



# Regulamento

Promotor:



Parceiro:





## PREÂMBULO

O papel do setor da restauração e bebidas na vida das cidades, quer nos serviços prestados às populações – residente e flutuante –, quer enquanto componente determinante no suporte ao setor do turismo, requer uma atenção crescente aos aspetos da Qualidade, particularmente no que concerne às instalações, equipamentos, condições higio-sanitárias da produção e atividades relacionadas, assim como aos serviços prestados.

Contudo, esta iniciativa surge da vontade em afirmar o Património Gastronómico Português como Produto Turístico, convertendo-o num elemento diferenciador da oferta turística, transformando-o num verdadeiro produto estratégico e competitivo.

Dada a grande relevância que o setor da restauração assume e tendo em consideração o desejo de incrementar a procura turística na Região, é da maior importância requalificar a oferta existente, a partir de um referencial de qualidade para o setor. Neste âmbito, surge o Programa SELEÇÃO GASTRONOMIA E VINHOS, cuja experiência e reconhecimento obtido é grande mais-valia.

A implementação do Programa SELEÇÃO GASTRONOMIA E VINHOS constitui um instrumento determinante na orientação e defesa das expectativas dos consumidores, nomeadamente de todos os turistas e excursionistas que nos visitam, mas também suporta a promoção dos próprios estabelecimentos, ao representar um indicador público, independente, de que os referidos estabelecimentos reúnem condições especiais que os distinguem no conjunto do setor.

A integração dos melhores estabelecimentos de restauração da Região neste Programa será um forte incentivo aos restantes estabelecimentos para que estes promovam uma oferta baseada na melhoria contínua dos seus serviços.

Assim nasce esta parceria, entre a **AHRESP – Associação da Hotelaria, Restauração e Similares de Portugal**, o **Turismo de Portugal**, através da sua **Escola de Hotelaria e Turismo de Coimbra**, a **Turismo Centro de Portugal – TCP** e a **Comunidade Intermunicipal da Região de Aveiro**, que pretende criar as condições para se relançar uma qualificação dos estabelecimentos existentes na região de Aveiro, premiando a qualidade que os distingue dos demais.

## OBJETIVO

O presente Regulamento define as condições de candidatura e avaliação dos estabelecimentos de restauração da região candidatos ao Programa SELEÇÃO GASTRONOMIA E VINHOS, a emitir de acordo com os pressupostos constantes do presente documento.

Promotor:



Parceiro:





## ARTIGO 1º

### Entidades parceiras do Programa

A integração no **Programa SELEÇÃO GASTRONOMIA E VINHOS** é da competência das seguintes entidades:

- ❖ Associação da Hotelaria, Restauração e Similares de Portugal – AHRESP;
- ❖ Turismo de Portugal – TP;
- ❖ Entidades Regionais de Turismo do Centro de Portugal e
- ❖ Comunidades Intermunicipais.

## ARTIGO 2º

### Destinatários

1 - No âmbito do presente Regulamento consideram-se estabelecimentos de restauração os estabelecimentos destinados a prestar, mediante remuneração, serviços de alimentação, no próprio estabelecimento ou fora dele, incluindo outros locais de prestação destes serviços através da atividade de *catering* e a oferta de serviços de banquetes ou outras, desde que habitualmente efetuados, entendendo-se como tal a execução de, pelo menos, 10 eventos anuais.

2 - Para efeitos de candidatura a este Programa apenas são considerados os estabelecimentos de restauração de gastronomia portuguesa, cuja confeção é efetuada no próprio local e que apresentem serviço de mesa.

## ARTIGO 3º

### Inscrição no Programa

1 - Os estabelecimentos interessados em aderir ao Programa deverão formalizar a sua candidatura mediante o preenchimento, correto e total, do Boletim de Inscrição (em anexo a este regulamento) disponível em [www.ahresp.com](http://www.ahresp.com).

2 - O Boletim de Inscrição que representa, do ponto de vista formal, a demonstração de intenção do estabelecimento de restauração em candidatar-se ao **Programa SELEÇÃO GASTRONOMIA E VINHOS**, poderá ser também obtido através da **AHRESP**.

3 - A adesão ao **SELEÇÃO GASTRONOMIA E VINHOS** é totalmente gratuita para os estabelecimentos que pretendam candidatar-se.

4 - O processo de inscrição e receção de candidaturas para adesão ao **Programa SELEÇÃO GASTRONOMIA E VINHOS** é gerido pela **AHRESP** e decorre durante um determinado prazo, devidamente comunicado, que pode ser prorrogado.

5 - Após a receção das candidaturas, a AHRESP informa os estabelecimentos candidatos dos procedimentos inerentes a esta iniciativa.

Promotor:



Parceiro:





## ARTIGO 4º

### Avaliação dos estabelecimentos candidatos

- 1 - As avaliações para integração no Programa SELEÇÃO GASTRONOMIA E VINHOS ficarão a cargo da AHRESP, que poderá, ou não, subcontratar entidades externas para o efeito.
- 2 - A avaliação dos estabelecimentos candidatos será realizada em duas fases distintas e não coincidentes: numa primeira fase realiza-se a auditoria técnica do estabelecimento e numa segunda fase realiza-se a auditoria gastronómica e de serviço.

## ARTIGO 5º

### Auditoria técnica

- 1 - A auditoria técnica é realizada por técnicos qualificados, devidamente formados e contratados para o efeito, que estão devidamente identificados com uma credencial emitida pela AHRESP.
- 2 - No âmbito desta auditoria são avaliadas, entre outras, as condições de higiene e segurança do estabelecimento, a existência de um sistema de segurança alimentar, a formação profissional dos colaboradores, etc.
- 3 - No seguimento desta auditoria o estabelecimento recebe um relatório que descreve as não-conformidades detetadas, e que devem ser corrigidas, e as oportunidades de melhoria sugeridas. Este relatório é enviado por e-mail, a não ser que o estabelecimento candidato não disponibilize este meio.
- 4 - Os estabelecimentos candidatos que, por qualquer motivo, não permitam a realização da auditoria técnica na data e hora para a qual esta foi previamente agendada, sem que isso tenha sido comunicado com a antecedência mínima de 72 horas, têm que suportar o valor de 80€ mais IVA.
- 5 - Os estabelecimentos candidatos que, por qualquer motivo, desde que devidamente comunicado por escrito à AHRESP, decidam desistir do Programa após a realização da auditoria técnica, têm que suportar os custos de realização da mesma, no valor total e 120€ mais IVA.

## ARTIGO 6º

### Programa Individual de Melhorias - PIM

- 1 - Os estabelecimentos que não cumpram os requisitos da auditoria referida anteriormente serão aconselhados a realizar um Programa Individual de Melhorias – PIM.
- 2 - O PIM é específico para cada estabelecimento e tem como objetivo resolver as não-conformidades detetadas no decorrer da auditoria técnica e que impossibilitaram o estabelecimento de passar à 2ª auditoria: auditoria gastronómica e de serviço.
- 3 - O PIM, embora seja uma ferramenta de apoio à melhoria do estabelecimento, não é obrigatório, é alvo de orçamentação específica e é realizado a custas do proprietário do estabelecimento.

Promotor:



Parceiro:





## ARTIGO 7º

### Avaliação gastronómica e de serviço

1 - Apenas os estabelecimentos que cumpram os requisitos da auditoria técnica de validação serão sujeitos a um segundo momento de avaliação – avaliação gastronómica e de serviço, cujo objetivo é verificar a conformidade da técnica culinária e das iguarias confeccionadas, assim como a qualidade de serviço.

2 - A auditoria gastronómica e de serviço é realizada sem aviso prévio para que seja possível a apreciação dos serviços oferecidos ao cliente e para análise dos requisitos constantes da lista de verificação. Assim, qualquer alteração à informação que consta do Boletim de Inscrição, nomeadamente no que respeita a dias de folga, encerramento do estabelecimento para gozo de férias ou realização de obras, deverá ser devidamente comunicada por escrito, para o email: [dqual@ahresp.com](mailto:dqual@ahresp.com), no prazo máximo de 48 horas após a receção do relatório da auditoria técnica.

3 - A avaliação gastronómica e de serviço é realizada pela Escola de Hotelaria e Turismo de Coimbra enquanto parceiro do Programa. Os técnicos da Escola só se identificarão aquando da necessidade de efetuar o pagamento da refeição e, para tal, apresentarão uma credencial emitida pela **AHRESP**.

4 - No âmbito da avaliação da qualidade gastronómica e de serviço, os técnicos da Escola terão direito a uma refeição gratuita através da qual poderão avaliar, entre outras, a execução culinária, o empratamento, os tempos de espera, a ementa, a carta de vinhos, etc. Os custos desta refeição, para duas pessoas, serão suportados pelo próprio estabelecimento.

5 - No seguimento desta auditoria o estabelecimento recebe um relatório que descreve as não-conformidades detetadas, e que devem ser corrigidas, e as oportunidades de melhoria sugeridas.

Este relatório é enviado por e-mail, a não ser que o estabelecimento candidato não disponibilize este meio.

6 - Em complemento ao relatório é também enviado um parecer que conclui a realização da auditoria e informa sobre a integração imediata no Programa ou sobre a necessidade de efetuar algumas correções, sem as quais não será possível a sua adesão.

## ARTIGO 8º

### Integração no Programa

1 - São considerados estabelecimentos com potencial para aderir a esta iniciativa aqueles que cumpram, em simultâneo, e pela seguinte ordem, as normas de higiene e segurança alimentar, as boas práticas ao nível do serviço, atendimento e confeção.

2 - Todos os estabelecimentos que cumpram os requisitos atrás referidos, que são avaliados no decorrer das duas auditorias: técnica e gastronómica e de serviço estão em condições de aderir ao **Programa SELEÇÃO GASTRONOMIA E VINHOS**.

3 - A decisão sobre a integração dos estabelecimentos que respeitem a totalidade dos requisitos é da competência da AHRESP, do Turismo de Portugal, da Entidade Regional de Turismo e da Comunidade Intermunicipal, sendo para o efeito emitido um diploma ao estabelecimento em causa, outorgado por estas entidades, que será entregue numa cerimónia pública estipulada para o efeito.

Promotor:



Parceiro:





4 - A todos os estabelecimentos que recebam o diploma referido, será também atribuída uma placa, propriedade das entidades anteriormente referidas, que deverá ser colocada num local bem visível do exterior.

5 - A integração no **Programa SELEÇÃO GASTRONOMIA E VINHOS** não é reflexo do cumprimento integral de toda a legislação do setor.

## ARTIGO 9º

### Vantagens de adesão ao Programa

1 - Todos os estabelecimentos que integram o **SELEÇÃO GASTRONOMIA E VINHOS** poderão, após aprovação das entidades parceiras, utilizar o logo do Programa em toda a documentação da empresa.

2 - Ao integrarem o **SELEÇÃO GASTRONOMIA E VINHOS** os estabelecimentos usufruem também das seguintes vantagens:

- Identificação com o Programa **SELEÇÃO GASTRONOMIA E VINHOS** através da atribuição de uma placa, que deverá ser colocada num local bem visível do exterior;
- Direito de utilização da marca **SELEÇÃO GASTRONOMIA E VINHOS** para promoção e divulgação de iniciativas próprias;
- Acesso a canais de promoção do Programa;
- Incorporação nos sites das entidades parceiras, com ligação a outros sites de interesse turístico;
- Benefícios da notoriedade de pertencer à Rede de Estabelecimentos SELEÇÃO GASTRONOMIA E VINHOS;
- Estímulo a processos de modernização e implementação de boas práticas;
- Inserção num conjunto de benefícios e vantagens que gradualmente o Programa assegurará como meio de promoção destes estabelecimentos;
- Benefícios inerentes ao fato do estabelecimento estar associado a um Programa de promoção da Gastronomia Património Cultural de Portugal.

## ARTIGO 10º

### Sigilo e proteção de dados pessoais

1 - Todos os dados e informações dos estabelecimentos candidatos divulgados aquando do preenchimento e entrega do Boletim de Inscrição, assim como aqueles que resultarem da realização das avaliações são sigilosos, mantidos de forma confidencial em arquivo e não poderão ser utilizados para o desencadear de qualquer ação de fiscalização.

2 - Os dados pessoais também recolhidos no Boletim de Inscrição (nome, email e telefone) destinam-se à inscrição e execução do Programa SELEÇÃO Gastronomia e Vinhos, promovido e gerido pela AHRESP, bem como ao envio de informação relacionada com este Programa e informação geral sobre a AHRESP.

Estes dados serão também transmitidos a terceiros, para efeitos de agendamento, realização e *report* das auditorias.

Pode, a qualquer momento, exercer os seus direitos de retificação, acesso, cancelamento, esquecimento, oposição ou pedir cópia dos seus dados pessoais através de solicitação para um dos seguintes contactos: e-mail: [rgpd@ahresp.com](mailto:rgpd@ahresp.com); telefone: 213 527 060; morada: Avenida Duque D'Ávila nº 75 | 1049-011 Lisboa.

Promotor:



Parceiro:





Poderá ainda apresentar uma reclamação à autoridade de controlo.

Os seus dados pessoais serão conservados enquanto se mantiver a finalidade para que foram recolhidos, e sem prejuízo da conservação dos dados a que a AHRESP estiver obrigada por imposição legal.

A AHRESP é ainda responsável pelo tratamento dos seus dados pessoais.

#### ARTIGO 11º

##### Sugestões e reclamações

Para qualquer sugestão, ou reclamação, relativa ao desenvolvimento e implementação do **SELEÇÃO GASTRONOMIA E VINHOS**, deverá ser contactada, por escrito, a **AHRESP** nos seguintes contactos:

Morada: Avenida Duque de Ávila, 75 | 1049-011 Lisboa

E-mail: [ahresp@ahresp.com](mailto:ahresp@ahresp.com).

Promotor:



Parceiro:

