

**PERFIL E MOTIVAÇÃO DO TURISTA QUE VISITA HOTÉIS FAZENDA E AS
CARACTERÍSTICAS DESTES MEIOS DE HOSPEDAGEM**

Monografia apresentada para a obtenção do título de Especialista no Curso de Pós Graduação em Planejamento E Gestão do Turismo. Departamento de Turismo, Setor de Ciências Humanas, Letras e Artes, Universidade Federal do Paraná.

Orientadora: Professora Luciane de Fátima Néri

CURITIBA

2001

AGRADECIMENTOS

A minha família: aos meus amados pais Sr. João Cassiano e Sra. Lídia, é um presente especial de Deus tê-los sempre comigo, meu exemplo para querer ser uma pessoa melhor a cada dia. A minha irmã, Gisele, pela colaboração.

Ao Alexandre Nunes Barbosa, Alex, amigo e companheiro em todos os momentos da minha existência, especialmente por me acompanhar nas viagens para pesquisa de campo, sua presença tem sido inspiradora e essencial.

Ao Professor Dr. Miguel Bahl, profissional dedicado e exemplar, é um privilégio ser sua aluna.

A Professora Luciane Neri, por seu interesse e apoio neste trabalho.

A Maria, pelo incentivo, apoio, conselhos e cuidado especial com nosso bem estar neste Curso de Especialização.

Aos professores, seus ensinamentos reforçam o meu ideal de reencontrá-los em breve em salas de aula no Curso de Mestrado.

A Maria Pereira, Marcia, a colega de sala de aula que se tornou uma amiga para toda vida.

Ao Marcos Rogerio Maioli, seu sorriso nos ajudou a enfrentar as longas horas de estudo nos finais de semana.

Aos colegas de Curso, seus comentários e companhia contribuíram inmensamente para o meu aperfeiçoamento pessoal e profissional.

Aos amigos pessoais que me apoiaram e adaptaram os seus horários para estarmos juntos sempre.

Meu agradecimento especial aos proprietários, gerentes e funcionários dos Hotéis Fazenda: BARREIRO (Lages-SC), PEDRAS NEGRAS (Rio Bonito - RJ), FAZENDA DONA CAROLINA (Itatiba - SP), QUINTAS DE BOCAIÚVA (Bocaiúva do Sul - PR), pela hospitalidade e atenção dispensada.

A todos que, direta ou indiretamente, contribuíram para a realização deste trabalho.

Dedico este trabalho as minhas sobrinhas STEPHANNIE (04 anos) e MELANNIE (02 anos), que com sua genuína sabedoria e alegria me ensinam a ser melhor.

iv

"O verdadeiro explorador faz o seu trabalho não por esperar recompensas ou honrarias, mas porque o que se propôs a fazer é parte de seu próprio ser e tem que ser alcançado pelo da realização em si. Pouco contam para ele as dificuldades, riscos e obstáculos do caminho, contanto que estes não o impeçam de chegar ao seu objetivo."

Robert E. Peary

SUMÁRIO

LISTA DE FIGURAS	viii
INTRODUÇÃO.....	1
CAPÍTULO 1 – REFERENCIAL TEÓRICO	2
1.1 TURISMO – ORIGEM E DESENVOLVIMENTO	2
1.2 TURISMO EM ÁREAS NATURAIS E RURAL	3
CAPÍTULO 2 - PESQUISA	7
2.1 METODOLOGIA	7
2.2 PROBLEMA.....	7
2.3 HIPÓTESES	8
CAPÍTULO 3 - CARACTERIZAÇÃO DA ÁREA PESQUISADA.....	9
3.1 HOTEL FAZENDA DO BARREIRO	9
3.2 HOTEL FAZENDA PEDRAS NEGRAS	13
3.3 FAZENDA DONA CAROLINA HOTEL.....	17
3.4 HOTEL FAZENDA QUINTAS DE BOCAIUVA.....	25
CAPÍTULO 4 - RESULTADO E ANÁLISE	30
4.1 RESULTADOS DO QUESTIONÁRIO APLICADO	30
CONCLUSÃO.....	33
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	35
ANEXOS.....	37
ANEXO 1 - ROTEIRO PARA ENTREVISTA.....	38
ANEXO 2 – MODELO DO QUESTIONÁRIO APLICADO	39
ANEXO 3 – EMBRATUR – DELIBERAÇÃO NORMATIVA Nº 387 DE 28 DE JANEIRO 1998 – MINISTÉRIOS DA INDÚSTRIA, DO COMÉRCIO E DO TURISMO / EMBRATUR – INSTITUTO BRASILEIRO DE TURISMO	41
ANEXO 4 – TIPOS DE MEIO DE HOSPEDAGEM DE TURISMO.....	42
ANEXO 5 – MATRIZ DE CLASSIFICAÇÃO DE HOTEL DE LAZER	43
ANEXO 6 – FOLHETO DE DIVULGAÇÃO DO HOTEL FAZENDA DO BARREIRO	44
ANEXO 7 – FOLHETO DE DIVULGAÇÃO DO HOTEL FAZENDA PEDRAS NEGRAS.....	45

ANEXO 8 – FOLHETO DE DIVULGAÇÃO DO HOTEL FAZENDA DONA CAROLINA HOTEL.....	46
ANEXO 9 – FOLHETO DE DIVULGAÇÃO DO HOTEL FAZENDA QUINTAS DE BOCAIÚVA.....	47
ANEXO 10 – MAPA DO CIRCUITO ITALIANO DE TURISMO RURAL DE COLOMBO.....	48

LISTA DE FIGURAS

FIGURA 1 – MAPA LOCALIZAÇÃO HOTEL FAZENDO DO BARREIRO	9
FIGURA 2 – HOTEL FAZENDA DO BARREIRO – SEDE DA FAZENDA	11
FIGURA 3 –HOTEL FAZENDA DO BARREIRO - CHALÉS	11
FIGURA 4 – HOTEL FAZENDA DO BARREIRO – RESTAURANTE	12
FIGURA 5 –HOTEL FAZENDA DO BARREIRO – LAZER/ CAVALGADA	12
FIGURA 6 – MAPA LOCALIZAÇÃO HOTEL FAZENDA PEDRAS NEGRAS.....	13
FIGURA 7 – HOTEL FAZENDA PEDRAS NEGRAS – ÁREA DE LAZER/ TRILHAS.....	14
FIGURA 8 – HOTEL FAZENDA PEDRAS NEGRAS - PISCINAS	14
FIGURA 9 – HOTEL FAZENDA PEDRAS NEGRAS – RESTAURANTE	15
FIGURA 10 – HOTEL FAZENDA PEDRAS NEGRAS – APARTAMENTO.....	15
FIGURA 11 – HOTEL FAZENDA PEDRAS NEGRAS – LAZER – ORDENHA... 16	
FIGURA 12 –HOTEL FAZENDA PEDRAS NEGRAS – ÁREA NATURAL.....	16
FIGURA 13 –MAPA LOCALIZAÇÃO HOTEL FAZENDA DONA CAROLINA	17
FIGURA 14 –FAZENDA DONA CAROLINA – HOTEL – SEDE DA FAZENDA..	18
FIGURA 15 –FAZENDA DONA CAROLINA HOTEL – RESTAURANTE.....	19
FIGURA 16 –FAZENDA DONA CAROLINA HOTEL – APARTAMENTO	19
FIGURA 17 –FAZENDA DONA CAROLINA HOTEL – SALA DE RECREAÇÃO	20
FIGURA 18 – FAZENDA DONA CAROLINA HOTEL – PRODUTOS DA FAZENDA.....	20
FIGURA 19 –FAZENDA DONA CAROLINA HOTEL – EMPÓRIO	21
FIGURA 20 –FAZENDA DONA CAROLINA HOTEL – PISCINA.....	22
FIGURA 21 –FAZENDA DONA CAROLINA HOTEL – LAZER / HORTA.....	22
FIGURA 22 –FAZENDA DONA CAROLINA – LAZER - TRILHAS E CAMINHADAS.....	23
FIGURA 23 –FAZENDA DONA CAROLINA HOTEL – ANIMAIS/AVES	24
FIGURA 24 –FAZENDA DONA CAROLINA HOTEL – ANIMAIS / GADO	24
FIGURA 25 –FAZENDA DONA CAROLINA HOTEL – ANIMAIS/OVELHAS.....	25
FIGURA 26 –MAPA LOCALIZAÇÃO FAZENDA QUINTAS DE BOCAIÚVA.....	25
FIGURA 27 –HOTEL FAZENDA QUINTAS DE BOCAIÚVA – VISTA PARCIAL	26
FIGURA 28 –HOTEL FAZENDA QUINTAS DE BOCAIÚVA – CHALÉS	27

FIGURA 29 –HOTEL FAZENDA QUINTAS DE BOCAIÚVA – CHALÉS/ INFERIOR.....	27
FIGURA 30 –HOTEL FAZENDA QUINTAS DE BOCAIÚVA – SALA DE RECREAÇÃO.....	28
FIGURA 31 –HOTEL FAZENDA QUINTAS DE BOCAIÚVA – EMPÓRIO /PRODUTOS DA FAZENDA.....	28
FIGURA 32 - HOTEL FAZENDA QUINTAS DE BOCAIÚVA – EMPÓRIO /PRODUTOS DA FAZENDA.....	29

INTRODUÇÃO

A necessidade humana de deslocar-se fisicamente buscando o lazer como satisfação pessoal tornou-se mais acentuada no século XX. A industrialização ocasionou novas normas que estão regendo a vida de todos, com as leis trabalhistas instituídas no Brasil possibilitando o descanso remunerado fez com que a busca da realização do “sonho” em conhecer novos lugares, viajar, se tornou viável.

Nos centros urbanos esta necessidade de desligar-se do cotidiano está cada vez mais evidente e primordial ao bem estar físico e psicológico das pessoas, a busca não só da diversão e distração cultural em teatros, cinemas, gastronomia e até mesmo em Shopping Centers, mas principalmente a busca do lazer em áreas naturais, o contato direto com a natureza.

Surge então, a opção do Turismo em áreas naturais, onde os turistas conseguem chegar bem próximo, mesmo que apenas por alguns dias, de vivenciar a experiência única do contato com a vida ao ar livre, sem as pressões geradas nas atividades e movimento das cidades.

Os hotéis de lazer em áreas rurais (anexo 4), estão surgindo, a cada temporada, ocupando um maior espaço neste turismo segmentado, aprimorando sua infraestrutura rústica, às vezes, até exagerando em suas instalações confortáveis, recebendo turistas de todas as faixas etárias, preenchendo assim, a lacuna da curiosidade e necessidade do isolamento temporário do cotidiano através da proximidade da natureza, o lazer específico destas áreas naturais, como por exemplo: pesca, cavalgadas, trilhas, contato com hortas, a alimentação com produtos orgânicos sem agrotóxicos muitas vezes produzidos nos próprios hotéis-fazenda, ordenhas, entre outros.

Realizar esta pesquisa tem por objetivo identificar as principais características (anexo 5) deste meio de hospedagem no hotel fazenda e o perfil dos turistas frequentadores, tornou-se de suma importância diagnosticar para futuramente propor ações com o planejamento ordenado para o desenvolvimento deste segmento, portanto, os dados apresentados, pelo próprio crescimento da oferta e demanda, que estão sujeitos a mudanças freqüentes, mas deverão objetivar a satisfação dos turistas em seu anseio do contato direto com a natureza, preservando as características e as atividades inerentes ao meio rural.

CAPÍTULO 1– REFERENCIAL TEÓRICO

1.1 TURISMO – ORIGEM E DESENVOLVIMENTO

A origem da palavra turismo está ligada a palavra *tour* que significa volta e equivale a *turn* em inglês, do latim *tornare*. De origem inglesa, *tourism* e *tourist*, aparecem documentadas em meados de 1760, na Inglaterra.

O estudioso suíço Arthur Haulot, apresentou a possibilidade, em seus estudos, a origem hebréia da palavra *tur*, quando na Bíblia, Capítulo XII, versículo 17, cita que “Moisés enviou um grupo de representantes ao país de Canaã para visitá-los e informar-se a respeito de suas condições topográficas, demográficas e agrícolas”, correspondendo ao conceito de “viagem de descoberta, de exploração, de reconhecimento”.

Na Grécia antiga, os Jogos Olímpicos em 776 a.C., foram realizados as primeiras viagens que proporcionaram e se desenvolveram com as descobertas das propriedades medicinais das águas minerais; os fenícios facilitaram os deslocamentos através do Comércio e no Império Romano (27 a.C. a 476 a.C.) foram construídas muitas estradas permitindo maiores deslocamentos e ao longo destas estradas surgem os primeiros meios de hospedagem e centro de tratamentos termais, os grandes espetáculos, as lutas nas arenas romanas, tornando-se as grandes atrações, lazer e recreação, e as peregrinações religiosas dos cristãos.

Na idade média, com a queda do Império Romano e a Tomada de Constantinopla pelos turcos, não se realizavam mais os deslocamentos para fora dos feudos, pois não havia comércio a praticar.

Marco Polo (1254) viajou pela primeira vez a China em 1271, na companhia de seu pai e seu tio, comerciantes bem sucedidos que percorreram a Ásia.

O primeiro grêmio dos proprietários de pousadas foi criado em 1282, na cidade de Florença, Itália. Em 1453, outro tipo de viagem se inicia, as transoceânicas, que utilizavam barcos como meio de transporte e os portugueses e espanhóis despertavam a curiosidade pela existência de um novo mundo. Nos séculos XVI e XVII, as grandes navegações antecedem o período do *Turismo Moderno*. Com o desen-

volvimento dos meios de transporte, embora rudimentares e lentos, ocasionam as primeiras linhas regulares de diligências de Frankfurt a Paris.¹

No século XIX, o turismo passou para a etapa de *Turismo Romântico*, onde as pessoas procuravam apreciar a natureza, as montanhas não eram mais obstáculos, os Alpes passaram a ser apreciados, românticos com ar puro e ideal para a prática de esportes, como o esqui e o alpinismo. Uma nova perspectiva para o turismo: a contemplação da natureza, a apreciação das paisagens naturais e a necessidade do descanso, como conseqüência da redução da qualidade de vida nos centros urbanos e industriais, que desgastavam psicologicamente e fisicamente as pessoas, enfim, a necessidade de um período afastado para repor as forças.

O perfil dos turistas mudou, conseqüentemente suas escolhas também, os produtos e ofertas turísticas adaptaram-se a nova realidade.

Conforme o autor WAHAB, cita:

A nossa civilização foi descrita corretamente por alguns sociólogos como sendo a civilização do ócio. Nos países industrialmente avançados, as semanas de trabalho foram reduzidas para 40 horas e as perspectivas já justificam as otimistas previsões de Jean Fourastié, segundo os quais por volta de 1995 a semana de 30 horas seria uma realidade.²

A busca do reencontro com o sol, a água, as belezas naturais se tornam uma urgência. A procura turística por espaços naturais, pelo lazer específico em estâncias hidrominerais para tratamento de saúde ou simplesmente recreação, tem sido crescente. O turismo praticado em áreas rurais (fazendas, sítios, chácaras) oferece a possibilidade real de participar das atividades inerentes tais como passear de carroça, tomar banho de riacho ou cachoeira, caminhadas ao ar livre, pelos campos, um segmento do turismo que no final do século XX está recebendo mais atenção e grandes investimentos.

1.2 TURISMO EM ÁREAS NATURAIS E RURAL

Na publicação "Viagens à natureza – Turismo, Cultura e Ambiente", as autoras Célia Serrano e Heloísa Bruhns desenvolvem o tema "do corpo visitando a natureza", ou seja, a relação existente do meio ambiente com os sentidos e o sentimento humano, trazendo algumas questões tais como a associação do homem contempo-

¹ LICKORISH, L.; JENKINS, C. *Introdução ao turismo*, Rio de Janeiro: Campus, 2000.

² WAHAB. *Introdução à Administração do Turismo*. São Paulo: Pioneira, 1977.

râneo inserido na natureza e a possibilidade de vivenciar a experiência deste contato, pois alguns nem sequer desfrutam mais a sensação de presenciar a luz do dia, pois iniciam seu deslocamento para o trabalho antes do sol raiar e retornam após o crepúsculo, por uma questão até mesmo de sobrevivência.

“A alma humana em sua liberdade que anseia por entretenimento e pelo fim do tédio: são as almas amontoadas nas cidades, afastadas da terra e das quatro estações, privadas da alternância natural de atividades que satisfaçam. A cidade é literalmente um complexo, e deste emerge uma vasta neurose social.”³

A paisagem sonora sobre a passagem ao cenário rural proporciona a sensação de liberdade e amplitude, a simples ausência dos sons como buzinas, motores de carro, sirenes em substituição a quietude e o silêncio de um passeio pelos campos proporciona até a capacidade na ampliação da nossa audição.

Na literatura europeia do século XIX, 43% dos sons mencionados são naturais, relativos aos campos, caindo esta porcentagem para 20% no século XX.

John Stuart Mil, em 1848 defendeu: “o limite à expansão demográfica, fundamentado na necessidade da preservação de certas áreas onde os homens pudessem ficar a sós, expressando essas idéias, no sentido da solidão ser indispensável à satisfação humana, como algo essencial para o aprofundamento da meditação ou do caráter”.⁴

O turismo em áreas naturais tem se desenvolvido como uma alternativa de fonte de renda, receita adicional para melhorar a qualidade de vida do homem do campo, tomando sua propriedade auto-suficiente, diminuindo o êxodo rural, evitando a venda da propriedade e é uma opção original e criativa que a população de centros urbanos está utilizando como lazer para minorar os efeitos negativos da rotina, do desgaste psicológico da competitividade no mercado de trabalho e em seu dia à dia.

Seguindo este conceito, temos então, quatro grupos do Turismo em áreas naturais: Ecoturismo, Turismo Aventura, Turismo Rural e Histórico Cultural com suas atividades.

³ READ, H. *A redenção do robô. Meu encontro com a educação através da arte*. 2. ed. São Paulo: Summus, 1986. p. 57

⁴ MIL, J. S. citado por THOMAS, K. *O homem e o mundo natural*. São Paulo: Companhia das Letras, 1986. p. 318.

O processo em que se encontra o homem no início do século XXI, instiga o indivíduo a se distanciar do entorno e cotidiano para o seu próprio bem estar.

Esta é uma das razões pelas quais esta pesquisa foi realizada e utilizou-se como base as referências teóricas disponíveis sobre Turismo Rural.

Segundo Lourdes SARTOR:⁵

As atividades próprias das zonas rurais - agrícolas, pecuárias e domésticas – se Estabelecem proporcionalmente á respectivas necessidades de produção e consumo. Estão, de certa forma, aclimatadas ao meio, em razão de suas funções peculiares. A coletividade humana das áreas rurais compõe um ambiente cultural e natural, formado por hábitos e costumes radicados, a partir do conjunto das atividades desenvolvidas. A ação humana, está integrada com o meio natural.

Adotado pela EMBRATUR, resultante da Oficina Nacional de Turismo rural realizada em Brasília em 1998, com 23 representantes de diversas regiões brasileiras:

Turismo rural: é o conjunto de atividades turísticas desenvolvidas no campo, comprometida com a produção agropecuária, agregando valor a produtos e serviços do meio rural, no sentido de resgatar o Patrimônio Cultural e Natural das Comunidades.⁶

ZIMMERMANN⁷ afirma que o Turismo Rural possui um conceito múltiplo:

“Turismo Rural no Brasil é como um mosaico, cuja expressão cênica está diretamente ligada aos insumos e recursos disponíveis, a sensibilidade e a criatividade de quem o implementa”.

Referindo-se a diversidade cultural, a dinâmica da produção rural no país e a riqueza dos recursos naturais que integram o espaço rural brasileiro, que fazem o Turismo em Áreas Naturais no Brasil modelo próprio, ressaltando que as atividades de turismo rural em outros países, como na Espanha, Portugal e França não podem ser comparado ao que o Brasil tem para oferecer, quer pela geomorfologia, cultura ou conceito de rural.

A falta de planejamento no crescimento da demanda para este segmento poderá ocasionar a descaracterização, quando o Turismo rural proporciona aos turistas a possibilidade de participar das atividades cotidianas de uma propriedade em

⁵ SARTOR, L. F.. *Turismo rural. Uma alternativa de produção*. Porto Alegre: Escola Superior de Teologia São Lourenço de Briades, 1981.

⁶ OFICINA NACIONAL DE TURISMO RURAL, Brasília, 1998.

⁷ ZIMMERMANN, A.. Disponível na Internet no site: <http://www.zimmermann.com.br>

espaço rural (fazenda), sem que estas se tornem apenas uma estrutura urbano-rural com as atividades efetuadas de maneira cênica.

Embora haja muita divulgação através dos meios de comunicação, tais como os periódicos publicitários Revista Viagem e Turismo da Editora Abril, os estudos científicos publicados que estão direcionados especificamente a categoria de hospedagem de lazer em áreas rurais ainda são escassos, o mais comum são publicações genéricas citando o potencial do Turismo Rural como fator de crescimento econômico.

Os autores Joaquim ALMEIDA e Mario RIEDL⁸, citam:

“Algumas generalizações envolvendo o turismo no espaço rural começam a ser formuladas, com base em estudos e pesquisas conduzidas em países onde o fenômeno encontra-se em fase de consolidação, inclusive o Brasil”.

Portanto, a necessidade do estado científico para definir e detalhar algumas características da hospedagem de lazer em áreas rurais, o perfil e motivações do turista que se hospeda em hotéis fazenda.

Segundo BENI (2000), as propriedades não produtivas que possuem amplas instalações receptivas, algumas de valor histórico patrimonial e arquitetônico da época que, adaptadas, permitem absorver parte de uma demanda diferenciada (Turismo Rural), o hotel fazenda, estabelecimento comercial de hospedagem situado em propriedades rurais e antigas fazendas, com equipamentos novos ou adaptados de tradicionais edificações originais, voltada a prática de atividades recreacionais campestres e contato com a natureza.

De acordo com a Deliberação Normativa nº 387, de 28 de janeiro de 1998, Ministério da Indústria, do Comércio e do Turismo/ EMBRATUR – Instituto Brasileiro de Turismo, incorpora ao Regulamento, como seus Anexos II-A e III-A a matriz de Classificação e o Manual de Avaliação do Tipo “Hotel de Lazer”, com sua localização em áreas rurais ou local turística fora do Centro Urbano, com a natureza da edificação normalmente partido arquitetônico horizontal e clientela preferencial de turistas em viagens de recreação e lazer, com a infra-estrutura, áreas instalações, equipamentos e serviços próprios, para lazer do hóspede (Anexo 11).

⁸ ALMEIDA, J. A.; RIEDL, M. *Turismo Rural: ecologia, lazer e desenvolvimento*. Bauru: EDUSC, 2000.

CAPÍTULO 2- PESQUISA

2.1 METODOLOGIA

O universo desta pesquisa é constituído pelos turistas que se hospedaram no Hotel Fazenda do Barreiro, em Lages-SC, no período de 19 a 21 de maio de 2000; no Hotel Rio das Pedras, no Município de Rio Bonito-RJ, no período de 16 a 18 de junho de 2000; na Fazenda Dona Carolina Hotel, de 11 a 13 de agosto de 2000; em Itatiba-SP e no Hotel Fazenda Quintas de Bocaiúva, em Bocaiúva do Sul, no Estado do Paraná no dia 07 de setembro de 2000.

Na amostragem mista foram aplicadas as técnicas probabilísticas por área em duas etapas, ou seja, selecionados os estados brasileiros de Santa Catarina, Rio de Janeiro e Paraná e a seguir sortearam-se os municípios e através de amostragem por julgamento, onde o pesquisador selecionou o que acredita ser a melhor amostra para o estudo do perfil e as motivações dos turistas frequentadores dos hotéis fazenda por meio de questionário com perguntas abertas e fechadas, identificando através de critérios bio-sócio-econômicos-demográficos suas expectativas na escolha deste meio de hospedagem em área rural e observadas algumas características básicas e específica dos mesmos.

A pesquisa de campo realizada entre os meses de maio à novembro de 2000, os resultados parciais, as informações coletadas na execução, serão descritos e interpretados pelo pesquisador, apresentados através da análise de caráter quantitativo e qualitativo do cruzamento dos dados em função das hipóteses da pesquisa, em tabelas e gráficos.

Ao identificar e conhecer o perfil dos turistas que freqüentam os Hotéis fazenda em Lages, Rio Bonito, Itatiba e Bocaiúva do Sul, e futuramente elaborar circuitos turísticos específicos, estratégias e procedimentos para a preservação das características básicas de uma fazenda como meio de hospedagem em espaço rural através do planejamento ordenado, para que o turista possa desfrutar de fato das atividades inerentes à sua expectativa para o Turismo em Áreas Naturais, Rural.

2.2 PROBLEMA

Que tipo de pessoas buscam hospedar-se em hotéis fazenda?

Quais são suas expectativas e motivações em relação ao lazer que gostariam de usufruir nos hotéis fazenda de Lages, Rio Bonito, Itatiba e Bocaiúva do Sul?

2.3 HIPÓTESES

As hipóteses desenvolvidas são que os turistas que buscam hospedar-se em hotéis fazenda em sua maioria são provenientes de centros urbanos; os turistas que escolheram os hotéis fazenda em Lages, Rio Bonito, Itatiba e Bocaiúva do Sul pertencem a faixa etária de 30 a 35 anos de idade; os turistas que se hospedam nos hotéis fazenda buscam o descanso, a tranquilidade e lazer específicos deste meio de hospedagem.

A variável da localização e acesso aos hotéis fazenda em Lages, Rio Bonito, Itatiba e Bocaiúva do Sul operacionalizou-se através da pesquisa de campo onde foram observadas as características e qualificações das fazendas dentro do segmento Turismo Rural.

Quanto a variável turista propriamente dita, seu perfil e características foram obtidas através de questionário com perguntas abertas e fechadas, especificando faixa etária, profissão, poder aquisitivo (faixa salarial), sexo e origem.

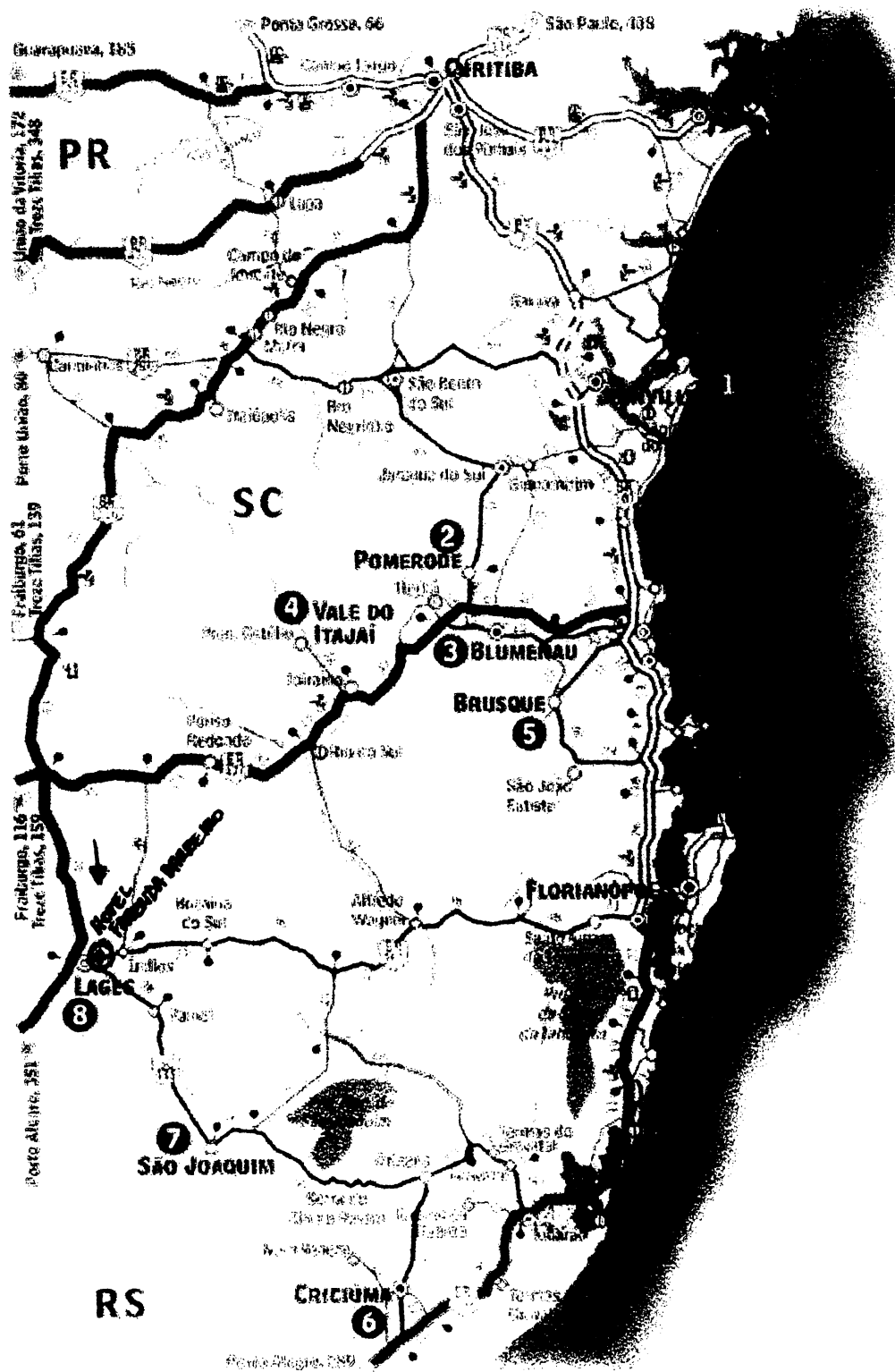
A frequência de turistas nos Hotéis Fazenda do Barreiro, Pedras Negras, Fazendo Dona Carolina Hotel e Quintas de Bocaiúva, medida a proporção manifestada no período da pesquisa.

As atividades de lazer, operacionalizada em função das atividades observadas nos hotéis fazenda, com a participação efetiva dos turistas de acordo com suas expectativas, tais como: tratamento dos animais, trabalho em colheitas, auxiliar no manejo do gado, caminhadas, cavalgadas, pescaria, entre outros.

CAPÍTULO 3 - CARACTERIZAÇÃO DA ÁREA PESQUISADA

3.1 HOTEL FAZENDA DO BARREIRO

FIGURA 1 – MAPA LOCALIZAÇÃO HOTEL FAZENDA DO BARREIRO



O Hotel Fazenda do Barreiro, está registrado com a razão social Fazenda do Barreiro Turismo Ltda, o proprietário é o Sr. Laércio Bianchini da Costa Avila o qual, além de administrar o empreendimento juntamente com os filhos e esposa é o idealizador e relações públicas do mesmo. O hotel fazenda está localizado na Rodovia SC 438 – km 43 em urupema, Santa Catarina (figura 1), bem próximo do município de Lages, o deslocamento de 40 minutos através de rodovia pavimentada, com a caminhonete da própria fazenda. Com 1500 hectares, a propriedade mantém as características originais de sua construção (figura 2), algumas áreas preservadas com paredes e chão de barro onde os turistas desfrutam de happy hour em volta de fogueira com pinhão assado ou cozido na hora. Apresenta morros, lagos, quedas d'água e 800 hectares são utilizados para turismo, com cavalgadas supervisionadas (figura 5), pescaria, trilhas, passeio. Possui infra-estrutura para lazer, como sala para prática de jogos, ping-pong, cartas, leitura, TV; um bar, onde à noite ocorre shows com músicos regionais com área para dança. Loja com produtos locais e um museu com objetos utilizados pelos antepassados residentes da fazenda. O restaurante (figura 4) oferece pratos típicos da região e a comida é aquecida e conservada sob fogão a lenha. O atendimento e serviços prestados são cordiais. Os chalés são amplos e limpos com banheiro privativo e aquecimento, não possuem TV ou frigobar, conforme o proprietário para os turistas virem até a sede e desfrutar de uma boa prosa. Em dois dias conhece-se o local. A divulgação do hotel é feita através de revistas e jornais especializados em Turismo Rural, além de folders (anexo 6) distribuídos a Agências de Viagens e Operadoras de Turismo.

FIGURA 2 – HOTEL FAZENDA DO BARREIRO – SEDE DA FAZENDA



FIGURA 3 –HOTEL FAZENDA DO BARREIRO - CHALÉS

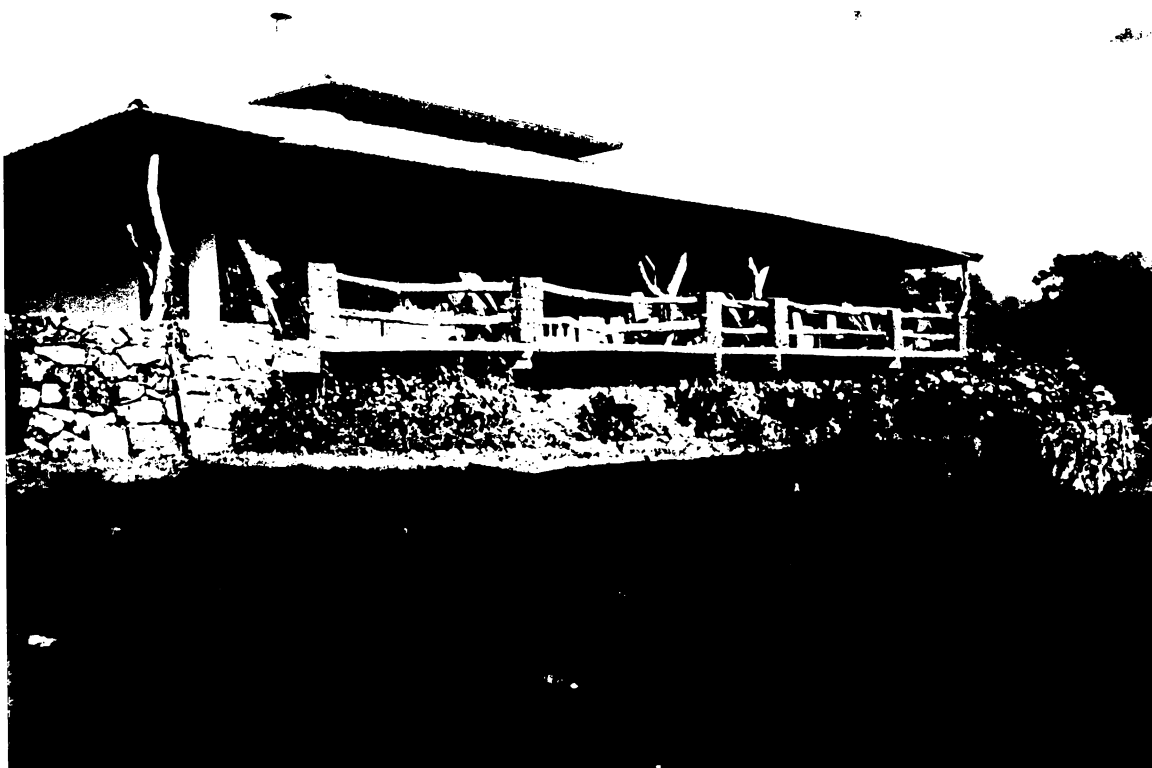


FIGURA 4 – HOTEL FAZENDA DO BARREIRO – RESTAURANTE

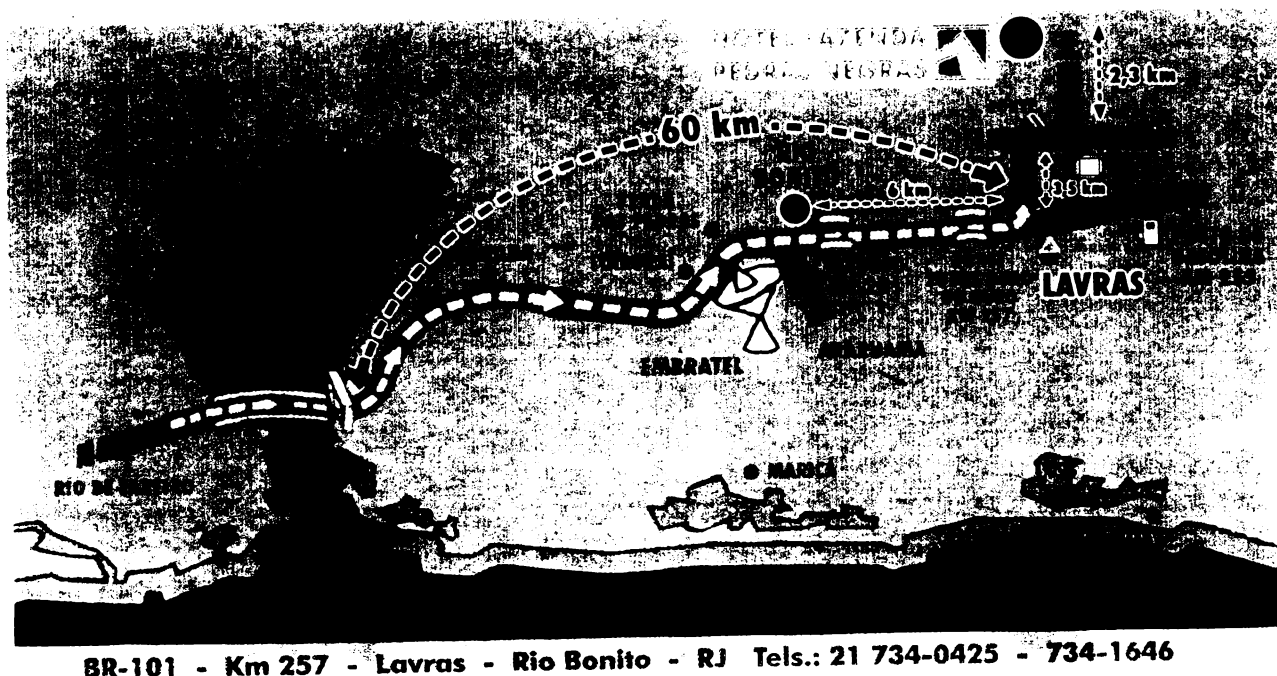


FIGURA 5 –HOTEL FAZENDA DO BARREIRO – LAZER/ CAVALGADA



3.2 HOTEL FAZENDA PEDRAS NEGRAS

FIGURA 6 – MAPA LOCALIZAÇÃO HOTEL FAZENDA PEDRAS NEGRAS



O Hotel Fazenda Pedras Negras, está registrado com a razão social de Hotel Lazer Fazenda Pedras Negras Ltda, conforme ordem recebida, o gerente não comunicou o nome do proprietário. Está localizado na BR 101 Norte, km 257 em Rio Bonito, Rio de Janeiro (figura 6), próximo ao município de Araruama, o deslocamento de 2 horas e meia em rodovia pavimentada à partir do Aeroporto Santos Dumont, não oferece traslados. A propriedade conservou a sua área natural (figura 7), construindo apenas chalés, apartamentos e área social com restaurantes, recepção, sala de jogos, piscina (figura 8) e churrasqueira. Apresenta morros, lagos (figura 12) e grutas, os turistas participam de ordenhas e cavalgadas supervisionadas, trilhas e passeios. Em época de festas folclóricas, são organizados eventos onde a comunidade local pode participar. O restaurante (figura 9) apresenta cardápio variado e trivial, sem pratos típicos da região. Possui uma pequena galeria com reportagens sobre hóspedes ilustres, tais como Carlos Drummond e Andrade que comemorou seu 80° aniversário na propriedade e dedicou um poema inspirado em sua estadia naquelas dependências. Em dois dias conhece-se o local. a divulgação do hotel é feita através de revistas especializadas em Turismo Rural e folders. (anexo 7)

FIGURA 7 – HOTEL FAZENDA PEDRAS NEGRAS – ÁREA DE LAZER/ TRILHAS



FIGURA 8 – HOTEL FAZENDA PEDRAS NEGRAS - PISCINAS



FIGURA 9 – HOTEL FAZENDA PEDRAS NEGRAS – RESTAURANTE



FIGURA 10 – HOTEL FAZENDA PEDRAS NEGRAS – APARTAMENTO



FIGURA 11 – HOTEL FAZENDA PEDRAS NEGRAS – LAZER – ORDENHA

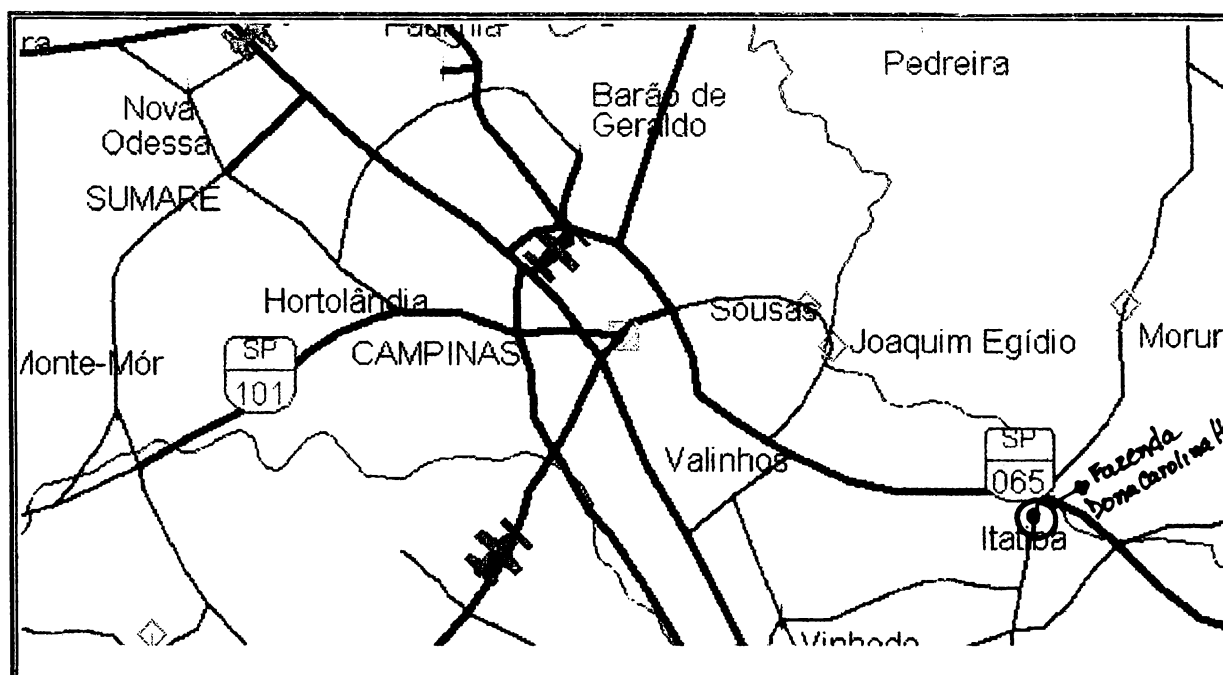


FIGURA 12 –HOTEL FAZENDA PEDRAS NEGRAS – ÁREA NATURAL/LAGO



3.3 FAZENDA DONA CAROLINA HOTEL

FIGURA 13 –MAPA LOCALIZAÇÃO HOTEL FAZENDA DONA CAROLINA



O Hotel Fazenda Dona Carolina está localizado no km 39,5 da SP063 para Bragança Paulista, em Itatiba, São Paulo (figura 13). Viveu décadas de fartura como umas das maiores produtoras de café do estado, a casa grande era o terreiro de secagem de grãos e as paineiras continuam lá, mas por dentro, a propriedade transformou-se em um hotel de luxo, perfeito para quem estar numa fazenda mas sem abrir mão do conforto da cidade. A sede (figura 14) fica numa colina com belos jardins e as paineiras centenárias, numa região de grandes fazendas; o caminho é um pouco confuso até lá, mas a recepção, envia um mapa por fax quando se realiza a reserva. Para chegar à recepção, os hóspedes atravessam um belo jardim em estilo espanhol, herança dos colonos que vieram após a abolição da escravatura. As salas de estar têm muito mármore (figura 17), os apartamentos (figura 16) são acarpeta-dos, grandes confortáveis, com colchões duplos e TV a cabo, exagerado, têm fechaduras magnéticas, secador de cabelo e até elevador.

A comida é caipira chique: mandioca e feijoada, mas também salmão e torta de amoras como sobremesa. As refeições são servidas em forma de bufê (figura 15),

com mesa de saladas e pratos quentes. Os funcionários são gentis, mas um tanto quanto formais. Para o lazer infantil, os recreadores apresentam gincanas, visitas as hortas (figura 21), ordenhas (figura 24), cavalgadas, trilhas (figura 22), entre outras. Para os adultos, tem cavalos de raça para quem gosta de montaria de qualidade, a trilha virou salão de jogos, a casa do administrador foi transformada em restaurante e o curral, sala de estar. A infra-estrutura moderna (figura 20) convive com a arquitetura colonial bem preservada. Hoje, só restou um único pé de café.

FIGURA 14 –FAZENDA DONA CAROLINA – HOTEL – SEDE DA FAZENDA

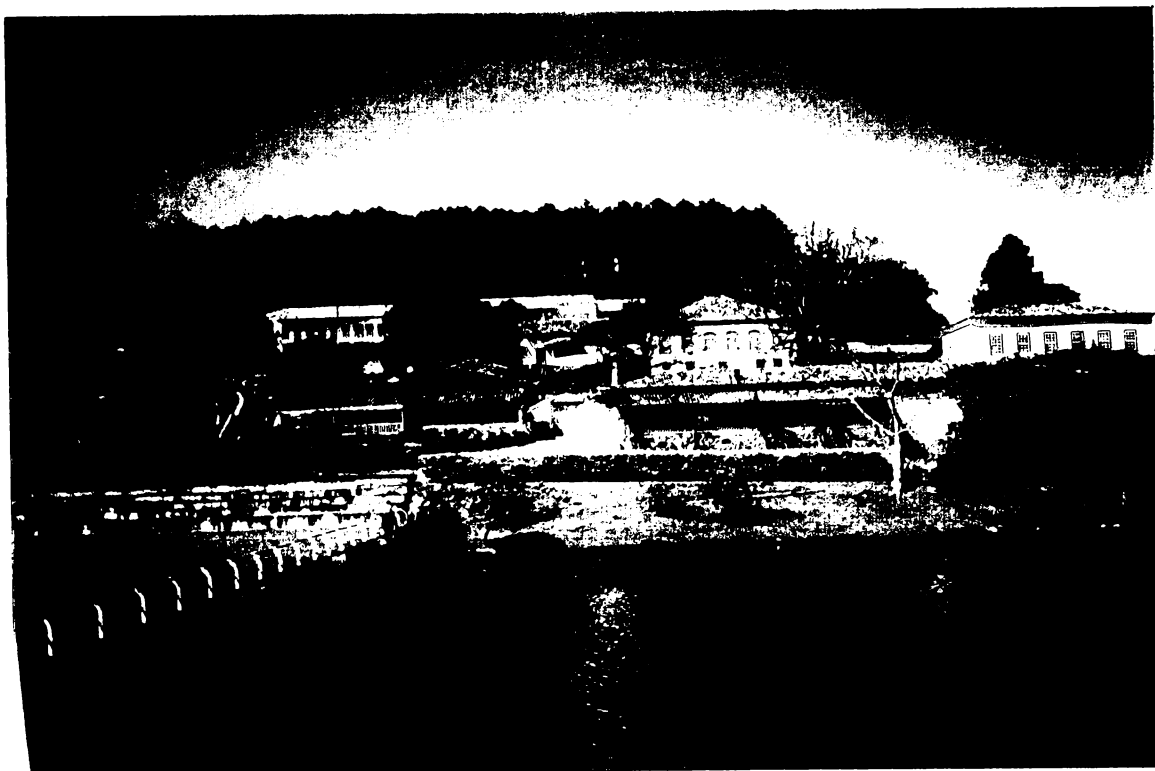


FIGURA 15 –FAZENDA DONA CAROLINA HOTEL – RESTAURANTE



FIGURA 16 –FAZENDA DONA CAROLINA HOTEL – APARTAMENTO



FIGURA 17 –FAZENDA DONA CAROLINA HOTEL – SALA DE RECREAÇÃO



FIGURA 18 – FAZENDA DONA CAROLINA HOTEL – PRODUTOS DA FAZENDA



FIGURA 19 –FAZENDA DONA CAROLINA HOTEL – EMPÓRIO DA FAZENDA

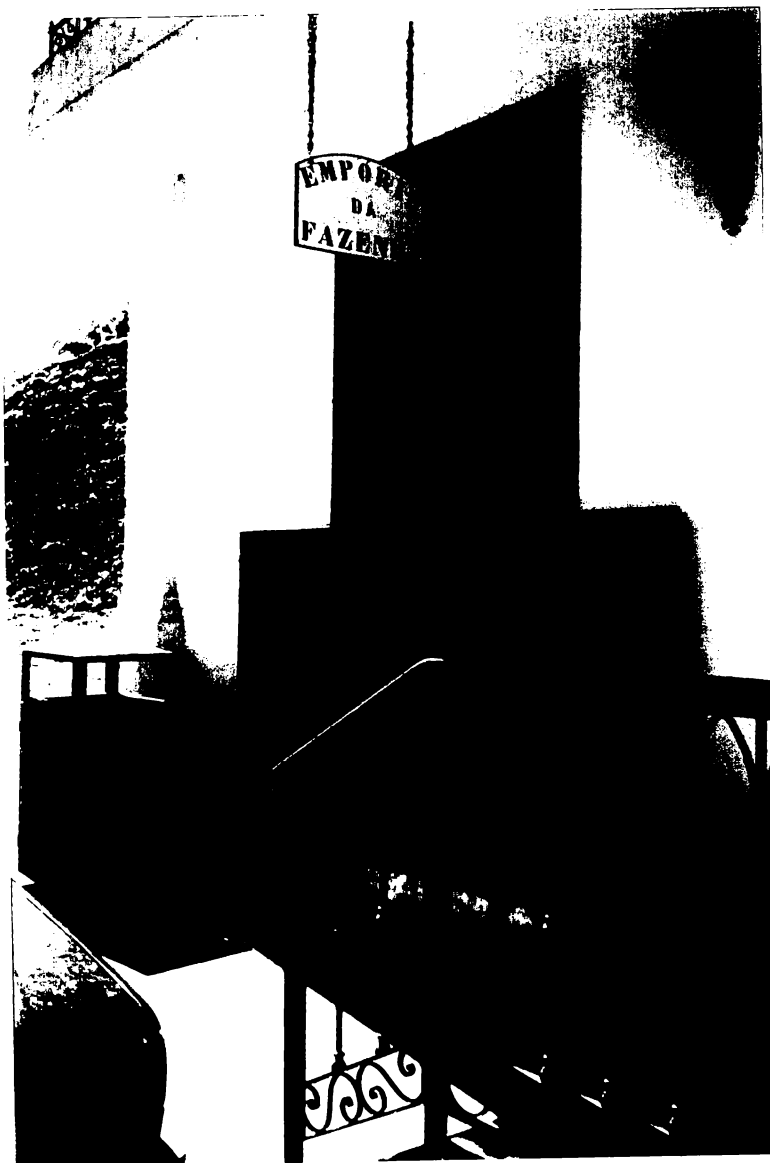


FIGURA 20 –FAZENDA DONA CAROLINA HOTEL – PISCINA



FIGURA 21 –FAZENDA DONA CAROLINA HOTEL – LAZER / HORTA



FIGURA 22 –FAZENDA DONA CAROLINA – LAZER - TRILHAS E CAMINHADA



FIGURA 23 –FAZENDA DONA CAROLINA HOTEL – ANIMAIS/AVES



FIGURA 24 –FAZENDA DONA CAROLINA HOTEL – ANIMAIS / GADO

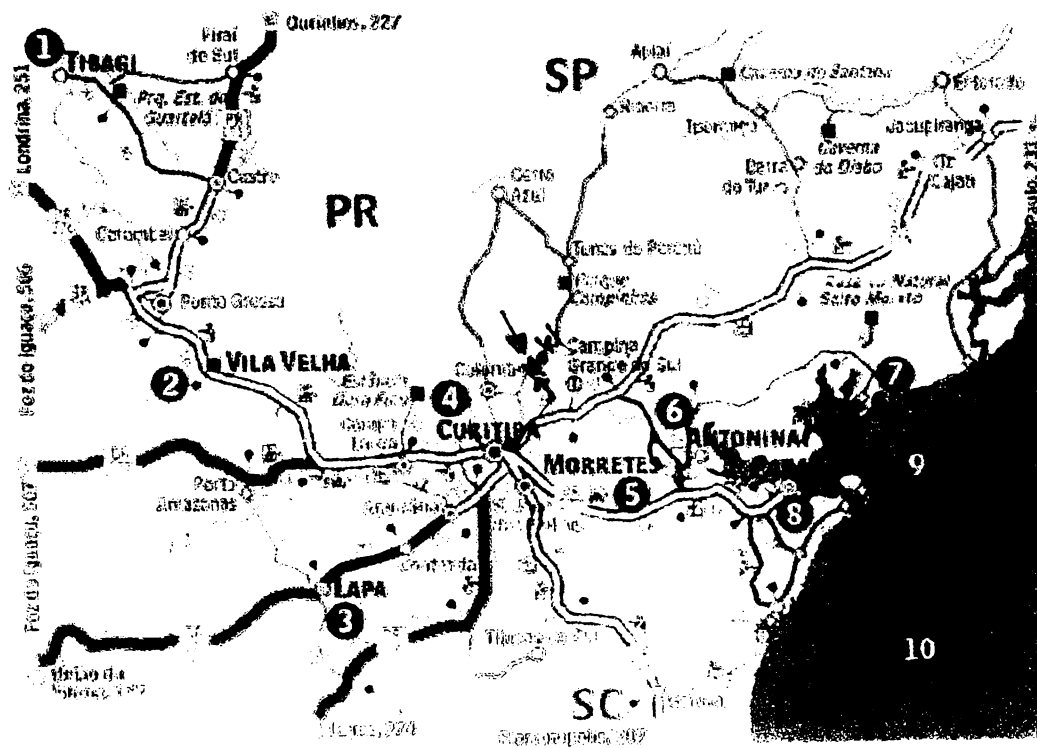


FIGURA 25 –FAZENDA DONA CAROLINA HOTEL – ANIMAIS/OVELHAS



3.4 HOTEL FAZENDA QUINTAS DE BOCAIÚVA

FIGURA 26 –MAPA LOCALIZAÇÃO FAZENDA QUINTAS DE BOCAIÚVA



Localizado no Município de Bocaiúva do Sul, Região Metropolitana de Curitiba, no Paraná (figura 26), o Hotel Fazenda Quintas de Bocaiúva faz parte do Circuito Italiano de Turismo Rural, Colombo – PR, os organizadores: Conselho Municipal de Turismo – CONTUR, Prefeitura Municipal de Colombo, através das Secretarias Municipais: Agricultura, Abastecimento e Meio Ambiente, Educação, Cultura e Esportes; Coordenação da Região Metropolitana de Curitiba – COMEC e Empresa Paranaense de Assistência Técnica e Extensão Rural – EMATER, realizaram o Projeto onde foi elaborado o roteiro rural incluindo todos os empreendedores da região, com meios de hospedagem, restaurantes e produtores locais.

Com 31 alqueires, o Hotel Fazenda Quintas de Bocaiúva, tem como administrador o Sr. Cícero Eduardo Polidoro do Amaral Cattani, com 05 unidades habitacionais (chalés e apartamentos) (figura 28) possui o projeto já em início de construção, o Parque de Rodeo e mais dez unidades habitacionais (10) apartamentos. Com área de lazer (figura 30) disponível para cavalgadas, ordenhas, piscinas e playground, possui restaurante com capacidade para servir até 80 refeições diárias, no cardápio a gastronomia local tem destaque, com café colonial oferecendo bolos, doces, geléias produzidas na própria fazenda (figura 31). Utilizados principalmente por famílias provenientes de Curitiba e arredores está investindo no segmento eventos, principalmente Rodeos, em 2001 pretende-se realizar competições nas futuras instalações. Fazendo parte do Circuito Italiano, está captando turistas de todo o Brasil, observando que principalmente recebem grupo de idosos.

FIGURA 27 –HOTEL FAZENDA QUINTAS DE BOCAIÚVA – VISTA PARCIAL



FIGURA 28 –HOTEL FAZENDA QUINTAS DE BOCAIÚVA – CHALÉS



FIGURA 29 –HOTEL FAZENDA QUINTAS DE BOCAIÚVA – CHALÉS/ INTERIOR



FIGURA 30 –HOTEL FAZENDA QUINTAS DE BOCAIUVA –
SALA DE RECREAÇÃO



FIGURA 31 –HOTEL FAZENDA QUINTAS DE BOCAIUVA – EMPÓRIO /
PRODUTOS DA FAZENDA



FIGURA 32 - HOTEL FAZENDA QUINTAS DE BOCAIÚVA – EMPÓRIO /
PRODUTOS DA FAZENDA

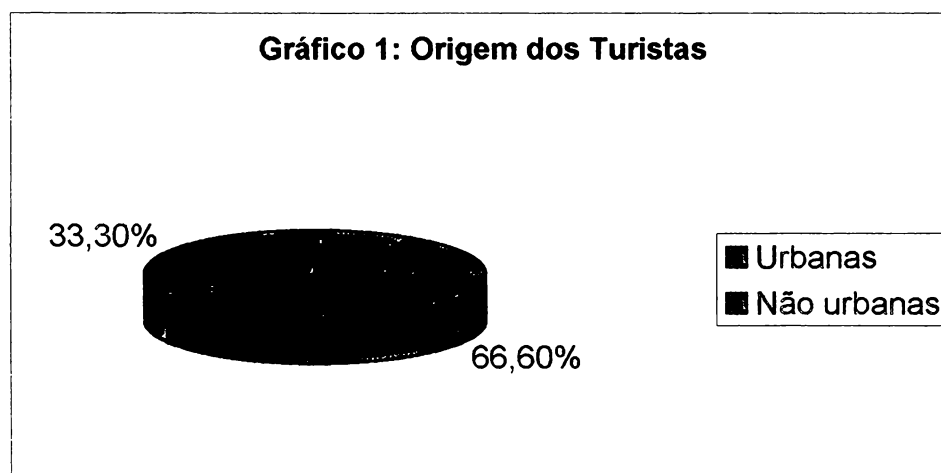


CAPÍTULO 4- RESULTADO E ANÁLISE

4.1 RESULTADOS DO QUESTIONÁRIO APLICADO

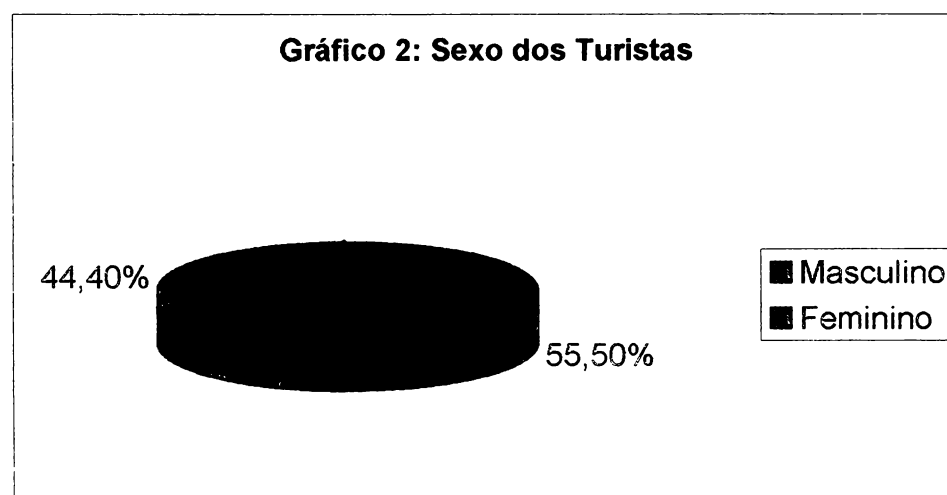
Aplicados o total de 100 (cem) questionários (anexo 2) nos hotéis fazenda do Barreiro (Lajes-SC), Pedras Negras (Rio Bonito-RJ), Fazenda Dona Carolina Hotel (Itatiba-SP) e Quintas de Bocaiúva (Bocaiúva do Sul), no período em que cada hotel foi visitado, trinta e seis questionários totalmente respondidos, examinados e os resultados demonstrar que:

Quanto a origem a maioria dos turistas (66%) são provenientes de áreas urbanas, sendo que 33% são de áreas não urbanas.



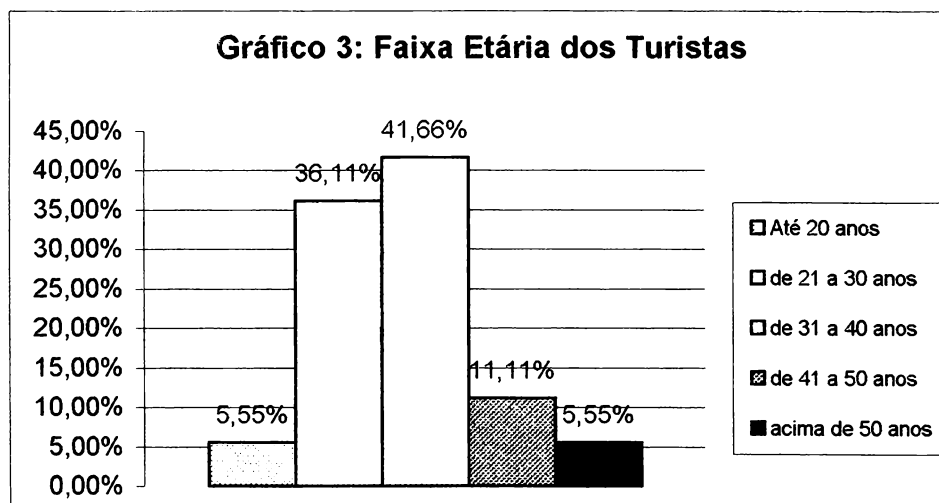
Fonte: questionário aplicado

Quanto ao sexo das pessoas que se hospedaram nos Hotéis Fazenda, a maioria são do sexo masculino (55,5%) e feminino (44,4%).



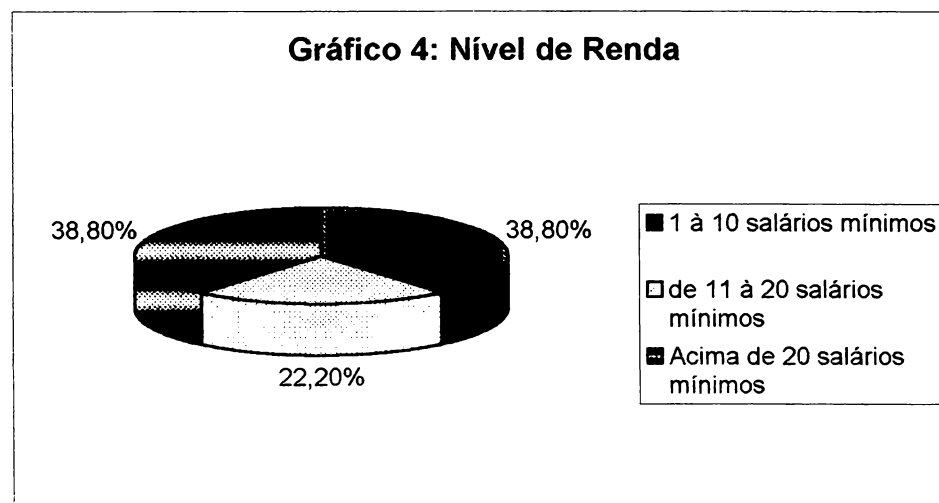
Fonte: questionário aplicado.

A maioria dos visitantes estão na faixa etária de 31 à 40 anos (41,66%) e de 31 à 31 anos (36,11%)



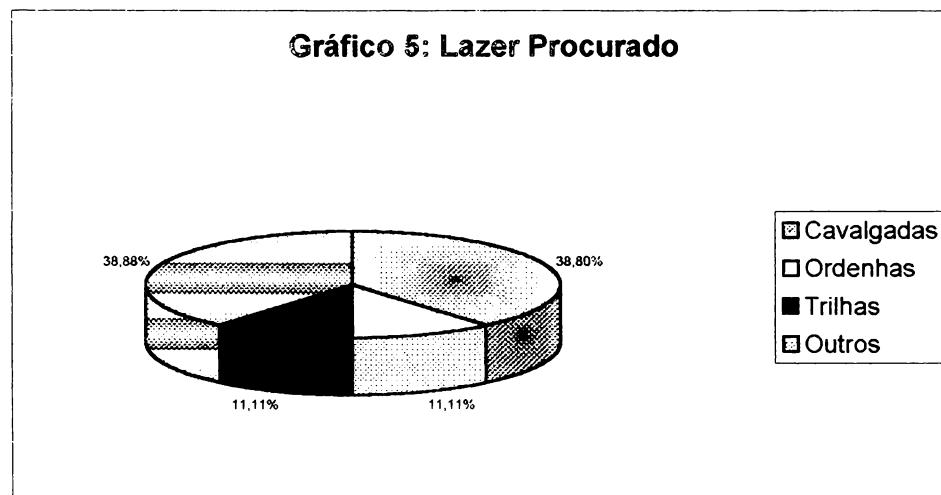
Fonte: questionário aplicado

Quanto ao poder aquisitivo, indicando através da renda em salários mínimos vigente na época (R\$ 151,00), houve empate técnico, a maioria são profissionais liberais, pequenos e médios empresários.



Fonte: questionário aplicado

Quanto ao lazer, houve empate técnico, cavalgadas e outros, especificamente evento, pescaria e descanso com 38,88% dos questionários respondidos e examinados.



Fonte: questionário aplicado.

Além dos dados citados foi observado em sua maioria os turistas são acompanhados por seus familiares (esposas, filhos e filhas) ou amigos, gerando assim pequenos grupos.

E que existe uma forte tendência de que grandes empresas, inclusive, multinacionais utilizarem-se deste meio de hospedagem para cursos de treinamento e reciclagem de seus funcionários e técnicos administrativos.

Interessante a aproximação dos grupos heterogêneos através das atividades de lazer e recreações proporcionadas, tais como cavalgadas, jantares com temas específicos e "happy hour" em volta de fogueiras.

CONCLUSÃO

Definitivamente o Turismo em Áreas Naturais, o Turismo Rural está em franca expansão, através de investimentos privados em propriedades localizados em áreas rurais seu desenvolvimento tem sido promissor gerando a possibilidade da fuga do cotidiano de centros urbanos como opção de conforto e tranquilidade com lazer junto a natureza.

Conforme dados levantados pela Embratur, a oferta e demanda nas Regiões Sul, Sudeste e Centro-Oeste do Brasil aos poucos estão gerando a conscientização sobre a preservação destas Áreas Naturais como refúgio e lazer diferenciado.

Através desta pesquisa foi possível presenciar a necessidade de investimentos governamentais com relação a infra-estrutura básica nas estradas e saneamento básico e vivenciar tais fatos, gera a preocupação imediata em se promover a revisão numa Regulamentação mais específica e detalhada deste segmento, pois começam a surgir a descaracterização principalmente dos meios de hospedagem com o exagero ao conforto oferecido buscando a especulação financeira no mercado.

Torna-se necessário também maiores iniciativas como o Circuito Italiano de Turismo Rural desenvolvido com o apoio do Conselho Municipal de Turismo – COMTUR, Prefeitura Municipal de Colombo, através das Secretarias Municipais, Agricultura, Abastecimento e Meio Ambiente Educação, Cultura e esportes, Coordenação da Região Metropolitana de Curitiba – COMEC e a Empresa Paranaense de Assistência Técnica e Extensão Rural – EMATER, instituindo Roteiros Especializados, bem como o ABTR Jornal que divulgam e valorizam o Turismo Rural e preservam os meios de hospedagem em seu propósito original.

Desenvolver políticas e Roteiros Rurais em âmbito nacional é emergencial, pois como foi referido e detectado, trata-se de Turismo com demanda potencial crescente e que não deve em hipótese alguma ser ignorada, pois as transformações econômicas geradas nos municípios e principalmente a valorização e preservação cultural destas áreas proporcionarão o Turismo Sustentável destas regiões.

Esta pesquisa enfatiza especificamente o Hotel Fazenda e suas características como meio de hospedagem e o perfil do turista que o utiliza, visando o conhecimento para a elaboração de roteiros turísticos específicos para cada região brasileira.

O resultado obtido, até o presente momento, portanto, parcial, demonstra que o problema levantado e as hipóteses sugeridas estão se confirmando, ou seja, que os turistas, em sua maioria, são provenientes de centros urbanos, na busca de lazer específico de áreas naturais, tais como cavalgadas, passeios em trilhas, ordenhas, descanso, entre outros, e que pertencem a faixa etária entre 30 a 35 anos, com poder aquisitivo médio, conforme a renda base de pesquisa no valor do salário mínimo de R\$ 151,00 (cento e cinquenta e um reais).

Também apresentou a tendência que as empresas de grande porte estão buscando Hotéis Fazenda para a realização de eventos tais como: treinamento específico dos funcionários, reciclagem profissional, aliado ao ambiente propício ao lazer e relaxamento por estar inserido em uma área rural.

Manter as características básicas e essenciais, portanto, conscientizar, preservar e planejar ordenadamente através da Regulamentação Específica e Diretrizes ao Turismo em Áreas Naturais/Rurais, são as palavras chaves para a captação e realização deste segmento que está despertando com grande potencial no Brasil.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ALMEIDA, J.; RIEDL, M. **Turismo Rural ecologia, lazer e desenvolvimento**. Bauru: EDUSC, 2000.
- ANSARAH, M.B **Turismo Segmentação de Mercado**. São Paulo: Futura, 2000.
- BALDERRAMAS, H, **Aspectos determinantes da oferta turística para o desenvolvimento do Turismo Rural**. Turismo Visão e Ação. Universidade do Vale de Itajaí, v. I, n.2, 71-77, out 1998/Mar.1999.
- BENI, M. C. **Análise estrutural do turismo**. São Paulo: SENAC, 2000.
- BRAVO, R. **Turismo Rural na Pequena Propriedade**. Brasília: Trem da Serra, 1998.
- CASTELLO, G. **Administração hoteleira**. Caxias do Sul: EDUCS, 2000.
- CONGRESSO BRASILEIRO DE TURISMO RURAL (2º Congresso: 2000. Piracicaba). **Turismo Rural: Turismo novo caminho no espaço rural brasileiros. Anais**. Piracicaba, 2000.
- DENCKER, A. **Métodos e técnicas de pesquisa em Turismo**. São Paulo: Futura, 2000.
- FERREIRA, L. Presidente da ABTR é o novo coordenador da Câmara Setorial de Turismo Rural. **ABTR JORNAL** , São Paulo , Agosto/Setembro 2000.
- FERREIRA, L. Turismo Rural: Uma realidade. **ABTR JORNAL**, São Paulo, junho/julho 97.
- IGNARRA, L. R. **Fundamentos do Turismo**. São Paulo: Pioneira, 1999.
- NATHAN, A.. Pai, ra onde a gente vai?. **Viagem e Turismo**. São Paulo: Azul, e.55, n.5, 84-91, mai 2000.
- PETROCCHI, M. **Turismo planejamento e gestão**. São Paulo: Futura, 2000.
- PORTUGUEZ, A. **Agroturismo e Desenvolvimento Regional**. São Paulo: Hucitec, 1999.
- RYDIE, C. Bomba Desarmada. **Veja**. São Paulo: Abril, ed. 1.667, n 38, 50-55, 20 de setembro de 2000.
- SARTOR, L. F. **Turismo Rural**. Escola Superior de Teologia São Lourenço de Brinos, 1981, Coleção Nossa Terra II.

TULIK, O. Turismo no espaço Rural. Brasileiro. **Agropecuária Hoje**. Piracicaba, n 28, 2-3, Nov-Dez. 1999.

WILK, C. Vinte Hotéis em clima de Fazenda. **Viagem e Turismo**. São Paulo: Azul, c.19, n 5, 86-90, mai 1997.

ANEXO 1 - ROTEIRO PARA ENTREVISTA

1. Nome do Hotel
2. Razão social
3. Proprietário
4. Localização (Caracterização do Município)
5. Órgão Municipal de Turismo
6. Conselho Municipal de Turismo
7. Aspectos Geográficos (Área, etc)
8. Data de início das atividades
9. Localidade mais próxima
10. Meios de acesso ao Hotel Fazenda
11. Tempo necessário para conhecer o local
12. Número de Unidades habitacionais
13. Atividades desenvolvidas
14. Aspectos Turísticos (Morros, lagos, grutas, etc)
15. Atrativos Históricos Culturais
16. Origem dos visitantes
17. Se está integrado a roteiros turísticos comercializados
18. Congressos e Eventos
19. Alimentação
20. Comércio Turístico
21. Meios de divulgação
22. Comentários Pessoais

ANEXO 2 – MODELO DO QUESTIONÁRIO APLICADO

Prezado(a) Senhor(a)

O objetivo desta pesquisa é obter informações sobre o perfil dos turistas que se hospedam em Hotéis Fazenda e quais as razões que levaram a optar por esta hospedagem. Os dados serão analisados de forma global e sigilosa, impossibilitando a identificação de V. As., sua colaboração é fundamental para o êxito deste trabalho que está sendo desenvolvido para o Curso de Especialização em Planejamento e Gestão do Turismo 2000 junto a UFPR.

1. Residência:

Cidade: _____ UF: _____ País: _____ Data: _____

2. Idade:

- Até 20 anos
- De 21 à 30 anos
- de 31 à 40 anos
- De 41 à 50 anos
- Acima de 50 anos

3. Sexo Masculino Feminino

4. Grau de Escolaridade:

- Nível básico
- Nível intermediário
- Nível superior incompleto
- Nível superior completo

5. Ocupação Principal (Profissão): _____

6. Renda:

- De 1 à 10 salários mínimos
- De 11 à 20 salários mínimos
- Acima de 20 salários mínimos

7. Quais os motivos que o levaram a se hospedar em um hotel fazenda?

8. Como soube sobre este tipo de hospedagem:

- Propaganda
- Indicação de amigos
- Promoções
- Matérias jornalísticas
- Agências de viagens

9. Tem alguma sugestão a fazer?

ANEXO 3 – EMBRATUR – DELIBERAÇÃO NORMATIVA Nº 387 DE 28 DE JANEIRO 1998 – MINISTÉRIOS DA INDÚSTRIA, DO COMÉRCIO E DO TURISMO / EMBRATUR – INSTITUTO BRASILEIRO DE TURISMO

MINISTÉRIO DA INDÚSTRIA, DO COMÉRCIO E DO TURISMO
EMBRATUR - INSTITUTO BRASILEIRO DE TURISMO

DELIBERAÇÃO NORMATIVA Nº 387, DE 28 DE JANEIRO 1998

A Diretoria da EMBRATUR - Instituto Brasileiro de Turismo, no uso de suas atribuições legais e estatutárias,

Considerando a competência atribuída à EMBRATUR, nos termos do artigo 4º, da Lei nº 6.505, de 13 de dezembro de 1977; do inciso X, do artigo 3º, da Lei nº 8.181, de 28 de março de 1991; e do Decreto nº 84.910, de 15 de julho de 1980, para regulamentação da atividade hoteleira e instituição do sistema classificatório de meios de hospedagem;

Considerando a necessidade de atualizar o Regulamento dos Meios de Hospedagem de Turismo e o Manual de Avaliação do Tipo "Hotel", aprovados, respectivamente, pelas Deliberações Normativas nºs 367, de 26 de novembro de 1996, e 379, de 12 de agosto de 1997;

R E S O L V E:

Art.1º Aprovar o anexo Regulamento dos Meios de Hospedagem, para os fins estabelecidos no artigo 4º, da Lei nº 6.505, de 13 de dezembro de 1977; no inciso X, do artigo 3º, da Lei nº 8.181, de 28 de março de 1991; e no Decreto nº 84.910, de 15 de julho de 1980.

Art.2º O Regulamento ora instituído modifica o Regulamento dos Meios de Hospedagem de Turismo e o Manual de Avaliação do Tipo "Hotel", anteriormente aprovados, respectivamente, pelas Deliberações Normativas nºs 367, de 26 de novembro de 1996, e 379, de 12 de agosto de 1997, nos seguintes aspectos básicos:

I - procede correções em todo o Regulamento, inclusive alterando, integralmente, as disposições constantes do Capítulo II, do Título II (Processo de Classificação) e do Título IV (Controle e Fiscalização);

II - procede correções no texto do Manual de Avaliação do Tipo "Hotel";

III - incorpora, ao Regulamento, como seus Anexos II-A e III-A a Matriz de Classificação e o Manual de Avaliação do Tipo "Hotel de Lazer";

IV - incorpora, igualmente, ao Regulamento, como seus Anexos IV e V, os impressos denominados, respectivamente, "Ficha Nacional de Registro de Hóspedes - FNRH" e "Boletim de Ocupação Hoteleira - BOH";

V - consolida disposições dispersas na legislação, concernentes à atividade hoteleira.

Art. 3º - Esta Deliberação Normativa entra em vigor na data de sua publicação no Diário Oficial da União, revogadas as Deliberações Normativas da EMBRATUR, de números 114, de 05 de julho de 1983; 123, de 10 de abril de 1984; 249, de 21 de novembro de 1988; 302, de 11 de dezembro de 1991; 318, de 20 de abril de 1993; 367, de 26 de novembro de 1996; e 379, de 12 de agosto de 1997, bem como as demais disposições em contrário.

Caio Luiz Cibella de Carvalho
Presidente

Bismarck Costa Lima Pinheiro Maia
Diretor de Economia e Fomento

Roston Luiz Nascimento
Diretor de Marketing

Rosilda de Freitas
Diretora de Administração e Finanças

ANEXO 4 – TIPOS DE MEIO DE HOSPEDAGEM DE TURISMO

ANEXO I

**TIPOS DE MEIOS DE HOSPEDAGEM DE TURISMO E AS CARACTERÍSTICAS
PREDOMINANTES QUE OS DISTINGUEM**

TIPO	LOCALIZAÇÃO	NATUREZA DA EDIFICAÇÃO	CLIENTELA PREFERENCIAL	INFRA-ESTRUTURA
HOTEL - H	preferencialmente urbana	normalmente em edificação com vários pavimentos (partido arquitetônico vertical)	mista, com executivos e turistas, predominando ora uns, ora outros	hospedagem e, dependendo da categoria, alguma infraestrutura para lazer e negócios
HOTEL HISTÓRICO - HH	em prédios, locais ou cidades históricos, (no meio urbano ou rural)	prédio tombado pelo IPHAN ou de significado histórico ou valor regional reconhecido	mista, com executivos e turistas, e com predominância variável, de uns ou outros	normalmente restrita à hospedagem
HOTEL DE LAZER - HL	áreas rurais ou local turístico fora do centro urbano	normalmente partido arquitetônico horizontal	turistas em viagens de recreação e lazer	áreas, instalações, equipamentos e serviços próprios, para lazer do hóspede
POUSADA - P	locais turísticos, normalmente fora do centro urbano	predominantemente construído em partido arquitetônico horizontal	turistas em viagens de recreação e lazer	restrita à hospedagem

ANEXO 5 – MATRIZ DE CLASSIFICAÇÃO DE HOTEL DE LAZER

ANEXO II-A
MATRIZ DE CLASSIFICAÇÃO DE HOTEL DE LAZER

1	ITENS GERAIS	1★	2★	3★	4★	5★
1.1	POSTURAS LEGAIS					
1.1.1	Posturas municipais, estaduais e federais aplicáveis, comprovadas pelos registros, inscrições e documentações exigidos, especialmente com referência a "Habite-se", "Alvara de Localização e Funcionamento", e prova de regularidade perante as autoridades ambientais, sanitárias e concessionárias de serviços públicos	✓	✓	✓	✓	✓
1.1.2	Legislação quanto à proteção contra incêndio, dispondo de equipamentos e instalações exigidos pelas autoridades competentes e prevendo rotas de fuga, iluminação de emergência e providências em situações de pânico	✓	✓	✓	✓	✓
1.1.3	Elevadores para passageiros e para carga/serviço em prédio de quatro ou mais pavimentos, inclusive o térreo, ou conforme as posturas municipais	✓	✓	✓	✓	✓
1.1.4	Exigências da legislação trabalhista, especialmente no que se refere a vestiários, sanitários e local de refeições de funcionários e Comissões de Prevenção de Acidentes - CIPA	✓	✓	✓	✓	✓
1.1.5	Exigências da EMBRATUR, constantes da legislação de turismo, referentes a:					
	a) registro do hóspede, por intermédio de Ficha Nacional de Registro de Hóspedes - FNRH	✓	✓	✓	✓	✓
	b) fornecimento mensal do Boletim de Ocupação Hoteleira - BOH, preenchido	✓	✓	✓	✓	✓
	c) fornecimento de Cartão do Estabelecimento com o nome do hóspede e período da hospedagem	✓	✓	✓	✓	✓
	d) placa de classificação fixada no local determinado pela EMBRATUR	✓	✓	✓	✓	✓
	e) divulgação e explicitação dos compromissos recíprocos para com o hóspede através de:					
	e.1) Regulamento Interno, com direitos e deveres do hóspede	✓	✓	✓	✓	✓
	e.2) serviços e preços oferecidos, incluídos, ou não, na diária, divulgados na forma da legislação	✓	✓	✓	✓	✓
	f) meios para a pesquisa opiniões e reclamações dos hóspedes e solucioná-las	✓	✓	✓	✓	✓
1.1.6	Facilidades construídas, de instalações e de uso, para portadores de deficiência, de acordo com a NBR 9050 - 1994, em prédio com projeto de arquitetura aprovado pela Prefeitura Municipal, como meio de hospedagem, após 12 de agosto de 1987. NOTA: No caso de projetos anteriores, o Meio de Hospedagem deverá dispor de sistema especial de atendimento	✓	✓	✓	✓	✓
1.2	SEGURANÇA					
1.2.1	Meios para controle do uso dos cofres				✓	✓
1.2.2	Circuito interno de TV ou equipamento de segurança similar				✓	✓
1.2.3	Gerador de emergência					
	a) com partida automática					✓
	b) sem a obrigatoriedade da partida automática	✓	✓	✓	✓	
1.2.4	Rotas de fuga sinalizadas nas áreas sociais e restaurantes	✓	✓	✓	✓	✓

(Aprovado pela Deliberação Normativa nº 387, de 28/01/98, e publicado no Diário Oficial nº 27, de 09/02/98, Seção I, Pág. 56 a 82.)

1.2.5	Aspectos construtivos de segurança (piso antiderrapante, parapeitos e outros)	✓	✓	✓	✓	✓
1.2.6	Meios de controle de entrada e saída:					
	a) de veículos e pessoas no estabelecimento	✓	✓	✓	✓	✓
	b) das pessoas nas UH e de acesso ao setor habitacional				✓	✓
1.2.7	Serviço de segurança no estabelecimento, por pessoal com formação adequada:					
	a) durante 24 hs					✓
	b) durante 16 hs	✓	✓	✓	✓	
1.2.8	Preparo para lidar com situações de incêndio e pânico (assalto, explosão, inundação e outros)					
	a) com equipes predeterminadas, com treinamento específico (Brigadas)				✓	✓
	b) com treinamento geral do pessoal	✓	✓	✓		
1.2.9	Cobertura contra roubos, furtos e responsabilidade civil			✓	✓	✓
1.3	SAÚDE / HIGIENE					
1.3.1	Equipamentos de Primeiros Socorros	✓	✓	✓	✓	✓
1.3.2	Serviço de atendimento médico de urgência	✓	✓	✓	✓	✓
1.3.3	Tratamento de resíduos	✓	✓	✓	✓	✓
1.3.4	Proteção permanente contra insetos e roedores (imunização, telas, etc.)	✓	✓	✓	✓	✓
1.3.5	Higiene do ambiente, das pessoas e dos serviços	✓	✓	✓	✓	✓
1.3.6	Higienização no recebimento, armazenamento, manuseio, preparo e serviço dos alimentos	✓	✓	✓	✓	✓
1.3.7	Esterelização de equipamentos (roupas de cama / mesa / banho; louças e talheres; sanitários)	✓	✓	✓	✓	✓
1.3.8	Tratamento / filtragem de água	✓	✓	✓	✓	✓
1.4	CONSERVAÇÃO / MANUTENÇÃO					
1.4.1	Programas de prevenção e controle para conservação/manutenção			✓	✓	✓
1.4.2	Oficina de manutenção para pequenos reparos e guarda de peças de manutenção			✓	✓	✓
1.4.3	Todas as áreas em condições adequadas de conservação/manutenção	✓	✓	✓	✓	✓
1.4.4	Todos os equipamentos e instalações em estado de manutenção adequado e dentro do prazo de vistoria	✓	✓	✓	✓	✓
1.4.5	Todos os revestimentos em estado de conservação e manutenção adequados	✓	✓	✓	✓	✓
1.4.6	Zelar pela conservação ambiental das áreas internas do hotel e daquelas em que realize suas programações de entretenimento e lazer	✓	✓	✓	✓	✓
1.5	ATENDIMENTO AO HÓSPEDE					
1.5.1	Divulgação dos compromissos e serviços oferecidos ao hóspede (ver item 1.1.5.ºe)”)	✓	✓	✓	✓	✓
1.5.2	Divulgação da política promocional e de funcionamento do hotel durante o ano	✓	✓	✓	✓	✓
1.5.3	Monitoramento das expectativas e impressões do hóspede, incluindo meios para pesquisar opiniões, reclamações e solucioná-las	✓	✓	✓	✓	✓
1.5.4	Meios para satisfazer e cativar o cliente	✓	✓	✓	✓	✓
1.5.5	Meios para fazer dos empregados parceiros do estabelecimento	✓	✓	✓	✓	✓

(Aprovado pela Deliberação Normativa nº 387, de 28/01/98, e publicado no Diário Oficial nº 27, de 09/02/98, Seção I, Pág. 56 a 82.)

1.5.6	Facilidades de atendimento para minorias especiais (fumantes, idosos, portadores de deficiência, alimentação especial, etc.)				✓	✓
1.5.7	Detalhes especiais de cordialidade no atendimento				✓	✓
1.5.8	Critérios específicos do hotel para qualificação dos funcionários bilíngues				✓	✓
1.5.9	Critérios específicos do hotel para qualificação dos funcionários que interagem com o público			✓	✓	✓
1.5.10	Treinamento e orientação do pessoal	✓	✓	✓	✓	✓
1.5.11	Serviço de despertador	✓	✓	✓	✓	✓
1.5.12	Identificação adequada para os fornecedores de serviços			✓	✓	✓
1.5.13	Apresentação, vestimenta e identificação adequadas para os empregados	✓	✓	✓	✓	✓
1.5.14	Presteza e cortesia	✓	✓	✓	✓	✓
1.5.15	Serviços de reserva:					
	a) no período de 16 horas por dia			✓	✓	✓
	b) no período de 12 horas por dia	✓	✓			
1.5.16	Serviços de recepção:					
	a) no período de 16 horas por dia			✓	✓	✓
	b) no período de 12 horas por dia	✓	✓			
1.5.17	Serviços de mensageiro:					
	a) no período de 16 horas por dia			✓	✓	✓
	b) no período de 12 horas por dia		✓			
1.5.18	Serviços de limpeza:					
	a) no período de 16 horas por dia			✓	✓	✓
	b) no período de 12 horas por dia	✓	✓			
1.5.19	Serviços de arrumação:					
	a) no período de 16 horas por dia			✓	✓	✓
	b) no período de 12 horas por dia	✓	✓			
1.5.20	Serviços de manutenção:					
	a) no período de 16 horas por dia					✓
	b) no período de 12 horas por dia	✓	✓	✓	✓	
1.5.21	Serviços de telefonia:					
	a) no período de 16 horas			✓	✓	✓
	b) com uma telefonista bilíngue durante o dia				✓	
	c) com uma telefonista bilíngue por turno					✓
1.5.22	Serviços de governança no período de 16 horas				✓	✓
1.5.23	Serviço de refeições leves e bebidas nas Unidades Habitacionais ("room service") no período de 16 horas			✓	✓	✓
1.5.24	Serviço de manobra e estacionamento de veículos por funcionário habilitado no período de 16 horas				✓	✓
1.5.25	Roupa lavada e passada no mesmo dia				✓	✓
1.5.26	Instalações e equipamentos com nível de informatização capazes de assegurar maior comodidade aos hóspedes					✓
1.5.27	Plantão noturno para atendimento, em caráter eventual e de emergência, dos serviços relacionados no item 1.5.15 a 1.5.24					✓
2	ITENS ESPECÍFICOS					
2.1	PORTARIA / RECEPÇÃO					
2.1.1	Área ou local específico para o serviço de portaria / recepção / "lobby"	✓	✓	✓	✓	✓

(Aprovado pela Deliberação Normativa nº 387, de 28/01/98, e publicado no Diário Oficial nº 27, de 09/02/98, Seção I, Pág. 56 a 82.)

2.1.2	Local ou espaço para guarda de bagagem							
	a) fechado					✓		✓
	b) não necessariamente fechado	✓	✓	✓				
2.1.3	Sistema adequado de envio/recebimento de mensagens		✓	✓	✓	✓		✓
2.1.4	Serviço de guarda de bagagem		✓	✓	✓	✓		✓
2.1.5	Política própria, definida para "check in / check out", que estabeleça orientação específica para impedir:	✓	✓	✓	✓	✓		✓
	a) qualquer forma de discriminação (racial, religiosa e outras)							
	b) uso do estabelecimento para exploração sexual, de menores, e outras atividades ilegais							
2.1.6	Equipamentos informatizados de controle, permitindo eficácia no "check in / check out"					✓		✓
2.1.7	Pessoal apto a prestar informações e serviços de interesse do hóspede, com presteza, eficiência e cordialidade:	✓	✓	✓	✓	✓		✓
	a) sob supervisão permanente de gerente ou supervisor capacitado							✓
	b) em duas línguas estrangeiras							✓
	c) capaz de se comunicar na língua falada pelos hóspedes estrangeiros que predominarem no hotel					✓		
2.1.8	Informações e folhetos turísticos			✓	✓	✓		✓
2.1.9	Ambientação / conforto / decoração compatíveis com a categoria	✓	✓	✓	✓	✓		✓
2.2	ACESSOS E CIRCULAÇÕES							
2.2.1	Áreas adequadas e específicas para acesso e circulação fáceis e desimpedidos nas dependências do estabelecimento, inclusive para portadores de deficiência	✓	✓	✓	✓	✓		✓
2.2.2	Entrada de serviço independente			✓	✓	✓		✓
2.2.3	Sistema de sinalização interno que permita fácil acesso e circulação por todo o estabelecimento	✓	✓	✓	✓	✓		✓
2.2.4	Ambientação / conforto / decoração compatíveis com a categoria	✓	✓	✓	✓	✓		✓
2.3	SETOR HABITACIONAL							
2.3.1	Todos os quartos das UH com iluminação e ventilação natural	✓	✓	✓	✓	✓		✓
2.3.2	Todas as UH deverão ter banheiros privativos com ventilação direta para o exterior ou forçada através de duto	✓	✓	✓	✓	✓		✓
2.3.3	Quarto de dormir com menor dimensão igual ou superior a 2.50m e área igual ou superior a (em no mínimo 80% das UH):							
	a) 16.00m ²							✓
	b) 14.00m ²					✓		
	c) 12.00m ²			✓				
	d) 10.00m ²		✓					
	e) 9.00m ²	✓						
2.3.4	Banheiro com área igual ou superior a (em no mínimo 80% das UH):							
	a) 4.00m ²							✓
	b) 3.30m ²					✓		
	c) 3.00m ²			✓				
	d) 2.30m ²		✓					
	e) 1.80m ²	✓						
2.3.5	Quartos de dormir e banheiros nos 20% restantes das UH respectivamente, com, no mínimo:							

(Aprovado pela Deliberação Normativa nº 387, de 28/01/98, e publicado no Diário Oficial nº 27, de 09/02/98, Seção I, Pág. 56 a 82.)

	a) 12.00m ² e 3.00m ²						✓
	b) 10.00m ² e 2.30m ²					✓	
	c) 9.00m ² e 1.80m ²	✓	✓	✓			
2.3.6	Portas de comunicação entre UH conjugáveis:						
	a) duplas					✓	✓
	b) simples com trancas internas em ambos os lados	✓	✓	✓			
2.3.7	Tranca interna nas UH	✓	✓	✓		✓	✓
2.3.8	Rouparias auxiliares no setor habitacional					✓	✓
2.3.9	Local específico para material de limpeza					✓	✓
2.3.10	Climatização em 100% das UH						
	a) por ar condicionado (calefação/refrigeração)						✓
	b) por ar condicionado (calefação/refrigeração), nos locais onde ocorrer temperatura média mensal superior a 24°C e inferior a 18°C, e por outros equipamentos (portateis, de teto, etc.) devidamente divulgados e, sempre que solicitados, disponibilizados ao hóspede, quando as temperaturas médias mensais situarem-se entre 18°C e 24°C					✓	
	c) por ar condicionado (calefação/refrigeração), nos locais onde ocorrer temperatura média mensal superior a 26°C e inferior a 16°C, e por outros equipamentos (portateis, de teto, etc.) devidamente divulgados e, sempre que solicitados, disponibilizados ao hóspede, quando as temperaturas médias mensais situarem-se entre 16°C e 26°C			✓			
	d) por equipamentos (portateis, de teto, etc.) devidamente divulgados e, sempre que solicitados, disponibilizados ao hóspede	✓	✓				
2.3.11	TV a cores:						
	a) em 100% das UH				✓	✓	✓
	b) em sala específica	✓	✓				
2.3.12	Mini refrigerador em 100% das UH, com sistema de abastecimento regular disponibilizado ao hóspede				✓	✓	✓
2.3.13	Água Mineral disponibilizada em 100% das UH	✓	✓				
2.3.14	Café da manhã no quarto					✓	✓
2.3.15	Armário, "closet" ou local específico para guarda de roupa em 100% das UH	✓	✓	✓		✓	✓
2.3.16	Mesa de cabeceira simples para cada leito ou dupla entre dois leitos, ou equipamento similar, em 100% das UH		✓	✓		✓	✓
2.3.17	Lâmpada de leitura junto as cabeceiras em 100% das UH				✓	✓	✓
2.3.18	Sonorização controlada pelo hóspede						
	a) em 100% das UH						✓
	b) em 80% das UH					✓	
2.3.19	Ramais telefônicos em 100% das UH				✓	✓	✓
2.3.20	Interfones						
	a) em 100% das UH		✓				
	b) nos diversos setores/áreas do estabelecimento	✓					
2.3.21	Porta malas em:						
	a) 100% das UH				✓	✓	✓
	b) 50% das UH		✓				
2.3.22	Cortina ou equipamento similar em 100% das UH	✓	✓	✓		✓	✓
2.3.23	Vedação opaca nas janelas em 100% das UH				✓	✓	✓
2.3.24	Mesa, ou bancada, e cadeira em 100% das UH					✓	✓
2.3.25	Espelho de corpo inteiro em 100% das UH						✓

(Aprovado pela Deliberação Normativa nº 387, de 28/01/98, e publicado no Diário Oficial nº 27, de 09/02/98, Seção I, Pág. 56 a 82.)

2.3.26	Cama, colchão, travesseiros, roupas de cama e banho e ducha no chuveiro em condições adequadas de conforto e compatíveis com a categoria do estabelecimento	✓	✓	✓	✓	✓
	a) camas e colchões em dimensões superiores as normais					✓
	b) com travesseiros e cobertores anti-alérgicos:					
	b.1) em 100% das UH					✓
	b.2) disponibilizados para uso do hóspede				✓	
2.3.27	Acessórios básicos em 100% das UH (sabonete, dois copos, cinzeiro, cesta de papéis do banheiro)	✓	✓	✓	✓	✓
2.3.28	Água quente em 100% das UH:					
	a) em todas as instalações				✓	✓
	b) no chuveiro e, quando o clima o exigir, no lavatório			✓		
	c) no chuveiro	✓	✓			
2.3.29	Lavatório em 100% das UH:					
	a) com bancada e espelho			✓	✓	✓
	b) com prateleira e espelho, em 100% das UH	✓	✓			
2.3.30	Bidê ou ducha manual em 100% das UH			✓	✓	✓
2.3.31	Índice de iluminação suficiente para uso do espelho do banheiro em 100% das UH	✓	✓	✓	✓	✓
2.3.32	Tomada a meia altura para barbeador em 100% das UH			✓	✓	✓
2.3.33	Indicação de voltagem das tomadas em 100% das UH	✓	✓	✓	✓	✓
2.3.34	Extensão telefônica em 100% dos banheiros das UH					✓
2.3.35	Box de chuveiro com área igual ou superior a 0,80m ² em 100% das UH			✓	✓	✓
2.3.36	Vedação para o box em 100% das UH	✓	✓	✓	✓	✓
2.3.37	Suporte ou apoio para produtos de banho, no box, em 100% das UH			✓	✓	✓
2.3.38	Acessórios complementares (material para escrever, saco de roupa para lavanderia, fósforos e cesta de papéis do quarto da UH)					
	a) em 100% das UH				✓	✓
	b) disponibilizados para uso do hóspede			✓		
2.3.39	Outros acessórios em 100% das UH (touca de banho, escova e pasta de dentes, shampoo, creme condicionador, creme hidratante, lixa, cotonete, espuma de banho, sais de banho, etc.)					
	a) mínimo de seis					✓
	b) mínimo de quatro				✓	
	c) mínimo de três			✓		
2.3.40	Secador de cabelos e espelho com lente de aumento					
	a) em 100% das UH					✓
	b) disponibilizados para uso do hóspede				✓	
2.3.41	Revesamentos, pisos, forrações, mobiliários e decoração com equipamentos de 1ª linha					✓
2.3.42	Limpeza diária	✓	✓	✓	✓	✓
2.3.43	Frequência de troca de roupas de cama:					
	a) a cada mudança de hóspede	✓	✓	✓	✓	✓
	b) durante a permanência do hóspede					
	b.1) para atender necessidade eventual, inclusive comunicada pelo ocupante da UH	✓	✓	✓	✓	✓
	b.2) duas vezes por semana			✓	✓	✓
	b.3) uma vez por semana	✓	✓			
2.3.44	Frequência de troca de roupas de banho:					

2.4.10	Ambientação / conforto / decoração compatíveis com a categoria	✓	✓	✓	✓	✓
2.5	COMUNICAÇÕES					
2.5.1	Equipamento telefônico nas áreas sociais	✓	✓	✓	✓	✓
2.5.2	Local apropriado para ligações telefônicas nas áreas sociais, com privacidade				✓	✓
2.5.3	Central telefônica, com ramais em todos os setores			✓	✓	✓
2.5.4	Serviço telefônico eficaz, com equipamento apropriado	✓	✓	✓	✓	✓
2.5.5	Equipamento para fax			✓	✓	✓
2.5.6	Qualificação dos operadores de telefonia				✓	✓
2.6	ALIMENTOS E BEBIDAS					
2.6.1	Área de restaurante compatível com a quantidade de UH, de no mínimo 1.00m ² por lugar, com ambientes distintos e acessíveis para pessoas em cadeiras de rodas, e com as seguintes relações de áreas por UH:	✓	✓	✓	✓	✓
	a) 1.00m ²				✓	✓
	b) 0.80m ²			✓		
	c) 0.60m ²	✓	✓			
2.6.2	Serviços de alimentação em:					
	a) ambientes separados e independentes entre si para restaurante, bares e outros:					
	a.1) mínimo de quatro ambientes					✓
	a.2) mínimo de três ambientes				✓	
	a.3) mínimo de dois ambientes			✓		
	b) ambiente único para todos os serviços de alimentação	✓	✓			
2.6.3	Área da cozinha compatível com a área do restaurante	✓	✓	✓	✓	✓
2.6.4	Copa central para o preparo de lanches e café da manhã	✓	✓	✓	✓	✓
2.6.5	Dispensa para abastecimento diário da cozinha	✓	✓	✓	✓	✓
2.6.6	Climatização nos ambientes de alimentação fechados (sem sistema de ventilação natural) ou naqueles onde exista a possibilidade de acesso de insetos voadores/poeira, etc.					
	a) por ar condicionado (calefação/refrigeração)					✓
	b) por ar condicionado (calefação/refrigeração), nos locais onde ocorrer temperatura média mensal superior a 24°C e inferior a 18°C, e por outros equipamentos (portáteis, de teto, etc.) devidamente divulgados e disponibilizados ao hóspede, quando as temperaturas médias mensais situarem-se entre 18°C e 24°C				✓	
	c) por ar condicionado (calefação/refrigeração), nos locais onde ocorrer temperatura média mensal superior a 26°C e inferior a 16°C, e por outros equipamentos (portáteis, de teto, etc.) devidamente divulgados e disponibilizados ao hóspede, quando as temperaturas médias mensais situarem-se entre 16°C e 26°C			✓		
	d) por equipamentos (portáteis, de teto, etc.) devidamente divulgados e disponibilizados ao hóspede	✓	✓			
2.6.7	Câmaras frigoríficas ou equipamento similar	✓	✓	✓	✓	✓

	a) a cada mudança de hóspede	✓	✓	✓	✓	✓
	b) durante a permanência do hóspede					
	b.1) para atender necessidade eventual, inclusive comunicada pelo ocupante da UH	✓	✓	✓	✓	✓
	b.2) diariamente				✓	✓
	b.3) em dias alternados		✓	✓		
	b.4) duas vezes por semana	✓				
2.3.45	Serviço "Não perturbe". "Arrumar o quarto imediatamente"			✓	✓	✓
2.3.46	Detalhes especiais de cordialidade					✓
2.3.47	Ambientação / conforto / decoração compatíveis com a categoria	✓	✓	✓	✓	✓
2.4	ÁREAS SOCIAIS					
2.4.1	Área mínima não edificada do terreno em relação ao total de UH:					
	a) 100.00m ²					✓
	b) 80.00m ²				✓	
	c) 60.00m ²			✓		
	d) 40.00m ²		✓			
	e) 20.00m ²	✓				
2.4.2	Relação de áreas sociais/estar por UH (não incluída a circulação) de:					
	a) 2.50m ²					✓
	b) 2.00m ²				✓	
	c) 1.50m ²			✓		
	d) 1.00m ²		✓			
	e) 0.50m ²	✓				
2.4.3	Banheiros sociais, masculino e feminino, separados entre si, com ventilação natural ou forçada:					
	a) com compartimento especial, adaptado para portadores de deficiência, respeitando as normas e leis em vigor			✓	✓	✓
	b) com facilidades para uso de portadores de deficiência	✓	✓			
2.4.4	Elevador social em prédio de dois ou mais pavimentos, sem UH no pavimento térreo para alojamento das pessoas com dificuldades de locomoção					✓
2.4.5	Local próprio para embarque/desembarque de portadores de deficiência e estacionamento, para os hóspedes em geral, com:					
	a) 100% do número de UH				✓	✓
	b) 80% do número de UH	✓	✓	✓		
	c) com manobreiro					
	c.1) independente da disposição das vagas do estacionamento					✓
	c.2) quando a disposição do estacionamento não permitir vagas individuais com livre acesso/saída			✓	✓	
2.4.6	Áreas sociais devidamente climatizadas					
	a) com ar condicionado (refrigeração/calefação) nos ambientes fechados				✓	✓
	b) por ventilação natural e/ou por outros equipamentos (portáteis, de teto, etc.) de acordo com o clima e as características construtivas do estabelecimento	✓	✓	✓	✓	✓
2.4.7	Revesamentos, pisos, forrações, mobiliários e decoração com materiais de 1ª linha					✓
2.4.8	Música ambiente nas áreas sociais					✓
2.4.9	Tratamento paisagístico				✓	✓

(Aprovado pela Deliberação Normativa nº 387, de 28/01/98, e publicado no Diário Oficial nº 27, de 09/02/98. Seção I, Pág. 56 a 82.)

2.6.8	Móveis, equipamentos e utensílios necessários ao funcionamento do setor de alimentos e bebidas (aparador, baixelas e talheres, pratos e copos, toalhas e guardanapos, etc.) compatíveis com as características arquitetônicas e a categoria do estabelecimento	✓	✓	✓	✓	✓
2.6.9	Sistema de exaustão mecânica no ambiente da cozinha	✓	✓	✓	✓	✓
2.6.10	Equipamento para preparo de alimentos	✓	✓	✓	✓	✓
2.6.11	Telas nas áreas de serviço com aberturas para o exterior	✓	✓	✓	✓	✓
2.6.12	Critérios específicos de qualificação do cozinheiro		✓	✓	✓	✓
2.6.13	Critérios específicos de qualificação do "bar man"			✓	✓	✓
2.6.14	Serviço de alimentação com qualidade e em níveis compatíveis com a categoria do estabelecimento	✓	✓	✓	✓	✓
2.6.15	Ambientação / conforto / decoração compatíveis com a categoria	✓	✓	✓	✓	✓
2.7	LAZER					
2.7.1	Áreas naturais no terreno ou seu entorno que possibilitem a prática de atividades de lazer	✓	✓	✓	✓	✓
2.7.2	Áreas, ambientes, instalações, equipamentos e serviços apropriados e indispensáveis à disponibilização e prática dos seguintes tipos, e quantidades mínimas, de atividades de entretenimento e lazer:					
	a) jogos de salão (xadrez, dama, sinuca, bilhar, ping-pong, totó, jogos de carta, jogo de dardos, bingo, jogos eletrônicos e outros) disponibilização de, no mínimo:					
	a.1) oito opções					✓
	a.2) seis opções				✓	
	a.3) quatro opções			✓		
	a.4) duas opções	✓	✓			
	b) jogos e práticas esportivas (ginástica, musculação, futebol, voleibol, basquetebol, tênis, natação, polo aquático, golfe ou mini-golfe, tiro ao alvo, arco e flecha, patinação, surf, vela, caiaque, equitação, "jet-ski", esqui, ciclismo, natação, etc.) disponibilização de, no mínimo:					
	b.1) oito opções					✓
	b.2) seis opções				✓	
	b.3) quatro opções			✓		
	b.4) duas opções	✓	✓			
	c) atividades recreativas organizadas e orientadas para maior convívio e aproveitamento da natureza (caminhadas/"treking", cavalgadas, passeios ciclísticos, escaladas/alpinismo, passeios marítimos, lacustres ou fluviais, mergulho/"snorkel", teleférico, canoagem/"rafting", observação de áreas de grande beleza natural, com paisagens, flora ou fauna de grande singularidade, reconhecida em guias e roteiros especializados) disponibilização de, no mínimo:					
	c.1) seis opções					✓
	c.2) quatro opções				✓	
	c.3) três opções			✓		
	c.4) duas opções	✓	✓			
	d) atividades culturais e de convívio social ("shows"/espetáculos artísticos, música ao vivo, dança/discoteca, exibição de filmes, exibição de peças teatrais, exibição de atletas e equipes esportivas de destaque, livros/revistas/jornais, atividades para recreação infantil, brinquedos infantis) disponibilização de, no mínimo:					

(Aprovado pela Deliberação Normativa nº 387, de 28/01/98, e publicado no Diário Oficial nº 27, de 09/02/98, Seção I, Pág. 56 a 82.)

	d.1) quatro opções					✓
	d.2) três opções			✓	✓	
	d.3) duas opções	✓	✓			
2.7.3	Programação diária das praticas de entretenimento e lazer seleccionadas, dentre as disponiveis, em função das condições climaticas e dos indices de ocupação do hotel, de modo a preencher o tempo livre e assegurar o lazer dos hóspedes:					
	a) organizada e elaborada por coordenador especializado e devidamente qualificado				✓	✓
	b) orientada e acompanhada por animador:					
	b.1) devidamente qualificado e treinado				✓	✓
	b.2) treinado entre os funcionarios do hotel			✓		
	c) disponibilizando instrutor(es) para ensinar a prauca de determinadas atividades					✓
2.7.4	Piscina com guarda-vidas			✓	✓	✓
2.7.5	Sauna seca ou a vapor, com duchas e sala de repouso			✓	✓	✓
2.7.6	Ambiente reservado para leitura, visitas e outros		✓	✓	✓	✓
2.7.7	Ambientação / conforto / decoração compatíveis com a categoria	✓	✓	✓	✓	✓
2.8	REUNIÕES / SALÃO DE EVENTOS					
2.8.1	Ambiente adequado para reuniões/salão de eventos				✓	✓
2.8.2	Equipamentos para reuniões/salão de eventos				✓	✓
2.8.3	Qualidade dos serviços prestados ("coffee break" e outros)				✓	✓
2.8.4	Ambientação / conforto / decoração compatíveis com a categoria				✓	✓
2.9	SERVICOS ADICIONAIS					
2.9.1	Ambientes, instalações e/ou equipamentos adequados, destinados a salão de beleza, venda de jornais e revistas, drogaria, loja de conveniência, locação de automoveis, reserva em espetáculos, agência de turismo, câr bio, transporte especial e outros					
	a) mínimo de quatro					✓
	b) mínimo de dois			✓	✓	
2.9.2	Crítenos específicos de qualificação dos concessionarios			✓	✓	✓
2.9.3	Divulgação dos serviços disponibilizados	✓	✓	✓	✓	✓

**MANUAL DE AVALIAÇÃO DE MEIOS DE HOSPEDAGEM DE TURISMO
TIPO "HOTEL DE LAZER - HL"**

INTRODUÇÃO

Aplicam-se ao hotel de lazer os mesmos princípios e orientações gerais estabelecidos para os Meios de Hospedagem de Turismo Tipo Hotel. No entanto, algumas diferenças e assimetrias existem e estão retratadas nas respectivas matrizes de classificação, determinando, como não poderia deixar de ser, certas distinções entre os manuais concernentes a esses tipos.

A clientela de HL não inclui, via de regra, o hóspede executivo, restringindo-se ao usuário que busca o entretenimento e, eventualmente, ao participante de convenções. Essa clientela, diferentemente do executivo, tem seu ingresso/saída, no estabelecimento, restrito ao período diurno, assim como muito raramente demanda serviços noturnos, em razão de dedicar a noite para descanso das atividades desenvolvidas, até mesmo por não ter, normalmente, nenhum centro urbano próximo, em que se apoiar.

No conjunto Alimentos e Bebidas, os HL devem, pela sua característica de localização fora dos centros urbanos, independentemente de sua categoria, disponibilizar o fornecimento de refeições aos hóspedes, como item fundamental ao conforto destes, sendo essa a razão que fez com que tal exigência fosse estendida, inclusive, para estabelecimentos de 1 e 2 estrelas, embora tenham-se simplificado algumas sofisticações da matriz de "H", mais consentâneas com a clientela executiva do que com aquela que procura os HL (baixelas de prata, copos de cristal, etc.).

O conjunto Lazer, como é óbvio, é o que mais profundas modificações apresenta em relação à matriz de "H", já que é o que mais valor agrega a esse tipo de estabelecimento, cuja expectativa maior da clientela é, exatamente, dispor de uma variada gama de modalidades de lazer. Nesse sentido, e para fazer com que os HL tenham essa diversificação, capaz de atender gostos dos mais diversos, é que se agrupou essas atividades de lazer em quatro grupos – jogos de salão, jogos e práticas desportivas, atividades de aproveitamento da natureza e atividades culturais e de convívio social – exigindo-se que, conforme a categoria, os "HL" disponibilizem determinadas quantidades de atividades em cada grupo.

Dentro desse espírito, exigiu-se uma programação diária para as práticas de algumas atividades disponibilizadas, selecionadas em função dos índices de ocupação do hotel e das alternativas climáticas do dia, a ser elaborada por coordenador/programador qualificado (no caso de 4 e 5 estrelas); a ser orientada e acompanhada por recreador/animador qualificado e/ou treinado (para 3, 4 e 5 estrelas) e, no caso de 5 estrelas, com instrutor qualificado para ensinar a prática das atividades selecionadas.

PARTE I: COMENTÁRIOS GERAIS**CAPÍTULO I: AVALIAÇÃO FÍSICA****(Áreas, Aspectos Construtivos, Equipamentos e Instalações)**

1.1. - Itens da Matriz de Classificação nos quais se exige ambientação / conforto / decoração compatíveis com a categoria (2.1.9; 2.2.4; 2.3.47; 2.4.10; 2.6.15; 2.7.7 e 2.8.4): A compatibilidade exigida deve atentar para os seguintes preceitos:

Ambientação/Conforto/Decoração	1★	2★	3★	4★	5★
Ambientação, propiciada por áreas e instalações:					
a) simples e suficientes ao atendimento das necessidades básicas de hospedagem	✓	✓			
b) formais e convencionais, permitindo níveis maiores de conforto			✓		
c) amplas e muito confortáveis				✓	✓
d) sofisticadas					✓
Conforto, propiciado por equipamentos, mobiliários e acessórios:					
a) de qualidade simples e preço reduzido, permitindo, porém, os níveis mínimos de conforto e funcionalidade necessários	✓	✓			
b) qualidade e preço médios permitindo bons níveis de conforto, acima dos mínimos exigidos para a hospedagem			✓		
c) de qualidade e preço superiores, permitindo níveis elevados de conforto				✓	✓
d) de qualidade correspondente ao "top" de linha, assegurando conforto e sofisticação					✓
Decoração, propiciada por materiais:					
a) sintéticos e/ou rústicos, assegurando acabamento simples e funcional	✓	✓			
b) sintéticos e/ou rústicos, assegurando acabamento formal/convencional			✓		

c) nobres e/ou rusticos. assegurando fino acabamento				✓	
d) nobres e/ou rusticos. assegurando acabamento sofisticado					✓
e) objetos de artesanato, pinturas e esculturas nas áreas sociais, feitos sob encomenda, ou fora de série, de reconhecido valor artístico					✓

1.2 - Medição de Áreas

As áreas de um hotel são sempre medidas de “face a face” das paredes, ou seja, utilizando-se a área útil dos ambientes. Em casos especiais, como o da portaria em relação ao Setor Social, pode ser delimitada pelo mobiliário.

Devem ser utilizados aparelhos de medição calibrados por laboratórios credenciados pelo INMETRO.

A medição desses estabelecimentos envolvem quatro áreas, que são:

- Unidades Habitacionais;
- Áreas Sociais;
- Restaurantes e
- Cozinhas.

1.2.1. - Unidades Habitacionais

Deve-se levantar as áreas de todos os tipos de Unidades Habitacionais dentro do estabelecimento, identificando os diversos tipos e espécies de UH com áreas idênticas.

A área total da unidade habitacional será o somatório das áreas úteis fechadas do quarto (que compreende o quarto, propriamente dito, o vestibulo e o armário embutido) e do banheiro privativo. Se o lavatório localizar-se fora do banheiro, a área ocupada por ele, bem como aquela necessária para a sua utilização, devem ser acrescidas e incluídas na área do banheiro. Entende-se por vestibulo a área ou ambiente localizado na entrada do quarto de dormir, que se antepõe entre a porta de entrada da UH e as camas, assegurando maior privacidade ao hóspede.

Deve-se atentar para o fato de que, nos casos das áreas dos quartos de dormir e banheiros privativos, exige-se uma porcentagem de que, pelo menos, 80% dessas dependências atendam as áreas mínimas estabelecidas na Matriz de Classificação. No entanto, mesmo o restante das UH devem ter número de hóspedes e mobiliário compatíveis com a área das mesmas, assim como apresentar compatibilidade dessas áreas com a categoria do estabelecimento. A respeito, vide o item 2.3.3, na Parte II, deste Manual. Por exemplo: um apartamento com área de 8,50m² não comporta ocupação para duas pessoas, tendo o mobiliário limitado de acordo com seu tamanho. Um quarto de 10,00m², em um 5★, mesmo dentro dos 20%, não é compatível com essa categoria.

A área útil dos armários embutidos (também face a face, no interior dos mesmos), inclui-se, igualmente na área do quarto de dormir.

No caso de Unidade Habitacional do tipo Suíte ou de quarto de dormir conjugados com ambiente de estar que não possam ser caracterizados como Suíte, poderá ser acrescida à área do quarto, a área útil do ambiente de estar.

1.2.2. - Áreas Sociais

Entende-se por áreas sociais:

- Portaria e bar social (computando-se somente a área onde o hóspede tem acesso, ou seja, até o balcão);
- Hall de recepção;
- Salas de estar;
- Sala de TV;
- Sala de jogos;
- Sala de leitura;
- Salas de estar dos setores habitacionais e
- Terraços (desde que cobertos e devidamente mobiliados).

As salas de estar, jogos, TV e leitura são consideradas áreas sociais quando próximas do lobby. No caso de estarem localizadas junto ao setor de lazer, não terão suas áreas acrescidas ao setor social.

A relação de áreas sociais por unidade habitacional, traduz-se por uma fórmula matemática:

$$\frac{\text{Somatório de todas as áreas sociais}}{\text{Número total de unidades habitacionais}}$$

1.2.3. - Restaurantes

(Aprovado pela Deliberação Normativa nº 387, de 28/01/98, e publicado no Diário Oficial nº 27, de 09/02/98, Seção I, Pág. 56 a 82.)

São computadas as áreas ocupadas pelas mesas, cadeiras e outros equipamentos inerentes, bem como a área de circulação dos usuários e considerado o somatório de todas as salas de refeições dos restaurantes existentes no estabelecimento.

A relação entre a área do restaurante e sua capacidade deverá ser maior ou igual a:

1.00 m² / lugar

Por exemplo:

área maior (ou igual) a 100.00m²

capacidade: 100 pessoas

porque: $\frac{100 \text{ m}^2}{100 \text{ lug.}} = 1.00\text{m}^2 / \text{lugar}$

100 lug.

As áreas dos restaurantes também têm que ser, no HL, compatíveis com a quantidade de UH/nº de hóspedes, para evitar o desconforto do cliente ter que aguardar vaga para fazer suas refeições. A respeito, vide o comentário do item 2.6.1, Parte II, deste Manual.

1.2.4. - Cozinhas

Serão tabuladas todas as áreas referentes à preparação e cocção dos alimentos, bem como aquelas destinadas à lavagem de utensílios, mesmo que localizadas em espaços independentes. As áreas de despensas, câmaras frigoríficas e depósitos específicos de alimentos não serão computadas.

A relação das áreas de cozinha e de restaurante é:

$\frac{\text{somatório das áreas de cozinha}}{\text{somatório das áreas dos restaurantes}} \geq 0,5$

1.2.5. - Diferenças Mínimas de Áreas à Menor

Constatadas diferenças mínimas a menor, das áreas existentes em relação às exigidas, o avaliador, apesar de registrá-las como “não conformidade maior”, pode recomendar, em seu relatório, a audiência da EMBRATUR e, se for o caso, da Comissão de Certificação de Meios de Hospedagem, desde que, em sua avaliação, julgue não trazer essa diferença nenhum prejuízo ao conforto e à funcionalidade daquela dependência para o consumidor.

CAPÍTULO II: AVALIAÇÃO DE ASPECTOS DE GESTÃO / ADMINISTRAÇÃO

2.1. - Itens da Matriz

Itens da Matriz de Classificação nos quais se prevejam critérios para recrutamento, qualificação e treinamento de pessoal e de monitoramento, supervisão e acompanhamento e atendimento das expectativas. Os critérios aplicar-se-ão às cinco categorias, observados os preceitos e gradações seguintes:

Crítérios para recrutamento, qualificação e treinamento de pessoal e de monitoramento, supervisão e acompanhamento de desempenho e atendimento de expectativas:	1★	2★	3★	4★	5★
a) Instruções suscintas – orientações específicas na forma de tópicos	✓	✓			
b) Planos de atuação, por exemplo: fluxo, responsabilidades, formulários			✓		
c) Procedimentos e Instruções de Trabalho detalhados				✓	✓
Sistema de treinamento:					
a) Em serviço (com, por exemplo, vídeos didáticos)	✓	✓	✓	✓	✓
b) Plano de treinamento e programas realizados com avaliação de retorno				✓	✓
Monitoramento do Desempenho/Atendimento das expectativas:					
a) Acompanhamento dos Livros de Ocorrência (“Log Book”) e de Opiniões/Reclamações	✓	✓	✓	✓	✓
b) Pesquisas ou verificações periódicas para aferição			✓	✓	✓
c) Definição e aplicação de indicadores de desempenho (metas e objetivos)				✓	✓
d) Avaliação de 1ª parte (interna ou contratada)					✓
Retroalimentação/adoção de medidas corretivas visando à melhoria do desempenho e atendimento das expectativas:					
a) Análises periódicas das ocorrências/opiniões/reclamações, com a adoção das providências necessárias	✓	✓	✓	✓	✓

(Aprovado pela Deliberação Normativa nº 387, de 28/01/98, e publicado no Diário Oficial nº 27, de 09/02/98, Seção I, Pág. 56 a 82.)

b) Setor/Departamento interno ou contratado para monitoração permanente de procedimentos e resultados						✓
---	--	--	--	--	--	---

2.2. - Itens de Gestão a serem comprovados documentalmente

- Documentos: Políticas, Manuais, Procedimentos, Instruções, Planos, Critérios, etc. Esses itens deverão ser produzidos e controlados, observadas as disposições abaixo:
- Aprovação antes da emissão, por pessoa competente (todas as categorias);
- Disponibilidade no local de uso, da revisão atual (todas as categorias);
- Sistemática para prevenir o uso de revisão obsoleta (todas as categorias), em 4 e 5★ deverá haver sistema para este fim;
- Relação de documentos, identificando a situação da revisão atual de todos os documentos para hotéis de 3, 4 e 5★.

CAPÍTULO III: AVALIAÇÃO DE ASPECTOS DE SERVIÇOS

Itens da Matriz de Classificação nos quais se prevejam recrutamento e treinamento de empregados, prestação, cortesia e eficácia dos empregados utilizados, em função da política de pessoal do estabelecimento; e nível de qualidade dos serviços. Os critérios aplicar-se-ão às cinco categorias, observados os preceitos e gradação seguintes:

Recrutamento e treinamento de empregados:	1★	2★	3★	4★	5★
a) Recrutados e treinados segundo critérios gerais, prevendo-se o acúmulo de funções	✓	✓			
b) Recrutados e treinados segundo critérios específicos:					
b.1) Aplicáveis no mínimo às funções que interagem com o público			✓		
b.2) Aplicáveis a todas as funções exercidas no estabelecimento				✓	✓
Prestação, cortesia e eficácia dos empregados utilizados, em função da política de pessoal do estabelecimento, assegurando:					
a) Atitudes e procedimentos espontâneos de boa vontade, rapidez e satisfação para com os hóspedes	✓	✓	✓	✓	✓
b) Atitudes e procedimentos de prestação, cortesia e eficácia, incluídos em treinamento:					
b.1) Para os que interagem com o público			✓		
b.2) Para todos os empregados e concessionários				✓	✓
Nível de qualidade dos serviços:					
a) Simplicidade com correção	✓	✓			
b) Eficiência e alguma diversificação de serviços			✓		
c) Eficiência, diversificação e alguma personalização de serviços				✓	
d) Serviços sofisticados e personalizados					✓

PARTE II: INTERPRETAÇÕES DOS ITENS/PADRÕES

1. - ITENS GERAIS

1.1 - POSTURAS LEGAIS

1.1.1

Posturas municipais, estaduais e federais aplicáveis, comprovadas pelos registros, inscrições e documentações exigidos, especialmente com referência a "Habite-se", "Alvará de Localização e Funcionamento", e prova de regularidade perante as autoridades ambientais, sanitárias e concessionárias de serviços públicos.	1★	2★	3★	4★	5★

Refere-se à apresentação, inclusive, quando for o caso, dentro do prazo de validade, dos seguintes documentos:

- "Habite-se";
- "Alvará de Localização e Funcionamento";

c) Atestados de condições sanitárias, de saúde e de higiene e comprovante de consumo dos serviços públicos de abastecimento de água, energia elétrica, esgoto e coleta de lixo (vide casos de exceção §1º, do artigo 18, do Regulamento de Classificação).

1.1.2

Legislação quanto à proteção contra incêndio, dispondo de equipamentos e instalações exigidos pelas autoridades competentes e prevendo rotas de fuga, iluminação de emergência e providências em situações de pânico	1★	2★	3★	4★	5★
---	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------

Refere-se ao exame visual dos equipamentos e instalações contra incêndio, em todas as dependências do hotel, e do atendimento às exigências do Corpo de Bombeiros do local, expressa por documento fornecido por este órgão, dentro do prazo de validade.

Os equipamentos devem estar funcionando corretamente e estar dentro do prazo de validade.

Em hipótese alguma pode ser aceito prazo para reavaliação do funcionamento perfeito dos equipamentos de segurança.

1.1.3

Elevadores para passageiros e para carga/serviço em prédio de quatro ou mais pavimentos, inclusive o térreo, ou conforme as posturas municipais	1★	2★	3★	4★	5★
--	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------

Refere-se à verificação da existência e bom funcionamento de elevadores para passageiros e carga/serviço, salvo disposição contrária exigida em postura municipal.

O estabelecimento deverá ter pelo menos um elevador de carga/serviço e outro de passageiros, assim como apresentar contrato de manutenção, atualizado, com empresa especializada.

1.4

Exigências da legislação trabalhista, especialmente no que se refere a vestiários, sanitários e local de refeições de funcionários e Comissões de Prevenção de Acidentes - CIPA	1★	2★	3★	4★	5★
--	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------

Refere-se à análise visual da existência de banheiros e vestiários, separados por sexo, e local de refeições, exclusivo para os funcionários do estabelecimento, conforme atestado pela autoridade governamental competente.

Refere-se, igualmente, à verificação de documentos e registros indicativos de instituição e funcionamento da CIPA. Tudo, de acordo com a Legislação Trabalhista.

1.1.5

Exigências da EMBRATUR, constantes da legislação de turismo, referentes a:					
a) registro do hóspede, por intermédio de Ficha Nacional de Registro de Hóspedes - FNRH	1★	2★	3★	4★	5★

Refere-se à comprovação documental da existência da Ficha Nacional de Registro de Hóspede em quantidade compatível com a taxa de ocupação do estabelecimento, bem como do uso regular e do preenchimento correto dessas fichas.

b) fornecimento mensal do Boletim de Ocupação Hoteleira - BOH, preenchido	1★	2★	3★	4★	5★
--	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------

Refere-se à existência de Boletim de Ocupação Hoteleira, em modelo fornecido pela EMBRATUR, e da comprovação de seu encaminhamento mensal corretamente preenchido ao Órgão Estadual de Turismo.

c) fornecimento de Cartão do Estabelecimento com o nome do hóspede e período de hospedagem	1★	2★	3★	4★	5★
---	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------

Refere-se à apresentação de "Cartão de Estabelecimento", ou "Cartão do Hóspede", como é conhecido, onde figure, no mínimo, o nome do hóspede e período de hospedagem. Para as categorias de 1 e 2★, pode-se admitir o uso do verso do cartão de visitas do estabelecimento para escrever o nome do hóspede e a data do vencimento da diária.

d) placa de classificação fixada no local determinado pela EMBRATUR	1★	2★	3★	4★	5★
--	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------

Refere-se à verificação da existência de "Placa de Classificação" em local determinado pela EMBRATUR, ou seja, na fachada principal do estabelecimento em local de máxima visibilidade próximo à porta de entrada. A exigência só se aplicará para as vistorias anuais futuras de estabelecimentos classificados pelo Sistema atual.

e) divulgação e explicitação dos compromissos recíprocos para com o hóspede através de:	1★	2★	3★	4★	5★
e.1) Regulamento Interno, com direitos e deveres do hóspede					
e.2) Serviços e preços oferecidos, incluídos, ou não, na diária, divulgados na forma da legislação					

Refere-se à divulgação e explicitação dos compromissos para com o hóspede, através de folhetos ou painel, em local visível, com os direitos e deveres, serviços e preços oferecidos, na forma da legislação, especialmente todas as taxas de serviços cobradas pelo estabelecimento, inclusive as relativas ao serviço telefônico. A relação dos preços dos serviços deve estar junto do local onde são oferecidos.

f) Meios para pesquisar opiniões e reclamações dos hóspedes e solucioná-las	1★	2★	3★	4★	5★
--	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------

Refere-se à existência de livro de opiniões e reclamações no estabelecimento e outras formas ou impressos para coleta de opiniões do hóspede e conhecimento dos motivos de sua satisfação e insatisfação com o estabelecimento.

1.1.6

Facilidades construtivas, de instalações e de uso, para portadores de deficiência, de acordo com a NBR 9050 - 1994, em prédio com projeto de arquitetura aprovado pela Prefeitura Municipal, como meio de hospedagem, após 12 de agosto de 1987.	1★	2★	3★	4★	5★
NOTA: No caso de projetos anteriores, o meio de hospedagem deverá dispor de sistema especial de atendimento.					

Refere-se à existência, na construção do estabelecimento, de instalações e facilidades de uso para portadores de deficiência física, inclusive no setor habitacional.

No caso de projetos anteriores a 12/08/87, o estabelecimento deverá possuir sistema especial de atendimento, como por exemplo, rampas móveis, cadeiras de rodas ou pessoal especificamente treinado para atender este tipo de cliente.

1.2 - SEGURANÇA

1.2.1

Meios para controle do uso dos cofres				4★	5★
--	--	--	--	-----------	-----------

Refere-se à existência de fichas, chaves ou códigos individuais para o uso dos cofres.

Obrigatório para as demais categorias, quando da existência do cofre.

Deverá existir termo de responsabilidade contendo as normas para o uso do cofre, que será devidamente firmado pelo hóspede, relacionando garantias e responsabilidades do estabelecimento.

1.2.2

Circuito interno de TV ou equipamento de segurança similar				4★	5★
---	--	--	--	-----------	-----------

Refere-se à verificação da existência de circuito interno de TV, ou similar. O sistema deverá cobrir, no mínimo, as áreas de portaria e recepção.

1.2.3

Gerador de emergência:					
a) com partida automática					5★
b) sem a obrigatoriedade de partida automática	1★	2★	3★	4★	

(Aprovado pela Deliberação Normativa nº 387, de 28/01/98, e publicado no Diário Oficial nº 27, de 09/02/98, Seção I, Pág. 56 a 82.)

Refere-se à verificação da existência e funcionamento de gerador de emergência, apto a assegurar o abastecimento de energia para elevadores e para as áreas, instalações e equipamentos necessários à segurança do hóspede. Deverá estar funcionando corretamente. O avaliador pode solicitar, como um dos documentos prévios da auditoria, os registros do programa de manutenção.

1.2.4

Rotas de fuga sinalizadas nas áreas sociais e restaurantes	1★	2★	3★	4★	5★
---	----	----	----	----	----

Refere-se à verificação da existência de sinalização e de painéis, em local visível, com indicativo das rotas de fuga, em caso de incêndio, ou qualquer outra situação de pânico nas áreas sociais e restaurantes.

1.2.5

Aspectos construtivos de segurança (piso antiderrapante, parapeitos e outros)	1★	2★	3★	4★	5★
--	----	----	----	----	----

Refere-se à verificação da existência, no estabelecimento, de aspectos construtivos de segurança (pisos antiderrapantes, parapeitos, guarda-corpos em alturas adequadas, porta corta-fogo, pisos sem soltar e tudo que não propicie acidentes).

1.2.6

Meios de controle de entrada e saída:					
a) de veículos e pessoas no estabelecimento	1★	2★	3★	4★	5★
b) das pessoas nas UH e de acesso ao setor habitacional				4★	5★

Refere-se à existência de controle de acesso a visitantes e de usuários do estabelecimento, por meio de ficha ou livro de registros. Idem para o caso de veículos. A utilização de meios e procedimentos adequados de controle é um desafio para o hotel, porque tem que ser feito sem criar constrangimento para o hóspede.

1.2.7

Serviço de segurança no estabelecimento, por pessoal com formação adequada:					
a) durante 24 hs					5★
b) durante 16 hs	1★	2★	3★	4★	

Refere-se à existência de uma equipe devidamente treinada e específica para segurança do usuário, disponível 24 ou 16 horas por dia, conforme o caso.

1.2.8

Preparo para lidar com situações de incêndio e pânico (assalto, explosão, inundação e outros):					
a) com equipes predeterminadas, com treinamento específico (Brigadas)				4★	5★
b) com treinamento geral do pessoal	1★	2★	3★		

Refere-se à existência de normas e procedimentos para orientação de equipe específica de funcionários, de como lidar com as diversas situações de pânico e perigo (incêndio, desabamento, assalto, explosão, alagamento e outros), inclusive por intermédio de avaliações em treinamento específico. No caso de "treinamento geral", não há obrigatoriedade de equipe especialmente designada para atender a atividade.

1.2.9

Cobertura contra roubos, furtos e responsabilidade civil			3★	4★	5★
---	--	--	----	----	----

Refere-se à existência de uma apólice de roubos, furtos e responsabilidade civil. O hotel pode, em substituição à apólice, responsabilizar-se, até um limite pré determinado. Admite-se que o valor, tipo e condições de cobertura somente sejam explicitados quando solicitados pelo hóspede.

1.3 - SAÚDE / HIGIENE

(Aprovado pela Deliberação Normativa nº 387, de 28/01/98, e publicado no Diário Oficial nº 27, de 09/02/98, Seção I, Pág. 56 a 82.)

1.3.1

Equipamentos de Primeiros Socorros	1★	2★	3★	4★	5★
---	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------

Refere-se a verificação da existência de maleta de Primeiros Socorros, contendo medicamentos básicos (equipamentos para curativos simples, termômetro, aparelho de pressão, e, no caso de 4 e 5★, oxigênio), a serem ministrados por funcionário com treinamento específico, para atendimento de situações simples ou preliminares a atendimento médico de urgência solicitado.

1.3.2

Serviço de atendimento médico de urgência	1★	2★	3★	4★	5★
--	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------

Refere-se a verificação da existência de acordo ou convênio do hotel com médicos ou clínica médica que permita prestar atendimento de urgência, rápido, eficiente e a preços idênticos aos praticados no mercado, aos hóspedes que, eventualmente, venham necessitar desse serviço.

1.3.3

Tratamento de resíduos	1★	2★	3★	4★	5★
-------------------------------	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------

Refere-se à existência de equipamento apropriado e dependências específicas para tratar e embalar o lixo, sem comprometimento dos serviços adequados de saúde/higiene do estabelecimento e do hóspede.

1.3.4

Proteção permanente contra insetos e roedores (imunização, telas, etc.)	1★	2★	3★	4★	5★
--	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------

Refere-se à verificação da permanente existência de proteção contra insetos e roedores no estabelecimento, através de imunização, telas protetoras e outros meios necessários. Os certificados de imunização deverão estar dentro do prazo de validade.

O critério inclui a constatação da inexistência de insetos e roedores no estabelecimento.

1.3.5

Higiene do ambiente, das pessoas e dos serviços	1★	2★	3★	4★	5★
--	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------

Refere-se à verificação visual do estabelecimento quanto ao aspecto de limpeza, bem como das condições de higiene e saúde dos funcionários e serviços.

1.3.6

Higienização no recebimento, armazenamento, manuseio, preparo e serviço dos alimentos	1★	2★	3★	4★	5★
--	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------

Refere-se à verificação da existência de tanques, um para a lavagem das frutas, verduras ou legumes e outro para processo de higienização, colocados na entrada de serviço por onde se faz a entrega das mercadorias. No armazenamento deverá ser verificada a existência de locais próprios para a guarda dos diversos produtos e suas condições de higiene, bem como a política de saúde/higiene existente para manuseio, preparo e serviço de alimentos.

1.3.7

Esterelização de equipamentos (roupas de cama / mesa / banho; louças e talheres; sanitários)	1★	2★	3★	4★	5★
---	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------

Refere-se a um sistema de esterilização das roupas, equipamentos e instalações supracitadas.

O critério é a verificação da existência de procedimento e equipamento próprio para este fim, e a sua utilização, admitindo-se que os meios utilizados, desde que atendida a finalidade, tenham maior ou menor complexidade, em função da categoria do estabelecimento.

1.3.8

(Aprovado pela Deliberação Normativa nº 387, de 28/01/98, e publicado no Diário Oficial nº 27, de 09/02/98, Seção I, Pág. 56 a 82.)

Refere-se à verificação da existência de sistema de filtragem da água utilizada no setor de alimentos e bebidas. A água utilizada no setor deverá ser filtrada. Em certas localidades, a água chega aos estabelecimentos tratada, nestes casos, só faltará a filtragem. O critério utilizado é a verificação da análise laboratorial da água, pelo menos nos pontos onde exista a lavagem e preparo dos alimentos. Deverá ser apresentado o resultado dos últimos exames (que deverão ser no mínimo semestrais) através de laudo laboratorial ou outro meio aceito pelo avaliador.

1.4 - CONSERVAÇÃO / MANUTENÇÃO

1.4.1

Programas de prevenção e controle para conservação / manutenção			3★	4★	5★
---	--	--	----	----	----

Refere-se à verificação da existência de um plano/programa de manutenção corretiva e/ou preventiva, assim como dos controles e registros das obras de conservação, reforma ou melhoria realizadas.

Crítérios de verificação:

- Programa atualizado de manutenção;
- Controles atualizados.

1.4.2

Oficina de manutenção para pequenos reparos e guarda de peças de manutenção			3★	4★	5★
---	--	--	----	----	----

Refere-se à existência de uma dependência específica onde são executados pequenos serviços de manutenção do estabelecimento.

O critério a ser utilizado é a verificação *in loco*, da referida dependência, com os respectivos equipamentos e pessoal especializado, como por exemplo: eletricitista, bombeiro, marceneiro ou até engenheiro.

1.4.3

Todas as áreas em condições adequadas de conservação/manutenção	1★	2★	3★	4★	5★
---	----	----	----	----	----

Refere-se à verificação do estado de conservação e manutenção de todas as áreas e dependências do estabelecimento.

Crítérios de verificação: análise visual para verificação se as áreas estão bem conservadas, sem infiltrações e falhas que comprometam sua apresentação visual, saúde/higiene e segurança (dependências internas e externas, jardins, etc.).

1.4.4

Todos os equipamentos e instalações em estado de manutenção adequado e dentro do prazo de vistoria	1★	2★	3★	4★	5★
--	----	----	----	----	----

Refere-se à verificação da existência e operacionalização de um programa de manutenção corretiva e/ou preventiva.

Crítérios de verificação: teste de instalações e equipamentos, para verificação de seu estado de manutenção e adequação ao uso. Exemplo: aparelhos de ar condicionado, sistema de água quente, equipamentos de refrigeração (geladeiras, câmaras frigoríficas e outros).

1.4.5

Todos os revestimentos em estado de conservação e manutenção adequados	1★	2★	3★	4★	5★
--	----	----	----	----	----

Refere-se à verificação visual dos revestimentos do edifício, como pintura, papel de parede, lambris, gesso, etc., para que estejam em perfeito estado de conservação.

1.4.6

Zelar pela conservação ambiental das áreas internas do hotel e daquelas em que realize suas programações de entretenimento e lazer	1★	2★	3★	4★	5★
--	----	----	----	----	----

Refere-se a política de conservação ambiental adotada e sua verificação visual, tanto nas áreas internas do estabelecimento, quanto naquelas onde são realizadas as programações de entretenimento e lazer, de modo a verificar a não existência de agressões à ecologia e ao meio ambiente locais.

1.5 - ATENDIMENTO AO HÓSPEDE

1.5.1

Divulgação dos compromissos e serviços oferecidos ao hóspede (ver item 1.1.5.7e^m)	1★	2★	3★	4★	5★
---	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------

Refere-se à existência de folheteria ou papéis, em locais visíveis, com os compromissos e serviços oferecidos ao hóspede. Estes informativos devem estar localizados junto aos locais em que os serviços são oferecidos (preços do mini-refrigerador e das ligações telefônicas interurbanas em cima e ao lado dos respectivos equipamentos).

1.5.2

Divulgação da política promocional e de funcionamento do hotel durante o ano	1★	2★	3★	4★	5★
---	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------

Refere-se à existência e adoção, pelo hotel, de uma política consubstanciada em diretrizes escritas e ações, destinadas a informar as promoções e condições na alta e baixa estação, bem como explicitar períodos de fechamento do estabelecimento, se for o caso.

As evidências objetivas são as ações concretas de explicitação dessa política junto à clientela.

1.5.3

Monitoramento das expectativas e impressões do hóspede, incluindo meios para pesquisar opiniões, reclamações e solucioná-las	1★	2★	3★	4★	5★
---	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------

Refere-se à existência de política e de sistema operacional que monitorem as expectativas dos hóspedes, bem como busquem suas opiniões e atendam suas reclamações.

Grau de complexidade em função da categoria.

1.5.4

Meios para satisfazer e cativar o cliente	1★	2★	3★	4★	5★
--	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------

Refere-se à existência e adoção, pelo hotel, de uma política consubstanciada em diretrizes escritas e ações, destinadas, ao menos, a satisfazer e cativar o cliente, quando não a encantá-lo.

Trata-se de item estratégico, de gestão, cujas evidências objetivas, no estabelecimento, envolvem, necessariamente, ações concretas de captação e satisfação das expectativas da clientela, e monitoramento do seu resultado.

1.5.5

Meios para fazer dos empregados parceiros do estabelecimento	1★	2★	3★	4★	5★
---	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------

Refere-se a políticas de pessoal e procedimentos documentados para fazer com que os empregados trabalhem motivados e eficientemente, como verdadeiros parceiros do estabelecimento.

1.5.6

Facilidades de atendimento para minorias especiais (fumantes, idosos, portadores de deficiência, alimentação especial, etc.)				4★	5★
---	--	--	--	-----------	-----------

Refere-se à definição de política e procedimento para atendimento a minorias especiais. Exemplo: andares para não fumantes, treinamento do pessoal e adaptação do estabelecimento para portadores de deficiência física e outros. Colocar idosos e portadores de deficiência em UH estrategicamente localizadas, com acesso mais fácil, também faz parte dessa política.

1.5.7

(Aprovado pela Deliberação Normativa nº 387, de 28/01/98, e publicado no Diário Oficial nº 27, de 09/02/98, Seção I, Pág. 56 a 82.)

Detalhes especiais de cordialidade no atendimento				4★	5★
--	--	--	--	-----------	-----------

Refere-se a existência de pequenos detalhes que fazem a diferença no atendimento ao hóspede (exemplo: "coquetel" de boas vindas, pequenos brindes, cestas de frutas e outros).

1.5.8

Critérios específicos do hotel para qualificação dos funcionários bilingües				4★	5★
--	--	--	--	-----------	-----------

Refere-se a verificação de capacidade do hotel em atender hóspedes estrangeiros, utilizando funcionários com fluência, no mínimo, em uma língua estrangeira.

Verificação da existência de critérios escritos, específicos do hotel, para recrutamento desses funcionários e de acompanhamento e monitoramento de seu desempenho.

1.5.9

Critérios específicos do hotel para qualificação dos funcionários que interagem com o público			3★	4★	5★
--	--	--	-----------	-----------	-----------

Refere-se a política e procedimentos documentados para recrutamento e treinamento do pessoal que atua na linha de frente do hotel, em contato com o hóspede, e participando do que, em qualidade, se denomina de "momentos da verdade".

Verificação da existência de política/procedimento e critérios escritos, específicos do hotel, e de sua aplicação e monitoramento.

1.5.10

Recrutamento e orientação do pessoal	1★	2★	3★	4★	5★
---	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------

Refere-se à existência de uma política de orientação e treinamento dos funcionários do estabelecimento, voltada para a execução de suas funções. Os níveis de especificidade e complexidade desse treinamento variam conforme a categoria do hotel.

Verificação da existência de treinamento periódico de todos os funcionários, incluindo atendimento e monitoramento dos resultados.

1.5.11

Serviço de despertador	1★	2★	3★	4★	5★
-------------------------------	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------

Refere-se à existência de serviço eficaz de despertar o hóspede no horário por ele pedido, através de operadora de telefonia, rádio-relógio, ou outro meio.

1.5.12

Identificação adequada para os fornecedores de serviços			3★	4★	5★
--	--	--	-----------	-----------	-----------

Refere-se à existência de identificação de todos os prestadores de serviços que não tenham vínculo empregatício com o estabelecimento.

1.5.13

Apresentação, vestimenta e identificação adequadas para os empregados	1★	2★	3★	4★	5★
--	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------

Refere-se à existência de uniformes para todos os funcionários do estabelecimento, adequados às funções que desempenham e aos setores em que trabalham.

1.5.14

Presteza e cortesia	1★	2★	3★	4★	5★
----------------------------	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------

Refere-se à presteza, amabilidade e cortesia dos funcionários.

Verificação:

(Aprovado pela Deliberação Normativa n° 387, de 28/01/98, e publicado no Diário Oficial n° 27, de 09/02/98, Seção I, Pág. 56 a 82.)

- a) registros de treinamento específico dos funcionários, especialmente dos que interagem com o público;
- b) ausência quase total de reclamações e pronta solução das que ocorrem;
- c) metodologia para monitoramento de reclamações e adoção de medidas corretivas;
- d) política interna de pessoal adequada, fazendo com que os funcionários trabalhem satisfeitos e comprometidos com as idéias da organização.

1.5.15

Serviços de reserva:					
a) no período de 16 horas por dia			3★	4★	5★
b) no período de 12 horas por dia	1★	2★			

Refere-se a existência de pessoal específico e rotina própria para efetuar serviços de reserva de hospedagem, durante os períodos assinalados.

1.5.16

Serviços de recepção:					
a) no período de 16 horas por dia			3★	4★	5★
b) no período de 12 horas por dia	1★	2★			

Refere-se à existência de setor de recepção, com funcionários treinados para que possam dar este atendimento no período de tempo previsto para a categoria do estabelecimento. Nota-se, neste item, uma aparente incompatibilidade da Matriz com o Regulamento, que prevê o funcionamento da Recepção 24 horas por dia. No entanto, deve-se interpretar os dois textos no sentido de que o hotel, seja de que categoria for, tem que estar apto a permitir a entrada e saída de hóspedes as 24 horas do dia, embora não seja obrigado a prestar os demais serviços inerentes à recepção/portaria fora do horário previsto para sua categoria. Este período noturno, está previsto no item 1.5.27.

1.5.17

Serviços de mensageiro:					
a) no período de 16 horas por dia			3★	4★	5★
b) no período de 12 horas por dia		2★			

Refere-se à existência, durante os períodos assinalados, de funcionário(s) incumbido(s) de fazer chegar ao hóspede os recados e mensagens a ele dirigidas, bem como de proceder a entrega de artigos e produtos encomendados.

1.5.18

Serviços de limpeza:					
a) no período de 16 horas por dia			3★	4★	5★
b) no período de 12 horas por dia	1★	2★			

Refere-se à verificação da existência do serviço, com funcionários devidamente treinados para o executarem, eficazmente, no período de tempo previsto para a categoria do estabelecimento.

1.5.19

Serviços de arrumação:					
a) no período de 16 horas por dia			3★	4★	5★
b) no período de 12 horas por dia	1★	2★			

Refere-se à verificação da existência do serviço, com funcionários devidamente treinados para o executarem, eficazmente, durante o período de tempo previsto para a categoria do estabelecimento.

1.5.20

Serviços de manutenção:					
a) no período de 16 horas por dia					5★
b) no período de 12 horas por dia	1★	2★	3★	4★	

Refere-se à verificação da existência do serviço e de pessoal capacitado a executá-lo, eficazmente, durante o período de tempo previsto para a categoria do estabelecimento.

1.5.21

Serviços de telefonia:					
a) no período de 16 horas			3★	4★	5★
b) com uma telefonista bilingüe durante o dia				4★	
c) com uma telefonista bilingüe por turno					5★

a) Refere-se à existência de setor de telefonia, com funcionários treinados para que possam dar este atendimento 16 horas por dia;

b) Refere-se à existência de uma telefonista bilingüe durante o dia, no caso de 4★.

c) Refere-se à existência de uma telefonista bilingüe por turno, no caso de 5★.

Critério: verificação da existência dos referidos serviços com os funcionários necessários ao seu funcionamento, inclusive de telefonista bilingüe.

1.5.22

Serviços de governança, no período de 16 horas				4★	5★
---	--	--	--	-----------	-----------

Refere-se à existência de funcionário(a) responsável pela operacionalização dos equipamentos, produtos e acessórios temporários e renováveis, de uso do hóspede.

1.5.23

Serviço de refeições leves e bebidas nas Unidades Habitacionais (“room service”), no período de 16 horas			3★	4★	5★
---	--	--	-----------	-----------	-----------

Entende-se por refeições leves os lanches e pratos de rápido preparo, cuja produção não necessite das instalações e equipamentos do restaurante, mas da copa central referida no item 2.6.4.

1.5.24

Serviço de manobra e estacionamento de veículos por funcionário habilitado, no período de 16 horas				4★	5★
---	--	--	--	-----------	-----------

Os serviços de manobra e estacionamento de veículos podem ser terceirizados, observadas as disposições da Matriz quanto ao controle de fornecedores.

1.5.25

Roupa lavada e passada no mesmo dia				4★	5★
--	--	--	--	-----------	-----------

Refere-se à definição de política e procedimentos para recolhimento de roupas sujas dos hóspedes nas UH e entrega no mesmo dia, lavada e passada. Normalmente, é fixado o horário até 9:00 hs da manhã para entrega da roupa suja do hóspede que pretende recebê-la lavada e passada, no mesmo dia.

1.5.26

Instalações e equipamentos com nível de informatização capazes de assegurar maior comodidade aos hóspedes					5★
--	--	--	--	--	-----------

Refere-se à existência de equipamentos de tecnologia de ponta colocados à disposição do hóspede.

O critério é a verificação *in loco* da existência do referido equipamento. Por exemplo: cartão magnético para controle da despesa, “check-out” por vídeo/TV, sistema automatizado de mensagem (“voice mail”), etc.

1.5.27

Plantão noturno para atendimento, em caráter eventual e de emergência, dos serviços relacionados no item 1.5.15 a 1.5.24					5★
---	--	--	--	--	-----------

(Aprovado pela Deliberação Normativa nº 387, de 28/01/98, e publicado no Diário Oficial nº 27, de 09/02/98, Seção I, Pág. 56 a 82.)

Refere-se a existência de um número mínimo de funcionários capaz de suprir e atender a prestação de serviços demandados, durante a noite, em casos de emergência.

2. - ITENS ESPECÍFICOS

2.1 - PORTARIA / RECEPÇÃO

2.1.1

Área ou local específico para o serviço de portaria / recepção / “lobby”	1★	2★	3★	4★	5★
--	----	----	----	----	----

O Setor de portaria/recepção compreende, normalmente, o espaço que vai desde a entrada do estabelecimento até o balcão da recepção.

A área do “lobby” poderá ser utilizada, simultaneamente, como área de estar ou, apenas, como ponto obrigatório de passagem de quem chega ou sai do estabelecimento, conduzindo aos balcões de portaria, recepção e outros serviços.

2.1.2

Local ou espaço para guarda de bagagem:					
a) fechado				4★	5★
b) não necessariamente fechado	1★	2★	3★		

Refere-se à dependência onde são guardados os pertences do hóspede após ter ele desocupado a UH. Essa dependência deve ser fechada, no caso dos estabelecimentos de 4 e 5★.

2.1.3

Sistema adequado de envio/recebimento de mensagens		2★	3★	4★	5★
--	--	----	----	----	----

Refere-se a sistema que possibilita ao hóspede receber e enviar mensagens com confiabilidade.

2.1.4

Serviço de guarda de bagagem		2★	3★	4★	5★
------------------------------	--	----	----	----	----

Refere-se à existência de gerenciamento, por pessoa devidamente orientada, para a prestação de serviço organizado e seguro de guarda de bagagem.

2.1.5

Política própria, definida para “check-in/check-out”, que estabeleça orientação específica para impedir: a) qualquer forma de discriminação (racial, religiosa e outras) e b) uso do estabelecimento para exploração sexual, de menores, e outras atividades ilegais	1★	2★	3★	4★	5★
--	----	----	----	----	----

Refere-se à existência de normas, procedimentos e treinamento, de como se proceder na hora do “check-in/check-out” do hóspede. Deverão conter os dados para registro dos hóspedes: data/horário de entrada e saída, tarifa, forma de pagamento, por quem foi feita a reserva, entre outros. Além disso, devem contemplar diversas orientações para que os funcionários possam saber lidar, eficazmente, com as mais variadas situações com que irão se deparar, como saída após o horário estabelecido para “check-out”, visitas ao hóspede: no apartamento, etc.

2.1.6

Equipamentos informatizados de controle, permitindo eficácia no “check-in/check-out”				4★	5★
--	--	--	--	----	----

Refere-se à existência de sistema informatizado e ligado “on-line” com os diversos setores e departamentos do hotel que permita, com rapidez e eficiência, informar à recepção o que o hóspede consumiu nas diversas dependências do hotel, ou todos os seus dados quando do “check-in”.

2.1.7

Pessoal apto a prestar informações e serviços de interesse do hóspede, com presteza, eficiência e cordialidade:	1★	2★	3★	4★	5★
a) sob supervisão permanente de gerente ou supervisor capacitado					5★
b) em duas línguas estrangeiras					5★
c) capaz de se comunicar na língua falada pelos hóspedes estrangeiros que predominarem no hotel				4★	

Refere-se à existência de manual, com normas e procedimentos, e treinamento, quando da seleção de funcionários, para que eles possuam instrução e capacitação suficientes para prestar as mais variadas informações e serviços para o hóspede, mesmo que esse atendimento, dependendo da categoria do hotel, exija fluência em língua estrangeira. O mercado deverá ditar o idioma estrangeiro que predomina no hotel, no caso do item c).

2.1.8

Informações e folhetos turísticos			3★	4★	5★
--	--	--	-----------	-----------	-----------

Local apropriado na recepção, com folhetos e informações de ordem diversa sobre a cidade ou região, bem como funcionários aptos a prestar informações de interesse turístico do hóspede, como sejam, restaurantes, meios de transporte, atrativos, etc.

2.1.9

Ambientação/conforto/decoração compatíveis com a categoria	1★	2★	3★	4★	5★
---	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------

Refere-se à verificação da compatibilidade da ambientação, conforto e decoração com a categoria do estabelecimento.

Considerar, na avaliação deste item, diferentes níveis de gradação para: o espaço disponível, os revestimentos e materiais utilizados e o nível de conforto que propiciam; a qualidade do mobiliário e sua disposição pelo ambiente e a funcionalidade que permitem; a simplicidade, originalidade ou sofisticação dos objetos de decoração.

2.2 - ACESSOS E CIRCULAÇÕES

2.2.1

Áreas adequadas e específicas para acesso e circulação fáceis e desimpedidos nas dependências do estabelecimento, inclusive para portadores de deficiência	1★	2★	3★	4★	5★
---	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------

Refere-se à existência de rampas, elevadores e demais facilidades de acesso para portadores de deficiência, assim como escadas e rotas de fuga desimpedidas para utilização em casos de emergência.

2.2.2

Entrada de serviço independente			3★	4★	5★
--	--	--	-----------	-----------	-----------

Refere-se à entrada do prédio destinada exclusivamente aos funcionários e fornecedores do estabelecimento, bem como às mercadorias. A entrada de serviço liga-se diretamente às áreas de cozinha, almoxarifado, depósitos e áreas administrativas.

2.2.3

Sistema de sinalização interno que permita fácil acesso e circulação por todo o estabelecimento	1★	2★	3★	4★	5★
--	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------

Refere-se ao conjunto de placas e painéis em locais estrategicamente colocados, de fácil visibilidade, para orientar o trânsito do hóspede nos diversos setores do estabelecimento. Ex: indicação de andares de uso comum, salões de reuniões com os nomes de cada salão, restaurantes e piscina e sua localização; orientação quanto ao número dos apartamentos em cada andar ou dependência do Setor Habitacional, etc.

Critério a ser utilizado: verificação da existência física.

2.2.4

(Aprovado pela Deliberação Normativa nº 387, de 28/01/98, e publicado no Diário Oficial nº 27, de 09/02/98, Seção I, Pág. 56 a 82.)

Ambientação/conforto/decoração compatíveis com a categoria	1★	2★	3★	4★	5★
--	----	----	----	----	----

Refere-se à verificação da compatibilidade da ambientação, conforto e decoração com a categoria do estabelecimento. Considerar, na avaliação deste item, diferentes níveis de gradação para: o espaço disponível, os revestimentos e materiais utilizados e o nível de conforto que propiciam: a qualidade do mobiliário e sua disposição pelo ambiente e a funcionalidade que permitem: a simplicidade, originalidade ou sofisticação dos objetos de decoração.

2.3 - SETOR HABITACIONAL

2.3.1

Todos os quartos das UH com iluminação e ventilação natural	1★	2★	3★	4★	5★
---	----	----	----	----	----

Autoexplicativo.

2.3.2

Todas as UH deverão ter banheiros privativos com ventilação direta para o exterior ou forçada através de duto	1★	2★	3★	4★	5★
---	----	----	----	----	----

Autoexplicativo.

2.3.3

Quarto de dormir com menor dimensão igual ou superior a 2,50m e área igual ou superior a (em no mínimo 80% das UH):					
a) 16,00m ²					5★
b) 14,00m ²				4★	
c) 12,00m ²			3★		
d) 10,00m ²		2★			
e) 9,00m ²	1★				

Refere-se à existência de áreas úteis, nos quartos de dormir, em atendimento ao mínimo exigido para a categoria. Incluem-se nessas áreas o armário e/ou "closet" e o vestibulo, quando existentes.

A menor dimensão (comprimento ou largura) da UH tem que ser sempre igual ou superior a 2,50m.

Os quartos de dormir conjugados com o ambiente de estar, ou por lhes faltarem paredes separando os dois ambientes, ou por carecer, um dos ambientes, de abertura para o exterior e ventilação natural, deverão ter suas áreas calculadas somando-se os dois ambientes, não se admitindo porém, que nenhum deles tenha área e dimensão mínima inferiores, respectivamente, a 9,00m² e 2,50m.

Critério a ser utilizado: as áreas e dimensões mínimas supracitadas têm que existir em, pelo menos, 80% das UH.

2.3.4

Banheiro com área igual ou superior a (em no mínimo 80% das UH):					
a) 4,00m ²					5★
b) 3,30m ²				4★	
c) 3,00m ²			3★		
d) 2,30m ²		2★			
e) 1,80m ²	1★				

Refere-se à existência de áreas úteis, nos banheiros, que atendam o valor mínimo estabelecido para a categoria.

No caso de existir lavatório localizado fora do banheiro, as áreas onde se situa esse lavatório e aquela necessária a sua circulação serão consideradas como incluídas no banheiro para fins de atendimento deste item.

Critério a ser utilizado: verificar se pelo menos 80% dos banheiros têm área útil exigida para a categoria.

2.3.5

Quartos de dormir e banheiros nos 20% restantes das UH, respectivamente, com, no mínimo:					
a) 12,00m ² e 3,00m ²					5★
b) 10,00m ² e 2,30m ²				4★	

(Aprovado pela Deliberação Normativa nº 387, de 28/01/98, e publicado no Diário Oficial nº 27, de 09/02/98, Seção I, Pág. 56 a 82.)

c) 9.00m ² e 1.80m ²	1★	2★	3★		
--	----	----	----	--	--

Refere-se à existência, no percentual restante das UH, de uma área mínima, que evite distorção em relação à categoria. Critério a ser utilizado: verificar se pelo menos 20% dos quartos e banheiros têm área útil exigida para a categoria.

2.3.6

Portas de comunicação entre UH conjugáveis:					
a) duplas				4★	5★
b) simples com trancas internas em ambos os lados	1★	2★	3★		

Autoexplicativo.

2.3.7

Tranca interna nas UH	1★	2★	3★	4★	5★
------------------------------	----	----	----	----	----

Refere-se à obrigatoriedade do uso de trancas, que só podem ser acionadas pelo hóspede quando o mesmo se encontrar no interior da UH. A complexidade dessas trancas e sua sofisticação devem variar de acordo com a categoria do estabelecimento.

2.3.8

Rouparias auxiliares no setor habitacional				4★	5★
---	--	--	--	----	----

Refere-se a local fechado e exclusivo, destinado à guarda de roupa limpa de cama e banho, situado nos setores habitacionais. Critério a ser utilizado: quando o prédio for de partido vertical deve existir no mínimo uma rouparia para cada 3 pavimentos e, no caso de partido horizontal, a quantidade de rouparias dependerá das necessidades do Setor Habitacional.

2.3.9

Local específico para material de limpeza				4★	5★
--	--	--	--	----	----

Refere-se a local fechado para uso exclusivo da guarda do material de limpeza situado nos setores habitacionais. Critério a ser utilizado: no mínimo um local, para cada três pavimentos, quando o prédio for de partido vertical, e de acordo com as necessidades dos setores habitacionais, no caso de partido horizontal.

2.3.10

Climatização em 100% das UH:					
a) por ar condicionado (calefação/refrigeração)					5★
b) por ar condicionado (calefação/refrigeração), nos locais onde ocorrer temperatura média mensal superior a 24°C e inferior a 18°C, e por outros equipamentos (portáteis, de teto, etc.) devidamente divulgados e, sempre que solicitados, disponibilizados ao hóspede, quando as temperaturas médias mensais situarem-se entre 18°C e 24°C				4★	
c) por ar condicionado (calefação/refrigeração), nos locais onde ocorrer temperatura média mensal superior a 26°C e inferior a 16°C, e por outros equipamentos (portáteis, de teto, etc.) devidamente divulgados e, sempre que solicitados, disponibilizados ao hóspede, quando as temperaturas médias mensais situarem-se entre 16°C e 26°C			3★		
d) por equipamentos (portáteis, de teto, etc.) devidamente divulgados e, sempre que solicitados, disponibilizados ao hóspede	1★	2★			

Refere-se à verificação da existência, de divulgação e disponibilização de equipamentos adequados à climatização (calefação/refrigeração) na UH, de acordo com as condições climáticas, e a categoria do estabelecimento. O hotel, independente da categoria, deve ter condições de disponibilizar equipamentos portáteis adicionais a hóspedes que os solicitarem.

2.3.11

TV a cores:					
a) em 100% das UH			3★	4★	5★
b) em sala específica	1★	2★			

A TV, por assinatura a cabo ou por antena parabólica, deverá permitir a existência de, no mínimo, canais específicos para notícias, esportes, "shows" e filmes. Nas categorias 1★ e 2★ deverá existir uma sala específica para esta finalidade, enquanto nas categorias superiores, o equipamento deverá estar disponível em cada UH.

2.3.12

Mini refrigerador em 100% das UH, com sistema de abastecimento regular disponibilizado ao hóspede			3★	4★	5★
--	--	--	----	----	----

O mini refrigerador, abastecido, no mínimo, com água mineral, sucos, refrigerantes e cerveja (para 3★), e mais artigos de aperitivo (para 4 e 5★). Deverá estar disponibilizado ao hóspede tão logo este ingresse na UH ou o solicite.

2.3.13

Água Mineral disponibilizada em 100% das UH	1★	2★			
--	----	----	--	--	--

Deverá estar disponibilizada ao hóspede, tão logo este ingresse na UH ou o solicite.

2.3.14

Café da manhã no quarto				4★	5★
--------------------------------	--	--	--	----	----

Refere-se à existência de serviço de café da manhã oferecido na UH, ainda que sujeito à cobrança à parte, bem como de lista de artigos que este café da manhã inclui, para conhecimento do hóspede.

2.3.15

Armário, "closet" ou local específico para a guarda de roupas em 100% das UH	1★	2★	3★	4★	5★
---	----	----	----	----	----

Autoexplicativo

2.3.16

Mesa de cabeceira simples para cada leito ou dupla entre dois leitos, ou equipamento similar, em 100% das UH		2★	3★	4★	5★
---	--	----	----	----	----

Para cada leito deverá existir uma pequena mesa de apoio ou suporte.

Quando entre duas camas houver uma única mesa de cabeceira, esta deverá ter as dimensões mínimas de 0,60m x 0,40m.

2.3.17

Lâmpada de leitura junto às cabeceiras em 100% das UH			3★	4★	5★
--	--	--	----	----	----

A lâmpada de leitura deve existir na quantidade correspondente ao número de ocupantes previsto para a Unidade Habitacional.

2.3.18

Sonorização controlada pelo hóspede:					
a) em 100% das UH					5★
b) em 80% das UH				4★	

Refere-se à existência de sistema de som ambiente, com no mínimo três canais, comandado na UH pelo hóspede. Serão aceitos aparelhos de som individuais, desde que possuam controle remoto ou estejam localizados junto à cabeceira da cama.

2.3.19

(Aprovado pela Deliberação Normativa nº 387, de 28/01/98, e publicado no Diário Oficial nº 27, de 09/02/98, Seção I, Pág. 56 a 82.)

Ramais telefônicos em 100% das UH			3★	4★	5★
--	--	--	-----------	-----------	-----------

Trata-se de sistema de telefones instalados nas UH que devem permitir ligações internas e externas.

2.3.20

Interfones:					
a) em 100% das UH			2★		
b) nos diversos setores/áreas do estabelecimento	1★				

Trata-se de sistema de comunicação interna nos estabelecimentos através de aparelho de interfone, que, dependendo da categoria, deverá atender cada UH ou setor/área do estabelecimento.

2.3.21

Porta malas em:					
a) 100% das UH			3★	4★	5★
b) 50% das UH		2★			

Autoexplicativo.

2.3.22

Cortina ou equipamento similar em 100% das UH	1★	2★	3★	4★	5★
--	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------

Autoexplicativo.

2.3.23

Vedação opaca nas janelas em 100% das UH			3★	4★	5★
---	--	--	-----------	-----------	-----------

A vedação opaca deve permitir níveis de luminosidade adequados ao repouso dos hóspedes, chegando, até, em algumas Unidades Habitacionais, à utilização de "black-out" que permita o sono diurno.

2.3.24

Mesa ou bancada, e cadeira em 100% das UH				4★	5★
--	--	--	--	-----------	-----------

Considera-se atendido o item com a existência de equipamento que permita escrever ou realizar pequenas refeições nas UH.

2.3.25

Espelho de corpo inteiro em 100% das UH					5★
--	--	--	--	--	-----------

Trata-se de espelho de boa qualidade, instalado na UH, independente do espelho do banheiro, com dimensões de 1,20m x 0,40m, no mínimo, ou com área equivalente que permita a observação, de corpo inteiro, de uma pessoa adulta.

2.3.26

Cama, colchão, travesseiros, roupas de cama e banho e ducha no chuveiro em condições adequadas de conforto e compatíveis com a categoria do estabelecimento	1★	2★	3★	4★	5★
a) camas e colchões em dimensões superiores às normais					5★
b) com travesseiros e cobertores anti-alérgicos:					
b.1) em 100% das UH					5★
b.2) disponibilizados para uso do hóspede				4★	

Refere-se à existência de itens que proporcionem maior conforto do hóspede em todos os estabelecimentos. Os hotéis de 5★ deverão ter cobertores e travesseiros anti-alérgicos, em 100% das UH, e camas e colchões com dimensões especiais, de, no mínimo:

- para casal: 2,00m de comprimento x 1,40m de largura.

(Aprovado pela Deliberação Normativa nº 387, de 28/01/98, e publicado no Diário Oficial nº 27, de 09/02/98, Seção I, Pág. 56 a 82.)

- para solteiro: 2.00m de comprimento x 1.20m de largura.

Os hotéis de 4★ deverão disponibilizar cobertores e travesseiros anti-alérgicos para uso do hóspede.

2.3.27

Acessórios básicos em 100% das UH (sabonete, dois copos, cinzeiro, cesta de papéis do banheiro)	1★	2★	3★	4★	5★
--	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------

Autoexplicativo

2.3.28

Água quente em 100% das UH:					
a) em todas as instalações				4★	5★
b) no chuveiro e, quando o clima o exigir, no lavatório			3★		
c) no chuveiro	1★	2★			

Nos dois primeiros casos (letras "a" e "b"), a temperatura da água aquecida pode ser controlada pelo hóspede e o sistema deve aquecer uniformemente a água e funcionar durante 24 horas. A exigência de água quente no lavatório (letra "b") é para os hotéis situados em localidades com temperaturas médias mensais fora do limite de conforto térmico estabelecido no item 2.3.10. Já no último caso (letra "c"), embora o aquecimento também seja uniforme, durante as 24 horas, não se exige que a temperatura da água seja regulada de acordo com a preferência do hóspede.

2.3.29

Banheiro em 100% das UH:					
Com bancada e espelho			3★	4★	5★
Com prateleira e espelho, em 100% das UH	1★	2★			

Autoexplicativo

2.3.30

Bidê ou ducha manual em 100% das UH			3★	4★	5★
--	--	--	-----------	-----------	-----------

Autoexplicativo

2.3.31

Índice de iluminação suficiente para uso do espelho do banheiro, em 100% das UH	1★	2★	3★	4★	5★
--	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------

Autoexplicativo

2.3.32

Tomada a meia altura para barbeador, em 100% das UH			3★	4★	5★
--	--	--	-----------	-----------	-----------

Autoexplicativo

2.3.33

Indicação de voltagem das tomadas em 100% das UH	1★	2★	3★	4★	5★
---	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------

Autoexplicativo

2.3.34

Extensão telefônica em 100% dos banheiros das UH					5★
---	--	--	--	--	-----------

Capaz de permitir, ao menos, o recebimento de ligações externas.

(Aprovado pela Deliberação Normativa nº 387, de 28/01/98, e publicado no Diário Oficial nº 27, de 09/02/98, Seção I, Pág. 56 a 82.)

2.3.35

Box de chuveiro com área igual ou superior a 0.80m ² em 100% das UH			3★	4★	5★
--	--	--	----	----	----

Autoexplicativo.

2.3.36

Vedação para o box em 100% das UH	1★	2★	3★	4★	5★
-----------------------------------	----	----	----	----	----

Refere-se à vedação flexível (coruna) ou rígida (vidro temperado, acrílico) para o box, destinada a isolar adequadamente a área seca da molhada, evitando que a área externa ao box se molhe, durante o banho.

2.3.37

Suporte ou apoio para produtos de banho, no box, em 100% das UH			3★	4★	5★
---	--	--	----	----	----

Autoexplicativo.

2.3.38

Acessórios complementares (material para escrever, saco de roupa para lavanderia, fósforos e cesta de papéis no quarto da UH):					
a) em 100% das UH				4★	5★
b) disponibilizados para uso do hóspede			3★		

Autoexplicativo.

2.3.39

Outros acessórios em 100% das UH (touca de banho, escova e pasta de dentes, shampoo, creme condicionador, creme hidratante, lixa, cotonete, espuma de banho, sais de banho, etc.):					
a) mínimo de seis					5★
b) mínimo de quatro				4★	
c) mínimo de três			3★		

Autoexplicativo.

2.3.40

Secador de cabelos e espelho com lente de aumento:					
a) em 100% das UH					5★
b) disponibilizado para uso do hóspede				4★	

Autoexplicativo.

2.3.41

Revestimentos, pisos, forrações, mobiliários e decoração com equipamentos de 1ª linha					5★
---	--	--	--	--	----

Os materiais utilizados nos revestimentos, pisos, forrações, mobiliários e decoração devem incluir-se entre aqueles considerados "top" de linha, por fabricantes, arquitetos, revistas e lojas especializadas.

2.3.42

Limpeza diária	1★	2★	3★	4★	5★
----------------	----	----	----	----	----

Refere-se à existência de limpeza diária de todas as UH. Deverá existir sistema para controle e acompanhamento dessa limpeza.

2.3.43

Frequência de troca de roupas de cama:					
a) a cada mudança de hóspede	1★	2★	3★	4★	5★
b) durante a permanência do hóspede					
b.1) para atender necessidade eventual, inclusive comunicada pelo ocupante da UH	1★	2★	3★	4★	5★
b.2) duas vezes por semana			3★	4★	5★
b.3) uma vez por semana	1★	2★			

Autoexplicativo.

2.3.44

Frequência de troca de roupas de banho:					
a) a cada mudança de hóspede	1★	2★	3★	4★	5★
b) durante a permanência do hóspede					
b.1) para atender necessidade eventual, inclusive comunicada pelo ocupante da UH	1★	2★	3★	4★	5★
b.2) diariamente				4★	5★
b.3) em dias alternados		2★	3★		
b.4) duas vezes por semana	1★				

Autoexplicativo.

2.3.45

serviço "Não perturbe". "Arrumar o quarto imediatamente"			3★	4★	5★
--	--	--	----	----	----

Refere-se à existência de sistemática pela qual o hóspede solicita – e é atendido pronta e eficazmente – os serviços de não ser incomodado no apartamento ("Não Perturbe") e de providenciar a arrumação imediata da Unidade Habitacional ("Arrumar Quarto Imediatamente").

2.3.46

Detalhes especiais de cordialidade					5★
------------------------------------	--	--	--	--	----

Refere-se ao gerenciamento de sistema de oferecimento de brindes, cartões de boas-vindas, cestas de flores/frutas, vinhos e outros, para tratamento, com especial deferência, ao hóspede.
Critério a ser utilizado: verificar se existem, ou como são disponibilizados, os brindes oferecidos e se há sistema e critérios de gestão para seleção de pessoas e sua distribuição.

2.3.47

Ambientação/conforto/decoração compatíveis com a categoria	1★	2★	3★	4★	5★
--	----	----	----	----	----

Refere-se à verificação da compatibilidade da ambientação, conforto e decoração com a categoria do estabelecimento. Considerar, na avaliação deste item, diferentes níveis de gradação para: o espaço disponível, os revestimentos e materiais utilizados e o nível de conforto que propiciam; a qualidade do mobiliário e sua disposição pelo ambiente e a funcionalidade que permitem; a simplicidade, originalidade ou sofisticação dos objetos de decoração.

2.4 - ÁREAS SOCIAIS

2.4.1

Área mínima não edificada do terreno em relação ao total de UH:					
a) 100,00m ²					5★
b) 80,00m ²				4★	
c) 60,00m ²			3★		
d) 40,00m ²		2★			
e) 20,00m ²	1★				

(Aprovado pela Deliberação Normativa nº 387, de 28/01/98, e publicado no Diário Oficial nº 27, de 09/02/98, Seção I, Pág. 56 a 82.)

Refere-se à relação existente entre as áreas não edificadas do terreno e o número de Unidades Habitacionais. Entende-se por áreas não edificadas aquelas externas e, dependendo do partido arquitetônico, as internas não cobertas do estabelecimento (no caso de jardins de inverno, por exemplo).

Considerar-se-ão incluídas neste item todas as áreas com a finalidade de entretenimento e lazer, além daquelas utilizadas como estacionamento descoberto.

Σ S Não Edificada (somatório das áreas não edificadas)
 Nº total UH (número total de unidades habitacionais)

Critério a ser utilizado: somar as áreas, verificar o total de UH, estabelecer a relação entre elas e verificar se essa relação supera a metragem quadrada mínima estabelecida para a categoria.

2.4.2

Relação de áreas sociais/estar por UH (não incluída a circulação) de:					
a) 2,50m ²					5★
b) 2,00m ²				4★	
c) 1,50m ²			3★		
d) 1,00m ²		2★			
e) 0,50m ²	1★				

Refere-se à relação existente entre as áreas sociais e o número de Unidades Habitacionais. Entende-se por áreas sociais o somatório das seguintes áreas de acesso e uso comum dos hóspedes:

- a) portaria, "hall" de recepção e bar (se situado nas áreas sociais), excluídas as áreas internas aos balcões de atendimento;
- b) ambientes de estar, de TV, de jogos e de leitura;
- c) terraço cobertos e equipados com móveis de estar (não incluídos os das Unidades Habitacionais).

Somente considerar-se-ão incluídas nas áreas sociais, com suas áreas computadas para os fins de atendimento deste item/padrão, as salas de jogos localizadas no prédio principal e integradas e interligadas com as demais áreas sociais, cuja destinação seja múltipla, com ambientes específicos para jogos diversos, leitura e conversação.

Σ S Sociais (somatório das áreas sociais)
 Nº total UH (número total de unidades habitacionais)

Critério a ser utilizado: somar as áreas, verificar o total de UH, estabelecer a relação entre elas e verificar se essa relação supera a metragem quadrada mínima estabelecida para a categoria.

2.4.3

Banheiros sociais, masculino e feminino, separados entre si, com ventilação natural ou forçada:					
a) com compartimento especial adaptado para portadores de deficiência, respeitando as normas e leis em vigor			3★	4★	5★
b) com facilidades para o uso por portadores de deficiência	1★	2★			

Refere-se à verificação da existência de banheiros sociais, masculino e feminino, nas áreas sociais.

Os banheiros sociais masculino e feminino, separados, compõem-se no mínimo de: lavatório e bacia sanitária, sendo que no masculino é recomendável acrescentar-se mictórios independentes. Eles deverão estar equipados ainda com acessórios mínimos, tais como: espelho de "toilette" sobre o lavatório, sistema de secagem de mãos, saboneteira e cesta de papéis. Os pisos e paredes deverão ser revestidos de material impermeável e de fácil limpeza. A iluminação poderá ser artificial e a exaustão, quando não houver aberturas para o exterior, por meio de dutos. O banheiro social, com compartimento especial para deficientes físicos, pode ser uma unidade específica para uso exclusivo dos mesmos, ou o banheiro de uso comum dotado de padrões de acessibilidade que permitam a utilização, pelo portador de deficiência, de pelo menos uma peça de cada tipo, obedecendo as leis em vigor. No caso das facilidades para uso dos deficientes, deverão existir meios para que eles utilizem o banheiro, sem necessariamente, existir uma unidade específica.

Critério a ser utilizado: verificar a existência dos banheiros sociais, separados por sexo, e a possibilidade de sua utilização por portadores de deficiência, caso não haja banheiros específicos para seu uso. A exigência quanto a portador de deficiência deve observar o item 1.1.6.

2.4.4

Elevador social em prédio de dois ou mais pavimentos sem UH no pavimento térreo para alojamento das pessoas com dificuldades de locomoção					5★
---	--	--	--	--	----

Refere-se à obrigatoriedade da existência de elevador social para hotel 5★, independente do número de quatro pavimentos ou de postura municipal aplicável, previstos no item 1.1.3.

O equipamento destina-se ao transporte vertical dos hóspedes da recepção até o setor habitacional e/ou social, podendo ainda transportar as suas bagagens.

A eventual dispensa do elevador não isenta o meio de hospedagem de atender às disposições do item 1.1.6.

2.4.5

Local próprio para embarque/desembarque de portadores de deficiência e estacionamento, para os hóspedes em geral, com:					
a) 100% do número de UH				4★	5★
b) 80% do número de UH	1★	2★	3★		
c) com manobreiro					
c.1) independente da disposição das vagas do estacionamento					5★
c.2) Quando a disposição das vagas do estacionamento não permitir vagas individuais com livre acesso/saída			3★	4★	

Refere-se à verificação da existência de vagas à disposição dos hóspedes (cobertas ou não), localizadas no próprio prédio, ou ainda fora do estabelecimento, desde que haja contrato de locação e manobrista habilitado. Dependendo da categoria do estabelecimento, deverá existir o manobreiro, independente da disposição das vagas. No local para embarque/desembarque de portadores de deficiência devem existir placas indicativas (com simbologia internacional) colocadas a uma altura que permita sua rápida identificação. Havendo diferença de nível entre a rua e a entrada social do estabelecimento, ou para o ingresso ao seu interior, o desnível deverá ser vencido através de rampas, ou, dependendo da data de aprovação do projeto (após 12/08/87), deverão existir meios para o atendimento deste requisito.

2.4.6

Áreas sociais devidamente climatizadas:					
a) com ar condicionado (refrigeração/calefação) nos ambientes fechados				4★	5★
b) por ventilação natural e/ou por outros equipamentos (portáteis, de teto, etc.) de acordo com o clima e as características construtivas do estabelecimento	1★	2★	3★	4★	5★

Refere-se à verificação da existência de equipamento adequado à climatização (refrigeração/calefação) no setor social. As faixas de conforto térmico são aquelas utilizadas no item 2.3.10.

2.4.7

Revestimentos, pisos, forrações, mobiliários e decoração com materiais de 1ª linha					5★
---	--	--	--	--	----

Refere-se à verificação da qualidade dos materiais utilizados nos revestimentos, mobiliário e decoração, que deverão estar entre os "top" de linha.

Critério a ser utilizado: análise visual do tipo de material, que deverá ser de 1ª linha, nos revestimentos, mobiliário e decoração. Os revestimentos dos banheiros devem ser de material resistente, liso, impermeável e lavável.

2.4.8

Música ambiente nas áreas sociais					5★
--	--	--	--	--	----

Autoexplicativo.

2.4.9

Tratamento paisagístico				4★	5★
--------------------------------	--	--	--	----	----

Refere-se à verificação de tratamento paisagístico nas áreas sociais.

Critério utilizado deverá ser a análise visual do tratamento paisagístico, nas áreas internas e/ou externas, através de demonstração de conservação e manutenção permanentes.

2.4.10

Ambientação/conforto/decoração compatíveis com a categoria	1★	2★	3★	4★	5★
---	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------

Refere-se à verificação da compatibilidade da ambientação, conforto e decoração com a categoria do estabelecimento. Considerar, na avaliação deste item, diferentes níveis de gradação para: o espaço disponível, os revestimentos e materiais utilizados e o nível de conforto que propiciam; a qualidade do mobiliário e sua disposição pelo ambiente e a funcionalidade que permitem; a simplicidade, originalidade ou sofisticação dos objetos de decoração.

2.5 - COMUNICAÇÕES

2.5.1

Equipamento telefônico nas áreas sociais	1★	2★	3★	4★	5★
---	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------

Autoexplicativo.

2.5.2

Local apropriado para ligações telefônicas nas áreas sociais, com privacidade				4★	5★
--	--	--	--	-----------	-----------

Refere-se à existência de local com privacidade para ligações telefônicas. A privacidade poderá ser garantida através de cabine telefônica ou similar. Poderá localizar-se junto à recepção, à disposição dos hóspedes e com fácil acesso pela área social, oferecendo privacidade ao hóspede durante o seu uso.

2.5.3

Central telefônica, com ramais em todos os setores			3★	4★	5★
---	--	--	-----------	-----------	-----------

Refere-se à existência de central telefônica, conectada a todos os setores do hotel, inclusive as UH. A central telefônica deverá ter ramais em todos os setores do estabelecimento e deverá estar em perfeitas condições de uso. Nas demais categorias, onde houver este tipo de serviço, deverão ser obedecidos os mesmos critérios.

2.5.4

Serviço telefônico eficaz, com equipamento apropriado	1★	2★	3★	4★	5★
--	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------

Refere-se à existência de serviço telefônico capaz de assegurar, com eficácia, as comunicações externas e internas do hóspede. A eficácia do serviço telefônico deverá ser garantida através de equipamentos com quantidade e qualidade suficientes para o porte do estabelecimento.

2.5.5

Equipamento para fax			3★	4★	5★
-----------------------------	--	--	-----------	-----------	-----------

Autoexplicativo.

2.5.6

Qualificação dos operadores de telefonia				4★	5★
---	--	--	--	-----------	-----------

Refere-se à verificação da existência de critérios específicos para a qualificação dos operadores de telefonia, inclusive das telefonistas bilingües (uma por turno) dos hotéis 5★.

2.6 - ALIMENTOS E BEBIDAS

2.6.1

Área de restaurante compatível com a quantidade de UH, de no mínimo 1,00m² por lugar, com ambientes distintos e acessíveis para pessoas em cadeiras de rodas, e com as seguintes relações de área por UH:	1★	2★	3★	4★	5★
---	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------

(Aprovado pela Deliberação Normativa nº 387, de 28/01/98, e publicado no Diário Oficial nº 27, de 09/02/98, Seção I, Pág. 56 a 82.)

a) 1,00 m ²				4★	5★
b) 0,80 m ²			3★		
c) 0,60 m ²	1★	2★			

Refere-se à verificação da relação existente entre a área de restaurante com o número de UH e o número de lugares.

Restaurantes são salas, com cozinha separada, onde são servidas as refeições diárias, por pessoal devidamente treinado. As áreas dos restaurantes são aquelas ocupadas pelas mesas, cadeiras e outros equipamentos inerentes, inclusive a área de circulação dos usuários. Para este cálculo será considerado o somatório das áreas das salas de refeições de todos os restaurantes existentes no estabelecimento. As facilidades que deverão existir para os portadores de deficiência física são as constantes na NBR 9050, observado o item 1.1.6 da Matriz de Classificação.

A compatibilidade do restaurante deverá satisfazer as seguintes fórmulas:

$$\frac{\Sigma S \text{ Restaurantes}}{N^{\circ} \text{ total UH}} \quad \left(\begin{array}{l} \text{(somatório das áreas dos restaurantes)} \\ \text{(número total de unidades habitacionais)} \end{array} \right)$$

e

$$\frac{\Sigma S \text{ Restaurantes}}{N^{\circ} \text{ total lugares}} \quad \left(\begin{array}{l} \text{(somatório das áreas dos restaurantes)} \\ \text{(número total de lugares)} \end{array} \right)$$

Critério a ser utilizado: somar as áreas, verificar o total de lugares e de UH, estabelecer as relações entre elas e verificar se superam a metragem quadrada mínima estabelecida para a categoria, e com facilidades para utilização por portadores de deficiência.

2.6.2

Serviços de alimentação em:					
a) ambientes separados e independentes entre si para restaurante, bares e outros:					
a.1) mínimo de quatro ambientes					5★
a.2) mínimo de três ambientes				4★	
a.3) mínimo de dois ambientes			3★		
b) ambiente único para todos os serviços de alimentação	1★	2★			

As áreas das salas de refeições são todas aquelas ocupadas por mesas, cadeiras e outros equipamentos inerentes, incluindo a área de circulação dos usuários e do pessoal de serviço.

Os bares são instalações próprias para servir bebidas em balcão e/ou pequenas mesas, com a presença de "bar man". A área de serviço do bar, atrás do balcão, deve possuir local para a guarda de copos e garrafas, pia para a lavagem de copos e refrigerador para a guarda de bebidas e gelo. Sempre que o bar servir bebidas apenas no balcão, este deve dispor de assentos ao longo do mesmo.

2.6.3

Área da cozinha compatível com a área do restaurante	1★	2★	3★	4★	5★
---	----	----	----	----	----

Áreas de cozinha são todas aquelas destinadas à preparação e cocção dos alimentos, bem como aquelas destinadas à lavagem dos utensílios de cozinha e do restaurante. A relação entre o somatório das áreas de cozinha e o somatório das áreas de restaurantes deverá ser de no mínimo 50%.

$$\frac{\Sigma S C}{\Sigma S R} \quad \left(\begin{array}{l} \text{(somatório das áreas de cozinha)} \\ \text{(somatório das áreas de restaurantes)} \end{array} \right)$$

As áreas dos bares e despensa geral não devem ser incluídas neste somatório.

2.6.4

Copa central para o preparo de lanches e café da manhã	1★	2★	3★	4★	5★
---	----	----	----	----	----

Copa central é uma dependência própria e separada da cozinha, que tem por objetivo o preparo e distribuição do café da manhã e de pratos leves para o "Room Service" e Sala de Café. Deverá ser obrigatória, também, a sua existência, se, em outras categorias, os estabelecimentos oferecerem estes serviços.

2.6.5

Dispensa para abastecimento diário da cozinha	1★	2★	3★	4★	5★
--	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------

A dispensa é a área específica destinada a suportar uma quantidade de alimentos suficientes para o uso diário da cozinha do estabelecimento.

2.6.6

Climatização nos ambientes de alimentação fechados (sem sistema de ventilação natural) ou naqueles onde exista a possibilidade de acesso de insetos voadores/poeira, etc.:					
a) por ar condicionado (calefação/refrigeração)					5★
b) por ar condicionado (calefação/refrigeração), nos locais onde ocorrer temperatura média mensal superior a 24°C e inferior a 18°C, e por outros equipamentos (portáteis, de teto, etc.) devidamente divulgados e disponibilizados ao hóspede, quando as temperaturas médias mensais situarem-se entre 18°C e 24°C				4★	
c) por ar condicionado (calefação/refrigeração), nos locais onde ocorrer temperatura média mensal superior a 26°C e inferior a 16°C, e por outros equipamentos (portáteis, de teto, etc.) devidamente divulgados e disponibilizados ao hóspede, quando as temperaturas médias mensais situarem-se entre 16°C e 26°C			3★		
d) por equipamentos (portáteis, de teto, etc.) devidamente divulgados e disponibilizados ao hóspede	1★	2★			

Refere-se à verificação da existência, de divulgação e disponibilização de equipamentos adequados à climatização (calefação/refrigeração) no setor de Alimentos e Bebidas, de acordo com as condições climáticas e a categoria do estabelecimento. O hotel, independente da categoria, deve ter condições de disponibilizar equipamentos portáteis, sempre que os hóspedes os solicitarem.

2.6.7

Câmaras frigoríficas ou equipamento similar	1★	2★	3★	4★	5★
--	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------

Câmara frigorífica é o compartimento equipado por uma unidade de refrigeração completa. A porta, as paredes e o piso deverão ser revestidos de material impermeável e isolante térmico, admitindo-se sua substituição por equipamento similar, desde que em perfeitas condições de uso.

2.6.8

Móveis, equipamentos e utensílios necessários ao funcionamento do setor de alimentos e bebidas (aparador, baixelas e talheres, pratos e copos, toalhas e guardanapos, etc.) compatíveis com as características arquitetônicas e a categoria do estabelecimento	1★	2★	3★	4★	5★
---	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------

Refere-se à verificação da existência de móveis, equipamentos e utensílios úteis ao bom funcionamento do setor e compatíveis com o estilo e categoria do estabelecimento.

O aparador é o móvel destinado a guarda de louças, talheres, copos, toalhas e guardanapos limpos para distribuição.

Considera-se baixela o conjunto completo e uniforme de utensílios para o serviço das mesas da sala de refeições, verificando se estão em perfeitas condições de uso e apresentação.

Os materiais utilizados para os hotéis 5★ devem incluir-se entre aqueles considerados “top” de linha por fabricantes, arquitetos, revistas e lojas especializadas. Nas demais categorias poderão ser de outro material, dependendo da categoria do estabelecimento.

2.6.9

Sistema de exaustão mecânica no ambiente da cozinha	1★	2★	3★	4★	5★
--	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------

A exaustão mecânica no ambiente da cozinha, geralmente através de duto, é feita por equipamento para renovação do ar, localizado na parede, com motores blindados acoplados ao mesmo.

2.6.10

Equipamento para preparo de alimentos	1★	2★	3★	4★	5★
--	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------

Refere-se à verificação da existência de equipamentos para preparo de alimentos, seja para cocção, seja para assar, tais como: coifa, fogão industrial, forno combinado, máquina de frios, serra, máquina de moer carne, fogão com forno, balcão frigorífico, máquina de lavar pratos, máquina de gelo, monta-carga, máquina de descascar batata e eletrodomésticos menores.

2.6.11

Telas nas áreas de serviço com aberturas para o exterior	1★	2★	3★	4★	5★
---	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------

As telas deverão ter trama pequena o suficiente para impedir a entrada de insetos, roedores e pequenos animais, devendo estar bem fixadas, conservadas e presentes em todas as aberturas para o exterior.

2.6.12

Critérios específicos de qualificação do cozinheiro		2★	3★	4★	5★
--	--	-----------	-----------	-----------	-----------

Refere-se à verificação da existência de critérios escritos para a qualificação do cozinheiro.

Critério a ser utilizado: verificar registros e o nível de capacitação do cozinheiro em função dos critérios que lhe foram exigidos, pelo estabelecimento, para admissão e operação.

2.6.13

Critérios específicos de qualificação do "bar man"			3★	4★	5★
---	--	--	-----------	-----------	-----------

Autoexplicativo.

2.6.14

Serviço de alimentação com qualidade e em níveis compatíveis com a categoria do estabelecimento	1★	2★	3★	4★	5★
--	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------

Refere-se à verificação do padrão de alimentação, bem como de detalhes no atendimento do restaurante, que façam com que ele seja considerado de padrão internacional (qualidade dos alimentos, matéria-prima, apresentação, etc.).

Todas as atividades, instalações, equipamentos e ambientes do Setor de Alimentos e Bebidas deverão obedecer aos procedimentos e instruções de trabalho escritos que padronizem a forma de atendimento a Legislação e Regulamentos Sanitários aplicáveis quanto a recebimento, armazenamento, manuseio, preparação e serviços.

2.6.15

Ambientação/conforto/decoração compatíveis com a categoria	1★	2★	3★	4★	5★
---	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------

Refere-se à verificação da compatibilidade da ambientação, conforto e decoração com a categoria do estabelecimento.

Considerar, na avaliação deste item, diferentes níveis de gradação para: o espaço disponível, os revestimentos e materiais utilizados e o nível de conforto que propiciam; a qualidade do mobiliário e sua disposição pelo ambiente e a funcionalidade que permitem: a simplicidade, originalidade ou sofisticação dos objetos de decoração.

2.7 - LAZER**2.7.1**

Atrativos naturais no terreno ou seu entorno que possibilitem a prática de atividades de lazer	1★	2★	3★	4★	5★
---	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------

Refere-se à verificação da existência de atrativos naturais no local, para atividades de entretenimento e lazer. O aproveitamento da natureza deverá ser feito com noções de uso e conservação, deslocamento e aproveitamento das áreas.

2.7.2

(Aprovado pela Deliberação Normativa nº 387, de 28/01/98, e publicado no Diário Oficial nº 27, de 09/02/98, Seção I, Pág. 56 a 82.)

Áreas, ambientes, instalações, equipamentos e serviços apropriados e indispensáveis à disponibilização e prática dos seguintes tipos, e quantidades mínimas, de atividades de entretenimento e lazer:					
a) jogos de salão (xadrez, dama, sinuca, bilhar, ping-pong, totó, jogos de carta, jogo de dardos, bingo, jogos eletrônicos e outros) disponibilização de, no mínimo:					
a.1) oito opções					
a.2) seis opções					
a.3) quatro opções					
a.4) duas opções					
b) jogos e práticas esportivas (ginástica, musculação, futebol, voleibol, basquetebol, tênis, natação, polo aquático, golfe ou mini-golfe, tiro ao alvo, arco e flecha, patinação, surf, vela, caiaque, equitação, "jet-sky", esqui, ciclismo, natação, etc.) disponibilização de, no mínimo:					
b.1) oito opções					
b.2) seis opções					
b.3) quatro opções					
b.4) duas opções					
c) atividades recreativas organizadas e orientadas para maior convívio e aproveitamento da natureza (caminhadas/"treking", cavalgadas, passeios ciclísticos, escaladas/alpinismo, passeios marítimos, lacustres ou fluviais, mergulho/"snorkel", teleférico, canoagem/"rafting", observação de áreas de grande atividade natural, com paisagens, flora ou fauna de grande singularidade, reconhecida em guias e roteiros especializados) disponibilização de, no mínimo:					
c.1) seis opções					
c.2) quatro opções					
c.3) três opções					
c.4) duas opções					
d) atividades culturais e de convívio social ("shows"/espetáculos artísticos, música ao vivo, dança/discoteca, exibição de filmes, exibição de peças teatrais, exibição de atletas e equipes esportivas de destaque, livros/revistas/jornais, atividades para recreação infantil, brinquedos infantis) disponibilização de, no mínimo:					
d.1) quatro opções					
d.2) três opções					
d.3) duas opções					

Refere-se à verificação da existência das áreas, ambientes, instalações, equipamentos e serviços apropriados e indispensáveis às atividades de entretenimento e lazer, em número variando com a categoria do estabelecimento.

2.7.3

Programação diária das práticas de entretenimento e lazer selecionadas, dentre as disponíveis, em função das condições climáticas e dos índices de ocupação do hotel, de modo a preencher o tempo livre e assegurar o lazer dos hóspedes:					
a) organizada e elaborada por coordenador especializado e devidamente qualificado					
b) orientada e acompanhada por animador:					
b.1) devidamente qualificado e treinado					
b.2) treinado entre os funcionários do hotel					
c) disponibilizando instrutor(es) para ensinar a prática de determinadas atividades					

Verificar a existência de uma programação diária com o pessoal especializado, que são:

- Coordenador - profissional com qualificação específica, que monta as programações. Entende de esporte, recreação e lazer.
- Animador - especialista na prática de determinada(s) modalidade(s) de recreação/lazer, com fundamentos práticos.

- Instrutor - pessoa com formação específica na(s) modalidade(s) de lazer ministrada(s), com fundamento teórico e prático.

2.7.4

Piscina com guarda-vidas			3★	4★	5★
--------------------------	--	--	----	----	----

A piscina deverá ser provida de equipamento de tratamento de água e, junto a ela, devem estar localizados sanitários para ambos os sexos, com ventilação. A piscina deverá ainda apresentar mobiliário e ser atendida por guarda-vidas com qualificação específica.

Admitir-se-á a fixação de horário de funcionamento (não inferior a 12 horas diárias) desde que devidamente explicitado, para o hóspede, no local e no diretório de serviços. Fora do horário de funcionamento admitir-se-á o fechamento do acesso ao ambiente, o uso de rede protetora, ou a utilização de vigia.

2.7.5

Sauna seca ou a vapor, com duchas e sala de repouso			3★	4★	5★
---	--	--	----	----	----

A sauna a vapor utiliza revestimentos impermeáveis e não porosos, capazes de enfrentar um ambiente úmido e quente. O ar saturado de vapor de água gerado é controlado por equipamento próprio. A temperatura máxima suportável é de 50°C. A sauna seca permite suportar temperaturas de até 120°C e é revestida de madeira. Como parte integrante da sauna, é obrigatória a presença de uma sala de repouso, equipada com móveis especiais para descanso, sanitários, vestiário e, principalmente, ducha de água fria. Os equipamentos e móveis devem estar em perfeitas condições de uso.

2.7.6

Ambiente reservado para leitura, visitas e outros		2★	3★	4★	5★
---	--	----	----	----	----

A sala de leitura é ambiente exclusivo, equipado com iluminação e mobiliário adequados, inclusive para acomodar livros, jornais e revistas. O ambiente da sala de leitura deverá ser tranquilo e permitir a concentração. A sala de jogos de mesa deverá situar-se em ambiente específico, de uso exclusivo dos hóspedes do estabelecimento. A sala de jogos de mesa poderá estar equipada com mesas para jogos de xadrez, damas, bilhares, sinuca, ping-pong, dominó e outros permitidos, bem como aparelhos de recreação.

A área deste ambiente destinado a lazer múltiplo pode, também, ser considerada como área social, nos termos do item 2.4.1. Deverá ser verificado se existe área suficiente para o mobiliário e equipamentos, de acordo com o porte do estabelecimento. As dependências e o material deverão estar em condições perfeitas de uso.

2.7.7

Ambientação/conforto/decoração compatíveis com a categoria	1★	2★	3★	4★	5★
--	----	----	----	----	----

Refere-se à verificação da compatibilidade da ambientação, conforto e decoração com a categoria do estabelecimento. Considerar, na avaliação deste item, diferentes níveis de gradação para: o espaço disponível, os revestimentos e materiais utilizados e o nível de conforto que propiciam; a qualidade do mobiliário e sua disposição pelo ambiente e a funcionalidade que permitem; a simplicidade, originalidade ou sofisticação dos objetos de decoração.

2.8 - REUNIÕES/SALÃO DE EVENTOS

2.8.1

Ambiente adequado para reuniões/salão de eventos				4★	5★
--	--	--	--	----	----

O hotel deverá possuir área, normalmente localizada nas salas de apoio ao salão de reuniões e eventos, com detalhes arquitetônicos (revestimentos, acomodações, acústica, etc.) e instalações eletro-eletrônicas capazes de torná-la prontamente reversível em ambiente - salão de eventos - que atenda aos desejos do hóspede ou cliente em utilizá-la para suas atividades profissionais e reuniões de negócio.

2.8.2

Equipamentos para reuniões/salão de eventos				4★	5★
---	--	--	--	----	----

Esses equipamentos compreendem: aparelhos de fax, máquinas para reprodução xerográficas, computadores em versões atuais, modem, conexão com Internet ou similar, vídeo-cassete, TV, aparelhos retroprojetores, telas para projeção, aparelhos de projeção de slides e tudo o mais que possa servir de apoio para convenções e reuniões. O avaliador deverá verificar a (Aprovado pela Deliberação Normativa nº 387, de 28/01/98, e publicado no Diário Oficial nº 27, de 09/02/98, Seção I, Pág. 56 a 82.)

existência ou capacidade de disponibilização desses equipamentos para que reuniões/eventos ocorram simultaneamente no estabelecimento (de acordo com o número de salas destinados para este fim), aceitando-se contrato de locação. Além do contrato de manutenção com firma especializada, os equipamentos deverão estar em perfeitas condições de uso. Nas demais categorias onde houver este tipo de dependência, deverão ser utilizados os mesmos critérios.

2.8.3

Qualidade dos serviços prestados ("coffee break" e outros)				4★	5★
---	--	--	--	-----------	-----------

A comprovação deverá ser feita através de critério do avaliador no ato da vistoria, atentando-se para o bom funcionamento dos serviços de apoio ("coffee break", limpeza dos ambientes do setor). No caso de terceirização do serviço, o contrato atualizado deverá ser apresentado. Nas demais categorias onde houver este tipo de serviço, deverão ser utilizados os mesmos critérios.

2.8.4

Ambientação / conforto / decoração compatíveis com a categoria				4★	5★
---	--	--	--	-----------	-----------

Refere-se à verificação da compatibilidade da ambientação, conforto e decoração com a categoria do estabelecimento. Considerar, na avaliação deste item, diferentes níveis de gradação para: o espaço disponível, os revestimentos e materiais utilizados e o nível de conforto que propiciam; a qualidade do mobiliário e sua disposição pelo ambiente e a funcionalidade que permitem; a simplicidade, originalidade ou sofisticação dos objetos de decoração.

2.9 - SERVIÇOS ADICIONAIS

2.9.1

ambientes, instalações e/ou equipamentos adequados destinados a salão de beleza, venda de jornais e revistas, drogaria, loja de conveniência, locação de automóveis, reserva em espetáculos, agência de turismo, câmbio, transporte especial e outros:					
a) mínimo de quatro					5★
b) mínimo de dois			3★	4★	

Estes serviços adicionais implicam na existência de instalações, ambientes e equipamentos apropriados, motivo pelo qual o avaliador deve verificar se existem áreas suficientes para sua localização no estabelecimento, de acordo com as exigências para a categoria pretendida (três, quatro ou cinco estrelas), e se os serviços adicionais estão sendo efetivamente prestados. Os serviços poderão ser terceirizados pelo estabelecimento.

2.9.2

Critérios específicos de qualificação dos concessionários			3★	4★	5★
--	--	--	-----------	-----------	-----------

Refere-se à verificação da existência e utilização de normas e procedimentos apropriados para a qualificação dos concessionários de serviços adicionais, assim como programa de acompanhamento desses serviços pelo estabelecimento.

2.9.3

Divulgação dos serviços disponibilizados	1★	2★	3★	4★	5★
---	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------

Refere-se à divulgação e explicitação dos compromissos para com o hóspede através de folheto, em local visível, dos serviços adicionais oferecidos no estabelecimento. O avaliador deverá verificar a existência, nas dependências do estabelecimento, da referida folheteria.

ANEXO IV



GOVERNO DO ESTADO
SECRETARIA DE SEGURANÇA PÚBLICA

FNRH
FICHA NACIONAL DE REGISTRO DE HÓSPEDES

PESSOA JURÍDICA:		REG. EBT:	
EMPREENDIMENTO:		TIPO:	CAT: TELEFONE:
ENDEREÇO:	CEP:	MUNICÍPIO:	UF:

FAVOR USAR ESFEROGRÁFICA E LETRA DE FORMA - PLEASE BALL POINT AND BLOCK LETTERS:

NOME COMPLETO - FULL NAME			TELEFONE- TELEPHONE	
PROFISSÃO - OCCUPATION	NACIONALIDADE - NATIONALITY	IDADE - AGE	SEXO- SEX	
			M <input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/>	F <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/>
DOCUMENTO DE IDENTIDADE - TRAVEL DOCUMENT				
NÚMERO	TIPO	ÓRGÃO EXPEDIDOR		
	TYPE	ISSUING COUNTRY		
RESIDENCIA PERMANENTE - PERMANENT ADDRESS		CIDADE, ESTADO - CITY, STATE PAÍS-COUNTRY		
ÚLTIMA PROCEDÊNCIA - ARRIVING FROM (CIDADE, PAÍS-CITY, COUNTRY)				
PRÓXIMO DESTINO - NEXT DESTINATION (CIDADE, PAÍS - CITY, COUNTRY)				
MOTIVO DA VIAGEM - PURPOSE OF TRIP				
TURISMO	NEGÓCIO	CONVENÇÃO	OUTRO	
TOURISM <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/>	BUSINESS <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/>	CONVENTION <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/>	OTHER <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/>	
MEIO DE TRANSPORTE - ARRIVING BY				
AVIÃO	NAVIÓ	AUTOMÓVEL	ONIBUS/TREM	
PLANE <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/>	SHIP <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/>	CAR <input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/>	BUS/TRAIN <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/>	
ASSINATURA DO HOSPEDE - GUEST'S SIGNATURE				
ENTRADA		SAÍDA		
DATA		DATA		
HORA		HORA		
ACOMPANHANTES	UH Nº	FNRH	REGISTRO	
<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/>				
PARA USO DA EMBRATUR				
CÓDIGO PAIS	CÓDIGO PROF.	CÓDIGO PROCED.	CÓDIGO DESTINO	
<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/>	

NOTA: INFORMAÇÕES MÍNIMAS OBRIGATÓRIAS

(Aprovado pela Deliberação Normativa nº 387, de 28/01/98, e publicado no Diário Oficial nº 27, de 09/02/98, Seção I, Pág. 56 a 82.)

00 RESERVADO

01 NUMERO EMBRATUR SEQUENCIA MF ATIV. DC

02 LEITOS

03 UHs

04 REGISTRO DO MOVIMENTO DIARIO DO PERIODO COMPREENDIDO ENTRE
 DIA E DIA DE MÊS DE ANO

05 NOME DO ESTABELECIMENTO

06 DISTRITO OU LOCALIDADE MUNICIPIO UF

07 CAMPO 10 DO MÊS ANTERIOR (ÚLTIMO DIA)	08 MOVIMENTO DE HÓSPEDES				09 UHs OCUPADAS	
	DIAS	ENTRADAS	SAÍDAS	HOSPEDADOS	DIAS	
	01				01	
	02				02	
	03				03	
	04				04	
	05				05	
	06				06	
	07				07	
	08				08	
	09				09	
	10				10	
	11				11	
	12				12	
	13				13	
	14				14	
	15				15	
	16				16	
	17				17	
	18				18	
	19				19	
	20				20	
	21				21	
	22				22	
	23				23	
	24				24	
	25				25	
	26				26	
	27				27	
	28				28	
	29				29	
	30				30	
	31				31	
	TOTAL				TOTAL	

15 CARIMBO DO ESTABELECIMENTO - DATA E ASSINATURA

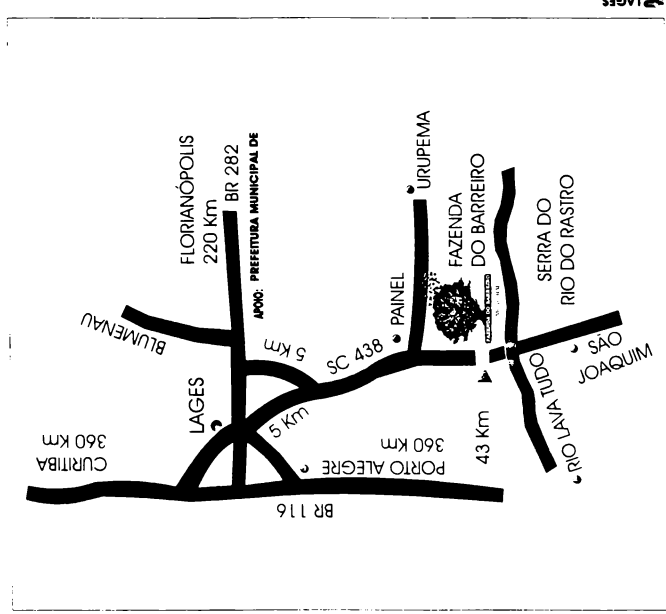
16 PROTOCOLO DE RECEBIMENTO

ANEXO 6 – FOLHETO DE DIVULGAÇÃO DO HOTEL FAZENDA DO BARREIRO

Fazenda do Barreiro



Uma Fonte de Lazer Junto à Natureza!



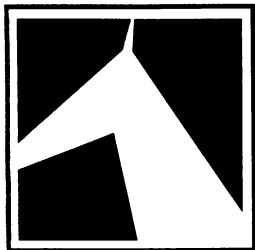
INFORMAÇÕES E RESERVAS:

- Escritório: Rua Emiliano Ramos 478
88502-220 - Lages - SC
(049) 222-3031
 - Fazenda: Rodov. SC 438 - Km 43
Divisa Paineira / Urupema
(049) 236-1226
- www.matrix.com.br/barreiro
E-mail: fazbarre@matrix.com.br



ANEXO 7– FOLHETO DE DIVULGAÇÃO DO HOTEL FAZENDA PEDRAS NEGRAS

A 60 KM DO RIO
 É UM HOTEL FAZENDA
 DE CONVENIÊNCIAS, MUITO LAZER
 INFRA-ESTRUTURA DE CENTRO
 AQUI VOCE ENCONTRA

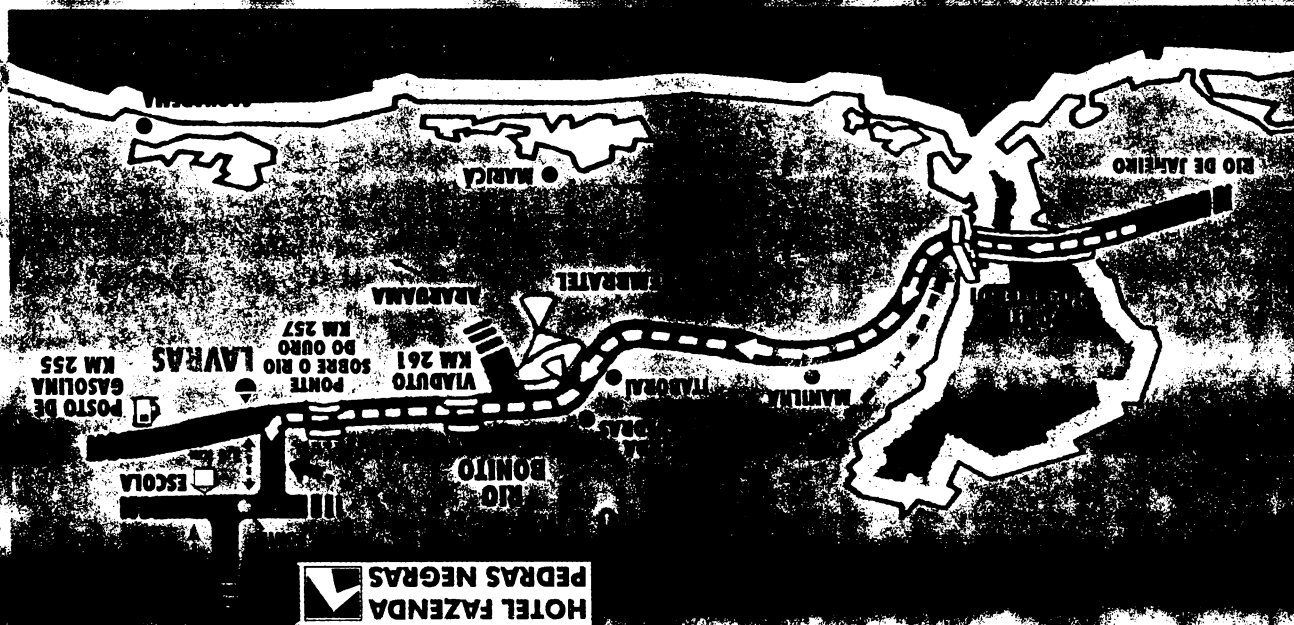


HOTEL FAZENDA PEDRAS NEGRAS

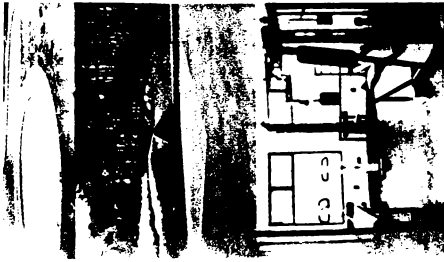
CENTRAL DE RESERVAS

Av. Almirante Barroso, 63 sala 1.906 - RIO - Tels.: 21 240-9425 - 262-3146 - 532-0202
www.pedrasnegras.com.br

BR-101 - Km 257 - LAVRAS - RIO - Tels.: 21 734-0425 734-1646



**ANEXO 8 – FOLHETO DE DIVULGAÇÃO DO HOTEL FAZENDA
DONA CAROLINA HOTEL**



O Hotel da Fazenda Dona

Carolina conta com várias opções de lazer e de entretenimento: quadra de tênis, mini-campo de futebol, piscinas, circuito para caminhadas. Tudo cercado do verde da floresta tropical e dos gramados. O Fitness Center tem saunas seca e a vapor, duchas, sala de ginástica e salas para massagem.



Salão de estar e de jogos

O Dona Carolina conta com agradável salão para momentos de distração, leitura e convivência entre os hóspedes. E, com o calor de uma lareira nas noites mais frias.

Centro Hípico

Junto ao Hotel funciona um bem montado Centro Hípico, com animais para todos os tipos de equitadores. O centro conta com monitores e professores de equitação, de enduro e de salto.

Centro de Convenções

O Hotel conta com estrutura para atender a realização de eventos, encontros e reuniões empresariais. São auditórios e salas de apoio, com ar condicionado, vídeo e som.

Igreja Nossa Senhora da Conceição

Construída no século XIX, a Igreja Nossa Senhora da Conceição foi restaurada e está aberta para visitas e para a realização de cerimônias.

Suítes e apartamentos do mais alto nível

O acabamento e a decoração apresentados pelo Hotel da Fazenda Dona Carolina revelam a preocupação com o conforto dos hóspedes.

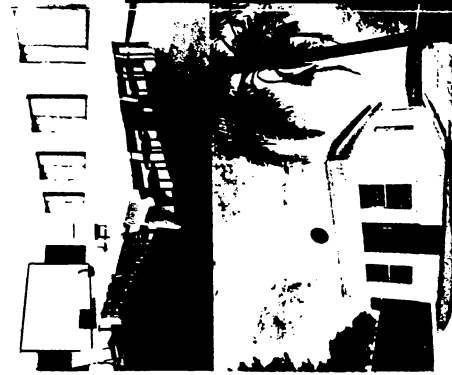
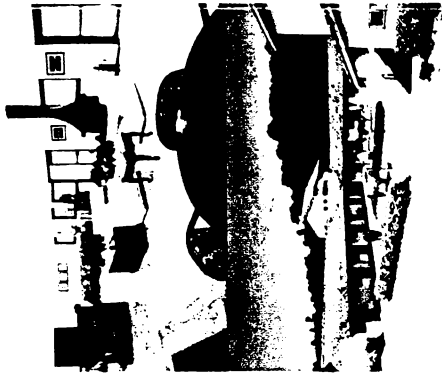
Todas as acomodações têm ar condicionado quente e frio, ventilador de teto, banheiros em mármore travertino, frigobar e canais de TV por assinatura. As famílias com crianças podem contar com apartamentos conjugados.



A arte de comer e de beber muito bem

Ao se levantarem, os hóspedes do Hotel da Fazenda Dona Carolina desfrutam de um farto café-da-manhã, com sucos, frutas, pães e todos os acompanhamentos, servido no luminoso Café do Bosque, com vista para o pinheiral.

No almoço e no jantar são apresentados cuidadosos cardápios de comida caseira fina, no Restaurante Casa do "Seo" Osear, com vista para o lago e para as montanhas. Aqui também funciona um aconchegante american bar, onde uma boa pedida é o "Azul da Carolina", exclusivo aperitivo da casa. A alternativa para o almoço é a Churrascaria do Quiosque.



ANEXO 9 – FOLHETO DE DIVULGAÇÃO DO HOTEL FAZENDA
QUINTAS DE BOCAIÚVA

HOTEL FAZENDA QUINTAS DE BOCAIÚVA

NATUREZA PURA



Todos os prazeres do campo

Chalés Suítes

Chalés em alvenaria com 40 m²: quarto, sala com lareira, frigobar e tevê de 20". Varanda panorâmica com churrasqueira.



Cavalgadas

As emoções da aventura de cavalgar por vales, trilhas e rios. Conheça as nossas opções para o programa de um dia.



Comida típica

O melhor da cozinha regional no Restaurante Sabores do Campo. Cardápios especiais sábados, domingos e feriados, além do café colonial.



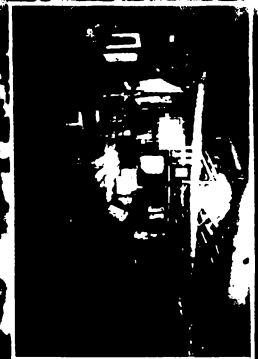
Pesque & Pague

Tanques de água mineral onde predomina a tilápia, num recanto cortado pelo Rio Capivari.

LOCAL PARA FESTA E EVENTOS

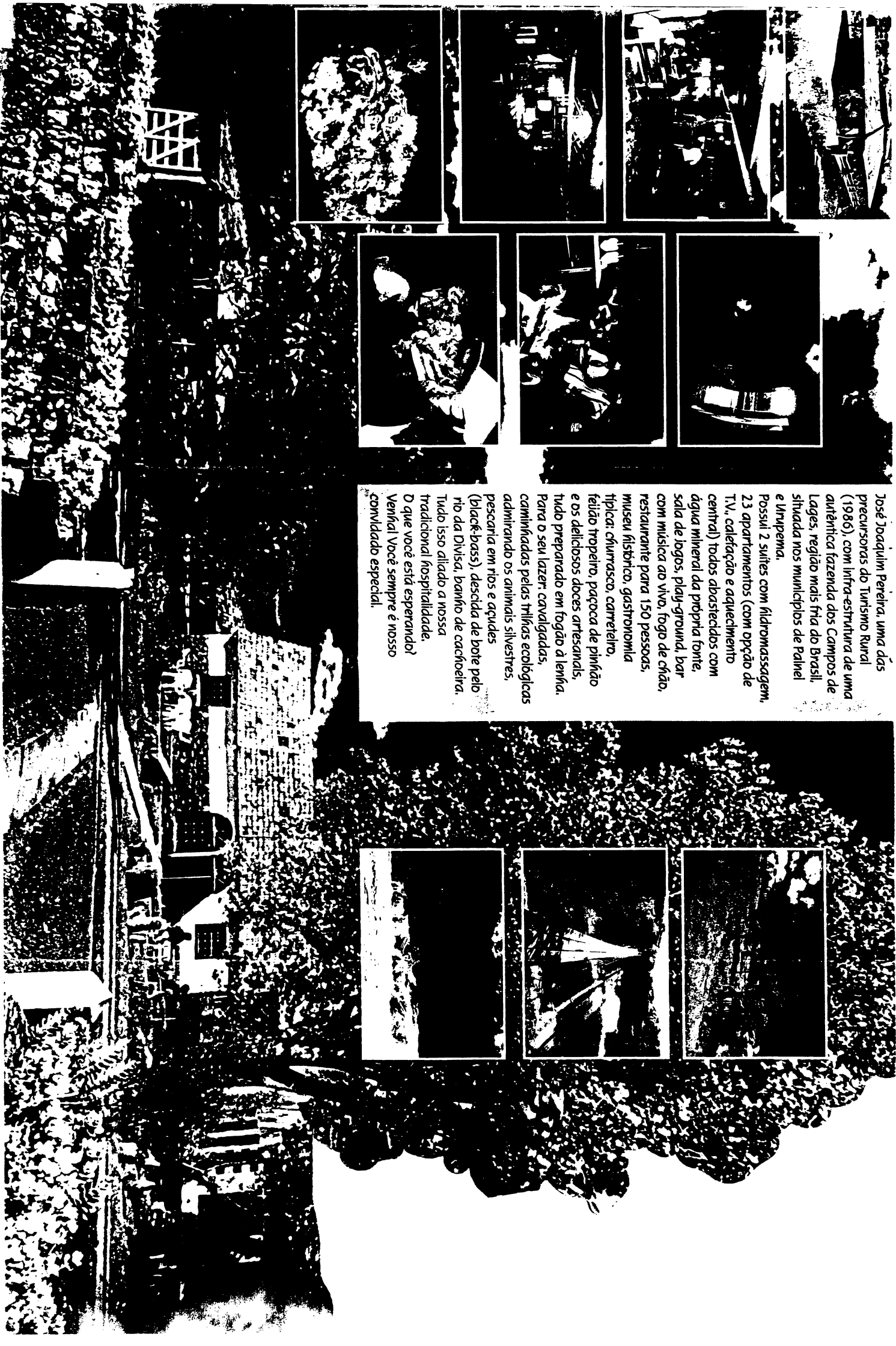
Estrada da Ribeira, km: 22 (a partir do trevo do Atuba) - Bocaiúva do Sul - PR - 07.441-9975-7995

ANEXO 10 – MAPA DO CIRCUITO ITALIANO DE TURISMO RURAL DE
COLOMBO



José Joaquim Pereira, uma das precursores do Turismo Rural (1986), com infra-estrutura de uma autêntica fazenda dos Campos de Lages, região mais fria do Brasil, situada nos municípios de Palmital e Urupema.

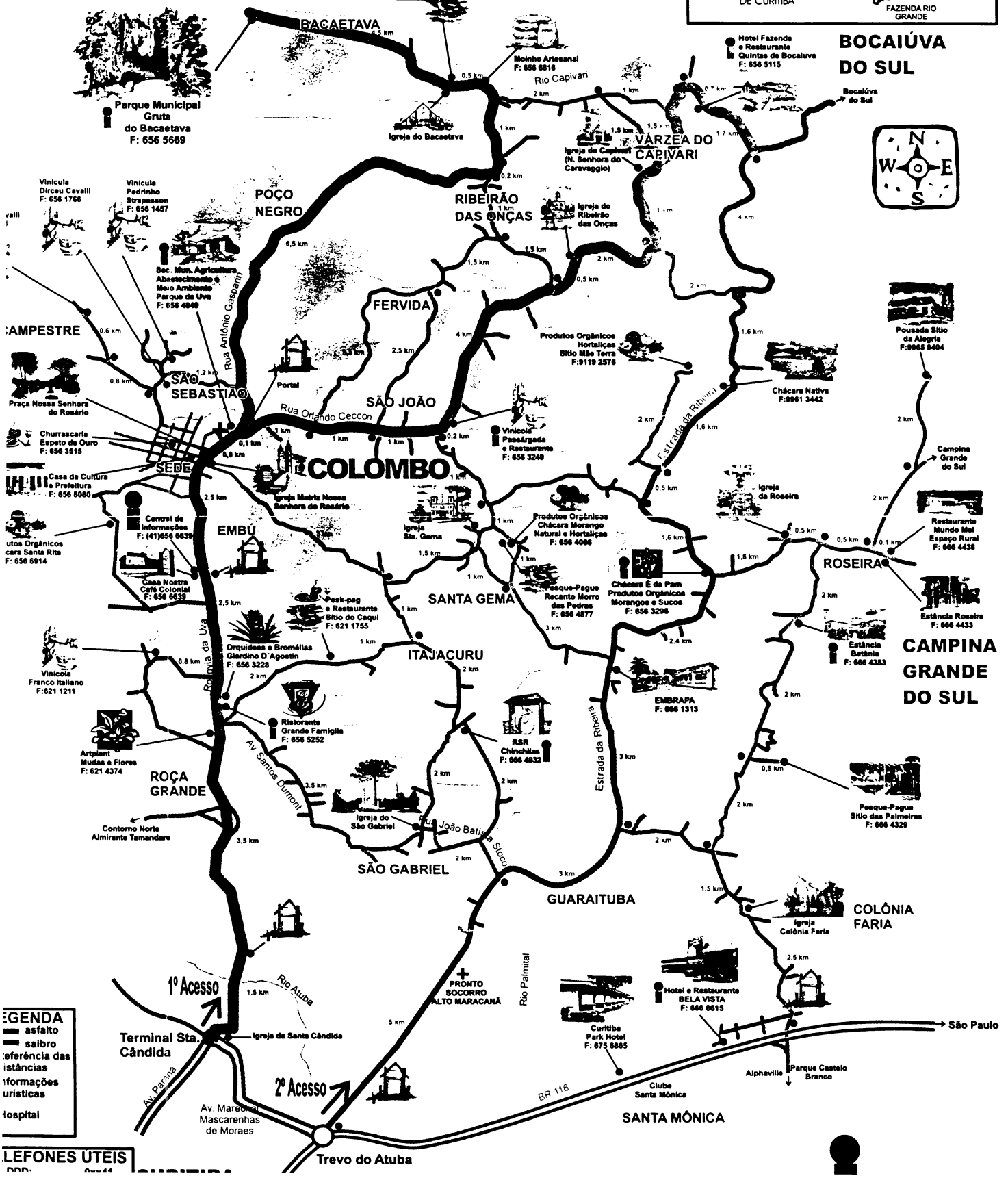
Passou 2 suítes com hidromassagem, 23 apartamentos (com opção de T.V., calefação e aquecimento central) todos abastecidos com água mineral da própria fonte, sala de jogos, play-ground, bar com música ao vivo, fogo de chão, restaurante para 150 pessoas, museu folclórico, gastronomia típica: afumrasco, carneleiro, feijão tropeiro, pacoca de pinhão e os deliciosos doces artesanais, tudo preparado em fogão a lenha. Para o seu lazer: cavalgadas, caminhadas pelas trilhas ecológicas admirando os animais silvestres, pescaria em rios e açudes (black-bass), descida de bote pelo rio da Divisa, banho de cachoeira. Tudo isso aliado a nossa tradicional hospitalidade. O que você está esperando? Venha! Você sempre é nosso convidado especial.



CIRCUITO ITALIANO e Turismo Rural

COLOMBO - Paraná

Mamma mia, você vai adorar!



- LEGENDA**
- asfalto
 - saibro
 - referência das informações turísticas
 - hospital

LEFONES UTEIS

