Contudo, são apontados diversos fatores que proporcionaram o ambiente ideal para a proliferação da *sharing economy*. A recente crise económica afetou milhares de pessoas que viram neste modelo económico uma fonte extra de rendimento (Lin et al, 2017). Para além disso, o comportamento dos consumidores, a nível social e cultural, foi alterado, sendo que hoje em dia muitos procuraram alternativas mais baratas de produtos já existentes e alguns preferem alugar recursos ao invés de os adquirir (Mauri et al, 2018; Lutz e Newlands, 2018; Fieseler et al, 2018;). Existem também consumidores que vêm a *sharing economy* como forma de conhecer novas pessoas, promovendo a partilha

entre diferentes indivíduos, como por exemplo no alojamento (Fieseler et al, 2018).

O desenvolvimento das tecnologias permitiu a criação de plataformas especializadas para sustentar este tipo de negócio, onde é possível a interação entre indivíduos em diferentes zonas do mundo abrindo novos mercados em zonas anteriormente pouco conhecidas (Lin et al, 2017; Fieseler et al, 2018; Richards, 2016;).

### **Airbnb**

O *Airbnb* é uma dessas plataformas, baseada no modelo económico anteriormente mencionado, e considerada uma das inovações mais disruptivas na área do setor hoteleiro (Gibbs et al, 2017; Gutentag, 2015; Mauri et al, 2018; Fieseler et al, 2018;).

Duas das principais razões dos turistas escolherem o seu alojamento através desta plataforma é a oferta de preços mais baixos comparados aos serviços oferecidos na hotelaria tradicional (Gutentag, 2015; Fungso et al, 2018; Yang et al, 2018; Zhang et al, 2018;), embora em alguns casos se observe o contrário (...), e a autenticidade, através da interação com a comunidade local e estadia num ambiente familiar (Guntentag, 2015; Fungso et al, 2018; Zhang et al, 2018;

Através da internet o consumidor consegue ter visualizar diferentes ofertas, comparando os seus preços e características de forma a encontrar a afeta que mais se adequa a si (Guntentag, 2015; Gibbs et al, 2017; Sarkar et al, 2017). Para além da comparação dos preços como fator decisivo (Xie e Kwok, 2017;), cada vez mais os consumidores prestam atenção às reviews ou críticas publicadas por outros usuários (Gibbs et al, 2017). Por se tratar de uma transação entre desconhecidos, a presença das *reviews* fornece informação extra e "real" de outros usuários que experienciaram o produto

(Gibbs et al, 2017; Liang et al, 2107; Richards, 2016; Fungso et al, 2018;) A confiança é um dos fatores críticos para este tipo de interação uma vez que não é realizada frente a frente (Tussyadiah e Park, 2018; Fungso et al, 2018)

No entanto, a plataforma tem vindo a crescer ao longo do tempo com o aumento do número de *hosts*, o que consequentemente motiva cada *host* a adotar estratégias competitivas para se destacar no meio deste mercado em constante crescimento (Gibbs et al, 2017;). Num estudo realizado em 2018, na cidade de São Francisco, E.U.A., Gunter conclui que investir em características como a disponibilidade, a flexibilidade e a capacidade de resposta são importantes para um *host* competitivo assim como a ter a opção de reserva imediata e aumentando o número de anúncios em diferentes plataformas.

Para os *hosts* uma das principais motivações para os turistas escolherem esta modalidade de alojamento é a procura pela autenticidade. Embora existam diferente abordagens ao conceito, para Fieseler et al (2018) uma experiência é considerada autêntica quando esta corresponde às expectativas do indivíduo, sendo que estas podem ser formadas antes, durante ou até depois da experiência. Os autores realçam também que os indivíduos que procuram a autenticidade são mais tolerantes a situações possivelmente embaraçosas ou desconfortáveis que são características do dia-a-dia.

Ao contrário de uma estadia num hotel, o turista que escolha um alojamento através do *Airbnb* tem acesso a um ambiente mais familiar, com um sentimento de como se estivesse em casa (Guntentag, 2015; Freytag e Bauder, 2018). O acesso a conformidades, como cozinha ou lavandaria, são algumas das características destes alojamentos que os diferenciam da hotelaria tradicional (Guntentag, 2015; Yang et al, 2018).

Além disso, alguns *hosts* preocupam-se em promover a autenticidade através de sugestões para explorar a vizinhança para que os turistas possam imergir na comunidade local (Guntentag, 2015; Freytag e Bauder, 2018; Liang et al, 2018).

### **Impactos**

Vários estudos comprovam que a proliferação do alojamento local tem causado diversos impactos em diferentes áreas, impactos estes que são tanto negativos como positivos.

Muitos gestores hoteleiros consideram o alojamento local como uma ameaça aos seus negócios. São vários os autores que estudaram o impacto do alojamento local na indústria hoteleira tradicional. Ao contrário do setor hoteleiro, para ter um espaço de alojamento local a pessoa não necessita de um investimento inicial ou licenças, nem conhecimento geral ou específico do setor hoteleiro (Gibbs et al, 2017; Aznar et al, 2017). Relativamente à burocracia, os governos têm publicado legislações de forma a garantir a qualidade destes alojamentos assim como o reforço de fiscalizações de forma a prevenir situações ilegais, como por exemplo evasões fiscais entre outras desregulamentações (Guttentag, 2015).

Segundo o estudo realizado por Aznar et al (2017) sobre os impactos do *Airbnb* na indústria hoteleira, os hotéis de categoria inferior a três estrelas são os mais afetados em termos de *revenue*. Tal facto pode ser justificado pela semelhança de preços entre os hotéis dessas categorias e o *Airbnb* assim como o facto de os clientes usuais dos hotéis de categoria igual ou acima de 5 procurarem os serviços específicos deste tipo de hotel.

Blal et al (2018) confirmam a natureza disruptiva do *Airbnb* na indústria hoteleira na cidade de São Francisco, EUA, concluindo que de facto o *Airbnb* afeta as vendas dos hotéis e

que frequentemente os turistas comparam ambas as opções de forma a poder escolher a opção mais barata.

O mercado imobiliário é outro sector que também tem sentido um grande impacto com o crescimento do alojamento local. É cada vez mais frequente observar espaços a serem retirados do mercado imobiliário para serem posteriormente alugados com este tipo de negócio (Gurran e Phibbs, 2017; Jordan e Moore, 2018; Yang et al, 2018). Consequentemente existe uma inflação nos preços no mercado imobiliário facilmente observado nas principais zonas de proliferação do alojamento local, o que tem causado o descontentamento da população local tanto pelo aumento das rendas das suas habitações como pela falta de espaços para habitação (Gurran e Phibbs, 2017; Jordan e Moore, 2018).

Quanto à população local, as opiniões variam entre positivas e negativas quando se aborda o tema do alojamento local. Por um lado, o alojamento local pode ser visto como fonte de rendimento extra para quem tem um espaço desocupado (Gurran e Phibbs, 2017; Yang et al, 2018).

Por outro lado, os habitantes locais queixam-se do aumento das rendas assim como a dificuldade de encontrar uma habitação nas zonas mais populares do alojamento local, pela falta dos espaço e aumento dos preços do mercado imobiliário (Gurran e Phibbs, 2017; Jordan e Moore, 2018; Gil e Sequera, 2018; Yang et al, 2018). Sendo a localização mais comum deste tipo de alojamento as zonas residenciais, os habitantes locais podem encontrar o seu espaço residencial superlotado, o que causa o seu descontentamento como quando, por exemplo, há falta de estacionamento ou quando os turistas não respeitam as normas sociais (Richards, 2015).

Alguns autores relacionam o aumento do número de turistas com o crescimento do alojamento local por ser uma das

alternativas preferidas mais barata que a hotelaria tradicional. Esses autores concluem que o aumento de turistas pode beneficiar o comércio local (em termos de lucros), aumentar o número de empregos (principalmente na área do turismo) e estimular o investimento pelo governo ou investidores privados (como por exemplo o investimento em infraestruturas turísticas ou melhoramento de transportes, entre outros) (Jordan e Moore, 2018; Freytag e Bauder, 2018; Gil e Sequera, 2018; Guttentag, 2015).

Estes fenómenos foram observados em diferentes cidades como São Francisco, Sydney, Nova York, Paris entre outras cidades turísticas mais populares (Gurran e Phibbs, 2017; Aznar et al, 2017; Blal et al, 2018). Richards (2016) refere que a maior parte dos problemas tendem a surgir num local específico. O autor refere como exemplo a atitude anti turísticas dos habitantes de Barcelona em 2015, assunto que na altura foi bastante mediatizado. Os residentes da zona balnear de *Barceloneta* mostraram um grande descontentamento com um grupo de turistas se deslocou a uma loja para compra álcool completamente nus. O autor salienta que um fator que poderá ter ajudado a dilatar a polémica foi o facto de a área onde tudo se passou se tratar de uma zona residencial, afirmando que se o mesmo tivesse ocorrido junto à praia o problema teria sido lidado de forma mais ligeira. Consequentemente o governo tomou medidas drásticas e mais rigorosas com a nudez em público e encerrou diversos alojamentos locais que se encontravam em situação ilegal de forma a controlar e a melhorar a zona residencial respeitando os seus habitantes. Os média demonstram o descontentamento da população de Barcelona transmitindo os protestos de anti turismo dos habitantes. No entanto, Richards (2016) comprova que a maioria das queixas são da parte dos habitantes de classes sociais mais altas, normalmente habitantes dos centros das cidades onde os turistas mais frequentam, e que as classes mais baixas que

habitam nas periferias não sofrem tantos impactos e até beneficiam com o aumento de empregos. O autor conclui também que os debates sobre o impacto do turismo em Barcelona são relativamente limitados e desvalorizam a opinião da população local. A atitude dos habitantes em geral é positiva em relação ao turismo ao contrário do que é demonstrado pelos media, os quais têm mais facilidade em divulgar os impactos negativos do que os benefícios.

## **Alojamento local em Portugal**

### **Legislação**

Em Portugal, é possível encontrar a definição de alojamento local na legislação, assim como os requisitos legais para a abertura e manutenção deste tipo de estabelecimentos (Decreto-Lei n.º 62/2018, de 22 de agosto).

Esta modalidade tem vindo a aumentar ao longo dos últimos anos como alternativa aos serviços de hotelaria tradicionais, como os hotéis, resultando num impacto não só na indústria hoteleira assim como na comunidade local, como por exemplo o aumento de rendas na cidade de Madrid (Blal et al., 2018; Guttentag, 2015; Gil e Sequera, 2018).

Este crescimento também se observa no Norte de Portugal, sendo a cidade Póvoa de Varzim objeto de estudo no que respeita a esta modalidade de alojamento.

### **Estatísticas**

#### ***Registo Nacional de Alojamento Local***

Os dados que se seguem retirados do Registo Nacional de Empreendimentos Turísticos e estão disponíveis para consulta na plataforma online *TravelBI* pela Turismo de Portugal, I.P.

Os dados são atualizados diariamente. No entanto os dados analisados e apresentados de seguida foram retirados no dia 15 de maio de 2019.

### **Alojamento Local a nível Nacional**

Até à data de 15 de Maio de 2019, o Registo Nacional de Alojamento Local (RNAL) registou um número de 84.428 alojamentos locais a nível nacional, com um total de quartos disponíveis igual a 195.459 unidades resultantes em 330.871 camas e 7.459 beliches e sendo o número de utentes com lugar de hospedagem igual a 487.215.

De acordo com o RNAL, a maior concentração de unidades de alojamento local encontram-se nos principais polos turísticos de Portugal sendo Lisboa a cidade com maior número de alojamentos locais registados igual a 18.259 unidades seguida pelas cidades do Porto com 7.451 unidades e Albufeira com 7.223 unidades.

### **Alojamento Local na zona Norte de Portugal (NUTS II)**

A nível da zona Norte de Portugal estão registado, até à data de 15/05/2019, 13.428 unidades de alojamento local, com um total de 29.808 quartos, 49.114 camas e 1.321 beliches, disponibilizando hospedagem para 78.413 utentes.

De todas as cidades pertencentes à região norte, a cidade do Porto regista o maior número de unidades de alojamento local com 7.451 unidades, seguida pelas cidades de Vila Nova de Gaia com 946 unidades e Caminha com 347. A cidade de Póvoa de Varzim em nono lugar com 229 unidades registadas até à data de 15/05/2019.

### **Alojamento Local no distrito do Porto**

No distrito do Porto estão registados 9.623 unidades de Alojamento Local, com um total de 17.115 quartos, 30.698 camas e 955 beliches, com capacidade para até 49.498 utentes.

A cidade do Porto continua a destacar-se com o maior número de alojamentos locais registados até à data de 15/05/2019. Seguem-se as cidades de Vila Nova de Gaia com 946 unidades, Matosinhos com 291 unidades e Póvoa de Varzim com 229. É possível constatar que a cidade de Póvoa de Varzim é a quarta cidade do distrito do Porto com maior número de alojamento locais registados.

### **Alojamento Local no concelho da Póvoa de Varzim**

Até à data de 15/05/2019, no concelho da Póvoa de Varzim estão registados 229 unidades de alojamento local, com 596 quartos, 810 camas e 16 beliches, com capacidade para até 1.439 utentes.

### **Alojamento Local na Póvoa de Varzim em 2017**

No ano de 2017 foram registados 38 unidades de alojamento, um crescimento de 52% em comparação ao ano anterior de 2016. As novas unidades de alojamento apresentam um número de quartos de 95 unidades, com 141 camas e sem beliches, com capacidade para 235 utentes.

Das novas unidades de alojamento local registadas, 81.58% são de propriedade de pessoa singular sendo os restantes 18.42% de propriedade de pessoa coletiva.

### **Alojamento Local na Póvoa de Varzim em 2018**

No ano de 2018 foram registados 92 unidades de alojamento local, representado um crescimento de 142% comparado com o ano anterior de 2017. As unidades de alojamento local registadas contém 214 quartos, com 304 camas

e 6 beliches, disponibilizando uma capacidade de até 557 utentes.

Das novas unidades de alojamento local registadas 73.91% são de propriedade de pessoa singular e os restantes 26.09% de propriedade de pessoa coletiva.

Tabela 1 - Comparação dos registos de Alojamento Local na Póvoa de Varzim entre 2017 e 2018

	Nº Alojamentos Locais	Nº Quartos	Nº Camas	Nº Beliches	Nº de Utentes	Crescimento em relação ao ano anterior (%)	Proprietário	
							Pessoa Singular (%)	Pessoa Coletiva (%)
2017	38	95	141	0	235	52%	81.58%	18.42%
2018	92	214	304	6	557	142%	73.91%	26.09%

Fonte: (Turismo de Portugal, I.P., 2019)

Na tabela apresentada é possível comparar os valores registados no Registo Nacional de Alojamento Local nos anos de 2017 e 2018. A diferença entre os valores dos dois anos é notável, notando-se valores muito mais elevados em 2018 comparados com o ano de 2017.

A diferença entre o número de alojamentos locais do ano 2017 para o ano 2018 representa um crescimento de 142%, um valor bastante significativo.

O número de quartos disponíveis registados no ano de 2018 foi mais do dobro do ano 2017.

O número de camas no ano de 2018 foi o triplo do número de camas registadas no ano de 2017, sendo que no ano de 2018 se registou 6 beliches ao invés do ano 2017 onde não foram registados beliches.

O aumento do registo de novas unidades de alojamento local aumentou a capacidade de utentes, pelo que o número de utentes em 2018 foi mais do dobro do ano de 2017.

Quanto aos proprietários, notou-se que em 2018 a percentagem de pessoas coletivas cresceu em relação à percentagem de pessoas singulares.

Desta forma é possível constatar que o alojamento local tem aumentado significativamente nos últimos anos.

### **Póvoa de Varzim**

A Póvoa de Varzim é um concelho pertencente ao distrito do Porto com uma área de 82,2 km<sup>2</sup>, o que representa 4,02% da área metropolitana, e com cerca de 64 mil habitantes segundo o CENSUS de 2011.

*O Centro da cidade assume-se como um espaço voltado para o lazer, perpetuando a tradição de comunidade piscatória que fazia da rua a sala de estar. A Póvoa tem uma vocação balnear e de veraneio assinalável e que atrai numerosos turistas, nacionais e internacionais. A cidade é durante todo o ano um espaço de encontro e convívio para todas as idades. (Câmara Municipal da Póvoa de Varzim, 2019)*

### **Indústria hoteleira na Póvoa de Varzim**

Tabela 2 - Empreendimentos Turísticos na Póvoa de Varzim

Tipologia	Categoria	Nº de quartos	Capacidade
Estabelecimento Hoteleiro - Hotel	****	208	422
Estabelecimento Hoteleiro - Hotel	****	50	90
Estabelecimento Hoteleiro - Hotel	****	86	142
Estabelecimento Hoteleiro - Hotel	**	22	44
Estabelecimento Hoteleiro - Hotel	**	29	57
Estabelecimento Hoteleiro - Hotel	**	56	124
Estabelecimento Hoteleiro - Hotel	**	62	125
Estabelecimento Hoteleiro - Hotel	**	31	41
Parque de Campismo e/ou Caravanismo	****	0	2160
Estabelecimento Hoteleiro - Hotel	****	46	90
Estabelecimento Hoteleiro - Hotel	***	43	89
<b>TOTAL</b>		633	3384

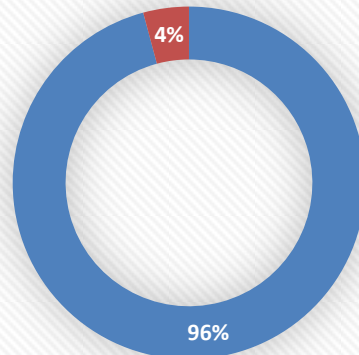
Fonte: (Turismo de Portugal, I.P., 2019)

Atualmente existem no concelho de Póvoa de Varzim 11 empreendimentos turísticos, 10 dos quais são estabelecimentos hoteleiros e apenas um Parque de Campismo e/ou caravanismo. No total, a soma de todas as unidades de alojamento destes empreendimentos turísticos iguala a 633 unidades, com 1224 camas (3384 se incluir os espaços disponíveis no parque de campismo).

Quanto a categorias, existem cinco empreendimentos turísticos classificados com quatro estrelas em cinco, apenas um classificado com três estrelas em cinco e cinco com classificação e duas estrelas.

#### **Comparação estatística entre estabelecimentos Hoteleiros e Alojamento local na Póvoa de Varzim**

## Número total de estabelecimentos hoteleiros e alojamentos locais



■ Alojamento Local ■ Estabelecimentos Hoteleiros

Fonte: (Turismo de Portugal, I.P., 2019)

Figura 1 - Número total de estabelecimentos hoteleiros e alojamentos locais

No bolo total de estabelecimentos de hospedagem (exceto parque de campismo) existentes em Póvoa de Varzim a percentagem de estabelecimentos hoteleiros é contrastada pelo número significativo de estabelecimentos de alojamento local, apresentados por 4% e 96% respetivamente.

Embora a diferença do número de estabelecimentos hoteleiros e estabelecimentos de alojamento local seja bastante significativa o mesmo não se demonstra quando se fala da capacidade de cada um.

## Nº quartos/unidades em estabelecimentos hoteleiros e alojamentos locais

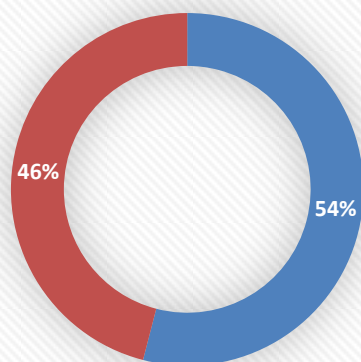


Fonte: (Turismo de Portugal, I.P., 2019)

Figura 2 - Nº quartos/unidades em estabelecimentos hoteleiros e alojamentos locais

No gráfico é possível observar a pouca diferença entre o número de unidades dos estabelecimentos hoteleiros e o número de quartos dos estabelecimentos de alojamento local. O primeiro apresenta um total de 633 unidades enquanto o segundo apresenta um total ligeiramente inferior de 596 quartos, uma diferença de 4%.

## Nº utentes/capacidade nos estabelecimentos hoteleiros e alojamentos locais



■ Alojamento Local ■ Estabelecimentos hoteleiros

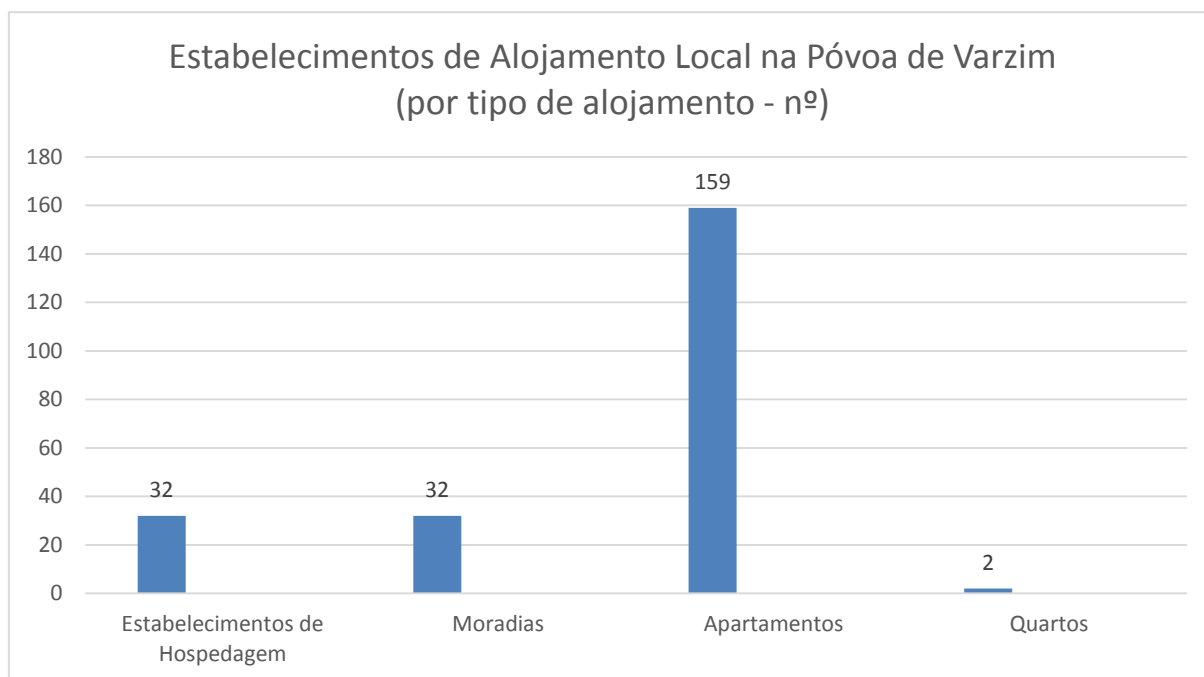
Fonte: (Turismo de Portugal, I.P., 2019)

Figura 3 - Nº utentes/capacidade nos estabelecimentos hoteleiros e alojamentos locais

O mesmo se observa na comparação entre a capacidade dos estabelecimentos hoteleiros e o número de utentes do alojamento local, com valores iguais a 1224 e 1439 respetivamente e uma diferença de 8%.

Nota: Considera-se equivalente o valor correspondente ao número de unidades de estabelecimentos hoteleiros com o valor correspondente número de quartos de alojamento local. Equivale-se também o valor correspondente à capacidade dos estabelecimentos hoteleiros com o valor correspondente ao número de utentes dos estabelecimentos de alojamento local.

**Alojamento Local na Póvoa de Varzim - Registo total de estabelecimentos de alojamento local na Póvoa de Varzim até à data de 24/04/2019**

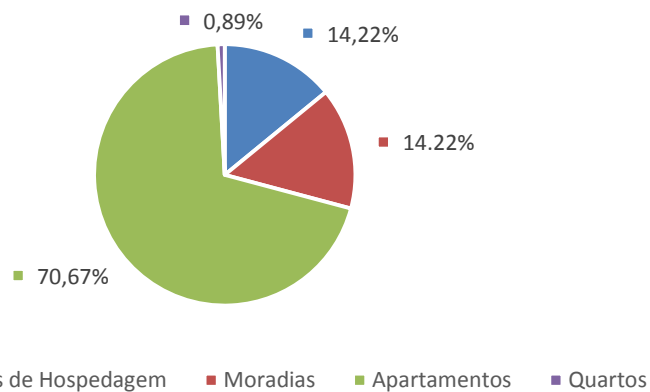


Fonte: (Turismo de Portugal, I.P., 2019)

Figura 4 - Estabelecimentos de Alojamento Local na Póvoa de Varzim (por tipo de alojamento - nº)

Até à data de 24/04/2019, a Câmara Municipal de Póvoa de Varzim registou 225 estabelecimentos de alojamento local sendo 32 estabelecimentos de hospedagem, outros 32 moradias, 159 apartamentos e 2 quartos.

### Estabelecimentos de Alojamento Local na Póvoa de Varzim (por tipo de alojamento - %)



Fonte: (Turismo de Portugal, I.P., 2019)

Figura 5 - Estabelecimentos de Alojamento Local na Póvoa de Varzim (por tipo de alojamento - %)

Destaca-se significativamente a modalidade de apartamentos que representam 70.67% dos estabelecimentos de alojamento local na Póvoa de Varzim, seguida pelas modalidades de estabelecimentos de hospedagem e moradias com a mesma percentagem de 14.22%.

## **2 - ENQUADRAMENTO DA PROBLEMÁTICA**

Sendo este projeto desenvolvido durante o estágio realizado no Posto de Turismo da Câmara Municipal da Póvoa de Varzim teve em mente o trabalho de um tema que contribuísse para o município. O tema escolhido foi o alojamento local uma vez que este tem vindo a aumentar proporções nos últimos anos, como foi possível observar nas estatísticas apresentadas anteriormente. Desta forma surgiu a ideia de criar um guia que ajudasse os futuros empreendedores interessados no alojamento local a abrirem o seu negócio.

### **3 - AVALIAÇÃO EMPÍRICA**

De forma a testar a aplicabilidade do guia elaborado foram realizadas entrevistas com diversos sujeitos com competências associadas à área do alojamento local. A primeira versão do guia apresentada nas entrevistas foi posteriormente alterada para a versão final tendo em mente os resultados obtidos nas mesmas.

O grupo de entrevistados é composto por entidades ligadas ao alojamento local, nomeadamente a AHRESP, ALEP e APHORT, assim como empreendedores com estabelecimentos de alojamento local. De forma a obter uma perspetiva mais abrangente foram entrevistados dois empreendedores de diferentes regiões, Póvoa de Varzim e Porto. A Câmara Municipal da Póvoa de Varzim faz também parte do grupo de entrevistados uma vez que o projeto foi realizado no estágio da mesma.

Numa primeira fase foi efetuado contacto telefónico com os sujeitos de forma a apresentar brevemente o projeto e perceber a disponibilidade para realização de entrevista.

Após confirmação da disponibilidade do sujeito para a realização da entrevista foi enviado um email com uma carta de apresentação, o questionário da entrevista e o guia para consulta e análise.

Todas as entrevistas foram realizadas pessoalmente. A recolha de informação durante as entrevistas baseou-se nas respostas do questionário sendo que a última questão, de resposta aberta, permitiu aos entrevistados sugerir alterações e adições pertinentes ao melhoramento do guia.

No entanto, das entidades contactadas, a ALEP e APHORT não tiveram disponibilidade para realizar entrevistas. Metodologicamente, foi decido avançar com o trabalho mesmo sem as entrevistas destas entidades.



## Calendário de Entrevistas

Tabela 3 - Calendário de Entrevistas

Entidade	Entrevistado	Envio de comunicação	Data de entrevista	
AHRESP	Entrevistado A	08/07/2019	09/07/2019	
Câmara Municipal da Póvoa de Varzim	Entrevistado B	19/08/2019	20/08/2019	
Empreendedores	PÓVOA DE VARZIM	Entrevistado C	22/08/2019	27/08/2019
		Entrevistado D	22/08/2019	27/08/2019
	PORTO	Entrevistado E	18/07/2019	31/07/2019
		Entrevistado F	18/07/2019	26/07/2019

## Guião de Entrevista

Entidade:

Data:

### Perfil do entrevistado

Nome:

(Nota: Nome do representante não será publicado no trabalho final)

Género:

Idade:

Experiência Profissional:

Área de Formação:

### Questões

	Sim	Não
Considera que o guia seja de fácil compreensão?		
Considera que o guia seja útil para o futuro empreendedor?		
Concorda com os procedimentos apresentados?		
Concorda com a estrutura do guia?		
Considera a evidência física como parâmetro de qualidade relevante ao Alojamento Local?		
Considera a capacidade de resposta como parâmetro de qualidade relevante ao Alojamento Local?		
Considera a autenticidade como parâmetro de qualidade relevante ao Alojamento Local?		
Considera a confiança como parâmetro de qualidade relevante ao Alojamento Local?		
Considera a segurança como parâmetro de qualidade relevante ao Alojamento Local?		
Considera a sustentabilidade como parâmetro de qualidade relevante ao Alojamento Local?		
Quer acrescentar algum comentário pertinente ao melhoramento do guia?		

## Perfil do Entrevistado

Tabela 4 - Perfil do Entrevistado

	Género	Idade	Experiência Profissional	Área de Formação
Entrevistado A	M	66	Gestor	Licenciatura
Entrevistado B	F	49	Gestora	Licenciatura
Entrevistado C	F	49	Gestora	Licenciatura e Pós-graduação
Entrevistado D	M	41	Empresário	Licenciatura
Entrevistado E	M	47	Consultor	Licenciatura, Mestrado e Executive Master
Entrevistado F	F	52	Gestora	Licenciatura

## Resultados da Avaliação Empírica

Os resultados foram obtidos através da recolha de informação com base num questionário de dez questões de resposta sim ou não e uma última questão, número 11, de resposta aberta na qual os entrevistados puderam sugerir livremente novas informações ou salientar dados importantes transmitidos no guia.

Tabela 5 - Respostas dos entrevistados às questões 1 a 10

Questões	Entrevistado A	Entrevistado B	Entrevistado C	Entrevistado D	Entrevistado E	Entrevistado F
1	N	S	S	S	S	S
2	N	S	S	S	S	S
3	S	S	S	S	S	S
4	N	S	S	S	S	S
5	S	S	S	S	S	S
6	S	S	S	S	S	S
7	S	S	S	S	S	S
8	S	S	S	S	S	S
9	S	S	S	S	S	S
10	S	S	S	S	S	S

A tabela acima estão apresentadas as respostas às questões 1 a 10 de todos os entrevistados. Como é possível observar, de forma geral, todos os entrevistados concordaram com o guia sendo que apenas o entrevistado A discordou nas questões 1, 2 e 4 que questionam o grau de compreensão do guia, a sua utilidade e a sua estrutura, respetivamente. No geral, para as questões de 1 a 10, obteve-se uma resposta positiva com 95% de percentagem de concordância face a 5% de respostas negativas.



## Tabela de Comentários

A tabela abaixo apresenta todos os comentários dos entrevistados correspondentes à questão 11 de resposta aberta. A informação recolhida é apresentada consoante os tópicos correspondentes, neste caso correspondentes aos capítulos do guia para uma melhor organização e compreensão mais fácil.

Tabela 6 - Sugestões de melhoria propostas (resposta à questão 11)

Capítulo	Comentário
Introdução	Conceito de AL - alterar legislação 2014 para 2018
Características gerais do espaço	N/A
Modalidade	Dificuldades em estabelecimentos de hospedaria (Hostel): licença de serviços, entre outros tais como adaptaras caraterísticas do espaço, lotação de estabelecimentos (numero de utentes capacidade a 10 utentes), proteção de risco de incêndios
Capacidade Máxima	Retirar fórmula - confusa
Requisitos	N/A
Requisitos Mínimos	Trocar a ordem: Gerais> mínimos Livro de Informações - novidade (adicionar exemplar em anexo: regras do condomínio, manuais de instruções de equipamentos, sugestões, etc.)
Requisitos de Segurança	N/A
Registo	Alterar ordem dos documentos por prioridade de necessidade: identificação> abertura de atividade> imóvel> ...
Presencial	Secção de Licenciamento, edifício junto ao Montepio na Praça do Almada (instalações irão mudar de localização no futuro)
Via Online	Esquema antes do registo
Vistoria	Turismo de Portugal e não Turismo Porto e Norte

Fiscalização	N/A
Padrões de Qualidade	Parâmetros de qualidade - intuitivos ao sujeito
Evidência Física	"Evidência Física" denominação confusa
Confiança	<p>Importância dos reviews/comentários; troca de mensagens entre host e convidado</p> <p>Fundamental; sugestões do proprietário em restauração entre outros</p> <p>Check-in - estrutura adaptada a cada cliente, momento crucial para compreender o cliente (pessoalmente)</p>
Capacidade de Resposta	<p>Rapidez, informação de qualidade</p> <p>Mentalidade aberta</p> <p>Adaptação/ colocar-se no papel do turista</p> <p>Orientação e confiança</p> <p>Comunicação intercultural - compreender as necessidades das culturas dos hóspedes</p> <p>Ter maior disponibilidade durante a reserva</p>
Segurança	Normas no livro de informação
Autenticidade	<p>Componente importantíssima</p> <p>Diferenciar no mercado</p>
Sustentabilidade	Construção amiga do ambiente e apelo à consciência ecológica durante a estadia
Esclarecimentos	N/A
Identificação e publicidade	N/A
Placa identificativa	N/A
Período de funcionamento	N/A
Livro de Reclamações	N/A
Contribuições para o condomínio	Decisões são consideradas oficiais se o voto for unânime (confirmar legislação ou AL esclarecimentos)
Solidariedade e seguro de responsabilidade civil	N/A
Estabelecimentos comerciais e de prestação de serviços	Licença de restauração básica para servir pequenos-almoços

Alteração de dados	N/A
Cessaç�o de atividade	N/A
Cancelamento do Registo	N/A
Divulga�o de Dados	N/A
Comunica�o ao SEF - Declara�o de entrada e boletim de alojamento	Comunica�o no SEF - Prints do procedimento em anexo Obrigat�rio exceto com nacionais; programas de inser�o de informa�o Boletim guardado automaticamente na conta do utilizador online Realiza�o do boletim de entrada e sa�da no mesmo dia (altera�o necess�rias efetuadas posteriormente)
Emiss�o de Faturas	Obriga�o fiscais - Guia fiscal (poss�vel reencaminhamento) Processo de fatura�o IVA e IRS Grandes obriga�o e datas de procedimentos (aconselhado contactar um contabilista - contabilidade organizada)

N/A - Nada a aplicar

Os comentários e sugestões acima listados foram integrados no guia nos capítulos correspondentes numa nova componente criada propositadamente denominada como "dicas do empreendedor". Desta forma o futuro empreendedor pode ler as sugestões de empreendedores com experiência no alojamento local e que ajudam a entender os processos e segredos do negócio.

# **Guia do Empreendedor para o Alojamento Local**

Póvoa de Varzim

## **Introdução**

O *Guia do Empreendedor para o Alojamento Local: Póvoa de Varzim* foi elaborado como projeto final do mestrado de Gestão em Turismo da Escola Superior de Hotelaria e Turismo do Politécnico do Porto.

O objetivo deste guia é orientar futuros ou atuais empreendedores interessados em ingressar no negócio do alojamento local, ou melhorar o seu alojamento local atual, fornecendo as informações legislativas e logísticas necessárias indo um passo mais à frente para distinguir o seu estabelecimento no mercado através de um modelo de qualidade de serviços adaptado ao alojamento local.

A elaboração do projeto contou com a colaboração da Câmara Municipal da Póvoa de Varzim, a Escola Superior de Hotelaria e Turismo do Politécnico do Porto e empreendedores com negócios de alojamento local que partilharam a sua experiência pessoal permitindo criar a rubrica "dica do empreendedor".

### **Alojamento Local**

A legislação em vigor, Decreto-Lei n.º 62/2018, de 22 de agosto, considera «*estabelecimentos de alojamento local*» aqueles que prestam serviços de alojamento temporário, nomeadamente a turistas, mediante remuneração, e que reúnam os requisitos previstos no presente decreto-lei.»

## Índice

Introdução.....	1
1. Características gerais do espaço:.....	4
a. Modalidade.....	4
b. Capacidade Máxima.....	4
2. Requisitos.....	5
a. Requisitos mínimos.....	5
b. Requisitos de segurança.....	6
3. Registo.....	7
a. Presencial - Secção de Licenciamento, Câmara Municipal da Póvoa de Varzim.....	9
b. Via Online - Espaço Empresa.....	10
4. Vistoria.....	27
5. Fiscalização.....	28
6. Padrões de Qualidade /Prestação de Serviços.....	29
7. Esclarecimentos.....	37
Identificação e publicidade.....	37
Placa identificativa.....	38
Período de funcionamento.....	41
Livro de Reclamações.....	42
Contribuições para o condomínio.....	44
Solidariedade e seguro de responsabilidade civil.....	45
Estabelecimentos comerciais e de prestação de serviços...	46
Alteração de dados.....	47
Cessação de atividade.....	48
Cancelamento do Registo.....	49
Divulgação de Dados.....	50

Comunicação ao SEF - Declaração de entrada e boletim de alojamento.....	51
Emissão de Faturas.....	53
Anexos.....	54

## **CONCLUSÃO**

A avaliação empírica permitiu perceber os pontos menos favoráveis do grupo apontados principalmente pelas entidades.

Uma das principais críticas apontadas na avaliação empírica sobre o guia foi o seu tamanho extenso em termos de números de páginas. No entanto a extensividade do guia não foi considerada durante a elaboração uma vez que foi desenvolvido como projeto sem aplicação imediata e assim sendo o foco do trabalho era o conteúdo e não a estética. Os temas gráficos que não foram trabalhados seriam desenvolvidos numa outra fase posterior por um profissional competente uma vez que essas capacidades vão para além das habilidades da estudante e não são essenciais a este trabalho.

Outra problemática apontada foi o fato da legislação, a qual serve de base de guia, sofrer alterações implicando assim a possibilidade do guia se tornar obsoleto ou desatualizado. Se o guia for publicado em formato digital, preferencialmente, iria permitir realizar alterações ao mesmo mais facilmente. O facto de ser em formato digital permite uma maior interação, acesso mais fácil e grafismo mais simples.

Foi também questionado a pertinência da criação do guia com a existência de tantos outros semelhantes sendo que foi explicado como este se diferencia ao adaptar modelos de qualidade nos serviços no alojamento local.

Outras questões não relacionadas com o guia em si mas com a legislação foram salientadas pelos entrevistados demonstrando o seu descontentamento com as falhas que ainda existem e que precisam de ser melhoradas pelo corpo governamental.

Para além das problemáticas anteriormente mencionadas algumas temáticas expostas no guia foram salientadas, em concreto os padrões de qualidade pelos empreendedores. Os mesmos salientaram a importância dos tópicos mencionados para

obter um negócio lucrativo e diferenciado demonstrando assim relevância da presença deste capítulo no guia.

No final das entrevistas foi possível perceber que as entidades tiveram uma perspectiva mais técnica do guia enquanto os empreendedores tiveram uma perspectiva mais prática discutindo as suas próprias experiências dos seus negócios de alojamento local.

A principal limitação do trabalho foi o teste de aplicabilidade do guia no mercado. O número limitado de entrevistas apenas permitiu a recolha limitada de informação. O indicado seria estudar a sua aplicabilidade do guia em mais áreas de modo a obter a maior quantidade de informação para perceber o alojamento local e o seu desenvolvimento na perspectiva de diferentes empreendedores.

Seria também interessante testar os tópicos dos padrões de qualidade de serviços no alojamento local e desenvolver um modelo de qualidade de serviços aplicado ao alojamento local.

## **REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

Adersons, C. & Zeithaml, C. (1984). Stage of the Product Life Cycle, Business Strategy, and Business Performance. *Academy of Management Journal*, 27(1), 5-24

Bitner, M., Booms, B. & Mohr, L. (1994). Critical Service Encounters: The Employee's Viewpoint. *Journal of Marketing*, 58(4), 95-106

Blal, I., Singal, M. & Templin, J. (2018). Airbnb's effect on hotel sales growth. *International Journal of Hospitality Management*, 73, 85-92

Churchill, G. & Surprenant, C. (1982). An investigation into the determinants of customer satisfaction. *Journal of Marketing Research*, 19(4), 491-504

Cronin, J., & Taylor, S. (1992). Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension. *Journal Of Marketing*, 56(3), 55. doi: 10.2307/1252296

Crosby, P.B. (1979). *Quality is Free: The Art of Making Quality Certain*. New American Library, New York

Curry, A. (1999). Innovation in public service management. *Managing Service Quality: An International Journal*, 9(3), 180-190.

Delgado, C., Díez, B., Grande, A. & Turnes, P. (1999). Hotelqual: una escala para medir calidad percibida en servicios de alojamiento. *Estudios Turísticos*, 139, 93-108.

Garvin, D. (1984). What Does "Product Quality" Really Mean?. *MIT Sloan Management Review*, 26, 25-43.

Getty, J., & Getty, R. (2003). Lodging quality index (LQI): assessing customers' perceptions of quality delivery. *International Journal Of Contemporary Hospitality Management*, 15(2), 94-104. doi: 10.1108/09596110310462940

Gil, J. & Sequera, J. (2018). Expasión de la ciudad turística y nuevas resistencias. El caso de Airbnb en Madrid. *Revista de Metodología de Ciencias Sociales*, 41, 15-32

Gounaris, S., Stathakopoulos, V. & Athanassopoulos, D. (2003). Antecedents to perceived service quality: an exploratory study in the banking industry. *International Journal of Bank Marketing*, 21(4), 168-190

Guttentag, D. (2015). Airbnb: disruptive innovation and the rise of an informal tourism accommodation sector. *Current issues in Tourism*, 18(12), 1192-1217

Harrington, D. & Akehurst, G. (2000). An empirical study of service quality implementation. *The Services Industry Journal*, 20(2), 133-156

Judd, R. (1964). The Case for Redefining Services. *Journal of Marketing*, 28(1), 58-59

Kang, G. & James, J. (2004). Service quality dimensions: An examination of Gronroos's service quality model. *Managing Service Quality*, 14, 266-277

Lehtinen, U. & Lehtinen J. (1991). Two Approaches to Service Quality Dimensions. *The Service Industries Journal*, 11(3), 287-303

Lin, H., Wang, M. & Wu, M. (2017). A study of airbnb use behavior in the sharing economy. *The International Journal of Organizational Innovation*, 10(1), 38-47

Lovelock, C. (1999). Developing marketing strategies for transnational service operations. *Journal of Services Marketing*, 13(4/5), 278-295

Luk, S. & Layton, R. (2002). Perception Gaps in Customer Expectations: Managers Versus Service Providers and Customers. *The Service Industries Journal*, 22(2), 109-128.

Mattila, A. & Enz, C. (2002). The role of emotions in service encounters. *Journal of Service Research* 4(4), 268-277

Parasuraman, A., Zeithaml, V. & Berry, L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.

Rao, C. & Kelkar, M. (1997). Relative Impact of Performance and Importance Ratings on Measurement of Service Quality. *Journal of Professional Services Marketing*, 15(2), 69-86

Reeves, C. & Bednar, D. (1994). Defining Quality: Alternatives and Implications. *The Academy of Management Review*, 19(3), 419-445

Shostack, G. (1997). Breaking Free from Product Marketing. *Journal of Marketing*, 41 (2), 73-80

Turismo de Portugal, I.P. - **Empreendimentos Turísticos | Oferta** [em Linha]. Lisboa: Turismo de Portugal. [Consul. 15 Mai. 2019]. <https://travelbi.turismodeportugal.pt/pt-pt/Paginas/PowerBI/rnet-registo-nacional-de-empreendimentos-turisticos.aspx>

Upah, G. (1980). Mass Marketing in service retailing: a review and synthesis of major methods. *Journal of Retailing*, 56 (3), 59-76

Wong Ooi Mei, A., Dean, A., & White, C. (1999). Analysing service quality in the hospitality industry. *Managing Service Quality: An International Journal*, 9(2), 136-143.

Zeithaml, V. (1981). How Consumer Evaluation Processes Differ for Products and Services.

## **ANEXOS**

Anexo A - Guia do Empreendedor para o Alojamento  
Local

# Guia do Empreendedor para o Alojamento Local

Póvoa de Varzim

## Introdução

O *Guia do Empreendedor para o Alojamento Local: Póvoa de Varzim* foi elaborado como projeto final do mestrado de Gestão em Turismo da Escola Superior de Hotelaria e Turismo do Politécnico do Porto.

O objetivo deste guia é orientar futuros ou atuais empreendedores interessados em ingressar no negócio do alojamento local, ou melhorar o seu alojamento local atual, fornecendo as informações legislativas e logísticas necessárias indo um passo mais à frente para distinguir o seu estabelecimento no mercado através de um modelo de qualidade de serviços adaptado ao alojamento local.

A elaboração do projeto contou com a colaboração da Câmara Municipal da Póvoa de Varzim, a Escola Superior de Hotelaria e Turismo do Politécnico do Porto e empreendedores com negócios de alojamento local que partilharam a sua experiência pessoal permitindo criar a rubrica “dica do empreendedor”.

### **Alojamento Local**

A legislação em vigor, Decreto-Lei n.º 62/2018, de 22 de agosto, considera *«estabelecimentos de alojamento local» aqueles que prestam serviços de alojamento temporário, nomeadamente a turistas, mediante remuneração, e que reúnam os requisitos previstos no presente decreto-lei.»*

## Índice

Introdução.....	1
1. Características gerais do espaço: .....	4
a. Modalidade.....	4
b. Capacidade Máxima.....	4
2. Requisitos.....	5
a. Requisitos mínimos.....	5
b. Requisitos de segurança.....	6
3. Registo.....	7
a. Presencial – Secção de Licenciamento, Câmara Municipal da Póvoa de Varzim.....	9
b. Via Online – Espaço Empresa.....	10
4. Vistoria.....	27
5. Fiscalização.....	28
6. Padrões de Qualidade /Prestação de Serviços.....	29
7. Esclarecimentos.....	37
Identificação e publicidade.....	37
Placa identificativa.....	38
Período de funcionamento.....	41
Livro de Reclamações.....	42
Contribuições para o condomínio.....	44
Solidariedade e seguro de responsabilidade civil.....	45
Estabelecimentos comerciais e de prestação de serviços.....	46
Alteração de dados.....	47
Cessação de atividade.....	48
Cancelamento do Registo.....	49
Divulgação de Dados.....	50
Comunicação ao SEF - Declaração de entrada e boletim de alojamento.....	51
Emissão de Faturas.....	53
Anexos.....	54

## 1. Características gerais do espaço:

### a. Modalidade

Em que modalidade se enquadra a sua unidade de alojamento?

- Moradia** (unidade de alojamento constituída por edifício autónomo de carácter unifamiliar)
- Apartamento** (unidade de alojamento constituída por fração autónoma de edifício ou parte de prédio urbano suscetível de utilização independente)
- Estabelecimento de hospedagem** (unidades de alojamento são constituídas por quartos, integrados numa fração autónoma de edifício, num prédio urbano ou numa parte de prédio urbano suscetível de utilização independente<sup>1</sup>)
- Quartos** (exploração de alojamento local feita na residência do locador, que corresponde ao seu domicílio fiscal, sendo a unidade de alojamento o quarto e só sendo possível, nesta modalidade, ter um máximo de 3 unidade)

<sup>1</sup> Considera-se «Hostel» o estabelecimento cuja unidade de alojamento predominante seja o dormitório, considerando-se predominante sempre que o número de utentes em dormitório seja superior ao número de utentes em quarto.

### b. Capacidade Máxima

Máximo de nove quartos e de 30 utentes  
(exceto nas modalidades de «quartos» e «Hostel»)

A capacidade máxima é determinada pela **multiplicação do número de quartos por dois**, acrescida da possibilidade de acolhimento **de mais dois utentes na sala no caso das modalidades «apartamentos» e «moradias»**

Para o cálculo de exploração, consideram-se os estabelecimentos de alojamento local na modalidade de apartamento registados em nome do cônjuge, descendentes e ascendentes do proprietário ou do titular de exploração e, bem assim, os registados em nome de pessoas coletivas distintas em que haja sócios comuns

#### ***Dica do Empreendedor***

Abrir um estabelecimento de hospedagem (hostel) apresenta diversas dificuldades tais como:

- Licença de serviços
- Adaptação das características do espaço
- Lotação de estabelecimentos
- Proteção de risco de incêndios
- Etc.



## 2. Requisitos

### a. Requisitos mínimos

#### i. Gerais

Instalações sanitárias com sistema de segurança que garanta privacidade (*as instalações sanitárias dos estabelecimentos de alojamento local devem dispor de um sistema de segurança que garanta privacidade*).

Garantir condições de higiene e limpeza (*os estabelecimentos de alojamento local devem reunir sempre condições de higiene e limpeza*).

A regulamentação das condições para o funcionamento e identificação de cada uma das modalidades de estabelecimentos de alojamento local, será feita por portaria.

Livro de informações (*os estabelecimentos de alojamento local são obrigados a ter um livro de informações sobre o funcionamento do estabelecimento e respetivas regras de utilização internas*):

- Regras sobre a recolha e seleção de resíduos urbanos
- Funcionamento dos eletrodomésticos
- Ruído e cuidados a ter para evitar perturbações que causem incómodo e afetem a tranquilidade e o descanso da vizinhança
- Conter o contacto telefónico do responsável pela exploração do estabelecimento
- O regulamento com as práticas e regras do condomínio que sejam relevantes para o alojamento e para a utilização das partes comuns (no caso de os estabelecimentos estarem inseridos em edifícios de habitação coletiva)

**Nota:** o livro de informações deve ser disponibilizado em **português e inglês** e, pelo menos, em **mais duas línguas estrangeiras**.

**O responsável do estabelecimento deve disponibilizar ao condomínio o seu contacto telefónico.**

#### *Dica do Empreendedor*

No Livro de Informações poderá sugerir outras informações que considere uteis para os turistas:

- Restaurantes
- Locais a visitar
- Contactos de urgência
- Etc



## ii. Para estabelecimentos de alojamento local

- Apresentar adequadas condições de conservação e funcionamento das instalações e equipamentos;
- Estar ligados à rede pública de abastecimento de água ou dotados de um sistema privativo de abastecimento de água com origem devidamente controlada;
- Estar ligados à rede pública de esgotos ou dotados de fossas sépticas dimensionadas para a capacidade máxima do estabelecimento;
- Estar dotados de água corrente quente e fria.

## iii. Para unidades de alojamento local

- Ter uma janela ou sacada com comunicação direta para o exterior que assegure as adequadas condições de ventilação e arejamento;
- Estar dotadas de mobiliário, equipamento e utensílios adequados;
- Dispor de um sistema que permita vedar a entrada de luz exterior;
- Dispor de portas equipadas com um sistema de segurança que assegure a privacidade dos utentes.

## b. Requisitos de segurança

Se a capacidade do estabelecimento local for **igual ou inferior a 10 utentes**, este deve possuir<sup>1</sup>:

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

Se a capacidade do estabelecimento de alojamento local for **superior a 10 utentes**, este deve cumprir as regras de segurança contra riscos de incêndio, nos termos do disposto no Decreto-Lei n.º 220/2008, de 12 de novembro (Anexo II), e do regulamento técnico constante da Portaria n.º 1532/2008, de 29 de dezembro (Anexo III).

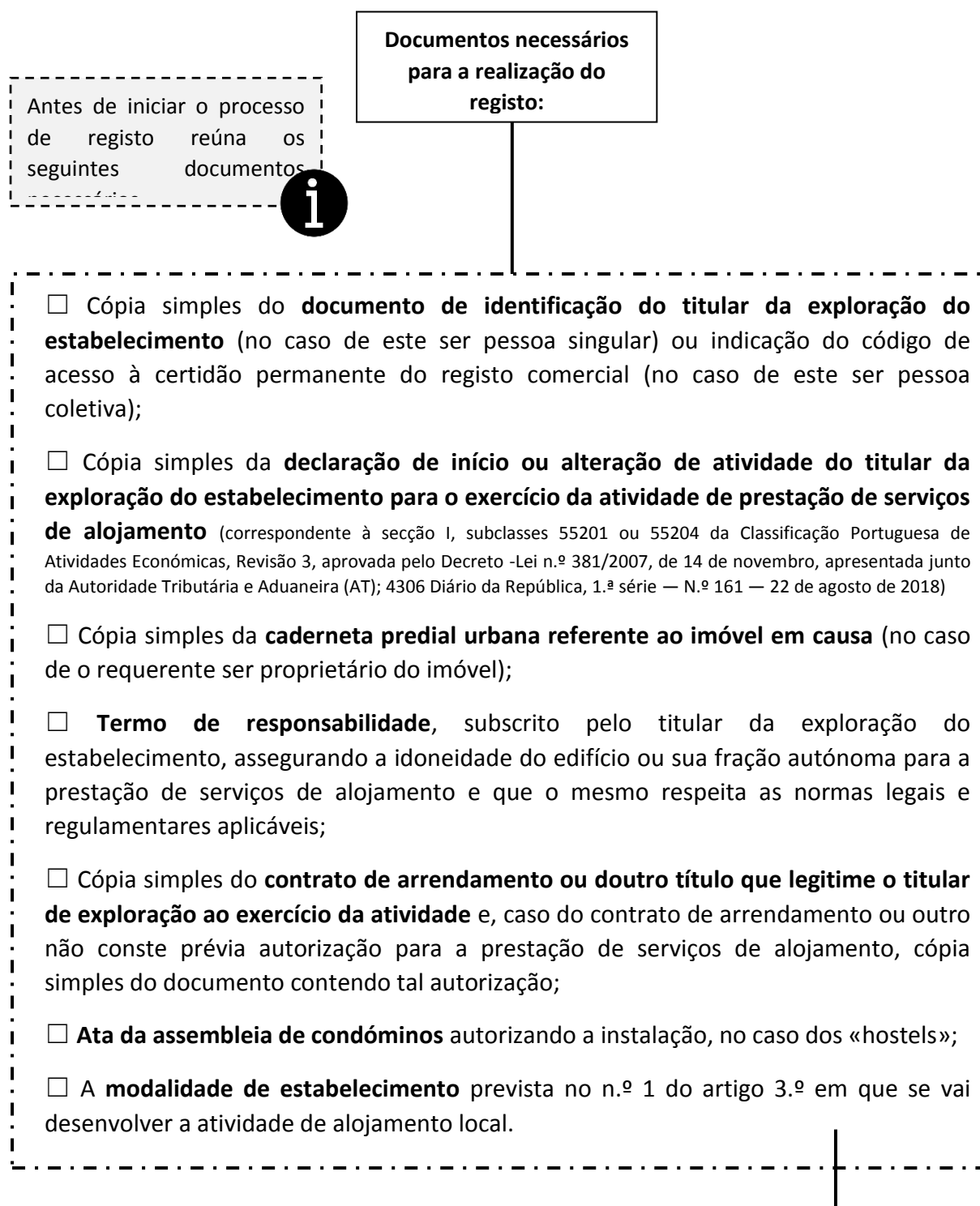
Nota: correm por conta do titular do alojamento local as despesas com obras que sejam realizadas nas partes comuns para adaptar ou licenciar o locado para esse fim.

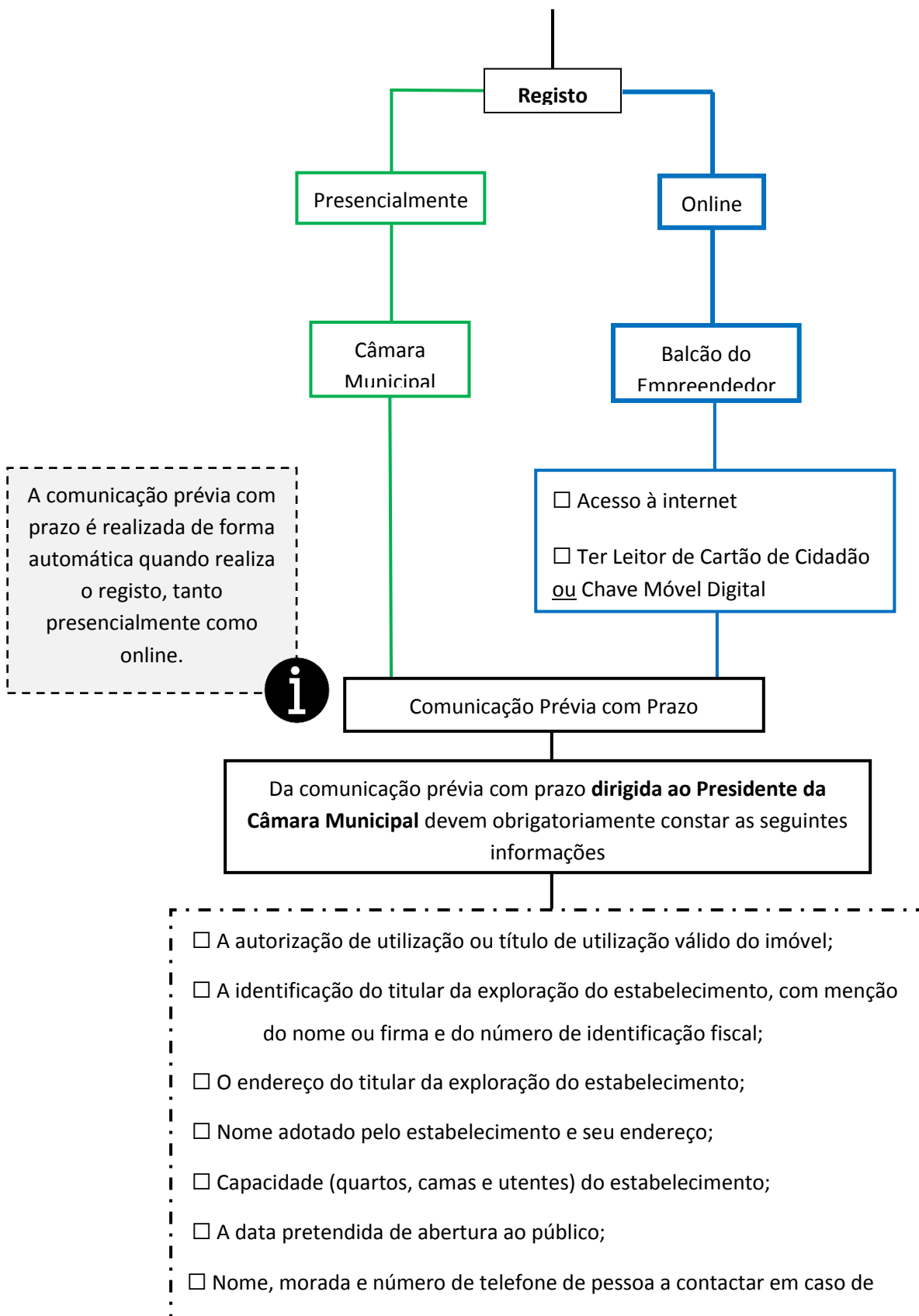
---

<sup>1</sup> Consultar Anexo I

### 3. Registo

A comunicação prévia com prazo é realizada exclusivamente através do Balcão Único Eletrónico e é obrigatória e condição necessária para a exploração de estabelecimentos de alojamento local.





## Presencial – Secção de Licenciamento, Câmara Municipal da Póvoa de Varzim

### Secção de Licenciamento de Obras

Edifício dos Serviços Técnicos  
Rua Dr. Sousa Campos  
4490 Póvoa de Varzim

### Contactos

Linha Verde: 800 27 26 23  
Fax: 252 627 027  
E-mail: [licenc.obras@cm-pvarzim.pt](mailto:licenc.obras@cm-pvarzim.pt)

Se pretende realizar o registo de forma presencial deve dirigir-se à Secção de Licenciamento da Câmara Municipal no edifício ao lado do Montepio na Praça do Almada.



### Horário de funcionamento

Dias úteis, das 08:30h às 15:00h.

### Coordenadas GPS

Lat.: 41.378527

Long: --8.761084



## a. Via Online – Espaço Empresa

O registo do seu estabelecimento local pode ser realizado através da internet a partir do novo portal de serviços públicos, *EPortugal*, na hiperligação seguinte:

<https://eportugal.gov.pt/inicio/espaco-empresa>



MENU **eportugal** o novo portal de serviços públicos

Tudo  O que procura?

PT

# O ESPAÇO EMPRESA

É UM SERVIÇO PÚBLICO PARA APOIAR OS EMPRESÁRIOS NA CRIAÇÃO E GESTÃO DO SEU NEGÓCIO

### Serviços do registo comercial

Como registar uma marca, obter certidões e outros serviços relacionados com registos da sua empresa.

- Criação de Empresa
- Pedido de Certidão Permanente
- Aquisição de Marca
- Informação Empresarial Simplificada

VER MAIS ↘

### Serviços para a atividade económica

Como obter licenças para a atividade económica, comunicações a entidades e outros.

- Restauração e Bebidas
- Ocupação de Espaço Público
- Alojamento Local**
- Licenciamento Industrial

VER MAIS ↘

Quando abrir a hiperligação deverá selecionar a hiperligação assinalada **“Alojamento Local”** na secção *Serviços para a atividade económica* para dar início ao processo de registo.





# 1. Registo da Atividade

MENU eportugal o novo portal de serviços públicos

Tudo O que procura?

PT Área reservada

Início > Espaço Empresa > Ajuda por Temas > Alojamento local

## ALOJAMENTO LOCAL

Salva como iniciar a exploração de um estabelecimento de alojamento local - moradia, apartamento, estabelecimentos de hospedagem, quartos.

PRECISA DE AJUDA?

Se não encontra o que procura, fale no chat com Sigma, assistente virtual do portal.  
Se necessitar de esclarecimentos adicionais, entra em contacto conosco.

CHAT CONTACTOS

É possível pedir todas as autorizações online

Online, com toda a segurança

Cumpra as regras

### O QUE PRECISA DE SABER

**Estabelecimento de alojamento local**  
É um estabelecimento que presta serviços de alojamento temporário, nomeadamente a turistas, mediante um pagamento, desde que não reúna os requisitos para ser considerado empreendimento turístico.

**O registo**  
É efetuado mediante comunicação prévia com prazo no Balcão Único Eletrónico, que confere a cada pedido o número de registo do estabelecimento de alojamento local, no caso de não se verificar oposição por parte da câmara municipal competente (no prazo de 10 dias ou, no caso do hostel, de 20 dias).

Serviços Legislação Fiscalização

Registo de Atividade [IR PARA O SERVIÇO](#)

Cessação de Atividade [IR PARA O SERVIÇO](#)

Alteração de Dados [IR PARA O SERVIÇO](#) →

Pode precisar de:

Livro de reclamações [IR PARA O SERVIÇO](#) →

Será reencaminhado para a página dedicada ao Alojamento Local.

Ao deslizar a página irá encontrar no final os serviços que são possíveis realizar.

Seleciona o link em frente do “Registo de Atividade” para ser reencaminhado para o serviço.





## 2. Selecione no mapa a localidade pretendida

Início > Espaço Empresa > Balcão do Empreendedor

### BALCÃO DO EMPREENDEDOR



#### 3 Realizar serviço

Alojamento local - registo da atividade

##### Qual a finalidade?

Permite o registo dos estabelecimentos de alojamento local (AL).

Este registo é condição necessária e obrigatória à exploração de estabelecimento de alojamento local.

Consideram-se «estabelecimentos de alojamento local» aqueles que prestem serviços de alojamento temporário mediante remuneração e que reúnam os requisitos legais.

Os estabelecimentos de alojamento local podem integrar-se numa das seguintes modalidades:

- Moradia - estabelecimento de alojamento local cuja unidade de alojamento é constituída por um edifício autónomo, de carácter 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;
- Estabelecimentos de hospedagem - estabelecimento de alojamento local cujas unidades de alojamento são constituídas por quartos. Esta modalidade integra o «Hostel».
- Quartos - a exploração de alojamento local feita na residência do titular (correspondente ao seu domicílio fiscal) quando a unidade de alojamento seja o quarto e estes não sejam em número superior a três.

Selecione no mapa a localidade pretendida:

1. Escolha o distrito/região



2. Escolha a câmara

Abrantes

Selecione no mapa a localidade pretendida:  
1. Escolha o distrito/região



2. Escolha a câmara  
Abrantes

Selecione a área correspondente ao distrito do **Porto**



Selecione no mapa a localidade pretendida:  
1. Escolha o distrito/região



2. Escolha a câmara  
Abrantes

- Penamacor
- Penedono
- Penela
- Peniche
- Peso da Régua
- Pinhel
- Pombal
- Ponta do Sol
- Ponte da Barca
- Ponte de Lima
- Ponte de Sor
- Portalegre
- Portel
- Portimão
- Porto
- Porto de Mós
- Porto Moniz
- Porto Santo
- Póvoa de Lanhoso
- Póvoa de Varzim**
- Póvoa de Varzim

Selecione a câmara **Póvoa de Varzim**





# 1. Realizar o Serviço

## 3 Realizar serviço

Alojamento local - registo da atividade

### Qual a finalidade?

Permite o registo dos estabelecimentos de alojamento local (AL).

Este registo é condição necessária e obrigatória à exploração de estabelecimento de alojamento local.

Consideram-se «estabelecimentos de alojamento local» aqueles que prestem serviços de alojamento temporário mediante remuneração e que reúnam os requisitos legais.

Os estabelecimentos de alojamento local podem integrar-se numa das seguintes modalidades:

- a) Moradia - estabelecimento de alojamento local cuja unidade de alojamento é constituída por um edifício autónomo, de carácter unifamiliar;
- b) 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;
- c) Estabelecimentos de hospedagem - estabelecimento de alojamento local cujas unidades de alojamento são constituídas por quartos. Esta modalidade integra o «Hostel».
- d) Quartos - a exploração de alojamento local feita na residência do titular (correspondente ao seu domicílio fiscal) quando a unidade de alojamento seja o quarto e estes não sejam em número superior a três.

Selecione no mapa a localidade pretendida:

**1. Escolha o distrito/região**

**2. Escolha a câmara**  
Póvoa de Varzim

Póvoa de Varzim

**Realizar serviço** »  
Procedimento totalmente eletrónico com certificação digital através de, por exemplo, o Cartão de Cidadão.

Póvoa de Varzim

**Realizar serviço**  
Procedimento totalmente eletrónico com certificação digital através de, por exemplo, o Cartão de Cidadão.

Após selecionar a área pretendida clique na ligação **Realizar Serviço** para avançar.





## 4. Autenticação

MENU **eportugal** o novo portal de serviços públicos

Tudo  Q

PT Área reservada

Início > Espaço Empresa > Entrar

### AUTENTICAÇÃO | ENTRAR

Para realizar os serviços online disponibilizados através do Balcão do Empreendedor autentique-se nesta página.

- Cartão de Cidadão
- Chave Móvel Digital
- Certificado Digital de Advogado, Solicitador e Notário
- Certificado Digital Europeu

f t in APP.GOV.PT Contactos Elogios, sugestões e reclamações Mapa do site Política de privacidade Sobre o portal

© 2019 AMA - Todos os direitos reservados. REPÚBLICA PORTUGUESA ama ANÚCIA PARA A INTERVENÇÃO ADMINISTRATIVA E-102 EUGO Part of the EUGO network COMPETE 2020 PORTUGAL 2020

Antes de realizar o serviço necessita de entrar e de autenticar a sua identidade.

Pode realizar a autenticação através do Cartão de Cidadão se tive o leitor de cartão de cidadão e o software associado.

Pode também realizar a autenticação através da sua chave móvel digital.





## 4.1. Autenticação através do *Cartão de Cidadão*

Cartão de Cidadão ⌵

Esta opção permite-lhe fazer uso do seu Cartão de Cidadão para realizar a autenticação no portal, aceder a informação e utilizar serviços que exijam a verificação da sua identidade.

Se tiver problemas com a autenticação através do **Cartão de Cidadão**, contacte-nos:

Linha Registos +351 21 195 05 00  
[info.empresa@ama.pt](mailto:info.empresa@ama.pt)  
Ainda não tem **Chave Móvel Digital**? Adira [aqui](#).

**CARTÃO DE CIDADÃO**



Faça a sua autenticação com :

CARTÃO DE CIDADÃO

ePortugal - Empresas solicitou alguns dos seus dados para realizar o serviço *online* pretendido

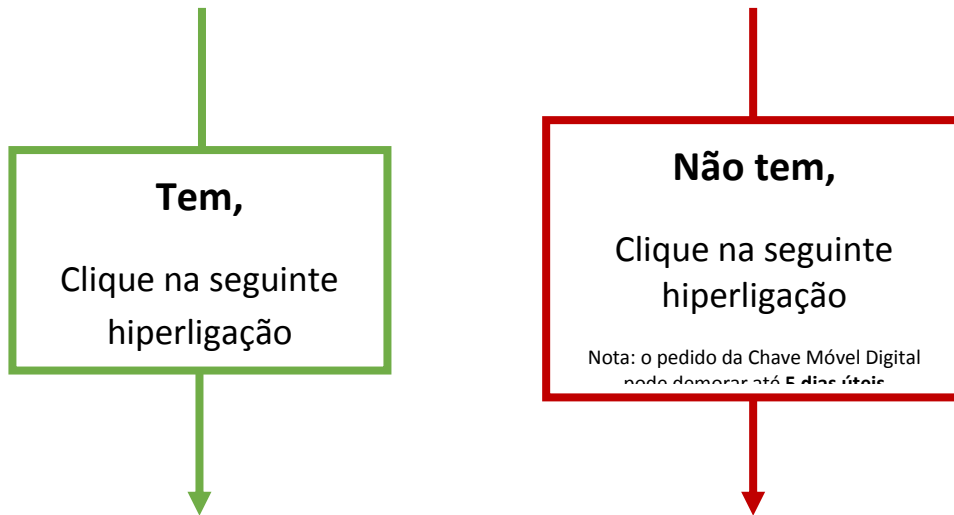
- Nome Completo
- Identificação Civil
- Identificação Fiscal

A autenticação pode ser realizada através do Cartão de Cidadão e se **tiver** o leitor de Cartão de Cidadão.





## 4.2. Autenticação através da *Chave Móvel Digital*



Chave Móvel Digital

Esta opção permite-lhe fazer uso da Chave Móvel Digital (CMD) para realizar a autenticação no portal, poder aceder a informação e utilizar serviços que exijam a verificação da sua identidade.  
Para utilizar este serviço é necessário ter a CMD previamente ativada e associada a um documento de identificação e a um número de telemóvel.

Selecione uma das seguintes opções:

- Cidadão nacional com CMD associada a Cartão de Cidadão ou Bilhete de Identidade
- Cidadão estrangeiro com CMD associada a Passaporte

CHAVE MÓVEL DIGITAL

Se tiver problemas com a autenticação através da **Chave Móvel Digital**, contacte-nos. Ainda não tem **Chave Móvel Digital**? Adira [aqui](#) info.empresa@ama.pt

Consulte o Anexo IV – *Pedido de Chave Móvel Digital* caso precise de adquirir a Chave Móvel Digital.



CHAVE MÓVEL DIGITAL

ePortugal - Empresas solicitou alguns dos seus dados para realizar o serviço *online* pretendido

- Nome Completo
- Identificação Civil
- Identificação Fiscal

**Método de autenticação**

Telemóvel  Email  Twitter

Pode também realizar a autenticação através da Chave Móvel Digital, em conjunto com o seu número de telemóvel, email ou twitter.



Chave Móvel Digital

Número de telemóvel

PIN

Se ainda não tem saiba como obter Chave Móvel Digital [aqui](#)



Chave Móvel Digital

Email

PIN

Se já tem Chave Móvel consulte [aqui](#) os seus dados. Se ainda não tem saiba como obter Chave Móvel Digital [aqui](#)



Chave Móvel Digital

Número de Telemóvel

PIN

Já pode receber os códigos de segurança por mensagem privada no Twitter, para tal basta aceder à sua [Área Pessoal](#) para o ativar.

Se já tem Chave Móvel consulte [aqui](#) os seus dados. Se ainda não tem saiba como obter Chave Móvel Digital [aqui](#)



## 5. Registo

Voltar para: [página inicial](#) » dossier eletrónico da empresa » registo de utilizador

### Registo de utilizador

O seu certificado digital foi validado.  
Para ter acesso aos serviços do Portal da Empresa que exigem verificação da sua identidade ou qualidade profissional, deverá preencher o formulário e clicar em 'Registrar'.

#### Dados pessoais:

Nome: Cristiana Patrícia da Costa Moreira  
E-mail: \*   
Telefone:   
Telemóvel:   
Número de identificação civil: 14956090

#### Morada:

Morada: \* - Escolha -   
- Escolha -  Piso:  Lado:   
Lugar:   
Código Postal: \*  -   
Localidade: \*   
País: \* - Escolha -   
 Autorizo que os meus dados de registo sejam utilizados em todos os serviços exclusivos para utilizadores registados.  
 Desejo ser informado sobre novidades do Portal da Empresa através do meu correio eletrónico.

Quando fizer a sua primeira autenticação terá de preencher o registo de utilizador com a sua informação.



### 3 Realizar serviço

Alojamento local - registo da atividade

#### Preencher formulário



#### Caracterização do pedido

Alojamento local - registo

#### Morada do alojamento

Código postal \*  -    
Localidade postal \*   
Distrito \*  Concelho \*  Freguesia \*   
Lugar   
Localidade \*   
Tipo de via \*   
Designação da via \*   
N.º porta  Andar  Lado

Artigo Matrerial

#### Modalidade do Alojamento

Modalidade \*  Apartamento  Estabelecimento de hospedagem  Moradia  Quartos

#### Observações

Para realizar o registo deve preencher o formulário apresentado e todas as suas etapas.



## Caracterização do pedido



### **Morada do Alojamento**

Código Postal

Localidade Postal

Distrito

Concelho

Freguesia

Lugar

Localidade

Tipo de Via

Designação da via

Nº Porta

Andar

Lado

Artigo Matricial

### **Modalidade do Alojamento**

Modalidade



## Identificação do Declarante

Nome

Na qualidade de

Email

Telemóvel

Telefone

Fax

## Identificação dos Titulares de Exploração

### Número de Titulares de exploração

#### Titular 1

#### Tipo

Pessoa singular (empresário em nome individual)      Pessoa coletiva

#### País

#### Firma ou denominação social

#### Número de Identificação coletiva

#### Código de consulta da certidão permanente do registo comercial

#### Na qualidade de

Arrendatário    Cessionário    Comodatário    Donatário    Outro    Proprietário    Usufrutuário

#### Morada Nacional

#### Código-postal

#### Localidade Postal

**Distrito**      **Concelho**      **Freguesia**

#### Lugar

#### Localidade

#### Tipo de via

#### Designação da via

**N.º de Porta**    **Andar**    **Lado**

#### Email

O email indicado tem por fim a receção de comunicações no âmbito do exercício da atividade de prestação de serviços de alojamento e estará visível no Portal do Turismo de Portugal I.P., na consulta disponibilizada no RNAL (Registo Nacional dos Estabelecimentos de Alojamento Local).

#### Telemóvel

#### Telefone

#### Fax

## Caracterização do alojamento

**Nome/insígnia**

**Imóvel posterior a 1951?**

Sim Não

**Número de título de autorização de utilização do edifício/fração**

Morada do Alojamento

**Código-Postal**

**Localidade Postal**

**Distrito Concelho Freguesia**

**Lugar**

**Localidade**

**Tipo de via**

**Designação de via**

**N.º porta Andar Lado**

Coordenadas geográficas da localização do estabelecimento

**Latitude Longitude**

**Número matricial do prédio onde se encontra instalado o estabelecimento de alojamento local**

## **Modalidade do alojamento**

### **Modalidade**

Apartamento   Estabelecimento de hospedagem   Moradia   Quartos

O mesmo proprietário ou titular de exploração não pode explorar mais de nove estabelecimentos de alojamento local na modalidade de apartamentos por edifício se aquele número de alojamentos for superior a 75% do número de frações existentes no edifício. Para o efeito deste cálculo consideram-se os estabelecimentos de alojamento local na modalidade de apartamentos registados do conjugue, descendentes e ascendentes do proprietário ou titular de exploração e, bem assim, os registados em nome de pessoas coletivas distintas em que haja sócios comuns.

Capacidade

**Número de quartos**

**Número de camas**

**Número de utentes**

**Data de abertura ao público**

Contacto em caso de emergência

Declarante   Titular   Outro

**Nome**

**Morada**

**Código-postal**

**Localidade postal**

**Distrito   Concelho   Freguesia**

**Lugar**

**Localidade**

**Tipo de via**

**Designação da via**

**Porta   Andar   Lado**

**Email**

**Telemóvel   Telefone   Fax**



## Termo de Responsabilidade

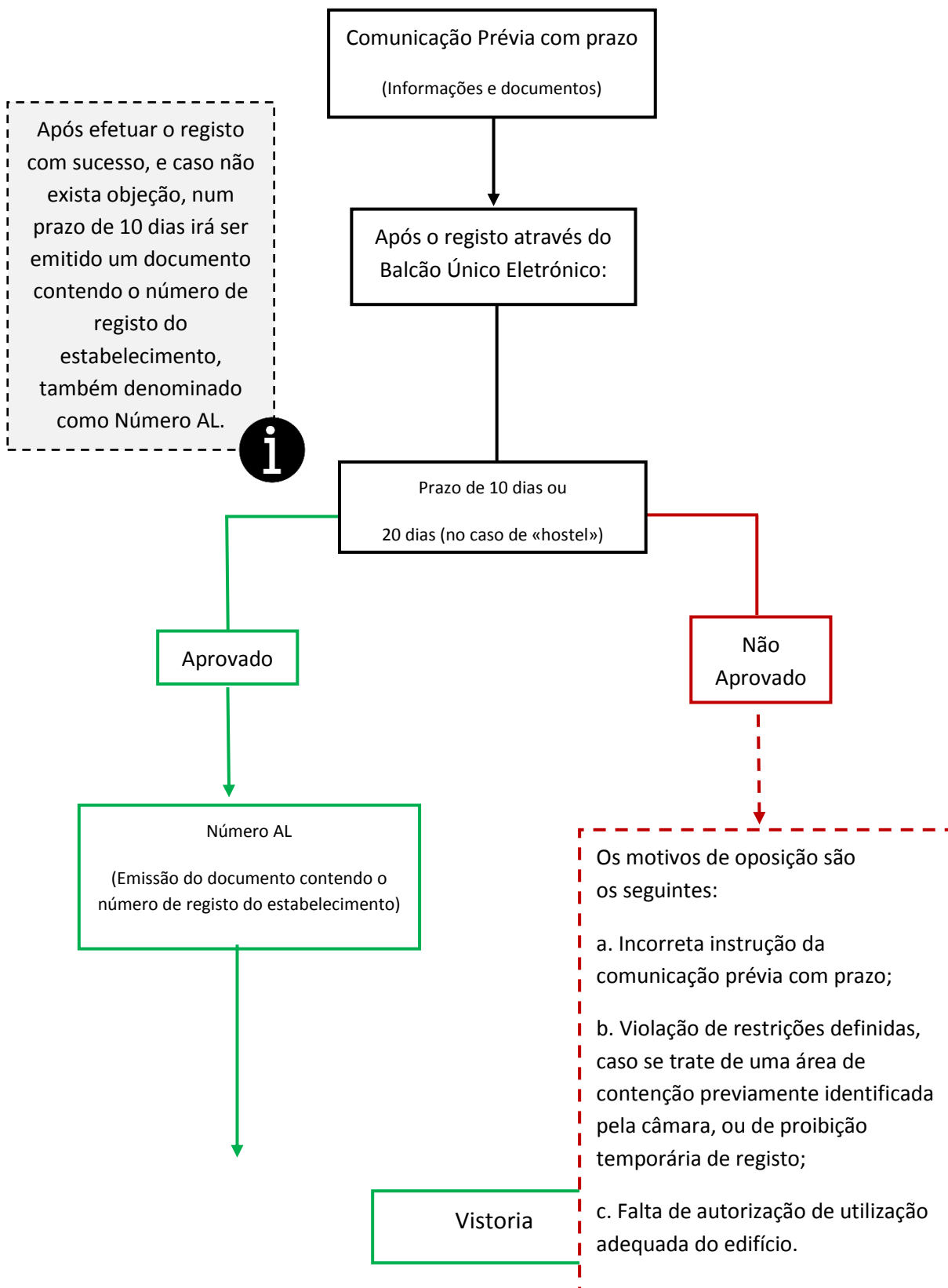
Declaro a idoneidade do edifício ou fração autónoma para a prestação de serviços de alojamento e que o mesmo respeita as normas legais e regulamentares aplicáveis.

Declaro que as informações prestadas neste formulário correspondem à verdade.

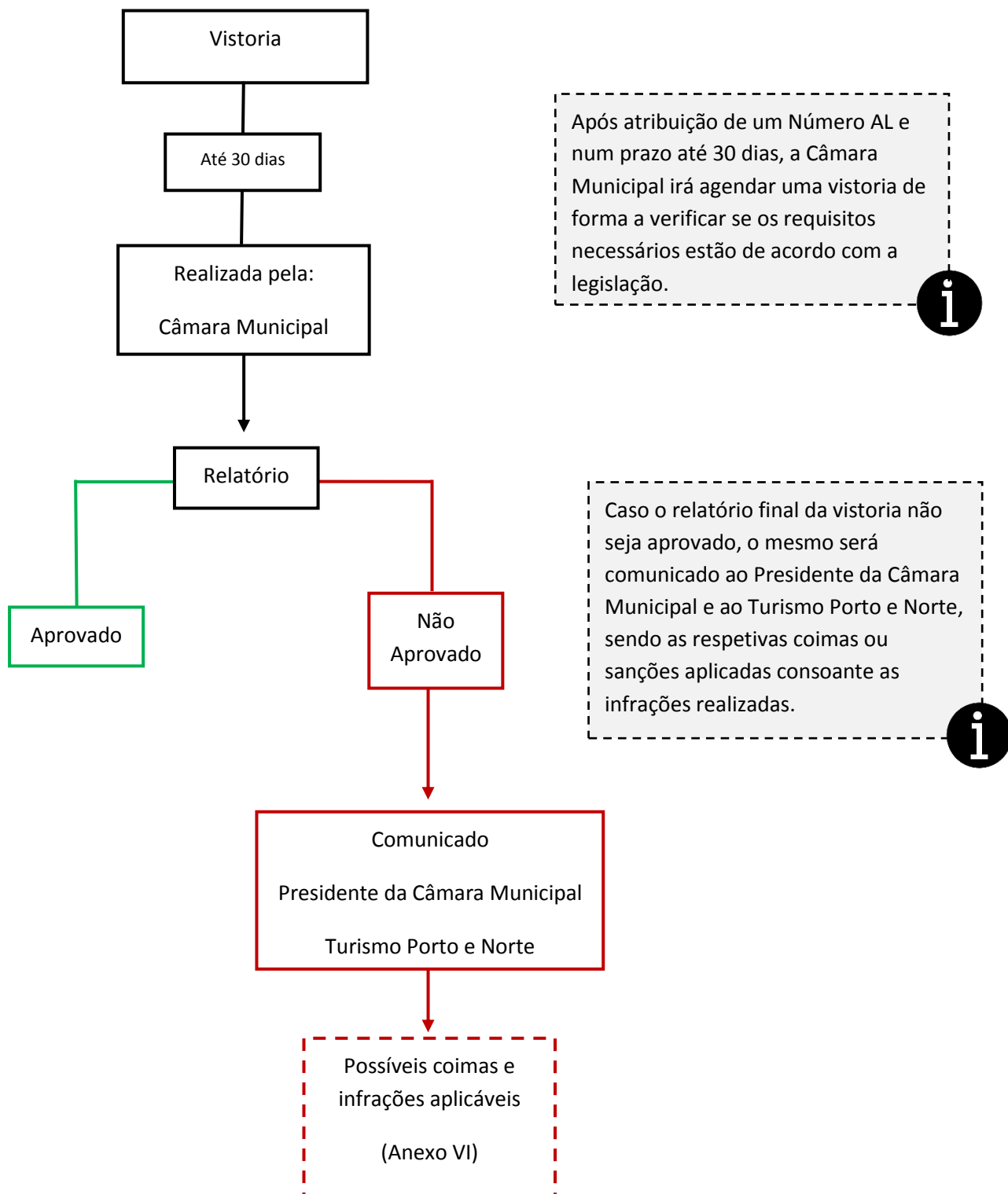


*Assim que acabar de preencher o formulário, este será enviado de forma automática às entidades competentes.*

*Deverá guardar o resumo do formulário enviado.*



## 4. Vistoria



## 5. Fiscalização

### Entidades fiscalizadoras:

Compete à ASAE e à câmara municipal territorialmente competente fiscalizar o cumprimento do disposto no decreto-lei nº 62/2018 de 22 de Agosto, bem como instruir os respetivos processos e aplicar as respetivas coimas e sanções acessórias.

Compete à AT fiscalizar, nos termos da legislação em vigor, o cumprimento das obrigações fiscais decorrentes da atividade exercida ao abrigo do presente decreto -lei, nomeadamente através do uso da informação recebida nos termos do artigo 10.º.

### Nota:

A ASAE pode solicitar ao Turismo de Portugal, I. P., a qualquer momento, a realização de vistorias para a verificação do cumprimento do estabelecido no n.º 2 do artigo 2.º, e para a verificação da atualização da listagem de estabelecimentos de alojamento local para efeitos de inscrição nas plataformas eletrónicas de reservas.

### Não aprovação

Se das vistorias referidas no presente decreto -lei ou qualquer ação de fiscalização se concluir pelo incumprimento do estabelecido no n.º 2 do artigo 2.º, o Turismo de Portugal, I. P., **fixa um prazo não inferior a 30 dias, prorrogável, para que o estabelecimento inicie o processo de autorização de utilização para fins turísticos legalmente exigido.**

Findo o prazo fixado nos termos do número anterior sem que o estabelecimento tenha iniciado o processo de autorização de utilização para fins turísticos, o Turismo de Portugal, I. P., informa a ASAE para os fins previstos no artigo 28.º, a câmara municipal territorialmente competente.

## 6. Padrões de Qualidade /Prestação de Serviços



## Evidência Física

A qualidade do estabelecimento é avaliada pelo espaço, pelas comodidades existentes (eletrodomésticos) e extras

<b>Atratividade</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Espaços visualmente atrativos</li><li>▪ Decoração consistente com a imagem/conceito e preço praticado</li><li>▪ Espaço que transmite conforto</li></ul>
<b>Iluminação</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Espaços abertos e iluminados</li><li>▪ Acessos exteriores (janelas)</li></ul>
<b>Manutenção e Limpeza</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Mantenha o espaço em boa manutenção</li><li>▪ Mantenha os espaços e equipamentos limpos</li><li>▪ Limpe todos os quartos que os hóspedes podem aceder, principalmente os quartos, casas de banho e a cozinha</li><li>▪ Organize o seu espaço entre cada estadia (dê tempo entre as reservas)</li><li>▪ Forneça lençóis e toalhas limpos para os hóspedes (aconselhado: 1 roupa de cama e 1 toalha por reserva)</li><li>▪ Limpe o lixo, comida e sobras de alimentos dos hóspedes anteriores</li></ul>
<b>Equipamentos</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Equipamentos e mobília modernos (ou bem conservados)</li><li>▪ Equipamentos e facilidades de fácil utilização (disponibilize os manuais de instruções dos equipamentos ou instruções de utilização – livro de informações)</li><li>▪ Confirme se as zonas comuns exteriores ao estabelecimento estão conservadas (elevador, acessos, etc. – ex.: avise os seus hóspedes se o elevador do edifício não está em funcionamento)</li></ul>
<b>Comodidades Essenciais (opcionais)</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Papel higiénico</li><li>▪ Sabão</li><li>▪ Roupas de cama/lençóis</li><li>▪ Pelo menos uma toalha por cada hóspede com reserva</li><li>▪ Pelo menos uma almofada por cada hóspede com reserva</li></ul>

## Confiança

Cumprir o que descreve no anúncio, isto é, no mínimo deve apresentar o espaço tal como descreve.

- Apresentar o espaço conforme o anúncio e imagens publicadas
- Eficiência na reserva e check-in/check-out
- Evite cancelar reservas
- Respeitar acordos realizados por comunicações nas plataformas ou outras vias
- Certifique-se que os equipamentos e facilidades estão em funcionamento
- Caso prefira receber o(s) hóspede(s) pessoalmente demonstre empatia para com este (simpatia e ar acolhedor)
- Incentive os seus hóspedes a deixarem um comentário sobre a sua estadia. A partilha da experiência positiva para com outros utilizadores transmite confiança.

### *Dica do Empreendedor*

O primeiro momento de contacto é essencial para estabelecer uma relação de confiança.



## Capacidade de Resposta

Ser capaz de responder de forma rápida e eficaz a qualquer problema que possa surgir, demonstrando disponibilidade e preocupação.

- Ser capaz de responder rápido e de forma eficaz – mostra que é um anfitrião atento e cuidadoso
- Respostas consistentes e objetivas
- Mostrar disponibilidade (aconselhado: não deve demorar mais de 24 horas a responder)
- Providenciar informação básica ou indicar os locais importantes (pode indicar o posto de informação turística da região)
- Antecipar necessidades (informação turística, restaurantes, mercados, etc.)

### *Dica do Empreendedor*

A comunicação intercultural é importante para compreender outras culturas.

Tenha uma mentalidade aberta e seja capaz de adaptar-se a cada turista.

Mostre-se disponível durante a estadia do turista.





## Segurança

A localização pode influenciar a qualidade do estabelecimento de alojamento. Quanto mais segura for a área onde o estabelecimento se localiza mais probabilidade haverá de ser escolhida. Além disso garantir a privacidade em espaços partilhados, providenciando conforto ao hóspede

- Transmitir um espaço com segurança
- Plataformas online: avaliações e comentários positivos demonstram segurança e confiança
- Privacidade em espaços comuns
- As instalações respeitam as normas de segurança descritas nos decretos-leis aplicáveis
- Segurança no pagamento (de acordo com cada plataforma)

### *Dica do Empreendedor*

Indique as normas de seguranças e contactos de emergência no seu livro de informações.





## Autenticidade

Providenciar a experiência local autêntica, isto é, demonstrar como a vida de um habitante local se desenrola. Pode realizar esta dimensão através de parcerias com estabelecimentos comerciais locais ou associações, criando experiências locais para que o hóspede se sinta parte da comunidade local.

### Parceiros

- Restauração
- Animação Turística
- Mercados
- Entretenimento

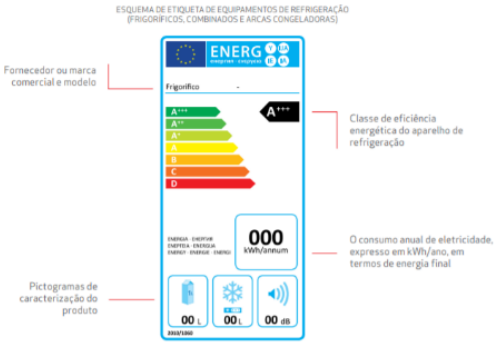

### *Dica do Empreendedor*

Contribua para a economia local aconselhando mercados tradicionais, lojas de artesanatos ou empresas de entretenimento locais.



## Sustentabilidade

A sustentabilidade tem sido uma preocupação nos últimos anos. Incentive a prática de hábitos sustentáveis com os seus hóspedes e beneficie das possíveis poupanças associadas.

<p><b>Eletricidade</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Incentive a poupança de energia</li> <li>• Sempre que possível, utilize lâmpadas de baixo consumo ou iluminação LED</li> <li>• Certificação energética: Se comprar equipamentos novos, prefira aqueles que tenham uma classe energética amiga do ambiente.</li> <li>• Consumos em Standby</li> </ul> <p>Nota: pode consultar o <i>Manual da Etiqueta Energética</i> para obter mais informações <a href="http://aped.pt/application/files/9814/9668/1888/manual-etiqueta-energetica-36-3.pdf">http://aped.pt/application/files/9814/9668/1888/manual-etiqueta-energetica-36-3.pdf</a></p> 
<p><b>Água</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sinalize os acessos de água para poupança</li> <li>• Indique possíveis fontes de abastecimento de água potável na zona</li> <li>• Caso tenha jardim ou canteiros, reutilize as águas das chuvas para regar as plantas</li> </ul>
<p><b>Resíduos</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Incentive os seus convidados a reciclar os resíduos disponibilizando contentores apropriados à separação destes.</li> <li>• Projeto "Dar +" (Recolha Porta-a-Porta)</li> </ul> <p><i>"Reciclar é dar +" é o mote da ação de sensibilização que dá suporte à implementação de circuitos de recolha seletiva porta-a-porta, em zonas específicas dos municípios abrangidos pela LIPOR, em cerca de</i></p>  <p><a href="https://www.lipor.pt/darmais/index.html">https://www.lipor.pt/darmais/index.html</a></p>

	<p><i>25 mil fogos sinalizados.</i></p> <p><i>Esta campanha soma ao cariz ambiental, o cariz social, uma vez que os resíduos recicláveis recolhidos revertem a favor de instituições e/ou projetos sociais locais. Dê + !</i></p> <p>Consulte a hiperligação e confirme se o seu estabelecimento está dentro das áreas abrangidas pelo projeto.</p> <p><a href="https://www.lipor.pt/darmais/recolhas/povoaVarzim.html">https://www.lipor.pt/darmais/recolhas/povoaVarzim.html</a></p>
--	--

***Dica do Empreendedor***

Apele à consciência ecológica do turista durante a sua estadia!



## 7. Esclarecimentos

### Identificação e publicidade

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.

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 n.º 39/2008, de 7 de março, na sua redação atual.

Apenas os estabelecimentos de hospedagem que reúnam os requisitos previstos nos n.os 5 e 6 do artigo 3.º podem utilizar a denominação «Hostel» no seu nome, publicidade, documentação comercial e *merchandising*.

Os «estabelecimentos de hospedagem» e os «quartos» podem usar comercialmente a designação de «*Bed & breakfast*» ou de «*guest house*».

## Placa identificativa

Nos «hostels» é obrigatória a afixação, no exterior do edifício, junto à entrada principal, de uma placa identificativa.

Nas modalidades apartamentos, estabelecimentos de hospedagem e quartos, é obrigatória a afixação, junto à entrada do estabelecimento, de uma placa identificativa.

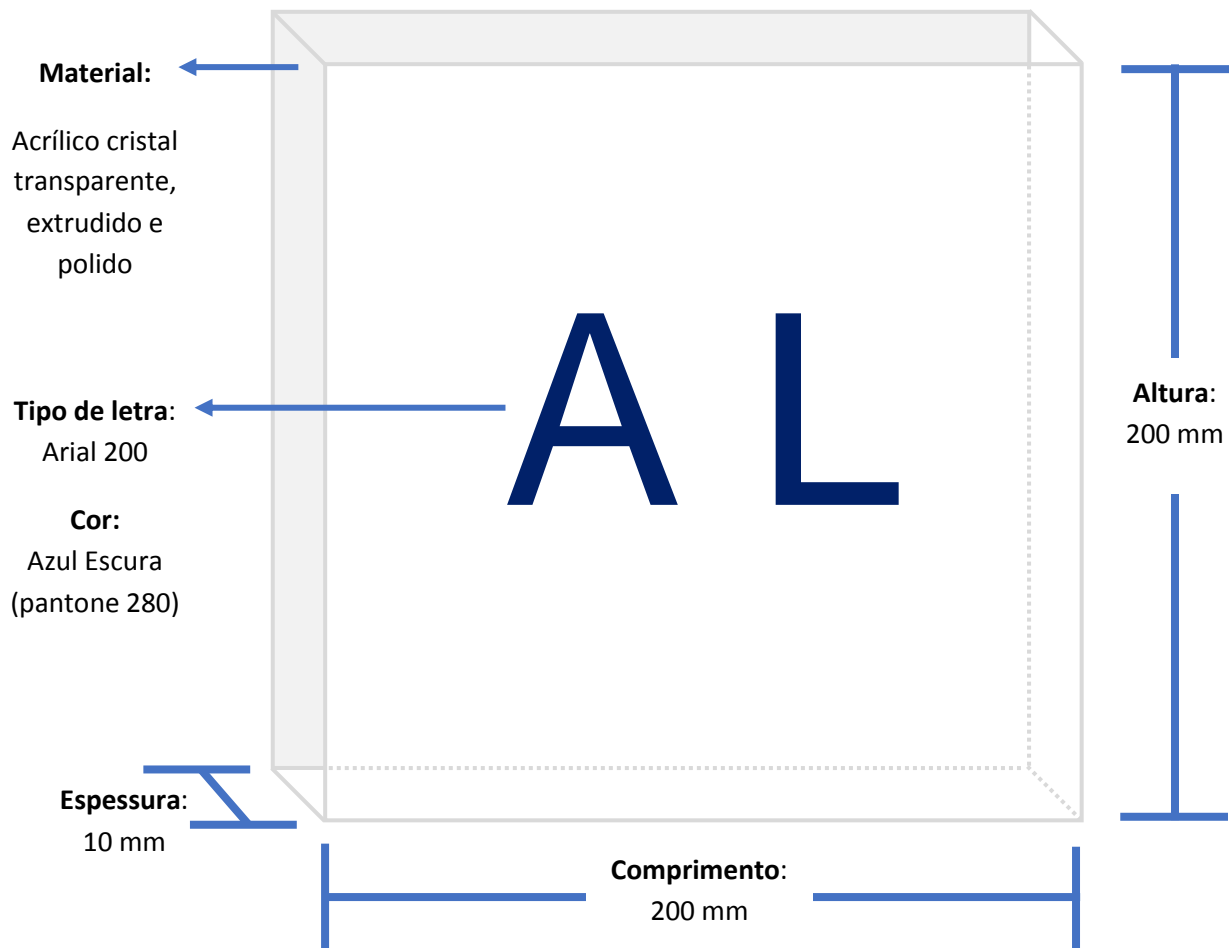
A placa identificativa dos estabelecimentos de alojamento local é de material acrílico cristal transparente, extrudido e polido, com 10 mm de espessura, devendo observar as seguintes características (Esquema I):

- a) Dimensão de 200 mm × 200 mm (Esquema I);
- b) Tipo de letra: Arial 200, de cor azul escura (pantone 280) (Esquema I);
- c) Aplicação com a distância de 50 mm da parede, através de parafusos de aço inox em cada canto, com 8 mm de diâmetro e 60 mm de comprimento (Esquema II).

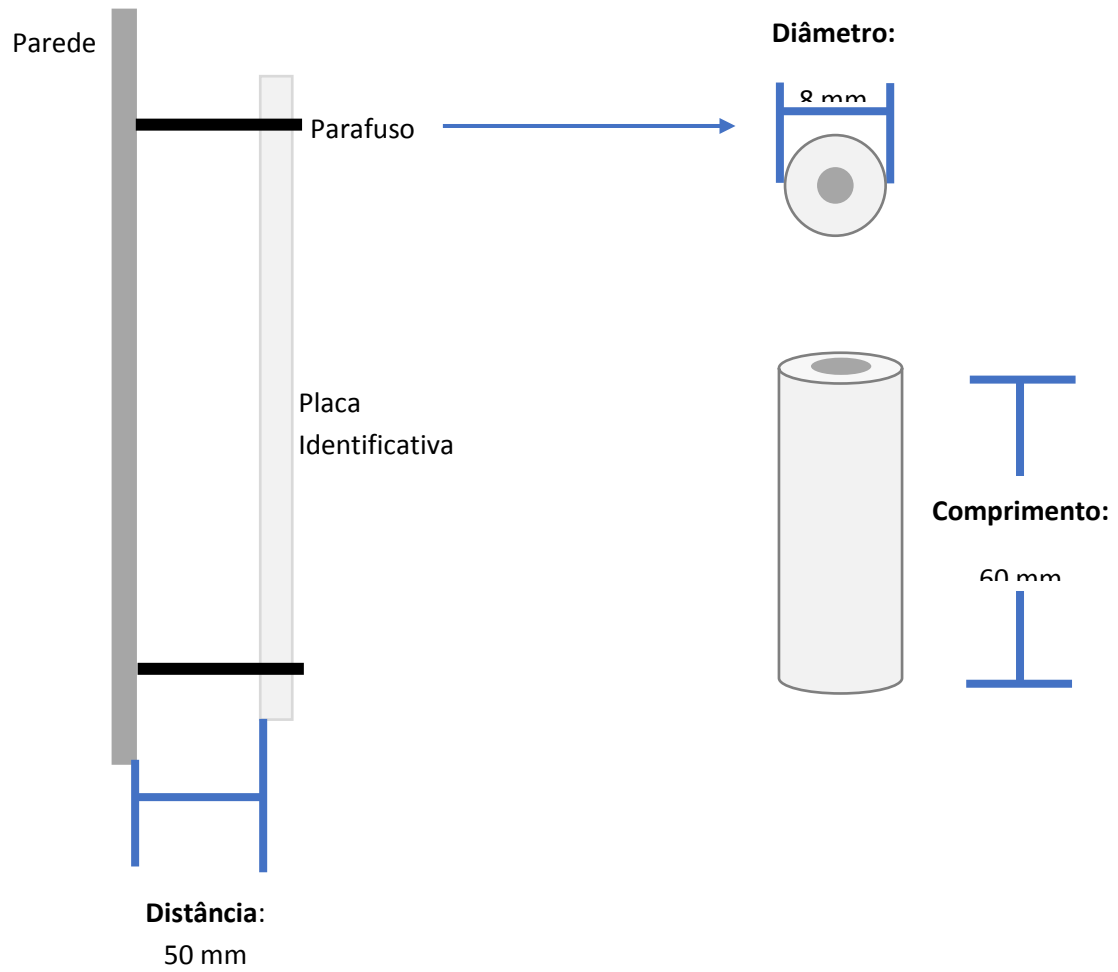
### Modelo da Placa Identificativa



### Esquema I: Modelo Placa Identificativa



## Esquema II: Aplicação da Placa Identificativa



## **Período de funcionamento**

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

O período de funcionamento dos estabelecimentos de alojamento local previstos na alínea c) do n.º 1 do artigo 3.º deve ser devidamente publicitado, exceto quando o estabelecimento esteja aberto todos os dias do ano.

### **Acesso**

O acesso e permanência no estabelecimento de alojamento local é reservado a hóspedes e respetivos convidados.

A entidade exploradora pode recusar o acesso ao estabelecimento a quem perturbe o seu normal funcionamento e/ou desrespeite a ordem pública, incumprindo regras de urbanidade, funcionamento e ruído, aplicáveis.

## Livro de Reclamações

Os estabelecimentos de alojamento local devem dispor de livro de reclamações nos termos e condições estabelecidos no Decreto -Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro, alterado pelos Decretos -Leis n.os 371/2007, de 6 de novembro, 118/2009, de 19 de maio, 317/2009, de 30 de outubro, e 242/2012, de 7 de novembro, 74/2017, de 21 de junho e 81 -C/2017, de 7 de julho.

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

### Onde adquirir?

#### Pontos de venda

Pode adquirir o Livro de Reclamações numa loja da Imprensa Nacional Casa da Moeda ou através de entidades autorizadas:

- INCM - Loja no Porto

Morada: Rua Cândido dos Reis, 97

4050-152 Porto

Telefone: 223 395 820

Fax: 223 395 823

Horário: segunda a sexta-feira das 09h00 às 19h00 e sábado das 09h00 às 13h00.

Pontualmente, podem surgir alterações ao horário apresentado. Queira por favor confirmar previamente através do nosso Centro de Atendimento ao Cliente.

Autocarros: saída - Carmo (200; 207; 301; 501; 601)

Eléctrico: saída - Praça dos Leões (22)

Metro: saídas - Trindade; Av. Aliados

Coordenadas GPS: N 41º 8' 49.3" W 8º 36' 49.8"

- Entidades autorizadas à venda do livro de reclamações

Consulte a mais próxima de si:

[https://rtic.consumidor.pt/rtic/home?subtype=info\\_uteis](https://rtic.consumidor.pt/rtic/home?subtype=info_uteis)

#### Online

Pode também encomendar o Livro de Reclamações através do portal da Imprensa Nacional Casa da Moeda, [https://www.incm.pt/portal/loja\\_main.jsp](https://www.incm.pt/portal/loja_main.jsp), em formato físico (papel) ou eletrónico.

## FOLHA DE ROSTO DO LIVRO DE RECLAMAÇÕES

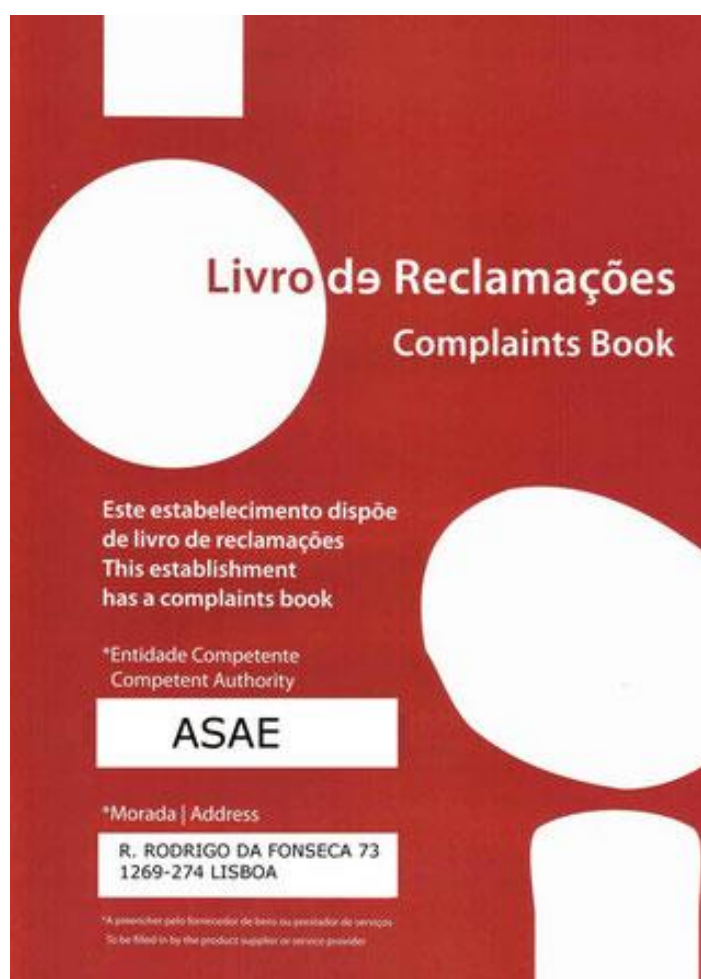
A folha de rosto, que é vendida em conjunto com cada Livro de Reclamações, deve encontrar-se afixada no apartamento, em local bem visível, preenchida com os seguintes dados:

### **ENTIDADE COMPETENTE:**

ASAE – Autoridade de Segurança Alimentar e Económica

### **MORADA:**

Rua Rodrigo da Fonseca nº 73, 1269-274 Lisboa



## Contribuições para o condomínio

O condomínio pode fixar o pagamento de uma contribuição adicional correspondente às despesas decorrentes da utilização acrescida das partes comuns, com um limite de 30 % do valor anual da quota respetiva, a deliberar nos termos do artigo 1424.º do Código Civil.

### *Dica do Empreendedor*

As decisões tomadas pelo condomínio só são consideradas oficiais se o voto for unânime.



## Solidariedade e seguro de responsabilidade civil

Seguro obrigatório

### ***Lei n.º 71/2018 de 31 de dezembro Orçamento do Estado para 2019***

O titular da exploração de alojamento local é solidariamente responsável com os hóspedes relativamente aos danos provocados por estes no edifício em que se encontra instalada a unidade.

O titular da exploração de alojamento local deve celebrar e manter válido um seguro de responsabilidade civil extracontratual que garanta os danos patrimoniais e não patrimoniais causados a hóspedes e a terceiros, decorrentes do exercício da atividade de prestação de serviços de alojamento.

O capital mínimo do contrato de seguro previsto no número anterior é de 75 000 € por sinistro.

As demais condições de seguro de responsabilidade civil mencionado no n.º 2, nomeadamente o âmbito temporal de cobertura do contrato de seguro, a possibilidade de exercício do direito de regresso, as exclusões de responsabilidade admissíveis ou o estabelecimento de franquias não oponíveis ao terceiro lesado ou aos seus herdeiros, são determinadas em portaria dos membros do Governo responsáveis pelas áreas das finanças e habitação.

Tratando -se de estabelecimento de alojamento local cuja unidade esteja integrada em edifício em regime de propriedade horizontal, o titular da exploração fica ainda obrigado a celebrar ou a fazer prova da existência de seguro válido que garanta os danos patrimoniais diretamente causados por incêndio na ou com origem na unidade de alojamento.

A falta de seguro válido é fundamento de cancelamento do registo.

## Estabelecimentos comerciais e de prestação de serviços

Nos estabelecimentos de alojamento local referidos na alínea c) do n.º 1 do artigo 3.º e desde que a autorização de utilização o permita, podem instalar -se estabelecimentos comerciais e de prestação de serviços, incluindo os de restauração e de bebidas, sem prejuízo do cumprimento dos requisitos específicos previstos na demais legislação aplicável a estes estabelecimentos

### *Dica do Empreendedor*

Se quiser servir o pequeno-almoço aos seus convidados deve ter no mínimo uma licença de restauração básica.



## Alteração de dados

Alterações da atividade deverão ser comunicadas através do portal onde fez o registo:

<https://eportugal.gov.pt/inicio/espaco-empresa>

MENU **eportugal** o novo portal de serviços públicos

Tudo

PT Área reservada

Serviços Legislação Fiscalização

Registo de Atividade [IR PARA O SERVIÇO](#) →

Cessação de Atividade [IR PARA O SERVIÇO](#) →

Alteração de Dados [IR PARA O SERVIÇO](#) →

Pode precisar de:

Livro de reclamações [IR PARA O SERVIÇO](#) →

Deve seleccionar a hiperligação em frente a *Alteração de dados* para realizar o serviço.

MENU **eportugal** o novo portal de serviços públicos

Tudo

PT Olá Cristiana

Pesquisar Escolher Realizar serviço

**3 Realizar serviço**  
Alojamento local - alteração de dados

Qual a finalidade?

Permite comunicar a alteração dos dados constantes do registo.

O titular da exploração do estabelecimento é obrigado a manter atualizados todos os dados comunicados, relativos ao estabelecimento ed alojamento local devendo a atualização ser realizada no prazo de 10 dias a contar da ocorrência de qualquer alteração.

**Abrantes**

[Realizar serviço](#) »  
Procedimento totalmente eletrónico com certificação digital através de, por exemplo, o Cartão de Cidadão.

Entidades **Procedimento** Documentação Custo e validade Mais Informações Critérios Perguntas

Procedimento  
A atualização dos dados que constam do registo é realizada através do preenchimento e assinatura do presente formulário.

Todos os dados poderão ser alterados, à exceção da morada do estabelecimento de alojamento local e da respetiva finalidade.

No caso das «moradias» e «apartamentos» localizados nas áreas de contenção não é possível a alteração do titular, exceto no caso de sucessão. Neste caso a alteração ao registo deve ser solicitada à câmara municipal competente.

Os dados alterados são comunicados automaticamente ao Turismo de Portugal, I.P. para efeitos de atualização da informação que consta do Registo Nacional do Alojamento Local.

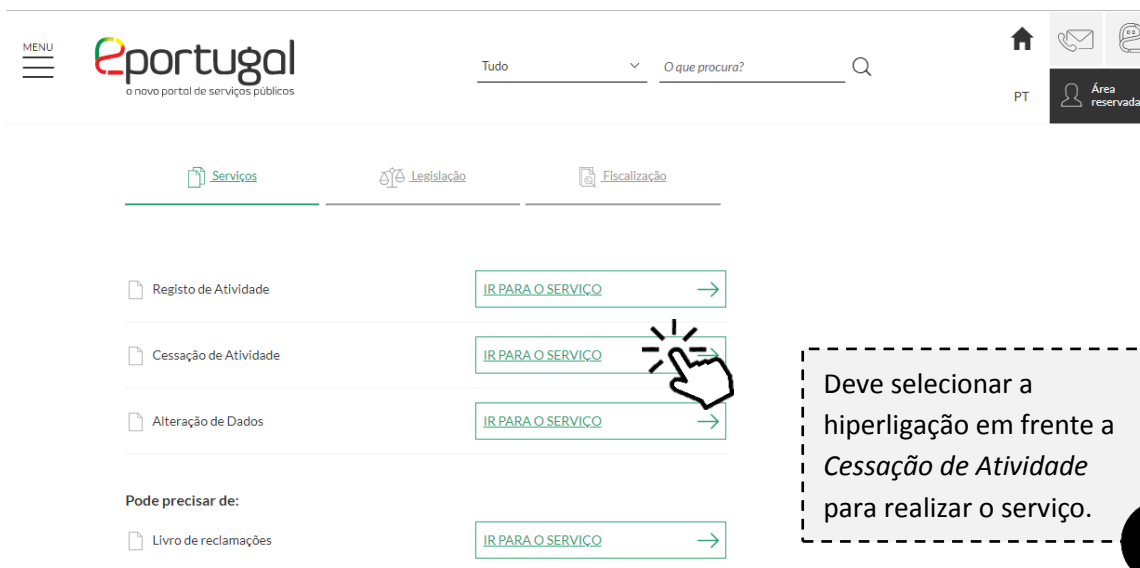
Selecione no mapa a localidade pretendida:  
1. Escolha o distrito/região  
2. Escolha a câmara  
Abrantes

Deve seleccionar a hiperligação *realizar serviço* para ser reencaminhado para o serviço.

## Cessação de atividade

A cessação da exploração do estabelecimento de alojamento local é comunicada através do Balcão do empreendedor no prazo máximo de 10 dias após a sua ocorrência:

<https://eportugal.gov.pt/inicio/espaco-empresa>



The screenshot shows the eportugal.gov.pt website interface. At the top, there is a navigation bar with the logo, a search bar, and user options. Below the navigation bar, there are three main categories: 'Serviços', 'Legislação', and 'Fiscalização'. Under 'Serviços', there are four items: 'Registo de Atividade', 'Cessação de Atividade', 'Alteração de Dados', and 'Livro de reclamações'. Each item has a green button labeled 'IR PARA O SERVIÇO'. A hand cursor is pointing to the 'Cessação de Atividade' button. To the right of the list, there is a dashed box containing the text: 'Deve seleccionar a hiperligação em frente a Cessação de Atividade para realizar o serviço.' Below this text is a black circle with a white letter 'i'.

### 3 Realizar serviço

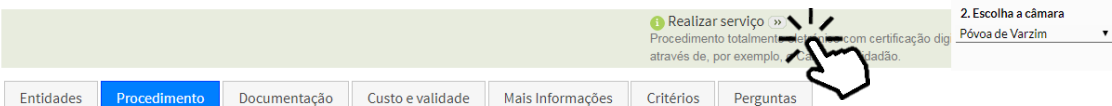
Alojamento local - cessação da atividade

Qual a finalidade?

Permite comunicar a cessação da exploração do estabelecimento de alojamento local.

A comunicação da cessação da exploração do alojamento local é uma obrigação da entidade exploradora.

Póvoa de Varzim



The screenshot shows a button labeled 'Realizar serviço' with a right-pointing arrow. Below the button, there is a small text box that says 'Procedimento totalmente digital com certificação digital através de, por exemplo, e-Portugal cidadão.' A hand cursor is pointing to the button. To the right of the button, there is a map of Portugal with a dashed box around it. The map shows the regions of Açores and Madeira. Below the map, there is a dropdown menu labeled '2. Escolha a câmara' with 'Póvoa de Varzim' selected.

Procedimento

A comunicação da cessação da exploração é realizada através do preenchimento e assinatura do presente formulário.

Esta comunicação é remetida automaticamente ao Turismo de Portugal, I.P. para efeitos de atualização da informação que consta no Registo Nacional do Alojamento Local.

Prazo de emissão/decisão

A comunicação deve ser realizada através do presente formulário no prazo máximo de 20 dias após a cessação

Deve seleccionar a hiperligação *realizar serviço* para ser reencaminhado para o serviço.

## Cancelamento do Registo

O cancelamento do registo deve ser imediatamente comunicado pela câmara municipal territorialmente competente ao Turismo de Portugal, I. P., à ASAE, competindo ao primeiro proceder à comunicação às plataformas eletrónicas que disponibilizem, divulguem ou comercializem alojamento de que o registo do estabelecimento foi cancelado.

## Divulgação de Dados

Desde o dia 25 de Maio de 2018, entrou em vigor o Regulamento Geral de Proteção de Dados no qual é explícito a autorização necessária da pessoa para a partilha dos seus dados por terceiros.

Desta forma, quando fizer o registo do seu estabelecimento de alojamento local irá receber um email da Câmara Municipal da Póvoa de Varzim a pedir essa mesma autorização para que os dados do seu estabelecimento sejam partilhados publicamente.

O seu anúncio só será publicado pelo Município quando preencher e enviar o formulário de autorização.

Boa tarde,

De modo a podermos promover o seu estabelecimento de Alojamento Local necessitamos da sua autorização expressa para a divulgação dos seus dados pessoais, desse modo solicitamos que clique na ligação "Atualize já os seus dados" e preencha os campos aí inseridos.

### Divulgação de Dados - RGPD

No cumprimento ao disposto no Regulamento Geral de Proteção de Dados, com entrada em vigor a 25 de maio de 2018, o Município da Póvoa de Varzim necessita do seu consentimento expresso para continuar a divulgar os seus contactos relativos ao(s) seu (s) estabelecimento(s) de Alojamento Local quer seja através da disponibilização dos mesmos em brochuras, flyers ou outros suportes de papel, quer através de meios digitais como o Portal do Município, Apps e outros.

O processamento de dados será realizado ao abrigo do Regulamento Geral da Proteção de Dados (RGPD) e objeto de tratamento interno pelo Pelouro do Turismo do Município da Póvoa de Varzim. Os dados pessoais recolhidos serão mantidos enquanto houver consentimento do titular para as finalidades previstas.

Ao subscrever esta atualização de dados está a dar consentimento para ser contactado via e-mail e concorda com o processamento dos seus dados pessoais para os fins acima referidos.

A qualquer momento pode cancelar o seu registo, usando o *link* de cancelamento de inscrição existente no rodapé da newsletter ou entrar em contacto através do e-mail [rgpd@cm-pvarzim.pt](mailto:rgpd@cm-pvarzim.pt).

[> Atualize já os seus dados](#)

Com os melhores cumprimentos,

### Divulgação de Dados - RGPD

Desde 25 de maio, as alterações ao Regulamento Geral de Proteção de Dados requerem que nos transmita o seu consentimento expresso e esclarecido para que possamos continuar a divulgar os contactos do(s) seu(s) estabelecimento(s) de Alojamento Local.

O seu consentimento irá permitir-nos divulgar os seus contactos telefónicos e de e-mail através de suporte de papel e em suporte digital, tais como o Portal do Município, Apps e outros meios digitais.

Podemos, pois, que invite um pouco do seu presente, no futuro da sua relação com o Município da Póvoa de Varzim.

Atualize os seus dados: [rgpd@cm-pvarzim.pt](mailto:rgpd@cm-pvarzim.pt) ou [rgpd@cm-pvarzim.pt](mailto:rgpd@cm-pvarzim.pt)

Nota:  
Deverá proceder ao preenchimento deste formulário, um por cada Estabelecimento de Alojamento Local.

Antecipadamente grato,

Gabriela Azevedo  
Coordenadora do Serviço de Turismo  
da Câmara Municipal da Póvoa de Varzim

\* Obrigatório

1. Nome Completo \*

Introduza a sua resposta

2. Nome do Estabelecimento de Alojamento Local \*

Introduza a sua resposta

3. Número do Estabelecimento de Alojamento Local \*

O valor tem de ser um número

4. Contacto Telefónico \*

O valor tem de ser um número

5. E-mail \*

Introduza a sua resposta

Submeter

Nunca entre a sua palavra-passe. Denunciar abuso

Estes conteúdos são criados pelo proprietário do formulário. Os dados que submeter serão enviados para o proprietário do formulário.  
Com tecnologia do Microsoft Forms | Privacidade e cookies <https://go.microsoft.com/fwlink/?linkid=851876> | Termos de utilização <https://go.microsoft.com/fwlink/?linkid=851876>

## Comunicação ao SEF - Declaração de entrada e boletim de alojamento

### Declaração de entrada

Os cidadãos estrangeiros que entrem no País por uma fronteira não sujeita a controlo, vindos de outro Estado membro, são obrigados a declarar esse facto no prazo de três dias úteis a contar da data de entrada.

A declaração de entrada deve ser prestada junto do SEF, nos termos a definir por portaria do membro do Governo responsável pela área da administração interna.

O disposto nos números anteriores não se aplica aos cidadãos estrangeiros:

- a) Residentes ou autorizados a permanecer no País por período superior a seis meses;
- b) Que, logo após a entrada no País, se instalem em estabelecimentos hoteleiros ou noutro tipo de alojamento em que seja aplicável o disposto no n.º 1 do artigo 16.º;
- c) Que beneficiem do regime da União Europeia ou equiparado.

### Boletim de alojamento

O boletim de alojamento destina-se a permitir o controlo dos cidadãos estrangeiros em território nacional.

Por cada cidadão estrangeiro, incluindo os nacionais dos outros Estados membros da União Europeia, é preenchido e assinado pessoalmente um boletim de alojamento, cujo modelo é aprovado por portaria do membro do Governo responsável pela área da administração interna.

Não é obrigatório o preenchimento e a assinatura pessoal dos boletins por ambos os cônjuges e menores que os acompanhem, bem como por todos os membros de um grupo de viagem, podendo esta obrigação ser cumprida por um dos cônjuges ou por um membro do referido grupo.

Com vista a simplificar o envio dos boletins de alojamento, os estabelecimentos hoteleiros e similares devem proceder ao seu registo junto do SEF como utilizadores do Sistema de Informação de Boletins de Alojamento, por forma a poderem proceder à respetiva comunicação eletrónica em condições de segurança.

Os boletins e respetivos duplicados, bem como os suportes substitutos referidos no número anterior, são conservados pelo prazo de um ano contado a partir do dia seguinte ao da comunicação da saída.

#### ***Dica do Empreendedor***

Pode preencher o boletim de alojamento no portal do SEF sendo que o mesmo ficará guardado na sua área de utilizador.



### Comunicação do alojamento

As empresas exploradoras de estabelecimentos hoteleiros, meios complementares de alojamento turístico ou conjuntos turísticos, bem como todos aqueles que facultem, a título oneroso, alojamento a cidadãos estrangeiros, ficam obrigadas a comunicá-lo, no prazo de três dias úteis, por meio

de boletim de alojamento, ao SEF ou, nas localidades onde este não exista, à Guarda Nacional Republicana ou à Polícia de Segurança Pública.

Após a saída do cidadão estrangeiro do referido alojamento, o facto deve ser comunicado, no mesmo prazo, às entidades mencionadas no número anterior.

Os boletins de alojamento produzidos nos termos do n.º 4 do artigo anterior são transmitidos de forma segura, nos termos a definir por portaria do membro do Governo responsável pela área da administração interna.

***Dica do Empreendedor***

Declare as datas de entrada e saída no mesmo momento e altere posteriormente se necessário uma vez que por norma a duração da estadia não é alterada



## Emissão de Faturas

Os rendimentos obtidos através da atividade de alojamento mobilado para turistas [CAE 55201 ou 55204] são tributados em sede de categoria B (como rendimentos de trabalho independente).

Para declarar o rendimento deve emitir Fatura ao hóspede através de um programa certificado (preferencial) ou emissão de Fatura-Recibo no Portal das Finanças.

No caso de emitir fatura num valor até 1000€ não carece de identificar o adquirente do serviço. Contudo, nas faturas de valor superior a 1000€ tem obrigatoriamente de colocar os dados de identificação do adquirente.

No caso de o adquirente não ser português e não tiver NIF, pode utilizar o nº de identificação (passaporte, por ex.). Tem este número disponível nos dados que o hóspede obrigatoriamente lhe facultou para reportar ao SEF.

### NOTA IMPORTANTE:

As faturas são passadas aos hóspedes, não aos sites através dos quais se angariam as reservas. O adquirente é sempre o titular da reserva ou outro por ele indicado. O valor a faturar é o valor efetivo de venda do serviço, sem descontos das comissões da airbnb, por ex.

#### *Dica do Empreendedor*

Deve sempre cumprir as suas obrigações fiscais e caso sinta dificuldades consulte um contabilista para o ajudar com procedimentos ligados ao IRS, IVA datas de procedimentos, etc.



## Referências Bibliográficas

- Adersons, C. & Zeithaml, C. (1984). Stage of the Product Life Cycle, Business Strategy, and Business Performance. *Academy of Management Journal*, 27(1), 5-24
- Bitner, M., Booms, B. & Mohr, L. (1994). Critical Service Encounters: The Employee's Viewpoint. *Journal of Marketing*, 58(4), 95-106
- Churchill, G. & Surprenant, C. (1982). An investigation into the determinants of customer satisfaction. *Journal of Marketing Research*, 19(4), 491-504
- Cronin, J., & Taylor, S. (1992). Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension. *Journal Of Marketing*, 56(3), 55. doi: 10.2307/1252296
- Crosby, P.B. (1979). *Quality is Free: The Art of Making Quality Certain*. New American Library, New York
- Curry, A. (1999). Innovation in public service management. *Managing Service Quality: An International Journal*, 9(3), 180-190.
- Decreto-Lei n.º 62/2018 de 22 de agosto. *Diário da República N.º 161 – Série I*.
- Decreto-Lei n.º 128/2014, de 29 de agosto. *Diário da República n.º 166 – Série I*.
- Delgado, C., Díez, B., Grande, A. & Turnes, P. (1999). Hotelqual: una escala para medir calidad percibida en servicios de alojamiento. *Estudios Turísticos*, 139, 93-108.
- Garvin, D. (1984). What Does "Product Quality" Really Mean?. *MIT Sloan Management Review*, 26, 25-43.
- Getty, J., & Getty, R. (2003). Lodging quality index (LQI): assessing customers' perceptions of quality delivery. *International Journal Of Contemporary Hospitality Management*, 15(2), 94-104. doi: 10.1108/09596110310462940
- Gounaris, S., Stathakopoulos, V. & Athanassopoulos, D. (2003). Antecedents to perceived service quality: an exploratory study in the banking industry. *International Journal of Bank Marketing*, 21(4), 168-190
- Harrington, D. & Akehurst, G. (2000). An empirical study of service quality implementation. *The Services Industry Journal*, 20(2), 133-156
- Judd, R. (1964). The Case for Redefining Services. *Journal of Marketing*, 28(1), 58-59
- Kang, G. & James, J. (2004). Service quality dimensions: An examination of Gronroos's service quality model. *Managing Service Quality*, 14, 266-277
- Lehtinen, U. & Lehtinen J. (1991). Two Approaches to Service Quality Dimensions. *The Service Industries Journal*, 11(3), 287-303
- Lovelock, C. (1999). Developing marketing strategies for transnational service operations. *Journal of Services Marketing*, 13(4/5), 278-295
- Luk, S. & Layton, R. (2002). Perception Gaps in Customer Expectations: Managers Versus Service Providers and Customers. *The Service Industries Journal*, 22(2), 109-128.

- Mattila, A. & Enz, C. (2002). The role of emotions in service encounters. *Journal of Service Research* 4(4), 268-277
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. & Berry, L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Rao, C. & Kelkar, M. (1997). Relative Impact of Performance and Importance Ratings on Measurement of Service Quality. *Journal of Professional Services Marketing*, 15(2), 69-86
- Reeves, C. & Bednar, D. (1994). Defining Quality: Alternatives and Implications. *The Academy of Management Review*, 19(3), 419-445
- Upah, G. (1980). Mass Marketing in service retailing: a review and synthesis of major methods. *Journal of Retailing*, 56 (3), 59-76
- Wong Ooi Mei, A., Dean, A., & White, C. (1999). Analysing service quality in the hospitality industry. *Managing Service Quality: An International Journal*, 9(2), 136-143.
- Zeithaml, V. (1981). How Consumer Evaluation Processes Differ for Products and Services.

## Anexos

## Anexo I: Requisitos de Segurança

### SINALIZAÇÃO FOTOLUMINESCENTE

**NOTA:** A sinalização apresentada é a obrigatória para Alojamentos Locais com capacidade até 10 utentes. Alojamentos com capacidade superior a 10 utentes terão de adotar as medidas de segurança contra incêndios em edifícios previstas no Decreto-Lei n.º 220/2008, que incluem mais sinalização e equipamentos de segurança para além dos apresentados aqui.

### SINALIZAÇÃO DE EXTINTOR

Localização Placa obrigatória



**Obs.:** A única placa fotoluminescente de sinalização de extintor que é obrigatória é a que na imagem está colocada a 2m de altura. A placa de tipo de agente extintor, colocada a 1,40m não é obrigatória.

## SINALIZAÇÃO DE MANTA APAGA-FOGOS

Localização Placa obrigatória



**Obs.:** A manta apaga-fogos deve ser colocada a uma distância do fogão não superior ao comprimento de um braço esticado. O sinal fotoluminescente deve ser colocado a 2m de altura, junto à manta.

# SINAIS NÃO FOTOLUMINESCENTES

## SINALIZAÇÃO DO KIT DE PRIMEIROS SOCORROS

Localização Placa obrigatória



O sinal de cruz branca sobre fundo verde pode estar colocado diretamente na caixa de primeiros socorros, **caso a mesma esteja visível.**

## NÚMERO NACIONAL DE EMERGÊNCIA

De acordo com a legislação aplicável ao Alojamento Local, Decreto-lei 128/2014, Artigo 13.º, relativo aos requisitos de segurança, é obrigatória a indicação do número nacional de emergência (112) em local visível aos utilizadores.



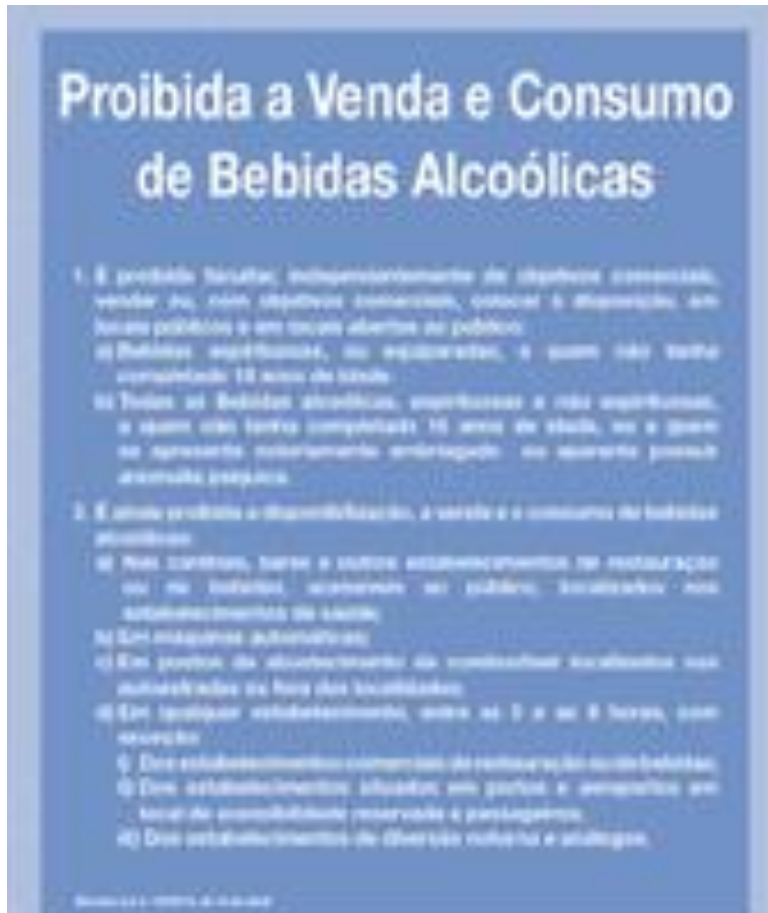
## DÍSTICO PROIBIÇÃO DE FUMAR

O Estado Português assinou em 9 de janeiro de 2004 a «Convenção-Quadro» da Organização Mundial de Saúde para o Controlo do Tabaco que foi aprovada em 8 de novembro de 2005 pelos 110 Estados-Membros. A Lei n.º 37/2007, de 14 de agosto, mais conhecida pela Lei do Tabaco entrou em vigor no primeiro dia de 2008. Esta lei obriga a que todos os espaços que prestem serviços que não cumpram as condições técnicas de extração de fumos tenham afixado o dístico de proibição de fumar.



## VENDA E CONSUMO DE ALCOOL

Apesar de não ser comum em AL, sobretudo naqueles com capacidade até 10 utentes, há estabelecimentos registados como AL onde se vende bebidas alcoólicas, desde que devidamente habilitados para tal. Nessas situações, é obrigatória também a afixação de toda a documentação e avisos de associados à venda de bebidas alcoólicas.



Anexo II: Decreto-Lei n.º 220/2008, de 12 de novembro

Anexo III: regulamento técnico constante da Portaria n.º 1532/2008, de 29 de dezembro

## Anexo IV: Pedido de Chave Móvel Digital

Chave Móvel Digital

Esta opção permite-lhe fazer uso da Chave Móvel Digital (CMD) para realizar a autenticação no portal, poder aceder a informação e utilizar serviços que exijam a verificação da sua identidade. Para utilizar este serviço é necessário ter a CMD previamente ativada e associada a um documento de identificação e a um número de telemóvel.

Se tiver problemas com a autenticação através da **Chave Móvel Digital**, contacte-nos. Ainda não tem **Chave Móvel Digital**? Adira aqui: [info.empresa@ama.pt](mailto:info.empresa@ama.pt)

**Selecione uma das seguintes opções:**

Cidadão nacional com CMD associada a Cartão de Cidadão ou Bilhete de Identidade

Cidadão estrangeiro com CMD associada a Passaporte

**CHAVE MÓVEL DIGITAL**



Ao clicar na hiperligação será reencaminhado para a plataforma de autenticação

<https://www.autenticacao.gov.pt/cmd-pedido-chave>

Registo via Portal das Finanças

**Pedido de Chave**

O pedido da Chave Móvel Digital pode ser realizado por qualquer cidadão, que não se encontre interdito ou inabilitados online ou presencialmente:

- **Online:**
  - Aqui, por cidadãos portadores de Cartão de Cidadão, leitor de cartões e código PIN de autenticação;
  - Através do Portal das Finanças, e exclusivamente para fins de autenticação, solicitando o envio de carta, com palavra-chave temporária gerada automaticamente e de forma aleatória para a morada do titular do Cartão de Cidadão. Depois de receber a carta, o cidadão poderá autenticar-se com a sua Chave Móvel Digital.

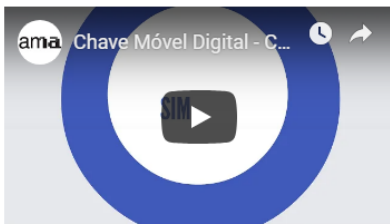


## Pedido de Chave

### Online

- **Online:**

a. [Aqui](#), por cidadãos portadores de Cartão de Cidadão, leitor de cartões e código PIN de autenticação;



b. [Através do Portal das Finanças](#), e exclusivamente para fins de autenticação, solicitando o envio de carta, com palavra-chave temporária gerada automaticamente e de forma aleatória para a morada do titular do Cartão de Cidadão. Depois de receber a carta, o cidadão poderá autenticar-se com a sua Chave Móvel Digital.



### Presencial

- **Presencialmente:**

- No momento da entrega do Cartão de Cidadão nos [serviços do IRN](#);
- Para titulares de Cartão de Cidadão, Bilhete de Identidade ou Passaporte, num balcão de atendimento dos:
  - [Espaços Cidadão e Espaços Empresa](#).

A Chave Móvel Digital é um sistema simples e seguro de autenticação dos cidadãos em portais e sítios da Administração Pública na Internet, com dois fatores de segurança:

- uma palavra-chave escolhida pelo cidadão (PIN);
- um código de segurança numérico e temporário recebido por SMS, e-mail ou mensagem direta no Twitter .

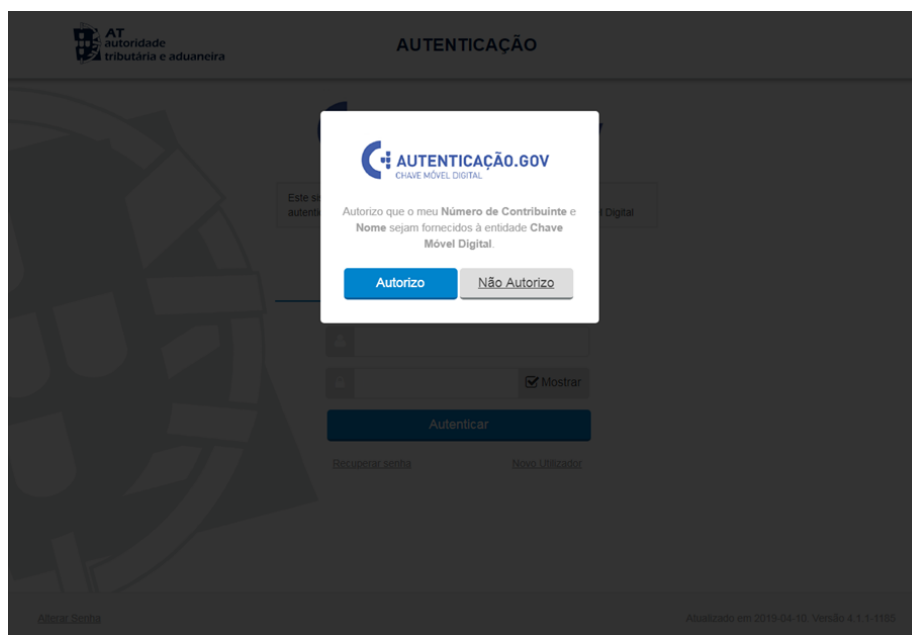
Optar por receber o código de segurança numérico por telemóvel é mais seguro do que receber por e-mail. Ao usar estes métodos tem a responsabilidade pela utilização segura da sua palavra-chave (PIN) bem como do telemóvel e e-mail associados ao seu registo.

#### Aplicação Chave Móvel Digital

A aplicação Chave Móvel Digital permite a receção do código de segurança associado a cada autenticação através de notificação *push* para o *smartphone*. Este sistema é uma alternativa ao sms ou mensagem direta no Twitter.

É igualmente possível gerar novos códigos e controlar o tempo de vida de cada um.

## Pedido da chave através do Portal das Finanças:



1. Insira os seus dados de acesso ao Portal das Finanças
2. Autorize o acesso ao seu número de contribuinte pela entidade Chave Móvel Digital



Registo via Portal das Finanças

### Chave Móvel Digital

Para efetuar o registo, deverá indicar o número de telemóvel que quer associar à sua Chave Móvel Digital. Poderá ainda, associar uma conta de e-mail.

Para prosseguir com o seu registo deverá autorizar a obtenção da identificação civil, nome, morada, data de nascimento e data de validade do Cartão de Cidadão.

O pedido da Chave Móvel Digital via Portal das Finanças é efetuado por duas fases:

- Pedido de adesão;
- Conclusão do processo de adesão com a introdução do PIN temporário que lhe será enviado por carta no prazo de 5 dias úteis. Por razões de segurança, na primeira utilização, vai ser-lhe solicitado que altere o PIN.

#### Novo Registo

Associe um número de telemóvel ao **Autenticação.Gov** e à **CMD**

Associe um contacto de email ao **Autenticação.Gov** e à **CMD**

Autorizo a obtenção da identificação civil, nome, morada, data de nascimento e da data de validade do cartão de cidadão (obrigatório)


**SEGUINTE**

**AUTENTICAÇÃO.GOV**

- CARTÃO DE CIDADÃO
- CHAVE MÓVEL DIGITAL**
- AUTENTICAÇÃO DE PROFISSIONAIS
- AUTENTICAÇÃO EUROPEIA
- OUTROS MEIOS DE AUTENTICAÇÃO
- ESTATÍSTICAS

A Chave Móvel Digital

- Pedido de Chave**
- Autenticação
- Assinatura Digital
- Perguntas Frequentes



CARTÃO DE CIDADÃO

---

CHAVE MÓVEL DIGITAL >

---

AUTENTICAÇÃO DE PROFISSIONAIS

---

AUTENTICAÇÃO EUROPEIA

---

OUTROS MEIOS DE AUTENTICAÇÃO

---

ESTATÍSTICAS

---

A Chave Móvel Digital

Pedido de Chave >

Autenticação

---

Assinatura Digital

---

Perguntas Frequentes

---

Registo via Portal das Finanças

---

## Chave Móvel Digital

Para efetuar o registo, deverá indicar o número de telemóvel que quer associar à sua Chave Móvel Digital. Poderá ainda, associar uma conta de e-mail.

Para prosseguir com o seu registo deverá autorizar a obtenção da identificação civil, nome, morada, data de nascimento e data de validade do Cartão de Cidadão.

O pedido da Chave Móvel Digital via Portal das Finanças é efetuado por duas fases:

- Pedido de adesão;
- Conclusão do processo de adesão com a introdução do PIN temporário que lhe será enviado por carta no prazo de 5 dias úteis. Por razões de segurança, na primeira utilização, vai ser-lhe solicitado que altere o PIN.

### Novo Registo

Associe um número de telemóvel ao **Autenticação.Gov** e à **CMD**


PT eg. 911234567

Associe um contacto de email ao **Autenticação.Gov** e à **CMD**

eg. email@example.com

Autorizo a obtenção da identificação civil, nome, morada, data de nascimento e da data de validade do cartão de cidadão (obrigatório)

SEGUINTE



CARTÃO DE CIDADÃO

---

CHAVE MÓVEL DIGITAL >

---

AUTENTICAÇÃO DE PROFISSIONAIS

---

AUTENTICAÇÃO EUROPEIA

---

OUTROS MEIOS DE AUTENTICAÇÃO

---

A Chave Móvel Digital

Pedido de Chave >

Autenticação

---

Assinatura Digital

---

Perguntas Frequentes

---

Pesquisar

---

CHAVE MÓVEL DIGITAL > PEDIDO DE CHAVE > REGISTO VIA PORTAL DAS FINANÇAS

---

Registo via Portal das Finanças

---

## Chave Móvel Digital

### Novo Registo

Para finalizar o seu registo, irá receber, no prazo de 5 minutos, o código de segurança via SMS que deverá introduzir abaixo.

eg. 123456

SEGUINTE

1. Associe um número de telemóvel
2. Associe um contacto de email (irá receber um email para confirmar o email com um prazo de 24H)






A Chave Móvel Digital

Pedido de Chave >

Autenticação

Assinatura Digital

Perguntas Frequentes

Pesquisar  ENTRAR 

CHAVE MÓVEL DIGITAL > PEDIDO DE CHAVE > REGISTO VIA PORTAL DAS FINANÇAS

Registo via Portal das Finanças

## Chave Móvel Digital

### Novo Registo

SUCESSO

O registo foi concluído com sucesso!

No prazo de 5 dias úteis, irá receber uma carta, na morada indicada abaixo, com o código PIN da Chave Móvel Digital, que permitirá a sua utilização.

R Professor António Cabral, 602  
3700-896 ROMARIZ

**ama** AGÊNCIA PARA A MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVA | PORTAL DO CIDADÃO | POLÍTICA DE PRIVACIDADE | CONTACTOS     
PRESENCIA DO CONSELHO DE MINISTROS

© 2019 - AGÊNCIA PARA A MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVA, IP - PRESIDÊNCIA DO CONSELHO DE MINISTROS

1. Seguindo todos os passos anteriormente indicados o seu registado deverá estar concluído com sucesso. Num prazo de 5 dias úteis, irá receber uma carta na morada indicada no seu ecrã (normalmente correspondente ao seu número de contribuinte), com o código PIN da Chave Móvel Digital que permitirá a sua utilização.



## Anexo V: Áreas de contenção

Com o objetivo de preservar a realidade social dos bairros e lugares, a câmara municipal territorialmente competente, pode aprovar por regulamento e com deliberação fundamentada, a existência de áreas de contenção, por freguesia, no todo ou em parte, para instalação de novo alojamento local, podendo impor limites relativos ao número de estabelecimentos de alojamento local nesse território, que podem ter em conta limites percentuais em proporção dos imóveis disponíveis para habitação.

As áreas de contenção identificadas por cada município são comunicadas ao Turismo de Portugal, I. P., que introduz referência à limitação de novos registos nestas áreas no Balcão Único Eletrónico.

As áreas de contenção a que se refere o n.º 1 devem ser reavaliadas, no mínimo, de dois em dois anos e comunicadas as respetivas conclusões ao Turismo de Portugal, I. P., para os efeitos do disposto nos números anteriores.

O Turismo de Portugal, I. P., e o Instituto da Habitação e da Reabilitação Urbana, I. P., disponibilizam anualmente dados desagregados sobre o número de estabelecimentos de alojamento local e de fogos de habitação permanente.

A instalação de novos estabelecimentos de alojamento local em áreas de contenção carece de autorização expressa da câmara que, em caso de deferimento, promove o respetivo registo.

Para evitar que a alteração das circunstâncias e das condições de facto existentes possa comprometer a eficácia do regulamento municipal a que se refere o n.º 1, podem os municípios, por deliberação fundamentada da assembleia municipal, sob proposta da câmara municipal, suspender, por um máximo de um ano, a autorização de novos registos em áreas especificamente delimitadas, até à entrada em vigor do referido regulamento.

Nas áreas de contenção definidas nos termos do presente artigo, o mesmo proprietário apenas pode explorar um máximo de sete estabelecimentos de alojamento local.

## Anexo VI: Sanções e coimas

### Infrações Fiscais (Entidade Fiscalizadora: Autoridade tributária)

Não cumprimento das obrigações fiscais correntes da atividade exercida.

Contraordenações (Entidade Fiscalizadora: Câmara Municipal ou ASAE)	Coimas	
	Pessoa singular	Pessoa coletiva
A oferta, disponibilização, publicidade e intermediação de estabelecimentos de alojamento local <b>não registados</b> ou com <b>registos desatualizados</b> .	€ 2500 a € 4000	€ 25 000 a € 40 000
A oferta, disponibilização, publicidade e intermediação de estabelecimentos de alojamento local em <b>violação, desrespeito ou incumprimento</b> :	€ 2500 a € 4000	€ 25 000 a € 40 000
i) <b>Do contrato de arrendamento</b>		
ii) <b>Da autorização de exploração</b>		
A prática de atos de angariação de clientela para estabelecimentos de alojamento local <b>não registados</b> ou com <b>registos desatualizados</b> .	€ 2500 a € 4000	€ 25 000 a € 40 000
A violação do disposto no n.º 4 do artigo 4.º sobre a <b>instalação e exploração de «hostels» em edifícios em propriedade horizontal nos prédios em que coexista habitação sem autorização dos condóminos para o efeito</b> .	€ 125 a € 3250	€ 1250 a € 32 500
Art. 4º, nº 4: «Não pode haver lugar à instalação e exploração de «hostels» em edifícios em propriedade horizontal nos prédios em que coexista habitação sem autorização dos condóminos para o efeito, devendo a deliberação respetiva instruir a comunicação prévia com prazo.»		
A violação do disposto nos n.os 3 e 4 do artigo 6.º sobre a <b>atualização de dados ou comunicação da cessação de exploração no prazo máximo de 10 dias através do Balcão Único Eletrónico</b> .	€ 2500 a € 4000	€ 25 000 a € 40 000
Art. 6º, nº 3: «O titular da exploração do estabelecimento é obrigado a manter atualizados todos os dados comunicados, devendo proceder a essa atualização no Balcão Único Eletrónico no prazo máximo de 10 dias após a ocorrência de qualquer		

alteração.»

Art. 6º, nº 4: «A cessação da exploração do estabelecimento de alojamento local é comunicada através do Balcão Único Eletrónico no prazo máximo de 10 dias após a sua ocorrência.»

**A violação do disposto nos n.os 1, 3 e 4 do artigo 11.º sobre a capacidade máxima, número máximo de camas suplementares para crianças até 12 anos e o limite máximo de exploração de estabelecimentos de alojamento local na modalidade de apartamento num só edifício.**

Art. 11º, nº 1: A capacidade máxima dos estabelecimentos de alojamento local, com exceção da modalidade de «quartos» e «hostel», é de nove quartos e de 30 utentes, sem prejuízo do disposto nos números seguintes.

Art. 11º, nº 3: Nas modalidades previstas nas alíneas a), b), c) e d) do nº 1 do artigo 3.º, cada unidade, se tiver condições de habitabilidade adequadas, poderá comportar, no máximo, duas camas suplementares para crianças até aos 12 anos.

Art. 11º, nº 4: É vedada a exploração, pelo mesmo proprietário ou titular de exploração, de mais de nove estabelecimentos de alojamento local na modalidade de apartamento, por edifício, se aquele número de estabelecimentos for superior a 75 % do número de frações existentes no edifício.

**Não cumprimento pelo estabelecimento de alojamento local dos requisitos previstos nos artigos 12.º a 14.º.**

**A violação das regras de identificação e publicidade, nos termos previstos no artigo 17.**

Art. 17, nº 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.

Art. 17, nº 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 n.º 39/2008, de 7 de março, na sua redação atual.

Art. 17, nº 3: Apenas os estabelecimentos de hospedagem que reúnam os requisitos previstos nos n.os 5 e 6 do artigo 3.º podem utilizar a denominação «hostel» no seu nome, publicidade, documentação comercial e merchandising.

Art. 17, nº 4: Os «estabelecimento de hospedagem» e os «quartos» podem usar comercialmente a designação de «Bed & breakfast» ou de «guest house».

**A não afixação no exterior da placa identificativa tal como previsto no artigo 18.º.**

Art. 18, nº 1: Nos «hostels» é obrigatória a afixação, no exterior do edifício, junto à entrada principal, de uma placa identificativa.

Art. 18, nº 2: Nas modalidades previstas nas alíneas b), c) e d) do n.º 1 do artigo 3.º, é obrigatória a afixação, junto à entrada do estabelecimento, de uma placa identificativa.

€ 2500 a  
€ 4000

€ 25 000 a  
€ 40 000

€ 125 a €  
3250

€ 1250 a €  
32 500

€ 50 a €  
750

€ 250 a €  
7500

€ 50 a €  
750

€ 250 a €  
7500

Art. 18, nº 3: O modelo e as características das placas identificativas constam do anexo ao presente decreto -lei.

**A não publicitação do período de funcionamento** tal como previsto no artigo 19.º

Art. 19, nº 1: Sem prejuízo de disposição legal ou contratual, os estabelecimentos de alojamento local podem estabelecer livremente os seus períodos de funcionamento.

Art. 19, nº 2: O período de funcionamento dos estabelecimentos de alojamento local previstos na alínea c) do n.º 1 do artigo 3.º deve ser devidamente publicitado, exceto quando o estabelecimento esteja aberto todos os dias do ano.

Art. 19, nº 3: O acesso e permanência no estabelecimento de alojamento local é reservado a hóspedes e respetivos convidados.

Art. 19, nº 4: A entidade exploradora pode recusar o acesso ao estabelecimento a quem perturbe o seu normal funcionamento e/ou desrespeite a ordem pública, incumprindo regras de urbanidade, funcionamento e ruído, aplicáveis

Art. 19, nº 5: As normas de funcionamento e as regras de ruído aplicáveis ao estabelecimento devem ser devidamente publicitadas pela entidade exploradora.

A violação do disposto no n.º 4 do artigo 33.º

€ 50 a € 750	€ 250 a € 7500
-----------------	-------------------

€ 50 a € 750	€ 250 a € 7500
-----------------	-------------------

**Sanções acessórias** (Em função da gravidade e da culpa do agente) (Entidade Fiscalizadora: Câmara Municipal ou ASAE)

Apreensão do material através do qual se praticou a infração.

Suspensão, por um período até dois anos, do exercício da atividade diretamente relacionada com a infração praticada.

Encerramento, pelo prazo máximo de dois anos, do estabelecimento ou das instalações onde estejam a ser prestados serviços de alojamento, de angariação de clientela ou de intermediação de estabelecimentos de alojamento local.

### **Negligência**

(Entidade Fiscalizadora: Câmara Municipal ou ASAE)

Punível, sendo os limites mínimos e máximos das coimas reduzidos para metade.

**Tentativa** (Entidade Fiscalizadora: Câmara Municipal ou ASAE)

Punível com a coima aplicável à contraordenação consumada, especialmente atenuada.

**Interdição de exploração** (Entidade Fiscalizadora: Câmara Municipal ou ASAE)

ASAE e a câmara municipal territorialmente competente podem determinar a interdição temporária da exploração dos estabelecimentos de alojamento local, na sua totalidade ou em parte, nos termos do n.º 5 do artigo 21.º ou quando a falta de cumprimento das disposições legais

Aplicáveis puser em causa a segurança dos utilizadores ou a saúde pública, sem prejuízo das competências atribuídas por lei a outras entidades.

## Anexo V: Entrega de Boletim de Alojamento

Para registar o boletim de alojamento deverá entrar no portal dos Serviços de Estrangeiros e Fronteiras:

<https://siba.sef.pt/>

SEF SERVIÇO DE ESTRANGEIROS E FRONTEIRAS

> BOLETINS DE ALOJAMENTO > AJUDA > LEGISLAÇÃO E PROTOCOLOS > CONTACTOS > **ÁREA RESERVADA**

**SIBA**  
Sistema de  
Informação de  
Boletins de  
Alojamento

*Os estabelecimentos hoteleiros e similares devem proceder ao seu registo junto do SEF como utilizadores do Sistema de Informação de Boletins de Alojamento, por forma a poderem proceder à respetiva comunicação eletrónica em condições de segurança*

SEF © Todos os direitos reservados Portal do SEF | Regime Geral de Proteção de Dados

1. Quan

ÁREA  
RESERVADA

# SIBA

## Sistema de Informação de Boletins de Alojamento

SEF © Todos os direitos reservados

1. Caso esta seja a sua primeira vez a entrar no portal deverá inscrever-se para obter acesso ao mesmo.
2. Assim que estiver inscrito terá acesso ao portal.

**SIBA** Sistema de Informação de Boletins de Alojamento

Forneça os dados de autenticação para aceder à área reservada do Portal SIBA

Unidade Hoteleira(NIF):

Estabelecimento:

Chave de Ativação:

Confirmar

Cancelar

SEF © Todos os direitos reservados

1. Quando entrar na sua área poderá iniciar o processo de preenchimento do boletim



Abrir	Data de Abertura	Data de Fecho	Número de Movimentos	Situação	Enviar
	29/07/2019	29/07/2019	1	Fechada	
	20/07/2019	20/07/2019	1	Fechada	
	10/07/2019	10/07/2019	1	Fechada	
	04/07/2019	04/07/2019	1	Fechada	
	01/07/2019	01/07/2019	1	Fechada	

Abrir	Data de Abertura	Data de Fecho	Número de Movimentos	Situação	Enviar
	01/07/2019	N/A		Em edição	
	29/07/2019	29/07/2019	1	Fechada	
	20/07/2019	20/07/2019	1	Fechada	
	10/07/2019	10/07/2019	1	Fechada	
	04/07/2019	04/07/2019	1	Fechada	

1. Crie uma *Nova Lista de Envio* e abra o ficheiro.





### Registo de Boletins de Alojamento

←

Lista de Envio não tem boletins pendentes

Lista de Boletins de Alojamento Pendentes 📄 →

Nacionalidade: (Todas) Nome:  🔍

---

Detalhe de Boletins de Alojamento

📄 📄

Nome Completo:

Data de Nascimento:  Local Nascimento:

Nacionalidade:

SEF © Todos os direitos reservados

Detalhe de Boletins de Alojamento Novo Boletim de Alojamento

📄 📄

Nome Completo:

Data de Nascimento:  Local Nascimento:

Nacionalidade:

Local Residência:  Pais Residência:

Número Documento:  Tipo Documento: PASSAPORTE

Pais Emissor Documento:

Data de Check-in:  Data de Check-out:

2. Preencha os campos e guarde os dados inseridos.



### Registo de Boletins de Alojamento

←

Registo de Boletim de Alojamento Criado.

Lista de Boletins de Alojamento Pendentes 📄 →

Nacionalidade: (Todas) Nome:  🔍

Nome do Hóspede	Data de Check-in	Data de Check-out
EDOARDO LEONARDI	31-07-2019	02-08-2019

Detalhe de Boletins de Alojamento Novo Boletim de Alojamento

1. Quando terminar envie o ficheiro.





SEF SERVIÇO DE ESTRANGEIROS E FRONTEIRAS

Entrega de Boletins Atualização dos dados de inscrição

Inscrição Fechar sessão Daniel Azevedo-Daniel Azevedo 204948959-0

### Consulta e reemissão de ofícios

Pode consultar e emitir 2ª vias dos ofícios anteriormente emitidos.  
Indique o intervalo de datas que corresponda à data de emissão do ofício que pretende consultar.

Indique o intervalo de datas

Data inicial: 25-07-2019

Data final: 01-08-2019

Número	Tipo	Data/Hora	
8 144 404	Envio de BA	01-08-2019 16:41	
8 119 718	Envio de BA	29-07-2019 09:14	

Ofício

SEF © Todos os direitos reservados

1. Depois de enviar o boletim poderá consultá-lo na sua área de utilizador.

