

**CAROLINE CAVAGNARI  
ETIENNE BAPTISTA DA CRUZ**

**QUAIS AS DIVERSAS FORMAS DE SE FACILITAR O  
TRABALHO DE UM DEPARTAMENTO DE  
MANUTENÇÃO DENTRO DE HOTÉIS DE  
CATEGORIA LUXO EM CURITIBA?**

**CURITIBA  
1999**

**CAROLINE CAVAGNARI  
ETIENNE BAPTISTA DA CRUZ**

**QUAIS AS DIVERSAS FORMAS DE SE FACILITAR O  
TRABALHO DE UM DEPARTAMENTO DE  
MANUTENÇÃO DENTRO DE HOTÉIS DE  
CATEGORIA LUXO EM CURITIBA?**

**Trabalho de Graduação apresentado ao  
Curso de Turismo, do Departamento de  
Comunicação e Turismo, Setor de Ciências  
Humanas Letras e Artes da Universidade  
Federal do Paraná.  
Prof. Orientador Rubens Rondon Kassar.**

**CURITIBA  
1999**

Dedicamos este projeto a  
todas as pessoas que nos  
apoiam, ajudam e colaboram  
para que este trabalho se torna-  
se possível.

## SUMÁRIO

|                                                                        |           |
|------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>APRESENTAÇÃO .....</b>                                              | <b>1</b>  |
| <b>INTRODUÇÃO .....</b>                                                | <b>3</b>  |
| <b>1 A HOTELARIA .....</b>                                             | <b>5</b>  |
| <b>2 HISTÓRICO DA MANUTENÇÃO .....</b>                                 | <b>8</b>  |
| <b>3 MANUTENÇÃO HOTELEIRA .....</b>                                    | <b>11</b> |
| <b>4 ISO 9000 .....</b>                                                | <b>13</b> |
| <b>5 TERCERIZAÇÃO NA MANUTENÇÃO .....</b>                              | <b>15</b> |
| <b>6 METODOLOGIA .....</b>                                             | <b>16</b> |
| 6.1 TIPO DE PESQUISA .....                                             | 16        |
| 6.1.1 Segundo os fins científicos .....                                | 16        |
| 6.1.2 Segundo sua administração ou aplicação .....                     | 16        |
| 6.1.3 Segundo seu conteúdo .....                                       | 16        |
| 6.1.4 Segundo sua dimensão espacial .....                              | 16        |
| 6.1.5 Segundo a forma e o tipo de perguntas .....                      | 17        |
| 6.1.6 Segundo sua natureza .....                                       | 17        |
| 6.2 VARIÁVEIS INVESTIGADAS .....                                       | 17        |
| 6.3 PLANO DE AMOSTRAGEM .....                                          | 17        |
| 6.4 TÉCNICAS DE COLETAS DE DADOS .....                                 | 18        |
| 6.5 PROCEDIMENTOS PARA TABULAÇÃO DE DADOS .....                        | 19        |
| 6.6 PROCEDIMENTO PARA ANÁLISE .....                                    | 23        |
| 6.7 FORMA DE APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS .....                         | 23        |
| <b>7 PRODUTO .....</b>                                                 | <b>25</b> |
| <b>8 ESTIMATIVAS DE CUSTOS E FONTES DE RECURSOS .....</b>              | <b>27</b> |
| <b>CONSIDERAÇÕES FINAIS .....</b>                                      | <b>29</b> |
| <b>ANEXOS .....</b>                                                    | <b>30</b> |
| ANEXO I - PLANO PARA ELABORAÇÃO DO PROJETO .....                       | 31        |
| ANEXO II - MODELO DE QUESTIONÁRIO ENVIADO PARA OS HOTÉIS .....         | 36        |
| ANEXO III - DEBILERAÇÃO NORMATIVA N. 387 - 28/01/1998 - EMBRATUR ..... | 40        |
| ANEXO IV - CIPA .....                                                  | 68        |
| <b>REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>                                | <b>71</b> |

## APRESENTAÇÃO

A economia mundial nos últimos anos evoluiu rapidamente para o setor terciário. As viagens e o turismo formam não só uma das mais significativas atividades atuais, como tem o maior potencial de crescimento. Segundo John NAISBITT: “o turismo se tornará uma das três superindústrias que comandarão a economia mundial neste próximo século, junto com a informação tecnológica e a telecomunicação”.<sup>1</sup>

Com a atual situação econômica nacional os turistas brasileiros estão cada vez mais optando pelo turismo interno, o que beneficia muito a nossa economia. Para que se visualize o desempenho do turismo no desenvolvimento econômico basta ter conhecimento da contribuição considerável, principalmente nos países desenvolvidos, onde o turismo nacional pode chegar, em volume, como três vezes superior aos movimentos que o turismo internacional gera. Além disso, o turismo interno, também economicamente falando, ajuda a uma melhor distribuição de riquezas do país, principalmente, pelos efeitos da deslocação de mercados de consumo. Isso sem falar no enriquecimento social e cultural que turismo nacional proporciona.

O Brasil é um país rico em atrativos e segundo Geraldo CASTELLI: “pesquisas feitas mostraram também que os preços acessíveis e bons serviços são fortes razões a levar a demanda a tomar a decisão em favor a uma determinada localidade em detrimento de outra”.<sup>2</sup>

Os consumidores estão cada vez mais exigentes, e buscam no turismo em geral um ótimo padrão de qualidade. Isso também se refere à hospedagem.

---

<sup>1</sup> NAISBITT, John. **A indústria**, 1.995.

<sup>2</sup> CASTELLI, Geraldo. **Administração hoteleira**. Porto Alegre : Sulinas, 1999, p. 117.

A indústria hoteleira não pode ser mais considerada como sendo atividade marginal, mas sim como um elemento de grande significado dentro de uma estratégia e uma política do desenvolvimento turístico de uma região ou país. Efetivamente não existe, hoje em dia, desenvolvimento turístico, comercial ou industrial sem uma hotelaria forte, tanto em seus aspectos de confortabilidade como naqueles referentes à qualidade dos serviços de mão-de-obra especializada.<sup>1</sup>

Conscientes disto, nós, Caroline Cavagnari e Etienne Baptista da Cruz; alunas da disciplina de Projeto de Turismo, do 4º ano do curso de Turismo, do Departamento de Comunicação Social e Turismo, do Setor de Ciências Humanas, Letras e Artes, da Universidade Federal do Paraná; viemos por meio deste contribuir para que empresas hoteleiras de Curitiba possam, cada vez mais, buscar essa qualidade de serviços que a demanda que opta pelo mercado curitibano, tanto exige.

---

<sup>1</sup> Idem.

## INTRODUÇÃO

O motivo que nos levou a trabalhar esse tema, basicamente, é que cada empresa adota seus próprios métodos de manutenção e suas próprias políticas, estas deliberadas no plano da direção. “Assim as denominações e os conceitos dos serviços de manutenção variam de empresa para empresa, e dificilmente se poderá chegar a uma padronização do serviço”.<sup>1</sup>

Os hotéis que visamos trabalhar, os hotéis categoria luxo (antigos 4 estrelas), segundo classificação da EMBRATUR, da cidade de Curitiba, como, na sua maioria, são de administração familiar o que faz variar de hotel para hotel os conceitos de manutenção não alcançando a exigida padronização dos serviços.

A implantação de um sistema de manutenção hoteleira requer uma abordagem mais ampla, pois, além do conhecimento tecnológico, torna-se indispensável uma visão abrangente e integradora de todo o ambiente hoteleiro. A grande diversificação de instalações, equipamentos, materiais e peças aplicadas exige que a atuação da manutenção seja a mais dinâmica possível e sempre direcionada ao atendimento das expectativas dos clientes. “O enfoque atual da manutenção praticamente elimina a existência de um “departamento de manutenção específico” e tende a criar um núcleo técnico capaz de fornecer “assistência técnica” aos clientes internos e externos”.<sup>2</sup>

Sendo assim, propomos através de treinamentos específicos, cursos técnicos, estágios e palestras, a capacitação de funcionários de outros setores de um hotel a realizar assistência técnica e pequenos reparos, facilitando e agilizando o trabalho do departamento de

---

<sup>1</sup> LINZMAYER, Eduardo. **Guia básico para administração da manutenção hoteleira**. São Paulo : SENAC, 1994, p. 56.

<sup>2</sup> Idem, p. 65.

manutenção tornando-os colaboradores internos . Pretendemos através de palestras junto a hoteleiros apresentar algumas inovações que podem facilitar e reduzir custos com manutenção diminuindo situações onde há perda de tempo.

Neste trabalho abordaremos um pouco sobre hotelaria, manutenção e nossas propostas de implementação de um novo serviço nesta área.

No capítulo 1 abordaremos um pouco sobre hotelaria e seus conceitos, no capítulo 2 um breve histórico da manutenção seus conceitos, definições e aplicações, no capítulo 3 faremos uma análise da manutenção hoteleira e de como anda este departamento nos hotéis de hoje.

No capítulo 4 abordamos sobre o ISO 9000, suas metas, como alcança-las e como o departamento de manutenção pode colaborar; no capítulo 5 abordamos sobre a terceirização do departamento de manutenção, sua importância e seus motivos para ser uma boa saída para os hotéis.

Nos capítulos que se seguem explanamos sobre a metodologia para realização do projeto, o produto em si idealizado e seu custo total.



## 1 A HOTELARIA

Podemos definir empresas hoteleiras como estabelecimentos destinados a prestar serviços de hospedagem, mediante pagamento de diárias, a clientela indiscriminada.

Segundo a EMBRATUR, meios de hospedagem e turismo é o estabelecimento que satisfaz, cumulativamente, as seguintes condições:

- ser licenciado pelas autoridades competentes para prestar serviço de hospedagem;
- ser administrado por empresa hoteleira e adotar, no relacionamento com os hóspedes, contrato de hospedagem, com as características definidas pelo regulamento mencionado e pelas demais legislações aplicáveis;
- atender os padrões de classificação previstos pela legislação em vigor;
- manter permanentemente os padrões de classificação.

Na medida em que o turismo alcançava proporções mundiais, os governos passaram a exercer um controle cada vez maior sobre os hotéis, através de determinações, visando assegurar ao cliente a qualidade dos serviços, o grau de conforto e, ainda, a oportunidade de escolha antecipada, para o que foi necessário estabelecer-se uma classificação hoteleira.

Os objetivos, segundo o Regulamento dos Meios de Hospedagem de Turismo – EMBRATUR, Instituto Brasileiro de Turismo, da classificação são de orientar a sociedade em geral, os consumidores, os empreendedores hoteleiros, o controle e a fiscalização.

Quanto ao sistema de classificação, podemos identificar:

- auto-classificação ou sem classificação;
- classificação privada: por organizações profissionais e privadas. A Associação Brasileira de Indústrias Hoteleiras, a ABIH, por exemplo, estabelece critérios que fundamentam a

classificação hoteleira, cada estabelecimento tenta enquadrar-se seguindo basicamente esses critérios.

- classificação oficial: é implantada pelas autoridades que enquadram os estabelecimentos hoteleiros dentro dos critérios e requisitos pré-determinados. No Brasil, a EMBRATUR, através da Deliberação 387, de 28/01/1998, aprova o Regulamento e a Matriz de Classificação Hoteleira .

Quanto a simbologia podem ser usados:

- números: 1º, 2º, 3º Classe
- letras: A, B, C
- misto (por letras e números/): A1, A2..
- letras e símbolos (estrelas): H\*\*\*, HH \*\*\*, HL\*.

A EMBRATUR determina que os símbolos que indicarem a classificação do estabelecimento deverão ser representados através de placa, em modelo idêntico para todo o território brasileiro, na qual constará o tipo e a categoria de classificação atribuída ou reconhecida pela EMBRATUR. A placa será afixada em local de máxima visibilidade, na fachada principal da empresa hoteleira.

Quanto ao tipo e categoria, podem ser representados como:

| CATEGORIA         | SÍMBOLO    | TIPOS DE MEIOS DE HOSPEDAGEM |
|-------------------|------------|------------------------------|
| Luxo superior     | 5 estrelas | H / HL / HH                  |
| Luxo              | 4 estrelas | H / HL / HH                  |
| Standard superior | 3 estrelas | H / HL / HH / P              |
| Standard          | 2 estrelas | H / HL / HH / P              |
| Simples           | 1 estrela  | H / HL / HH / P              |

Quanto ao tamanho as empresas hoteleiras podem ser classificadas em pequenas, médias e grandes. Nesse tipo de classificação o parâmetro usado pode ser o apartamento (unidade habitacional – tipo), o número de leitos ou a receita anual.

## 2 HISTÓRICO DA MANUTENÇÃO

A história da manutenção está bastante ligada ao desenvolvimento técnico-industrial da humanidade.<sup>1</sup>

Isso é realmente verdade, se formos analisar, no final do século XIX, à partir da mecanização das fábricas surgiu a necessidade de reparos, mas isto não era de tanta importância para as empresas. Com o surgimento da produção em série até a Segunda Guerra Mundial, as fábricas passaram a estabelecer programas mínimos de produção e em virtude disto viram a necessidade da criação de equipes que efetuassem reparos nas máquinas num prazo de tempo mínimo. Foi aí, que viu-se o surgimento de um órgão cujo o objetivo básico era prover a manutenção. E ao tipo de manutenção usada na época chamamos de **CORRETIVA**.

É a manutenção realizada após a falha. A manutenção corretiva não proporciona condições de prever os serviços, podendo ser do tipo emergencial ou não emergencial, quando a natureza do defeito deixa o tempo para o conserto. Envolve os serviços de:

- . remoção de defeitos e falhas;
- . reformas ou construções;
- . trocas de peças;
- . ajustes, regulagens e testes;
- . limpeza, pintura e lavagem.<sup>2</sup>

Após a Segunda Guerra, as empresas sentiram a necessidade do aumento da rapidez de produção e de evitar que falhas ocorressem, surgiu o processo de **MANUTENÇÃO PREVENTIVA** (trabalhando juntamente com a corretiva).

---

<sup>1</sup> TAVARES, Lourival Augusto. **Excelência na manutenção** Estratégias para Otimização e Gerenciamento. Salvador : Casa da Qualidade, 1996, p. 16.

<sup>2</sup> LINZMAYER, Eduardo. **Guia básico ...**, p. 56.

É a manutenção efetuada com a intenção de reduzir a probabilidade de falha de um bem ou degradação de um serviço prestado.” São os serviços que podem ser previstos e programados antes da data provável do aparecimento da falha. Esta previsão torna-se viável pela ação do fabricante, pela experiência prática da equipe da empresa ou pelo histórico do equipamento ou instalação.

Esta modalidade de manutenção subdivide-se em: manutenção preventiva sistemática e de condição. No caso da primeira, as intervenções são executadas obrigatoriamente após um determinado intervalo de tempo ou período operacional. Já a Segunda baseia-se numa inspeção que indica ou não a necessidade de intervenção. Os principais serviços prestados pela manutenção preventiva são:

- . inspeções;
- . limpezas e lavagens;
- . lubrificações;
- . abastecimentos e drenagens;
- . ajustes, regulagens e testes;
- . trocas de peças;
- . reapertos.<sup>3</sup>

Com o desenvolvimento da indústria à partir de 1950, notou-se que o tempo gasto para verificar as falhas era maior do que o gasto na execução do reparo. Surgiu um órgão de assessoramento chamado ENGENHARIA DA MANUTENÇÃO, composto por especialistas que tinham como tarefas: planejar e controlar a manutenção preventiva, e analisar as causas e efeitos das avarias.

Devido a vários fatores: fortalecimento das Associações Nacionais de Manutenção, surgimento dos computadores, modernização dos instrumentos de projeção e medição; a engenharia da manutenção passou a desenvolver trabalho de previsão de falhas e critérios de predição. Esse trabalho é conhecido como MANUTENÇÃO PREDITIVA. Este tipo de atividade fez com que a engenharia de manutenção viesse a dividir em duas equipes: a de Planejamento e Controle, com a finalidade de desenvolver, implementar e analisar os resultados dos Sistemas Automatizados de Manutenção; e o de Estudo de Ocorrências Crônicas.

Trata-se de uma manutenção mais sofisticada executada com o equipamento em operação, lançando-se mão de sensores ou instrumentos especiais para a detecção de anormalidades

---

<sup>3</sup> Idem, p. 55.

operacionais. A manutenção preditiva apresenta a vantagem de prever o estado dos componentes, informando quando apresentarão falha, dentro de uma boa margem de certeza. O diagnóstico resulta de uma análise da causa e do efeito do problema. Outra grande vantagem desse tipo de manutenção está no fato de que para empreendê-la não há necessidade de paralisar o equipamento, como na preventiva. O momento de intervenção é estendido ao máximo, proporcionando maior disponibilidade operacional e maior confiabilidade.<sup>4</sup>

A partir do final da década de 80, com as exigências por qualidade nos produtos e serviços, a manutenção passou a ser um elemento importante no desempenho dos equipamentos.

Estes estágios evolutivos se caracterizam pela redução de custos e garantia da qualidade e pelo atendimento a prazos. Manter e operar eficientemente suas instalações com mínimo custo e máxima durabilidade é o que as empresas tem tentado fazer, aliando reduzidos orçamentos com o desafio de sustentar um bom nível de atendimento a clientes.

---

<sup>4</sup> Idem, p. 58.

### 3 MANUTENÇÃO HOTELEIRA

Já foi visto que a missão de uma empresa hoteleira é atender a hóspedes e a clientes por meios de serviços de hospedagem, lazer, eventos, alimentos e bebidas com a melhor qualidade e produtividade possível praticando preços justos. Como missão a manutenção tem a obrigação de manter o patrimônio físico da empresa dentro de níveis econômicos de custos, visando a satisfação dos clientes por meio dos serviços prestados.

Segundo Eduardo LIZMAYER os objetivos de um departamento de manutenção são:

1) objetivos referentes ao atendimento das áreas produtivas do hotel – é o objetivo central do sistema de manutenção; tendo em vista garantir ao seu “cliente”, ou seja, à área produtiva, as condições operacionais para a prestação do serviço e para a fabricação dos produtos, que consistem em:

- . rapidez de atendimento e reposição do equipamento em operação;
- . alta disponibilidade de equipamentos e instalações;
- . altos padrões de confiabilidade;
- . tentar preservar ao máximo o nível de serviços.

2) Objetivos referentes à redução de custos e ao aumento de lucros – em se tratando de manutenção, tais objetivos vinculam-se à economia da empresa e às diversas formas de redução dos custos globais, sejam eles diretos ou indiretos. A manutenção revelasse um importante fator diferencial e é ainda muito pouco explorada pela ótica da racionalização e da melhoria dos resultados.

3) Objetivos referentes à extensão e à preservação da vida de equipamentos e instalações – ligam-se à preservação da integridade e à supervisão das condições físicas da vida das obras civis, instalações prediais e equipamentos hoteleiros.

4) Objetivos referentes ao desenvolvimento tecnológico – a importância deste último grupo reside sobre tudo no que tange ao aperfeiçoamento dos equipamentos e da tecnologia empregada. Para que isso se efetive é preciso que haja perfeita sintonia com a construtora do prédio, com os fabricantes e montadoras de equipamentos e instalações, com as empresas fornecedoras e com os prestadores de assistência técnica.<sup>1</sup>

A manutenção em edificações e instalações prediais hoteleiras tem-se mostrado nos últimos anos uma função empresarial de inegável destaque. Sua importância é tão patente que vem sendo vista como um fator de diferenciação nos serviços prestados de hospedagem. Sua

---

<sup>1</sup> LINZMAYER, Eduardo. **Guia básico para administração da manutenção hoteleira**. São Paulo : SENAC, 1994, p. 22.

razão de ser reside no fato de que não existem equipamentos, máquinas, instalações prediais e obras civis eternas. Tudo o que é usado, bem ou mal, e mesmo o que permanece sem uso, tende com tempo a desgastar-se, apresentar defeitos, a falhar e a deteriorar-se.

No âmbito das empresas do ramo hoteleiro, onde não há apenas um operador ou usuário do equipamento, o problema torna-se mais grave. Além disso, uma paralisação ou falha nas instalações tem efeito direto sobre a imagem do hotel. Daí a importância básica da manutenção para a qualidade total.

Outros problemas e desafios que os profissionais de manutenção enfrentam são:

- consertar as falhas e defeitos dos equipamentos analisando as causas de tais anomalias;
- optar entre execução interna ou terceirização dos serviços;
- contratar e fiscalizar o trabalho de empresas terceirizadas;
- especificar e empregar materiais, ferramentas e peças adequadas;
- verificar qual o tipo de manutenção a ser utilizado (corretiva ou preventiva).

Respostas para perguntas como: “Qual a quantidade de manutenção preventiva deve ser usada e em que equipamento? ; Quais serviços serão feitos pela própria empresa ou terceirizados?”

Devem ser tomadas por profissionais de manutenção, após muito estudo, avaliação técnica e de custos. O ideal é o equilíbrio, se praticada manutenção preventiva demais os custos serão altos, e se praticada de menos os custos também serão altos.



## 4 ISO 9000

A ISO ( International Organization for Standardization) é uma federação mundial de organismos de normalização, com mais de 100 países, sediada na Suíça, e que, em 1987, homogeneizou e reuniu os requisitos dispersos em diversas normas sobre qualidade em uma única série. A ABNT (Associação Brasileira de Normas Técnicas) é a representante oficial da ISO no Brasil.

As normas ISO descrevem os elementos básicos através dos quais os sistemas da qualidade podem ser implementados. São normas de referência, não tendo caráter legal, a não ser quando alguma relação de compra e venda assim exige.

A partir da revisão das normas da ISO série 9000, em 1994, a atividade manutenção passou a ser considerada como um requisito de controle de processo.

A ISO 9004-2, chamada de ISO dos Serviços, constitui uma normatização específica para prestação de serviços e onde a atividade hoteleira entra. A ISO 9004-2 tem como principais tópicos:

- clareza e precisão na prestação de serviços;
- ter como objetivo a satisfação dos clientes;
- proteger o ambiente e a sociedade, no que se refere à serviços.

Segundo CASTELLI:

Possuir uma Certificação Internacional (ISO) significa mudar o atual ESTILO GERENCIAL dos hotéis. Significa também mudar o seu enfoque na condução dos seus recursos humanos. É preciso compreender que, na hotelaria, são as pessoas que fazem a diferença. São elas que podem manter e melhorar continuamente os processos, processos esses geradores de bens e serviços com qualidade, qualidade capaz de encantar os clientes, fazendo com que voltem sempre e assim, possam garantir a sobrevivência da empresa.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> CASTELLI, Geraldo. **Administração hoteleira**. Porto Alegre : Sulinas, 1999, p. 112.

Para se conseguir oferecer bens e serviços com a qualidade que os turistas nacionais e estrangeiros exigem, os hotéis não enxergam outra maneira a não ser contando com recursos humanos qualificados. Não há outro meio para os hotéis se não buscar qualidade em tudo e em todas as pessoas que compõe a equipe. Sistemas efetivos de prestação de serviços requerem um esforço de colaboração conjunta de todos os envolvidos, e o planejamento da qualidade é uma essência, uma atividade de equipe.

## 5 TERCEIRIZAÇÃO NA MANUTENÇÃO

A partir da pergunta feita no capítulo 3: “Quando uma empresa deve terceirizar um serviço?” mostraremos aqui a importância e os motivos pelos quais a terceirização pode ser uma saída para as empresas. “Desta prática resultam economias favoráveis, rapidez de soluções, alternativas para situações difíceis e garantia de atendimento a grandes volumes de trabalhos”.<sup>1</sup>

Em três aspectos a terceirização tem aspecto fundamental:

- serviços não relacionados com a função principal da empresa;
- equipamentos muito modernos que requeiram pessoal especializado ou materiais específicos;
- serviços de natureza não contínua ou com custo definido.

Antes de se colocar em prática a terceirização de serviços, ou contar com mais empresas terceirizadas são necessários que algumas medidas como definir e especificar os serviços com clareza, tipo e programa de manutenção adotados, periodicidade de intervenções, garantia dos serviços, qualificação dos empregados, elaborar contrato onde fique bem claro ao fornecedor o estrito cumprimento dos serviços, supervisão por parte dos profissionais de manutenção internos dos serviços feitos pelas empresas terceirizadas.

---

<sup>1</sup> TAVARES, Lourival. **Excelência na manutenção** : Estratégias para Otimização e Gerenciamento. Salvador : Casa da Qualidade, 1996, p. 29.

## **6 METODOLOGIA**

### **6.1 TIPO DE PESQUISA**

#### **6.1.1 Segundo os fins científicos**

Descritiva, quantitativa e qualitativa, pois tem como objetivo primordial a descrição atual das características básicas do funcionamento do departamento de manutenção dos hotéis em questão e explicativa, que procura identificar os fatores que determinam ou contribuem para a pesquisa.

#### **6.1.2 Segundo sua administração ou aplicação**

Questionários enviados via fax e por telefone.

#### **6.1.3 Segundo seu conteúdo**

Fatos, para que se saiba a real situação do departamento de manutenção, e de opinião para que se compreenda quais as reais necessidades e falhas de tal departamento.

#### **6.1.4 Segundo sua dimensão espacial**

Seccional ou sincrônica, que se refere a um dado momento, ou seja, a realidade atual do departamento de manutenção e como se encontra seu real funcionamento.

#### 6.1.5 Segundo a forma e o tipo de perguntas

Foi usado um questionário estruturado, com perguntas abertas e fechadas.

#### 6.1.6 Segundo sua natureza

Foram realizadas perguntas sobre manutenção hoteleira, atividades desenvolvidas no departamento de manutenção e perguntas de opinião pessoal, que nos informasse sobre mudanças ou melhoras que poderiam ocorrer no departamento de manutenção.

### 6.2 VARIÁVEIS INVESTIGADAS

As variáveis que puderam ser levadas em consideração para uma investigação é a descritiva para que permita maior visualização dos fatos expostos, e de caráter qualitativo para que se possa fazer a comparação do real e do ideal, levando em conta a qualidade total.

### 6.3 PLANO DE AMOSTRAGEM

Hotéis de categoria luxo (antigos 4 estrelas), segundo qualificação da EMBRATUR, da cidade de Curitiba, capital do Paraná.

#### 6.4 TÉCNICAS DE COLETA DE DADOS

A pesquisa foi realizada com os gerentes de hospedagem e gerentes gerais, e com os responsáveis pelo setor de manutenção dos hotéis de categoria luxo (antigo 4 estrelas), segundo classificação da EMBRATUR, de Curitiba. Com questionários enviados via fax e por telefone com perguntas abertas e fechadas.

## 6.5. PROCEDIMENTOS PARA TABULAÇÃO DE DADOS GRÁFICOS

GRÁFICO I



GRÁFICO II

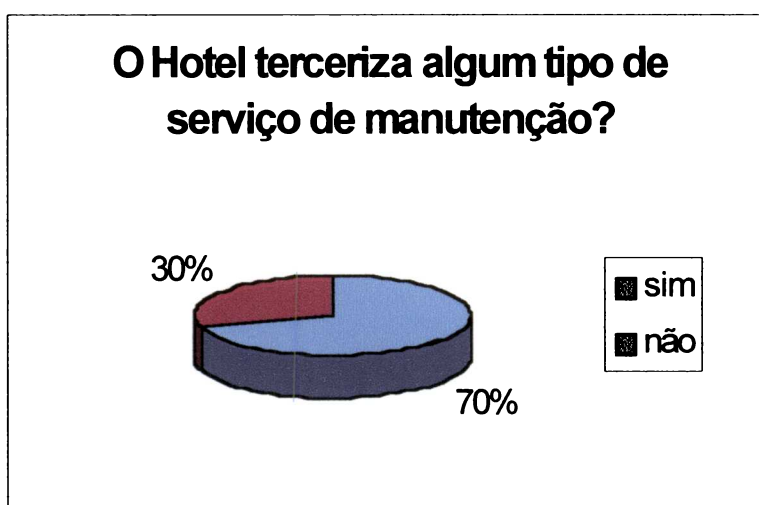


GRÁFICO III

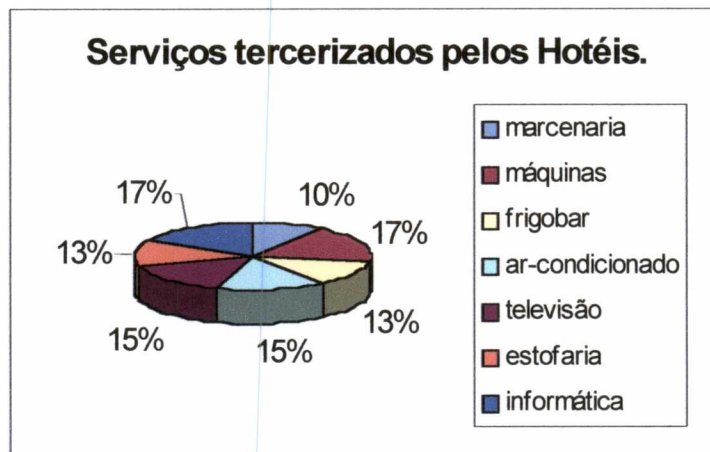


GRÁFICO IV

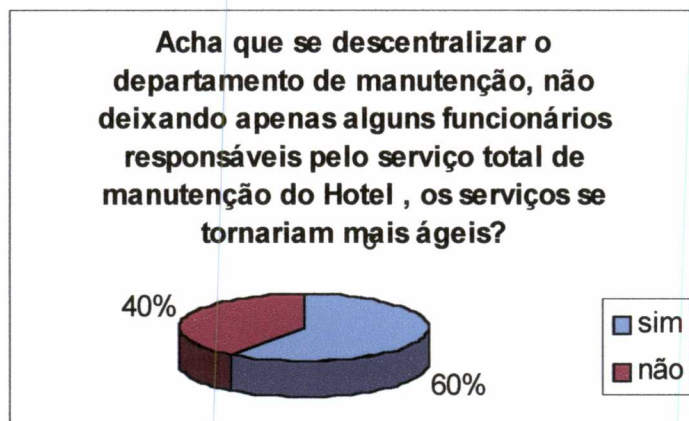




GRÁFICO V

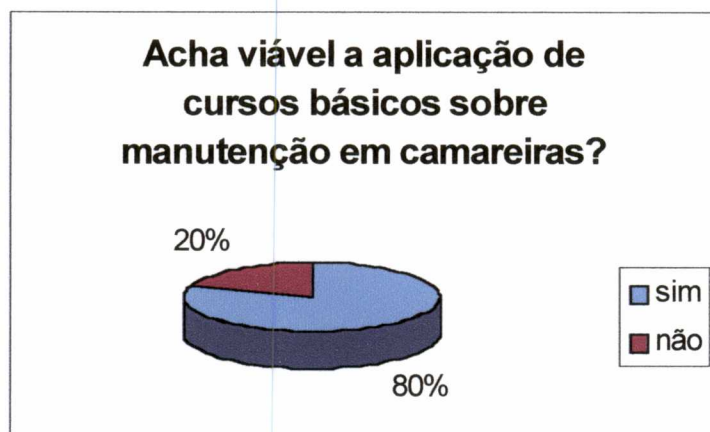


GRÁFICO VI



GRÁFICO VII

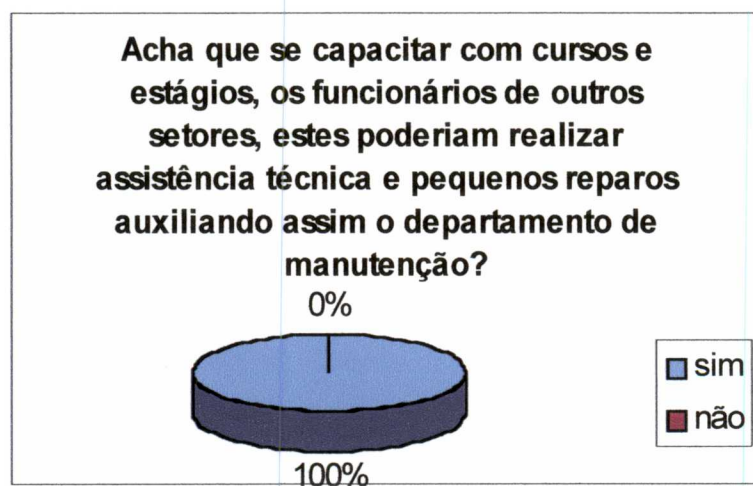


GRÁFICO VIII

**Porque capacitar funcionários de outras áreas, a realizar o serviço de manutenção?**

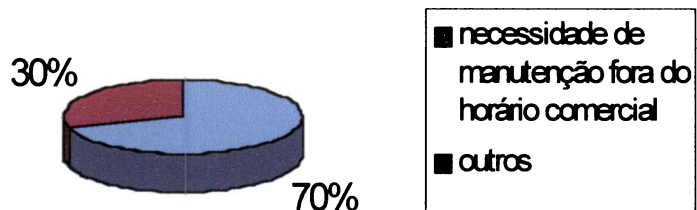
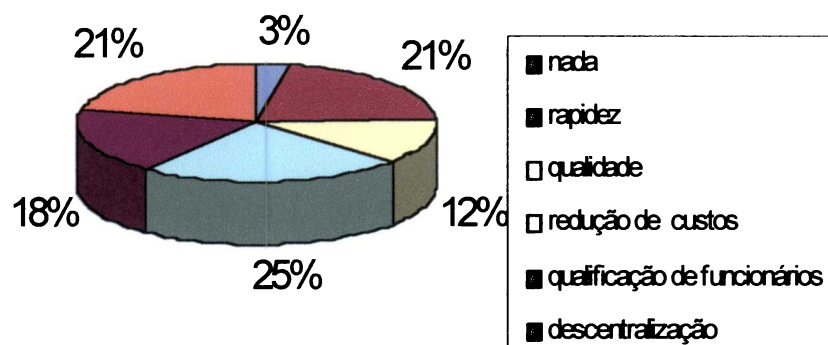


GRÁFICO IX

**O que poderia melhorar no departamento de manutenção?**



## 6.6 PROCEDIMENTOS PARA ANÁLISE

O método de análise escolhido foi o da análise casual ou condicional pois procura identificar os fatores que determinam a ocorrência de uma situação específica. Que neste caso analisa os principais problemas do departamento de manutenção, tendo em vista a sua agilidade e descentralização.

## 6.7 FORMA DE APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS

Foram entrevistados quinze hotéis de categoria luxo (antigo 4 estrela), de Curitiba, no qual apenas dez nos deram resposta.

São eles:

Rochelle Park Hotel

Bristol Duomo Park Hotel

Vernon Palace Hotel

Lizon Curitiba Hotel

Victoria Villa Hotel

Hotel Caravelle Palace

Slavieiro Palace Hotel

Hotel Lancaster

Hotel Deville Curitiba

Granville Park Hotel

O que podemos concluir com a pesquisa é que o departamento de manutenção ainda esta deixando muito a desejar, com relação a seus funcionários, sua agilidade e que cada vez mais há a preocupação com a redução de custos.

O que nos dá a certeza de que nosso projeto experimental é extremamente viável, e de que quando se citou a idéia de tornar funcionários de outros setores em colaboradores do departamento de manutenção a resposta foi totalmente positiva. Então se provou perfeitamente no que queremos propor neste trabalho, tornar funcionários de outros setores em colaboradores do departamento de manutenção. Podemos notar na pesquisa também que cada vez mais as empresas do ramo hoteleiro estão buscando a padronização dos serviços, enxugamento de pessoal e eficiência dos funcionários o que se encaixa no que queremos provar, fundamentar e oferecer.

## 7 PRODUTO

Nosso produto é voltado para hotéis de luxo de Curitiba, onde a demanda é formada, quase que na totalidade, por executivos.

Este segmento de business é bastante exigente e os hotéis das grandes capitais brasileiras estão investindo pesado na captação dele. Isto não é diferente em Curitiba, onde hotéis luxo superior e luxo disputam esse mercado e tem suas estruturas voltadas totalmente a ele (andares exclusivos para executivos, business centers, apartamentos com facilidade para internet, com bancada de trabalho, etc.). Quando nos referimos a estrutura nos referimos também à pessoal qualificado, pois um dos aspectos mais importante de um hotel é a mão-de-obra, que deve estar bem preparada e treinada.

O empregado despreparado é o empregado mais caro da folha de pagamento, pois ganha pelo o que não está produzindo, aí vê-se que investir em treinamento é, além de tudo, economia.

Treinar é promover o desenvolvimento profissional, é a base para melhor integração entre homem, trabalho e empresa, tendo em vista: maior produtividade, maior lucro e maior **qualidade**.

O treinamento é uma forma de motivar o funcionário, pois aumenta a sua segurança na empresa e a sua auto-estima.

Voltando ao nosso produto, ele é constituído de palestras e treinamentos com profissionais da área de engenharia (civil e elétrica) e funcionários de serviços gerais. Estes treinamentos e palestras serão feitos com funcionários das mais diversas áreas de hotelaria,

visando ensiná-los como fazer pequenos reparos e atos que facilitem o trabalho dos profissionais de manutenção.

Estes atos e reparos são, basicamente: trocar lâmpadas, desentupir um ralo ou banheira, o preenchimento correto de uma ordem de serviço de requisição de serviços de manutenção, parafusar um interruptor de luz, etc. Estes são pequenos atos que economizam tempo dos profissionais de manutenção e que acabam acarretando na economia de dinheiro e melhoria na agilidade e qualidade dos serviços prestados aos clientes.

A conscientização dos hoteleiros quanto os benefícios do CIPA também são passados, e algumas sugestões de reformas que facilitariam o trabalho do departamento de manutenção também são passados, mas isso só após o conhecimento da estrutura predial de cada hotel.

## 8 ESTIMATIVAS DE CUSTOS E FONTES DE RECURSOS

Para a elaboração do nosso projeto tivemos as seguintes despesas:

- Material didático, livros : R\$144.00
- Fotocópias:R\$10.00
- Digitação: R\$50.00
- Encadernação:R\$60.00
- Papel:R\$20.00

SUB-TOTAL: R\$284.00

Para a realização do serviço que pretendemos oferecer ao hotéis de Curitiba teremos as seguintes despesas:

- Palestras com um engenheiro civil: R\$ 100.00 por palestra
- Consulta feita com o engenheiro Michele Vaninni  
R. Visconde do Rio Branco, 1710 apto704 - Tel. 322-6655
- Palestras e Cursos com um encanador e eletricista: R\$50.00 por palestra
- Consulta feita com o sr. João Ferreira  
R. Mauá, 154 - Tel. 9982-0045
- Palestras com um consultor da área de hotelaria especializado em manutenção hoteleira:  
R\$150.00 por palestra
- Consulta feita com o consultor Luiz C. Zanella - Tel. (0xx51) 227-3208
- Serviços prestados pela organização do serviço: R\$300.00
- Gastos com material de divulgação, folder, panfletos, livretos, cartazes e etiquetas:R\$500.00

- Consulta feita com a Gráfica e editora Santa Mônica

R. Santa Mônica, 288 - Tel. 246-2861

SUB-TOTAL: R\$1.100.00

TOTAL GERAL (custos do projeto + custos do serviço): R\$1.384.00

Para a elaboração do serviço que pretendemos oferecer montaremos uma pequena empresa, com aproximadamente cinco funcionários fixos, pois trabalharemos muito com serviços terceirizados. Contando com um capital inicial (nosso) de R\$4.000.00 para custear nossas despesas fixas (aluguel, telefone, fax,...) e assim nos colocar no mercado, através de divulgação, mala-direta e visitas aos hotéis em questão para mostrarmos nossos serviços.



## CONSIDERAÇÕES FINAIS

A partir deste projeto vê-se como a manutenção pode se relacionar com termos bastante trabalhados nas empresas hoteleiras, termos esses como: conservação, economia, modernidade, qualidade, confiabilidade, etc.

Outro fator que revela a importância da atividade, já citada anteriormente, é o reconhecimento da “International Organization for Standardization - ISO”, que incluiu, em 1994, as suas normas o exame de procedimentos de manutenção no processo de certificação das empresas, inclusive das hoteleiras.

Já evidenciamos aqui a importância da manutenção como uma área essencial para o desenvolvimento de uma empresa hoteleira, pois qualquer tarefa que os “profissionais de manutenção” desempenham tem impacto direto nos serviços que a empresa oferece a seus clientes. Como a satisfação dos hóspedes é uma das missões maiores de uma empresa hoteleira, uma simples falha coloca em risco toda a qualidade dos serviços desempenhados pelas outras áreas do hotel, e porque não dizer na imagem do hotel.

Existe uma tendência mundial no sentido de aumentar as expectativas dos consumidores em relação à qualidade, paralelo a esse processo uma crise econômica generalizada vem ocorrendo, obrigando as empresas a racionalizarem os recursos humanos e materiais, visando a redução de gastos. As opções aqui apresentadas, como diz o tema do projeto, vem a facilitar o trabalho de um departamento de manutenção em hotéis e também de forma direta, reduzir custos e também a contratação de mão de obra desnecessária para o setor, é por isso que baseadas nos resultados dos questionários aplicado em hotéis luxo de Curitiba comprovamos a viabilidade de nosso projeto.

## **ANEXOS**

**ANEXO I****PLANO DE PESQUISA PARA ELABORAÇÃO DO PROJETO**

## PLANO DE PESQUISA

1) TEMA PROPOSTO: Quais as diversas formas de se facilitar o trabalho de um departamento de manutenção dentro de hotéis de categoria turística/ turística superior em Curitiba?

2) JUSTIFICATIVA:

O motivo que nos levou a trabalhar esse tema, basicamente, é que cada empresa adota seus próprios métodos de manutenção e suas próprias políticas, estas deliberadas no plano da direção. “Assim as denominações e os conceitos dos serviços de manutenção variam de empresa para empresa, e dificilmente se poderá chegar a uma padronização do serviço”.<sup>1</sup>

Os hotéis que visamos trabalhar, os antigos quatro estrelas na antiga classificação da EMBRATUR, da cidade de Curitiba, como, na sua maioria, são de administração familiar, não fogem desse conceito.

A implantação de um sistema de manutenção hoteleira requer uma abordagem mais ampla, pois, além do conhecimento tecnológico, torna-se indispensável uma visão mais abrangente e integradora de todo o ambiente hoteleiro. A grande diversificação de instalações, equipamentos, materiais e peças aplicadas exige que a atuação da manutenção seja a mais dinâmica possível e sempre direcionada ao atendimento das expectativas dos clientes. “O enfoque atual da manutenção praticamente elimina a existência de um “departamento de

---

<sup>1</sup> LINZMAYER, Eduardo. **Guia básico da manutenção hoteleira para a administração**. São Paulo : SENAC, 1994, p. 56.

manutenção específico” e tende a criar um núcleo técnico capaz de fornecer “assistência técnica” aos clientes internos e externos”.<sup>2</sup>

Sendo assim, propomos, através de treinamentos específicos, cursos técnicos e estágios, a capacitação de funcionários de outros setores de um hotel a realizar assistência técnica e pequenos reparos, facilitando e agilizando o trabalho do departamento de manutenção e tornando-os colaboradores internos.

### 3) OBJETIVOS:

#### GERAL:

- Facilitar o trabalho do Departamento de Manutenção.

#### ESPECÍFICOS:

- Capacitar funcionários de outros setores de um hotel a fazerem serviços de manutenção básica, criando colaboradores.
- Descentralizar o departamento de manutenção, tornando os serviços mais ágeis, atendendo as expectativas dos clientes.

### 4) PROCESSO DE INVESTIGAÇÃO:

#### A) Pesquisa exploratória /Coleta de informações

As variáveis que puderam ser levadas em consideração para uma investigação é a descritiva para que permita maior visualização dos fatos expostos, e de caráter qualitativo para que se possa fazer a comparação do real e do ideal, levando em conta a qualidade total.

---

<sup>2</sup> Idem, p. 65.

#### B) Definição dos métodos de pesquisa

O método de análise escolhido é o casual ou condicional, pois procurai Identificar os fatores que determinam a ocorrência de uma situação específica. Que nesse caso analisa o departamento de manutenção tendo em vista sua descentralização.

#### C) Definição universo

Os antigos hotéis quatro estrelas, da cidade de Curitiba, na antiga classificação da EMBRATUR.

#### D) Definição Amostra

Serão entrevistado gerentes de hotéis de Curitiba e responsáveis pela manutenção dos hotéis.

#### E) Definição do método de coleta de dados

Entrevistas feitas por telefone e questionários enviados via fax .

#### F) Definição de instrumentos de coletas de dados

Questionário com perguntas abertas e fechadas.

#### G) Relatório

O que podemos concluir com a pesquisa é de que o departamento de manutenção ainda esta deixando muito a desejar, com relação ao seus funcionários, sua agilidade e que cada vez mais há a preocupação com a redução de custos.

O que nos dá a certeza de que nosso projeto experimental é extremamente viável, é de que quando se citou a idéia de tornar funcionários de outros setores em colaboradores do departamento de manutenção a resposta foi totalmente positiva e que cada vez mais as empresas do ramo hoteleiro estão buscando a padronização dos serviços, o que se encaixa perfeitamente no que queremos provar, fundamentar e oferecer.

## 5) BIBLIOGRAFIA

- CASTELLI, Geraldo. **Administração hoteleira**. Porto Alegre : Sulinas, 1999.
- DENCKER, Ada de Freitas Maneti. **Métodos e técnicas de pesquisa em turismo**. São Paulo : Futura, 1998.
- LINZMAYER, Eduardo. **Guia básico de manutenção hoteleira para a administração**. São Paulo : SENAC, 1994.

## **ANEXO II**

### **MODELO DE QUESTIONÁRIO ENVIADO PARA OS HOTÉIS**



PREZADOS SENHORES GERENTES E RESPONSÁVEIS PELO DEPARTAMENTO DE MANUTENÇÃO,

Nós do curso de turismo da UFPR, estamos realizando uma pesquisa com o objetivo de obter informações sobre o departamento de manutenção do seu hotel, tendo em vista a elaboração de um projeto que seja viável e ao mesmo tempo prático para tornar o funcionamento do hotel mais ágil e reduzir custos para o hotel. Com esse objetivo, solicitamos sua colaboração, respondendo corretamente às seguintes questões e enviando-nos via fax para o número de FAX: 224-1816 ao cuidados de Caroline.

1) Quantos funcionários fixos possui o departamento de manutenção do hotel?

\_\_\_\_\_ funcionários

2) O hotel terceiriza algum tipo de serviço de manutenção ?

☐ Sim      ☐ Não

3) Se sim, Qual (is) ?

---

---

---

---

4) Acha que se descentralizar o departamento de manutenção, não deixando apenas alguns funcionários responsáveis pelo serviço total de manutenção do hotel, os serviços se tornariam mais ágeis?

☐ Sim      ☐ Não

5) Acha viável a aplicação de cursos básicos sobre manutenção em camareiras? Como por exemplo: como trocar lâmpada, apertar um parafuso ou desentupir um ralo.

☐ Sim      ☐ Não

6) Realizaria estágios no departamento de manutenção com funcionários de outros setores, para que estes se tornem colaboradores internos (capazes de realizar pequenos reparos e auxiliar quando necessário) facilitando e descentralizando o departamento de manutenção?

☐ Sim      ☐ Não

7) Acha que se capacitar, com cursos e estágios, os funcionários de outros setores, estes poderiam realizar assistência técnica e pequenos reparos auxiliando assim o departamento de manutenção seria uma forma viável e funcional de agiliza-lo cada vez mais ?

☐ Sim      ☐ Não

8) Por quê ?

---

---

---

9) Na sua opinião, o que poderia melhorar no departamento de manutenção?

---

---

---

---

10) Gostaria de acrescentar alguma observação?

---

---

---

---

Nós do curso de Turismo da Universidade Federal do Paraná agradecemos a atenção e colaboração.

Caroline Cavagnari – 4ºano

Etienne Baptista – 4ºano

**ANEXO III**

**DELIBERAÇÃO NORMATIVA N.387 – 28/01/1998 - EMBRATUR**

# Ministério da Indústria, do Comércio e do Turismo

## 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 nº 367, de 26 de novembro de 1996, e 379, de 12 de agosto de 1997; resolve:

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 nº 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 Hospedes - 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

### REGULAMENTO DOS MEIOS DE HOSPEDAGEM

#### TÍTULO I OBJETIVOS E DEFINIÇÕES

##### Capítulo I

##### OBJETIVOS

Art. 1º - O presente Regulamento dispõe sobre os Meios de Hospedagem e sua classificação pela EMBRATUR - Instituto Brasileiro de Turismo.

Art. 2º - Fica instituído o Sistema Brasileiro de Classificação dos Meios de Hospedagem (SBC-MH) com o objetivo de regular o processo e os critérios pelos quais os meios de hospedagem poderão:

I - obter a chancela do Governo Federal atribuída pela classificação na EMBRATUR e os símbolos oficiais que a representam;

II - ser distribuídos, caso classificados, pelos diferentes tipos e categorias de conforto e atendimento, conforme os padrões de instalações e de serviços que apresentem.

Art. 3º - A classificação constituirá um referencial informativo de cunho oficial, destinado a atender os mercados turísticos interno e externo e a orientar:

- a sociedade em geral - sobre os aspectos físicos e operacionais que irão distinguir os diferentes tipos e categorias de meios de hospedagem;

I - os consumidores - para que possam aferir a compatibilidade entre a qualidade oferecida e os preços praticados pelos meios de hospedagem de turismo;

II - os empreendedores hoteleiros - sobre os padrões que deverão prever e executar em seus projetos, para obtenção do tipo e categoria desejados;

V - o controle e a fiscalização - sobre os requisitos e padrões que deverão ser observados, para manutenção da classificação.

1º - O SBC-MH, nos termos do artigo 4º, da Lei nº 6505, de 13 de dezembro de 1977, e deste artigo, é instrumento de proteção e defesa do turista consumidor, cabendo-lhe a exclusividade de classificar, categorizar, qualificar e distribuir os meios de hospedagem, em território nacional, em categorias, níveis, patamares ou classes, simbolizados por estrelas, de acordo com as condições de conforto, comodidade, serviços e atendimento que possuam.

2º - A distribuição, o uso ou a divulgação, por qualquer organismo, entidade ou meio de hospedagem, de placa ou equipamento similar representativa de categoria, estrela ou outro símbolo assemelhado que possa induzir o turista a erro quanto a existência, no estabelecimento, das condições de conforto e serviços exigidas, na classificação oficial, para aquela categoria, caracteriza a propaganda enganosa prevista no Código de Proteção e Defesa do Consumidor (Lei nº 8078, de 11 de setembro de 1990).

#### Capítulo II

#### DEFINIÇÕES

Art. 4º - O presente Regulamento estabelece:

I - o conceito de empresa hoteleira, meio de hospedagem e as expressões usualmente consagradas no exercício da atividade;

II - o processo e os critérios para avaliação e classificação;

III - os tipos e categorias em que se classificam os estabelecimentos;

IV - os requisitos e padrões comuns e diferenciados de conforto e serviços para os tipos e categorias previstos;

V - os requisitos exigidos para operação e funcionamento dos estabelecimentos;

VI - as condições para contratação dos serviços de hospedagem.

#### Seção I

#### EMPRESA HOTELEIRA

Art. 5º - Considera-se empresa hoteleira a pessoa jurídica que explore ou administre meio de hospedagem e que tenha em seus objetivos sociais o exercício de atividade hoteleira, observado o Art. 4º do Decreto nº 84.910, de 15 de julho de 1980.

#### Seção II

#### MEIO DE HOSPEDAGEM

Art. 6º - Considera-se meio de hospedagem o estabelecimento que satisfaça, cumulativamente, às seguintes condições:

I - seja licenciado pelas autoridades competentes para prestar serviços de hospedagem;

II - seja administrado ou explorado comercialmente por empresa hoteleira e que adote, no relacionamento com os hóspedes, contrato de hospedagem, com as características definidas neste Regulamento e nas demais legislações aplicáveis;

§ 1º - Observadas as disposições do presente Regulamento, os meios de hospedagem oferecerão aos hóspedes, no mínimo:

I - alojamento, para uso temporário do hóspede, em Unidades Habitacionais (UH) específicas a essa finalidade;

II - serviços mínimos necessários ao hóspede, consistentes em:

a) portaria/recepção para atendimento e controle permanentes de entrada e saída;

b) guarda de bagagens e objetos de uso pessoal dos hóspedes, em local apropriado;

c) conservação, manutenção, arrumação e limpeza das áreas, instalações e equipamentos.

III - padrões comuns estabelecidos no Art. 18 deste Regulamento.

§ 2º - Considerar-se-á meio de hospedagem de turismo o estabelecimento que, além das disposições deste artigo, atenda:

a) aos padrões classificatórios previstos neste Regulamento;

b) as condições para manutenção permanente desses padrões.

#### Seção III

#### UNIDADES HABITACIONAIS

Art. 7º - Unidade Habitacional-UH é o espaço, atingível a partir das áreas principais de circulação comuns do estabelecimento, destinado à utilização pelo hóspede, para seu bem-estar, higiene e repouso.

Art. 8º - Quanto ao tipo, as UH dos meios de hospedagem são as seguintes:

I - apartamento - UH constituída, no mínimo, de quarto de dormir de uso exclusivo do hóspede, com local apropriado para guarda de roupas e objetos pessoais, servida por banheiro privativo;

II - suite - UH especial constituída de apartamento, conforme definição constante do inciso I, deste artigo, acrescido de sala de estar.

§ 1º - Poder-se-á admitir, especialmente para determinados tipos de meios de hospedagem a serem definidos pela EMBRATUR, Unidades Habitacionais distintas daquelas referidas neste artigo.

§ 2º - As UH poderão ser conjugadas e adaptadas para funcionamento como sala de estar e/ou quarto de dormir, sendo, entretanto, sempre consideradas, para efeito de avaliação, como duas ou mais UH distintas.

Art. 9º - Conforme sua predominância no meio de hospedagem, as UH classificam-se em:

I - UH tipo — as que possuam características construtivas, de equipamentos e instalações e localização similares e correspondam, no mínimo, a 51% do total de UH do estabelecimento;

II - UH atípica — as que possuam características distintas das UH tipo, inclusive quanto à orientação em relação ao ambiente exterior, e que correspondam, no máximo, a 49% do total de UH do estabelecimento.

#### Seção IV

#### DIÁRIAS

Art. 10 - Entende-se por diária o preço de hospedagem correspondente à utilização da UH e dos serviços incluídos, por um período básico de 24 horas, observados os horários fixados para entrada (check-in) e saída (check-out).

§ 1º - São os seguintes os tipos de diárias:

a) simples — quando compreender unicamente o uso da UH;

b) com café da manhã — quando compreender, além do uso da UH, o café da manhã;

c) meia pensão — quando compreender, além do uso da UH, o café da manhã e mais uma refeição: almoço ou jantar;

d) pensão completa — quando compreender, além do uso da UH, o café da manhã e mais duas refeições: almoço e jantar.

§ 2º - O estabelecimento fixará o horário do vencimento da diária a sua conveniência ou de acordo com os costumes locais, observado o limite de um só horário de vencimento em cada período de 24 horas.

§ 3º - Poderá ocorrer a cobrança de meia diária para hóspedes individuais ou em grupo, cujo tempo de permanência na localidade e/ou horários de chegada ou partida dos meios de transportes impeçam seu pernoite no estabelecimento.

§ 4º - Quando não especificado o número de ocupantes da UH, a diária básica referir-se-á, sempre, à ocupação da UH por duas pessoas.

## TÍTULO II

### CLASSIFICAÇÃO DOS MEIOS DE HOSPEDAGEM DE TURISMO

#### Capítulo I

#### TIPOS E CATEGORIAS DE MEIOS DE HOSPEDAGEM DE TURISMO

##### Seção I

##### TIPOS DE MEIOS DE HOSPEDAGEM DE TURISMO

Art. 11 - Os tipos básicos de meios de hospedagem de turismo, com as características distintivas constantes do Anexo I, deste Regulamento, são os seguintes:

I - Hotel — meio de hospedagem do tipo convencional e mais comum, normalmente localizado em perímetro urbano e destinado a atender turistas, tanto em viagens de lazer, quanto em viagens de negócios;

II - Hotel Histórico — meio de hospedagem instalado, total ou parcialmente, em edificação de valor histórico ou de significado regional ou local reconhecido pelo Poder Público e que, em razão disto, está normalmente sujeito a restrições de natureza arquitetônica e construtiva;

III - Hotel de Lazer — meio de hospedagem normalmente localizado fora dos centros urbanos, com áreas não edificadas amplas e com aspectos arquitetônicos e construtivos, instalações, equipamentos e serviços especificamente destinados à recreação e ao entretenimento, que o tornam prioritariamente destinado ao turista em viagem de lazer;

IV - Pousada — meio de hospedagem de aspectos arquitetônicos e construtivos, instalações, equipamentos e serviços mais simplificados, normalmente limitados, apenas, ao necessário à hospedagem do turista para aproveitamento do atrativo turístico junto ao qual o estabelecimento se situa.

§ 1º - Os meios de hospedagem de turismo do tipo Hotel (H) e Hotel de Lazer (HL) deverão atender aos padrões previstos, respectivamente, nas Matrizes de Classificação constantes dos Anexos II e II-A, deste Regulamento, enquanto que, os dos tipos Hotel Histórico (HH) e Pousada (P), além destes padrões, deverão observar requisitos específicos a serem estabelecidos pela EMBRATUR, em anexos próprios.

§ 2º - A EMBRATUR definirá outros tipos de meios de hospedagem de turismo, estabelecendo matrizes de classificação que lhes sejam específicas, no caso de empreendimentos de hospedagem com características especialmente voltadas para o atendimento de modalidades de "turismo segmentado" (jovens, 3ª Idade, etc.) e de "turismo temático" (turismo ecológico, rural, de saúde, etc.).

§ 3º - Inclui-se no tipo Hotel de Lazer o empreendimento denominado "Resort", como tal entendido o que:

- a) esteja localizado em área com conservação ou equilíbrio ambiental;
- b) tenha sido sua construção antecedida por estudos de impacto ambiental e pelo planejamento da ocupação do uso do solo, visando a conservação ambiental;
- c) tenha áreas total e não edificadas, bem como infra-estrutura de entretenimento e lazer, significativamente superiores às dos empreendimentos similares;
- d) tenha condição de se classificar nas categorias luxo ou luxo superior (4 ou 5 estrelas).

##### Seção II

##### CATEGORIAS DE MEIOS DE HOSPEDAGEM DE TURISMO

Art. 12 - Atendidas as disposições deste Regulamento e da matriz de classificação aplicável, os meios de hospedagem de turismo, referidos no artigo anterior, serão classificados em categorias representadas de uma a cinco estrelas, conforme a seguir:

| Categoria           | Símbolo | Tipos de Meios de Hospedagem (a que se aplicam as categorias) |    |    |   |  |
|---------------------|---------|---------------------------------------------------------------|----|----|---|--|
| - Luxo Superior     | *****   | H                                                             | HL | HH |   |  |
| - Luxo              | ****    | H                                                             | HL | HH |   |  |
| - Standard Superior | ***     | H                                                             | HL | HH | P |  |
| - Standard          | **      | H                                                             | HL | HH | P |  |
| - Simples           | *       | H                                                             | HL | HH | P |  |

§ 1º - Para atendimento dos aspectos de eficácia, eficiência e adequação de serviços ou sistemas de gestão, previstos em diversos itens/padrões da matriz de classificação, exigir-se-á que o meio de hospedagem comprove, por intermédio de evidências objetivas:

- a) ter definido, previamente, o modo de atendimento do requisito;
- b) ter instruído e treinado seu pessoal;
- c) estar monitorando os resultados e o desempenho desses requisitos.

§ 2º - Os diferentes níveis e gradações de atendimento ao parágrafo anterior, pelas diversas categorias de meios de hospedagem, estarão contempladas nos Manuais de Avaliação a serem produzidos pela EMBRATUR.

#### Capítulo II

##### PROCESSO DE CLASSIFICAÇÃO

Art. 13 - O processo de classificação oficial dos meios de hospedagem de turismo pela EMBRATUR tem como princípios básicos:

I - A classificação dependerá da comprovação do atendimento aos critérios de classificação, deste Regulamento, estabelecidos em função das seguintes características:

- a) Ênfase nos aspectos relativos a atendimento e serviços, definidos em função das maiores expectativas das faixas de clientes dos diferentes tipos e categorias de meios de hospedagem de turismo;
- b) Uniformidade e igualdade de tratamento e aplicação a todos os meios de hospedagem de turismo do País;
- c) Exposição e formatação simples, de modo a permitir sua aplicação e verificação por empresários e consumidores.

II - A comprovação do atendimento aos critérios de classificação será verificada em avaliação procedida por Organismos Certificadores Credenciados (OCC) pelo Instituto Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial - INMETRO, observadas as disposições deste Regulamento e da Matriz de Classificação aplicável ao tipo e à categoria pretendidos pelo meio de hospedagem;

III - A avaliação consistirá na comparação e na verificação da conformidade entre os padrões existentes no meio hospedagem e aqueles previstos, para a categoria de classificação por ele pretendida, nos diversos itens da Matriz de Classificação;

IV - Os Organismos Certificadores Credenciados - OCC - executarão a avaliação por intermédio de avaliadores a se individualmente qualificados, em função da sua formação e experiência profissional e capacitação em cursos de forma específica, ministrados por Organismos de Treinamento Credenciados;

V - A sistemática para credenciamento de Organismos Certificadores Credenciados - OCC - e Organismos de Treinamento - OT, bem como para certificação de avaliadores e supervisão da certificação de meios de hospedagem, obedecerá normas estabelecidas pelo INMETRO, como agente operativo, normativo e fiscalizador do Sistema Brasileiro de Certificação - SBC.

Art. 14 - Os meios de hospedagem que desejarem obter a classificação na EMBRATUR deverão observar as seguintes etapas:

I - Realizar uma pré-avaliação do seu estabelecimento, em função dos novos critérios e padrões da Matriz de Classificação utilizando-se, preferencialmente, de pessoal próprio, ou de firma consultora, capacitado a proceder a avaliação de meios de hospedagem;

II - Implementar, por meios próprios ou com assessoria especializada, as melhorias necessárias à obtenção da conformidade entre os padrões existentes no meio de hospedagem e aqueles previstos para a categoria pretendida;

III - Solicitar, assim que julgar estar seu estabelecimento conforme aos padrões exigidos, a avaliação do OCC de preferência, para fins de certificação do atendimento às normas classificatórias;

IV - Celebrar contrato com o OCC para a realização da avaliação inicial e das vistorias anuais de verificação da manutenção da certificação;

V - Solicitar a classificação, por intermédio do Órgão Estadual de Turismo competente em sua Unidade da Federação, diretamente à EMBRATUR, encaminhando os seguintes documentos:

- a) cópia do contrato social da empresa exploradora ou administradora do meio de hospedagem, devidamente registrado junta comercial competente, e, se for o caso, com as respectivas alterações averbadas;
- b) cópia do contrato firmado com o OCC para a avaliação inicial e vistorias anuais;
- c) fichas de cadastro da empresa exploradora ou administradora e do meio de hospedagem;
- d) cópia do certificado que lhe for fornecido pelo OCC, atestando a conformidade do estabelecimento à categoria pretendida;
- e) comprovante do valor recolhido ao Banco do Brasil S/A, na conta da EMBRATUR, como pagamento do serviço de classificação.

VI - Receber o documento que lhe for conferido pela EMBRATUR, atestando a classificação, e afixar a placa de classificação que lhe for atribuída, na fachada principal do estabelecimento, junto à porta de entrada, em local de máxima visibilidade para o hóspede;

VII - Apresentar ao Órgão Estadual de Turismo competente, ou diretamente à EMBRATUR, cópia dos certificados fornecidos pelo OCC respectivo, relativos aos dois exercícios seguintes ao da avaliação completa, sob pena de suspensão e cancelamento da certificação que lhe foi atribuída, com a retirada da respectiva placa e devolução do certificado de classificação.

§ 1º - Até a obtenção da classificação, o processo de certificação terá confidencialidade total, dentro dos princípios éticos que estão obrigados os OCC e seus avaliadores.

§ 2º - Nos termos do parágrafo anterior, o meio de hospedagem que não tiver sido aprovado, para fins de obtenção de certificação, poderá sustar o processo sem que os hóspedes, os concorrentes e o mercado sejam informados de sua tentativa em obter a classificação.

§ 3º - Os processos de certificação e classificação de meios de hospedagem são sequenciais e indissociáveis, não subsistindo um sem o outro.

§ 4º - Nos termos do parágrafo anterior, o cancelamento da classificação implicará no automático cancelamento de certificação e vice-versa.

§ 5º - O contrato entre o meio de hospedagem e o OCC, para fins de certificação, não poderá, em hipótese alguma, restringir direitos de reclamação do hóspede consumidor.

§ 6º - As fichas de cadastro referidas na alínea "c", do inciso V, serão fornecidas pelos Órgãos Estaduais de Turismo de acordo com modelo estabelecido pela EMBRATUR.

#### Capítulo III

##### MATRIZ DE CLASSIFICAÇÃO

Art. 15 - A classificação do meio de hospedagem pela EMBRATUR será procedida verificando-se a compatibilidade de conformidade entre os padrões existentes no estabelecimento e aqueles previstos nas matrizes de classificação aplicáveis.

Art. 16 - A Matriz de Classificação será constituída por padrões comuns e específicos aos diversos tipos e categorias de meios de hospedagem de turismo, apresentados em itens, devidamente numerados e seqüenciados.

Art. 17 - Os itens e padrões definidos na matriz de classificação têm por objetivo atender as expectativas dos hóspedes, relação aos meios de hospedagem de turismo, destinando-se a avaliar a observância dos seguintes aspectos:

I - ITENS GERAIS - de aplicação ao meio de hospedagem como um todo:

- a) Posturas legais;
- b) Segurança;
- c) Saúde/Higiene;
- d) Conservação/Manutenção;
- e) Atendimento ao Hóspede.

II - ITENS ESPECÍFICOS - destinados a avaliar os diferentes setores do meio de hospedagem:

- a) Portaria/Recepção;
- b) Acessos e Circulações;
- c) Setor Habitacional;
- d) Áreas Sociais;
- e) Comunicações;
- f) Alimentos e Bebidas;
- g) Lazer;
- h) Convenções/Escritório Virtual;
- i) Serviços Adicionais.

§ 1º - Os padrões referidos neste artigo verificarão, dentro de cada item, os serviços prestados pelo estabelecimento, sistemas de gestão adotados, as instalações e equipamentos disponíveis e as áreas e aspectos construtivos existentes no meio de hospedagem de turismo que, analisados em conjunto, possibilitarão aferir os níveis de conforto e atendimento oferecidos aos consumidores.

§ 2º - As especificações de cada item/padrão da Matriz de Classificação, bem como de sua forma de avaliação, se expressas em manuais a serem elaborados pela EMBRATUR.

## Capítulo IV

## PADRÕES COMUNS AOS MEIOS DE HOSPEDAGEM DE TURISMO

Art. 18 - Os padrões comuns a todos os meios de hospedagem a todos os meios de hospedagem de turismo são os seguintes:

## I - Quanto a posturas legais:

- licenciamento pelas autoridades competentes para prestar serviços de hospedagem, inclusive dos órgãos de proteção ambiental;
- administração ou exploração comercial, por empresa hoteleira, conforme o Art. 5º deste Regulamento;
- oferta de alojamento temporário para hóspedes, mediante adoção de contrato, tácito ou expresso, de hospedagem e cobrança de diária, pela ocupação da UH, durante período de 24 horas;
- uso de cartão do hóspede, como meio de facilitar-lhe condições de segurança quanto à hospedagem e circulação externa e interna.

## II - Quanto a aspectos construtivos:

- edificações construídas ou expressamente adaptadas para a atividade;
- áreas destinadas aos serviços de hospedagem (tais como: alojamento, portaria/recepção, circulação, serviços de alimentação, lazer e uso comum, e outros serviços de conveniência do hóspede ou usuário) próprias, separadas entre si e independentes das demais, no caso de edificações que atendam a outros fins;
- sons, conforme as normas da Associação Brasileira de Normas Técnicas - ABNT - e legislação aplicáveis;
- salas e quartos de dormir da UH dispondo de aberturas para o exterior, para fins de iluminação e ventilação;
- todos os banheiros dispondo de ventilação natural, com abertura direta para o exterior, ou forçada, através de duto;
- serviços básicos de abastecimento de água que não prejudiquem a comunidade local, bem como de energia elétrica, rede sanitária, tratamento de efluentes e coleta de resíduos sólidos, com destinação adequada;

## III - Quanto a equipamentos e instalações:

- instalações elétricas e hidráulicas de acordo com as normas da Associação Brasileira de Normas Técnicas - ABNT - e legislação aplicável;
- instalações de emergência, para a iluminação de áreas comuns e para o funcionamento de equipamentos indispensáveis à segurança dos hóspedes;
- elevador para passageiros e cargas, ou serviço, em prédio com quatro ou mais pavimentos, inclusive o térreo, observada a legislação e as normas da Associação Brasileira de Normas Técnicas - ABNT - aplicáveis;
- instalações e equipamentos de segurança contra incêndio e pessoal treinado a operá-lo, de acordo com as normas estabelecidas pelo Instituto de Resseguros do Brasil - IRB - e pelo Corpo de Bombeiros local;
- quarto de dormir da UH mobiliado, no mínimo, com cama, equipamentos para a guarda de roupas e objetos pessoais, mesa-de-cabeceira e cadeira.

## IV - Quanto a serviços e gestão:

- portaria/recepção apta a permitir a entrada, saída, registro e liquidação de conta dos hóspedes, durante as 24 horas do dia;
- registro obrigatório do hóspede no momento de sua chegada ao estabelecimento, por meio de preenchimento da Ficha Nacional de Registro de Hóspedes - FNRH, aprovada pela EMBRATUR;
- limpeza e arrumação diária da UH, fornecimento e troca de roupa de cama e banho, bem como de artigos comuns de higiene pessoal, por conta do estabelecimento;
- serviços telefônicos prestados aos hóspedes de acordo com os regulamentos internos dos estabelecimentos e as normas e procedimentos adotados pelas concessionárias dos serviços, ou pelo poder concedente;
- instalações e equipamentos permanentemente imunizados contra insetos e roedores;
- pessoal de serviço em quantidade e com a qualificação necessárias ao perfil funcionamento do meio de hospedagem de turismo;
- pessoal mantido permanentemente uniformizado e/ou convenientemente trajado, de acordo com as funções que exerçam;
- pronta assistência médica a seus hóspedes, ainda que remunerada e cobrada separadamente do preço da hospedagem e/ou paga pelo hóspede diretamente aos prestadores desse serviço;
- sistema de acompanhamento do nível de satisfação dos clientes em relação aos serviços que lhes são prestados, por intermédio de documentos de pesquisa de opinião e/ou apresentação de reclamação;
- observância das demais normas e condições necessárias à segurança, saúde/higiene e conservação/manutenção do meio de hospedagem, para atendimento ao consumidor.

§ 1º - Nas localidades não servidas ou precariamente servidas por redes de serviços públicos, a satisfação dos itens obrigatórios, cujo atendimento dependa da existência dessas redes, será apreciada, caso a caso, pela EMBRATUR.

§ 2º - Serão exigidas condições específicas de proteção, observadas as normas e padrões estabelecidos pelos órgãos governamentais competentes, para os meios de hospedagem localizados no interior ou nas proximidades de:

- unidades de conservação, ou protegidas pela legislação ambiental vigente;
- aeroportos, estações viárias, vias industriais, ou estabelecimentos que ofereçam problemas especiais de poluição ambiental e sonora.

§ 3º - A pedido do hóspede, poderá ser colocada cama suplementar, ou convertido outro móvel em cama, ou ainda, conforme os costumes locais, adicionado equipamento similar substituto.

§ 4º - As portas entre UH conjugáveis deverão dispor de sistema que somente possibilite sua abertura, quando por iniciativa mútua dos ocupantes de ambas as UH.

§ 5º - As condições dos locais de trabalho e de uso dos empregados, no estabelecimento, serão mantidas, no que se refere à segurança, higiene e medicina do trabalho, em estrita observância ao disposto na Consolidação das Leis de Trabalho, ou nos atos que a modificarem.

§ 6º - A avaliação de aspectos qualitativos ambientais dos meios de hospedagem considerará as disposições das Normas NBR ISO 14.000, do "Protocolo Verde" e de outros documentos aplicáveis.

## Capítulo V

## PADRÕES DIFERENCIADOS DOS MEIOS DE HOSPEDAGEM DE TURISMO

Art. 19 - Os principais padrões de diferenciação entre os tipos e categorias de meios de hospedagem de turismo são os seguintes:

## I - Quanto ao tipo:

- a clientela preferencial atendida (lazer, negócio, etc.);
- a localização (centro urbano, turístico ou rural), do empreendimento;
- a natureza e o valor histórico da edificação;
- a infra-estrutura de hospedagem, negócios ou lazer disponível.

## II - Quanto à categoria:

- as dimensões das áreas dos setores habitacionais e sociais;
- as condições de atendimento e conforto oferecidas aos hóspedes, em função das instalações, equipamentos e serviços disponíveis.

## TÍTULO III

## OPERAÇÃO E FUNCIONAMENTO

## Capítulo I

## CONTRATO DE HOSPEDAGEM

Art. 20 - Os contratos para reserva de acomodações e hospedagem deverão ser sempre consubstanciados por documentos escritos, constituídos de:

I - no caso de reserva de acomodações: troca de correspondências (inclusive via fax) entre os responsáveis pelo meio de hospedagem, ou seus prepostos, e o hóspede, ou agente de turismo contratante;

II - no caso do contrato de hospedagem propriamente dito: pela entrega pelo estabelecimento, durante o registro do hóspede (check-in), de:

- Ficha Nacional de Registro de Hóspedes - FNRH, em modelo aprovado pela EMBRATUR, para preenchimento, assinatura e devolução pelo hóspede;
- Cartão do Hóspede, contendo as informações necessárias a sua hospedagem;

§ 1º - Respeitadas as reservas confirmadas, o estabelecimento não poderá se negar a receber hóspedes, salvo por motivo justificável ou previsto na legislação em vigor.

§ 2º - É vedada a utilização, em qualquer procedimento ou documento que consubstancie o contrato referido neste artigo, a condição ou cláusula abusiva a que se refere o artigo 51, da Lei nº 8.078, de 11/09/90 (Código de Defesa do Consumidor).

§ 3º - Para os fins deste artigo, todos os compromissos do meio de hospedagem em relação a seus hóspedes deverão ser impressos e ter ampla divulgação.

§ 4º - Os impressos referidos no parágrafo anterior deverão estar à disposição, do hóspede, para distribuição, sempre que solicitado.

§ 5º - Os responsáveis pelos meios de hospedagem deverão garantir prioridade de ocupação a pessoas portadoras de deficiência, nas UH adaptadas para seu uso.

## Seção I

FICHA NACIONAL DE REGISTRO DE HÓSPEDES - FNRH  
E  
BOLETIM DE OCUPAÇÃO HOTELEIRA - BOH

Art. 21 - Os meios de hospedagem deverão fornecer mensalmente, ao Órgão Estadual de Turismo competente, da Unidade Federativa em que se localizarem, as seguintes informações:

I - perfil dos hóspedes recebidos, distinguindo os estrangeiros dos nacionais;

II - registro quantitativo de hóspedes, com taxas de ocupação e permanência médias e número de hóspedes por UH.

Art. 22 - Para os fins do artigo anterior, os meios de hospedagem utilizarão, obrigatoriamente, as informações previstas nos impressos Ficha Nacional de Registro de Hóspedes - FNRH - e Boletim de Ocupação Hoteleira - BOH, constantes dos anexos IV e V, deste Regulamento, observando, para tanto, os procedimentos e exigências estabelecidos pelo Órgão Estadual de Turismo competente.

§ 1º - As informações da Ficha Nacional de Registro de Hóspedes - FNRH - poderá ser acrescida alguma outra, de interesse do hoteleiro, desde que não prejudique o entendimento e o preenchimento do modelo de ficha já nacionalmente consagrado.

§ 2º - Na ausência de disposição legal ou regulamentar específica, em âmbito estadual, a FNRH será preenchida individualmente, por cada hóspede, devendo suas informações serem encaminhadas, juntamente com o BOH, até o dia 10 de mês seguinte ao de referência, em meios magnéticos, já com os dados processados, ou através dos impressos utilizados.

§ 3º - As informações relativas a cada hóspede, constantes da FNRH, serão mantidas pelo período determinado pela autoridade policial competente em cada Estado, ou, na ausência desta determinação, por um período mínimo de 3 meses.

Art. 23 - A FNRH e o BOH, após devidamente processados, informarão, respectivamente, o perfil e as taxas de ocupação média dos hóspedes, que serão postos à disposição do mercado, pelos Órgãos Estaduais de Turismo.

## Seção II

## CARTÃO DO HÓSPEDE

Art. 24 - O Cartão do Hóspede, impresso com o nome do estabelecimento, endereço, telefone e sua classificação, especificará, no mínimo:

I - o nome do hóspede;

II - as datas do início e término da hospedagem

## Seção III

## DIREITOS DO HÓSPEDE CONSUMIDOR

Art. 25 - O meio de hospedagem deverá incluir nos impressos distribuídos, ou nos meios de divulgação utilizados, ainda que de forma sintética e resumida, todos os compromissos recíprocos entre o estabelecimento e o hóspede, especialmente a relação a:

I - serviços incluídos no preço da diária, especialmente se estão incluídos o café da manhã e alguma outra refeição;

II - importâncias ou percentagens que possam ser debitadas à conta do hóspede, inclusive, quando aplicável, o adicional de serviço para distribuição aos empregados;

III - locais e documentos onde estão relacionados os preços dos serviços não incluídos na diária, tais como estacionamento, lavanderia, telefonia, serviços de quarto e outros;

IV - possibilidade da formulação de reclamações para a EMBRATUR, para o Órgão Estadual de Turismo e para o órgão local de Defesa do Consumidor, cujos telefones devem ser divulgados.

Parágrafo único - Os Regulamentos Internos dos estabelecimentos deverão observar, fielmente, as disposições do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8078/90).

## Capítulo II

## DEMAIS DOCUMENTOS DE INTERESSE DO HÓSPEDE

## Seção I

## LIVRO DE OPINIÕES DO HÓSPEDE

Art. 26 - Os meios de hospedagem devem manter, na portaria/recepção, à disposição de seus hóspedes e usuários, livro ou outro documento próprio para registro das impressões, elogios e reclamações sobre o estabelecimento, cuja consulta periódica deverá orientar a sistematização de ações preventivas e corretivas de controle e de melhoria de qualidade do empreendimento.

## Seção II

## IMPRESSOS SOBRE PREÇOS

Art. 27 - Todo e qualquer preço de serviço prestado e cobrado pelo meio de hospedagem deverá ser previamente divulgado e informado em impressos e outros meios de divulgação de fácil acesso ao hóspede.

Art. 28 - Para os fins do artigo anterior, os meios de hospedagem afixarão:

- I - na portaria/recepção;
  - a) nome, tipo e categoria do estabelecimento;
  - b) relação dos preços aplicáveis às espécies e tipos de UH;
  - c) horário do início e vencimento da diária;
  - d) os nomes, endereços e telefones da EMBRATUR e de seus órgãos delegados competentes, aos quais os hóspedes poderão dirigir eventuais reclamações;
  - e) a existência e quantidade de UH adaptadas para pessoas portadoras de deficiências.

II - Nas Unidades Habitacionais-UH: além das informações referidas no inciso anterior, mais as seguintes:

- a) a espécie e o número da UH;
- b) os preços vigentes em moeda nacional;
- c) os serviços incluídos na diária, especialmente, quando aplicáveis, os de alimentação;
- d) a data de início de vigência das tarifas;
- e) todos os preços vigentes dos serviços oferecidos pelo estabelecimento, tais como mini-refrigerador, lavanderia, ligações telefônicas, "room service" e outros, afixados junto ao local em que esses serviços são oferecidos;

Parágrafo único - Os textos dos impressos referidos neste artigo, serão em português e, para os meios de hospedagem de turismo, das categorias Luxo Superior e Luxo, também, pelo menos, em inglês.

## Capítulo III

## FIXAÇÃO E INFORMAÇÃO DE PREÇOS

Art. 29 - Os preços serão livremente fixados e praticados por todos os meios de hospedagem, observada a legislação pertinente.

Parágrafo único - Os preços serão sempre expressos em moeda nacional, admitindo-se, para fins promocionais, que os mesmos sejam divulgados no exterior em moeda estrangeira, observada a cotação correspondente prevista no câmbio oficial.

## Capítulo IV

## UTILIZAÇÃO DOS SÍMBOLOS OFICIAIS

Art. 30 - Os símbolos oficiais que indicarem a classificação do estabelecimento serão representados por intermédio de placa, da qual constará o tipo e a categoria da classificação atribuída ou reconhecida pela EMBRATUR, e de certificado de classificação, do qual constará o nome, registro e endereço da empresa exploradora ou administradora, o nome, registro, tipo e categoria do meio de hospedagem, sendo, cada uma das representações, em modelo idêntico para todo o território nacional.

Art. 31 - A placa será fixada em local de máxima visibilidade, na fachada principal do estabelecimento, devendo seus elementos indicativos serem reproduzidos, também:

- I - no cartão entregue ao hóspede por ocasião de seu registro no estabelecimento;
- II - no impresso a ser fixado nas UH, na forma deste Regulamento;
- III - no material de propaganda e divulgação do meio de hospedagem.

§ 1º - É expressamente vedada a utilização de qualquer espécie de artifício ou documento, por meio de hospedagem, com o intuito de induzir o consumidor sobre classificação inexistente, ou diversa daquela efetivamente atribuída ao estabelecimento.

§ 2º - A adoção do procedimento referido no parágrafo anterior caracterizará a prática de propaganda enganosa mencionada na Lei nº 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor).

§ 3º - Os meios de hospedagem que dispuserem de UH e áreas acessíveis a pessoas portadoras de deficiência deverão providenciar a colocação, junto a entrada principal do estabelecimento, da placa com o Símbolo Internacional de Acesso a essa faixa de clientela.

## Capítulo V

## ATENDIMENTO NA PORTARIA / RECEPÇÃO

Art. 32 - O serviço de portaria/recepção do meio de hospedagem — prioritário ao atendimento do consumidor — deverá dispor de pessoal qualificado e material informativo e promocional adequados a prestar as informações e atender as providências requisitadas pelos hóspedes.

§ 1º - O disposto neste artigo não justificará, em qualquer hipótese, a intermediação de serviços que constituam prática de atos atentatórios aos bons costumes e à legislação em vigor.

§ 2º - Os dirigentes do meio de hospedagem serão responsáveis pela prática dos atos de seus prepostos, inclusive daqueles referidos no parágrafo anterior.

## TÍTULO IV

## CONTROLE E FISCALIZAÇÃO

Art. 33 - O controle e fiscalização da EMBRATUR sobre os meios de hospedagem aplicar-se-ão, indistintamente, sobre os estabelecimentos classificados, ou não, pela EMBRATUR.

Art. 34 - As vistorias de controle e fiscalização serão realizadas diretamente pela EMBRATUR, ou por intermédio dos Órgãos Governamentais a quem a autarquia delegar estas atribuições, com o objetivo de:

- I - Orientar os meios de hospedagem sobre as normas que regem sua atividade;
- II - Verificar, no caso dos meios de hospedagem não classificados pela EMBRATUR, se existem padrões adequados ao exercício da atividade e se esta está sendo exercida de acordo com as normas governamentais de defesa do consumidor e com os compromissos prometidos ou explicitados para com o público e os clientes;
- III - Apurar reclamações contra os meios de hospedagem ou indícios de infração por eles praticada.

Art. 35 - É dever dos meios de hospedagem cumprir e honrar, permanentemente, os contratos ou compromissos divulgados, explicitados ou acordados com o consumidor, especialmente as reservas e preços de hospedagem previamente ajustados.

§ 1º - A EMBRATUR poderá determinar, em caso de ocorrência de reclamações contra descumprimento de padrões classificatórios, que o meio de hospedagem providencie nova avaliação por OCC-MH.

§ 2º - A classificação será suspensa ou cancelada e restituídos a placa e os símbolos oficiais que a representam, sempre que:

- a) a certificação conferida por um OCC-MH estiver expirada, sem que tenha sido providenciada sua competente renovação;
- b) tiverem sido cometidas, pelo meio de hospedagem, infrações cuja natureza seja capaz de por em risco a segurança, o conforto e a integridade do consumidor, ou a própria credibilidade do sistema classificatório.

Art. 36 - A EMBRATUR deverá providenciar instrumental específico para controle e fiscalização dos meios de hospedagem não classificados, com o fim de verificar se:

I - As posturas legais e os padrões de operação e funcionamento, previstos nos Títulos III e IV, deste Regulamento, estão sendo fielmente observados pelos estabelecimentos;

II - Existem padrões mínimos de qualidade adequados ao funcionamento do estabelecimento, como meio de hospedagem;

III - Estão sendo atendidos os direitos do consumidor, previstos na legislação vigente.

Parágrafo único - Nos casos dos incisos II e III, deste artigo, a EMBRATUR e os Órgãos Governamentais por ela delegados comunicarão os fatos às autoridades competentes para aplicação das penalidades correspondentes, inclusive de interdição do exercício da atividade, quando for o caso.

Art. 37 - Os descumprimentos às disposições deste Regulamento, bem como das demais legislações aplicáveis, sujeitarão os meios de hospedagem às penalidades de advertência, pena pecuniária, suspensão ou cancelamento da classificação e/ou interdição do estabelecimento e fechamento da empresa, conforme o caso.

Parágrafo único - Uma vez aplicada a pena de cancelamento de registro e apuradas as responsabilidades respectivas, os titulares ou prepostos da empresa, responsáveis pelo cometimento da falta, poderão ser impedidos, pelo prazo de cinco (5) anos, de exercer qualquer atividade ligada ao turismo em território nacional.

## TÍTULO V

## DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 38 - Os interessados na classificação, que desejarem avaliar previamente seus projetos de construção, ampliação, reforma ou melhoria de meio de hospedagem de turismo, poderão submetê-los, diretamente, à EMBRATUR, ou ao Órgão Estadual de Turismo competente, ficando por sua conta o fornecimento de todos os subsídios necessários, principalmente plantas baixas e memoriais descritivos.

Parágrafo único - A análise referida neste artigo restringir-se-á a verificar o atendimento dos aspectos construtivos exigidos na Matriz de Classificação, dentre eles as facilidades de que o estabelecimento deverá dispor para o atendimento de pessoas portadoras de deficiência, devendo o parecer da EMBRATUR indicar as melhorias necessárias à obtenção da classificação.

Art. 39 - A EMBRATUR estabelecerá, em normas próprias, os padrões de classificação concernentes aos tipos e categorias de meios de hospedagem de turismo não especificados neste Regulamento, a eles se aplicando, porém, as disposições comuns ora estabelecidas.

Parágrafo único - As disposições constantes deste Regulamento aplicar-se-ão, indistintamente, a todos os meios de hospedagem.

Art. 40 - A EMBRATUR, visando assegurar a transparência, atualização e divulgação dos critérios de classificação e dos meios de hospedagem de turismo, deverá providenciar:

- I - a inclusão no espaço a ela reservado na INTERNET:
  - a) das normas e padrões constantes do Regulamento e das Matrizes de Classificação;
  - b) da relação atualizada dos meios de hospedagem classificados, com seus respectivos endereços, tipos e categorias.
- II - a revisão e atualização dos critérios de classificação, no mínimo, uma vez a cada 2(dois) anos;

III - a impressão anual de catálogo dos meios de hospedagem classificados, diretamente, ou através de entidades interessadas, divulgando-o ao mercado turístico.

Art. 41 - A EMBRATUR diligenciará para que os recursos governamentais alocados ao setor turístico em geral e ao segmento hoteleiro, em particular, sejam direcionados a:

- I - ampliação e diversificação da rede hoteleira, com incremento a Hotéis Históricos e Hotéis de Lazer e, onde houver carência, de Hotéis e Pousadas;
- II - melhoria dos serviços da rede hoteleira, por intermédio da adoção de padrões físicos e métodos de gestão previstos nos critérios de classificação.

Art. 42 - Os casos omissos e as interpretações de situações especiais de meios de hospedagem com condições atípicas serão decididas pela Diretoria da EMBRATUR.

Art. 43 - O presente Regulamento entra em vigor na data da publicação desta Deliberação Normativa no Diário Oficial da União.

Art. 44 - Revogam-se as disposições em contrário.

## 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 infra-estrutura para lazer e negócios |
| HOTEL HISTÓRICO - HH | em prédios, locais ou cidades históricas. (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, predominantemente turistas em viagens de recreação e lazer restrita à hospedagem normalmente fora do construído em partido arquitetônico horizontal centro urbano

**ANEXO II  
MATRIZ DE CLASSIFICAÇÃO DO TIPO HOTEL**

| 1     | ITENS GERAIS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 1* | 2* | 3* | 4* | 5* |
|-------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|----|----|----|----|
| 1.1   | <b>POSTURAS LEGAIS</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |    |    |    |    |    |
| 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                                       | ✓  | ✓  | ✓  | ✓  | ✓  |
| 1.1.2 | 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 pesquisar opiniões e reclamações dos hóspedes e solucioná-las                                                                                                                                                                                                                                                                                     | ✓  | ✓  | ✓  | ✓  | ✓  |
| 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.<br>NOTA: No caso de projetos anteriores, o Meio de Hospedagem deverá dispor de sistema especial de atendimento | ✓  | ✓  | ✓  | ✓  | ✓  |
| 1.2   | <b>SEGURANÇA</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |    |    |    |    |    |
| 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 com partida automática                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |    |    |    |    | ✓  |
| 1.2.4 | Rotas de fuga sinalizadas nas áreas sociais e restaurantes                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |    |    | ✓  | ✓  | ✓  |
| 1.2.5 | Aspectos construtivos de segurança (piso antiderrapante, paraquedas e outros)                                                                                                                                                                                                                                                                                   | ✓  | ✓  | ✓  | ✓  | ✓  |
| 1.2.6 | Meios de controle de entrada e saída:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |    |    |    |    |    |
|       | a) das pessoas nas UH e de acesso ao setor habitacional                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | ✓  | ✓  | ✓  | ✓  | ✓  |
|       | b) de veículos no estabelecimento                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |    |    |    |    | ✓  |
| 1.2.7 | Serviço de segurança no estabelecimento, por intermédio de:                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |    |    |    |    |    |
|       | a) pessoal com formação adequada, próprio ou contratado, e com dedicação exclusiva                                                                                                                                                                                                                                                                              |    |    |    | ✓  | ✓  |
|       | b) vigia (admitir-se acúmulo de funções)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | ✓  | ✓  | ✓  |    |    |
| 1.2.8 | Preparo para lidar com situações de incêndio e pânico (assalto, explosão, inundação e outros)                                                                                                                                                                                                                                                                   |    |    |    |    |    |
|       | a) com equipes determinadas, com treinamento específico (Brigadas)                                                                                                                                                                                                                                                                                              |    |    |    | ✓  | ✓  |
|       | b) com treinamento geral do pessoal                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | ✓  | ✓  | ✓  |    |    |
| 1.2.9 | Cobertura contra roubos, furtos e responsabilidade civil, divulgando-a ao hóspede                                                                                                                                                                                                                                                                               |    |    | ✓  | ✓  | ✓  |
| 1.3   | <b>SAÚDE / HIGIENE</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |    |    |    |    |    |
| 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 | Imunização permanente contra insetos e roedores                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | ✓  | ✓  | ✓  | ✓  | ✓  |
| 1.3.5 | Higiene do ambiente, das pessoas e dos serviços                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | ✓  | ✓  | ✓  | ✓  | ✓  |
| 1.3.6 | Higienização do alimento "in natura" antes do armazenamento                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |    |    |    | ✓  | ✓  |
| 1.3.7 | Estérilização de equipamentos (roupas de cama / mesa / banho; louças e talheres; sanitários)                                                                                                                                                                                                                                                                    | ✓  | ✓  | ✓  | ✓  | ✓  |
| 1.3.8 | Tratamento / filtragem de água                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | ✓  | ✓  | ✓  | ✓  | ✓  |
| 1.4   | <b>CONSERVAÇÃO / MANUTENÇÃO</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |    |    |    |    |    |
| 1.4.1 | Programas de prevenção e controle para conservação/manutenção                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |    |    | ✓  | ✓  | ✓  |
| 1.4.2 | Oficina 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                                                                                                                    |   |   |   |   |   |
| 1.5    | <b>ATENDIMENTO AO HÓSPEDE</b>                                                                                                |   |   |   |   |   |
| 1.5.1  | Instalações e equipamentos com nível de informatização capaz de assegurar maior comodidade aos hóspedes                      |   |   |   |   | ✓ |
| 1.5.2  | Abertura de cama                                                                                                             |   |   |   |   | ✓ |
| 1.5.3  | Roupa lavada e passada no mesmo dia                                                                                          |   |   |   |   | ✓ |
| 1.5.4  | Incentivo à produtividade e à qualidade, pela adoção de políticas voltadas para:                                             |   |   |   |   |   |
|        | a) cativar, satisfazer e atrair a lealdade do cliente                                                                        |   |   |   | ✓ | ✓ |
|        | b) reconhecimento às equipes de melhor desempenho                                                                            |   |   |   | ✓ | ✓ |
|        | c) promoção e marketing para aumento das taxas de ocupação e permanência do hóspede, especialmente na baixa estação          |   |   |   | ✓ | ✓ |
| 1.5.5  | Atendimento especial para autoridades e personalidades                                                                       |   |   |   | ✓ | ✓ |
| 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  | Qualificação mediante critérios específicos dos funcionários bilíngues                                                       |   |   |   | ✓ | ✓ |
| 1.5.9  | Qualificação mediante critérios específicos dos funcionários que interagem com o público                                     |   |   |   | ✓ | ✓ |
| 1.5.10 | Treinamento e orientação do pessoal                                                                                          | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| 1.5.11 | Presteza e cortesia                                                                                                          | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| 1.5.12 | Serviço de despertador                                                                                                       | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| 1.5.13 | Monitoramento das expectativas e impressões do hóspede, incluindo meios para pesquisar opiniões, reclamações e solucioná-las | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| 1.5.14 | Identificação adequada para os fornecedores de serviços                                                                      |   | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| 1.5.15 | Apresentação, vestimenta e identificação adequadas para os empregados                                                        |   | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| 1.5.16 | Serviços de reserva:                                                                                                         |   |   |   |   |   |
|        | a) no período de 24 horas                                                                                                    |   |   |   |   | ✓ |
|        | b) no período de 16 horas por dia                                                                                            |   |   |   | ✓ | ✓ |
|        | c) no período de 12 horas por dia                                                                                            | ✓ | ✓ |   |   |   |
| 1.5.17 | Serviço de recepção:                                                                                                         |   |   |   |   |   |
|        | a) no período de 24 horas                                                                                                    |   |   |   |   | ✓ |
|        | b) no período de 16 horas por dia                                                                                            |   |   |   | ✓ |   |
|        | c) no período de 12 horas por dia                                                                                            | ✓ | ✓ |   |   |   |
| 1.5.18 | Serviço de mensageiro:                                                                                                       |   |   |   |   |   |
|        | a) no período de 24 horas                                                                                                    |   |   |   |   | ✓ |
|        | b) no período de 16 horas por dia                                                                                            |   |   |   | ✓ |   |
|        | c) no período de 12 horas por dia                                                                                            |   | ✓ |   |   |   |
| 1.5.19 | Serviço de limpeza:                                                                                                          |   |   |   |   |   |
|        | a) no período de 24 horas                                                                                                    |   |   |   |   | ✓ |
|        | b) no período de 16 horas por dia                                                                                            |   |   |   | ✓ |   |
|        | c) no período de 12 horas por dia                                                                                            | ✓ | ✓ |   |   |   |
| 1.5.20 | Serviço de arrumação:                                                                                                        |   |   |   |   |   |
|        | a) no período de 24 horas                                                                                                    |   |   |   |   | ✓ |
|        | b) no período de 16 horas por dia                                                                                            |   |   |   | ✓ |   |
|        | c) no período de 12 horas por dia                                                                                            | ✓ | ✓ |   |   |   |
| 1.5.21 | Serviço de manutenção:                                                                                                       |   |   |   |   |   |
|        | a) no período de 24 horas                                                                                                    |   |   |   |   | ✓ |
|        | b) no período de 16 horas por dia                                                                                            |   |   |   | ✓ |   |
|        | c) no período de 12 horas por dia                                                                                            |   | ✓ |   |   |   |
| 1.5.22 | Serviço de telefonia:                                                                                                        |   |   |   |   |   |
|        | a) no período de 24 horas                                                                                                    |   |   |   | ✓ | ✓ |
|        | b) com uma telefonista bilíngue, por turno                                                                                   |   |   |   |   | ✓ |
| 1.5.23 | Serviço de governança: no período de 24 horas                                                                                |   |   |   | ✓ | ✓ |
| 1.5.24 | Serviço de refeições leves e bebidas nas Unidades Habitacionais ("room service"): no período de 24 horas                     |   |   |   | ✓ | ✓ |
| 1.5.25 | Serviço de manobra e estacionamento de veículos por funcionário habilitado: no período de 24 horas                           |   |   |   | ✓ | ✓ |
| 1.5.26 | Divulgação dos compromissos e serviços oferecidos ao hóspede (ver item 1.1.5 "e")                                            | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| 2      | <b>ITENS ESPECÍFICOS</b>                                                                                                     |   |   |   |   |   |
| 2.1    | <b>PORTARIA / RECEPÇÃO</b>                                                                                                   |   |   |   |   |   |
| 2.1.1  | Área ou local específico para o serviço de portaria / recepção / "lobby"                                                     | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| 2.1.2  | Local ou espaço para guarda de bagagem                                                                                       |   |   |   |   |   |
|        | a) fechado                                                                                                                   |   |   |   |   | ✓ |
|        | b) não necessariamente fechado                                                                                               | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| 2.1.3  | Escaninhos individuais para correspondência                                                                                  |   |   |   | ✓ | ✓ |
| 2.1.4  | Local próprio para recados                                                                                                   | ✓ |   |   |   |   |
| 2.1.5  | Sistema adequado de envio/recebimento de mensagens                                                                           |   | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| 2.1.6  | Serviço de guarda de bagagem                                                                                                 |   | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| 2.1.7  | 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                                     |   |   |   |   |   |
| 2.1.8  | Equipamentos informatizados de controle, permitindo eficácia no "check in / check out"                                       |   |   |   | ✓ | ✓ |
| 2.1.9  | 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) falando fluentemente (mínimo de uma pessoa em cada turno) na portaria/recepção, pelo menos:                               |   |   |   |   |   |
|        | b1) duas línguas estrangeiras                                                                                                |   |   |   |   | ✓ |
|        | b2) uma língua estrangeira                                                                                                   |   |   |   |   | ✓ |

|        |                                                                                                                                                             |   |   |   |   |   |
|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---|
| 2.1.10 | Informações e folhetos turísticos                                                                                                                           |   |   | ✓ | ✓ | ✓ |
| 2.1.11 | Ambientação / conforto / decoração compatíveis com a categoria                                                                                              | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| 2.2    | <b>ACESSOS E CIRCULAÇÕES</b>                                                                                                                                |   |   |   |   |   |
| 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  | Identificação do acesso/circulação para orientação dos banhistas                                                                                            |   |   |   |   | ✓ |
| 2.2.4  | Sistema de sinalização interno que permita fácil acesso e circulação por todo o estabelecimento                                                             |   |   | ✓ | ✓ | ✓ |
| 2.2.5  | Ambientação / conforto / decoração compatíveis com a categoria                                                                                              | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| 2.3    | <b>SETOR HABITACIONAL</b>                                                                                                                                   |   |   |   |   |   |
| 2.3.1  | Todas as salas e quartos das UH com iluminação natural e ventilação adequada                                                                                | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| 2.3.2  | Todas as UH deverão ter banheiros privativos com ventilação direta para o exterior ou forçada através de duto                                               | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| 2.3.3  | Facilidades de informatização/mecanização, nas UH                                                                                                           |   |   |   |   | ✓ |
| 2.3.4  | Quarto de dormir com menor dimensão igual ou superior a 2,50m e área igual ou superior a (em no mínimo 90% das UH):                                         |   |   |   |   |   |
|        | a) 16,00m²                                                                                                                                                  |   |   |   |   | ✓ |
|        | b) 14,00m²                                                                                                                                                  |   |   |   |   | ✓ |
|        | c) 12,00m²                                                                                                                                                  |   |   | ✓ |   |   |
|        | d) 10,00m²                                                                                                                                                  |   |   | ✓ |   |   |
|        | e) 9,00m²                                                                                                                                                   | ✓ |   |   |   |   |
| 2.3.5  | Banheiro com área igual ou superior a (em no mínimo 90% das UH):                                                                                            |   |   |   |   |   |
|        | a) 4,00m²                                                                                                                                                   |   |   |   |   | ✓ |
|        | b) 3,30m²                                                                                                                                                   |   |   |   |   | ✓ |
|        | c) 3,00m²                                                                                                                                                   |   |   |   |   | ✓ |
|        | d) 2,30m²                                                                                                                                                   |   |   | ✓ |   |   |
|        | e) 1,80m²                                                                                                                                                   | ✓ |   |   |   |   |
| 2.3.6  | UH do tipo suite com sala de estar de área igual ou superior a:                                                                                             |   |   |   |   |   |
|        | a) 11,00m²                                                                                                                                                  |   |   |   |   | ✓ |
|        | b) 10,00m²                                                                                                                                                  |   |   |   |   | ✓ |
|        | c) 9,00m²                                                                                                                                                   |   |   | ✓ |   |   |
|        | d) 8,00m²                                                                                                                                                   |   |   | ✓ |   |   |
| 2.3.7  | UH do tipo suite e/ou unidades conversíveis em suites                                                                                                       |   |   |   | ✓ | ✓ |
| 2.3.8  | Portas duplas de comunicação entre UH conjugáveis                                                                                                           |   |   |   | ✓ | ✓ |
| 2.3.9  | Tranca interna nas UH                                                                                                                                       | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| 2.3.10 | Rouparias auxiliares no setor habitacional                                                                                                                  |   |   |   |   | ✓ |
| 2.3.11 | Local específico para material de limpeza                                                                                                                   |   |   | ✓ | ✓ | ✓ |
| 2.3.12 | Condicionador de ar em 100% das UH                                                                                                                          |   |   | ✓ | ✓ | ✓ |
| 2.3.13 | TV a cores em 100% das UH, com TV por assinatura a cabo ou por antena parabólica                                                                            |   |   |   |   | ✓ |
| 2.3.14 | TV a cores em 100% das UH                                                                                                                                   |   |   | ✓ | ✓ | ✓ |
| 2.3.15 | Mini refrigerador abastecido em 100% das UH                                                                                                                 |   |   | ✓ | ✓ | ✓ |
| 2.3.16 | Água Mineral disponível na UH                                                                                                                               | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| 2.3.17 | Café da manhã no quarto, por comando personalizada                                                                                                          |   |   |   | ✓ | ✓ |
| 2.3.18 | Armário, closet ou local específico para guarda de roupa em 100% das UH                                                                                     | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| 2.3.19 | Mesa de cabeceira simples para cada leito ou dupla entre dois leitos, ou equipamento similar, em 100% das UH                                                |   |   | ✓ | ✓ | ✓ |
| 2.3.20 | Lâmpada de leitura junto às cabeceiras em 100% das UH                                                                                                       |   |   | ✓ | ✓ | ✓ |
| 2.3.21 | Sonorização controlada pelo hóspede em 100% das UH                                                                                                          |   |   |   | ✓ | ✓ |
| 2.3.22 | Comando de aparelhos de som, ar condicionado, luz e TV na cabeceira das camas em 100% das UH                                                                |   |   |   | ✓ | ✓ |
| 2.3.23 | Ramais telefônicos em 100% das UH                                                                                                                           |   |   | ✓ | ✓ | ✓ |
| 2.3.24 | Interfones em 100% das UH                                                                                                                                   |   |   | ✓ |   |   |
| 2.3.25 | Porta malas em:                                                                                                                                             |   |   |   |   |   |
|        | a) 100% das UH                                                                                                                                              |   |   | ✓ | ✓ | ✓ |
|        | b) 50% das UH                                                                                                                                               |   |   | ✓ |   |   |
| 2.3.26 | Cortina ou similar em 100% das UH                                                                                                                           |   |   | ✓ | ✓ | ✓ |
| 2.3.27 | Vedação opaca nas janelas em 100% das UH                                                                                                                    |   |   | ✓ | ✓ | ✓ |
| 2.3.28 | Mesa de refeições com um assento por leito em 100% das UH                                                                                                   |   |   |   | ✓ | ✓ |
| 2.3.29 | Mesa de trabalho com iluminação própria e ponto de energia e telefone, possibilitando o uso de aparelhos eletrônicos pessoais                               |   |   |   |   | ✓ |
| 2.3.30 | Espelho de corpo inteiro em 100% das UH                                                                                                                     |   |   |   | ✓ | ✓ |
| 2.3.31 | Cofres para guarda de valores para 100% das UH                                                                                                              |   |   |   | ✓ | ✓ |
| 2.3.32 | Camas com dimensões superiores às normais e travesseiros anti-alérgicos                                                                                     |   |   |   |   | ✓ |
| 2.3.33 | Acessórios básicos em 100% das UH (sabonete, dois copos, cinzeiro, cesta de papéis do banheiro)                                                             | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| 2.3.34 | Água quente em 100% das UH:                                                                                                                                 |   |   |   |   |   |
|        | a) em todas as instalações                                                                                                                                  |   |   |   |   | ✓ |
|        | b) no chuveiro e lava-louros                                                                                                                                |   |   | ✓ |   |   |
|        | c) no chuveiro                                                                                                                                              | ✓ | ✓ |   |   |   |
| 2.3.35 | Lavatório com bancada e espelho, em 100% das UH                                                                                                             |   |   |   | ✓ | ✓ |
| 2.3.36 | Bidê ou ducha manual em 100% das UH                                                                                                                         |   |   | ✓ | ✓ | ✓ |
| 2.3.37 | Índice de iluminação suficiente para uso do espelho do banheiro, em 100% das UH                                                                             |   |   |   | ✓ | ✓ |
| 2.3.38 | Tomada a meia altura para barbeador em 100% das UH                                                                                                          |   |   | ✓ | ✓ | ✓ |
| 2.3.39 | Indicação de voltagem das tomadas em 100% das UH                                                                                                            | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| 2.3.40 | Extensão telefônica em 100% dos banheiros das UH                                                                                                            |   |   |   |   | ✓ |
| 2.3.41 | Box de chuveiro com área igual ou superior a 0,80 m² em 100% das UH                                                                                         |   |   | ✓ | ✓ | ✓ |
| 2.3.42 | Banheira em 30% das UH                                                                                                                                      |   |   |   |   | ✓ |

|        |                                                                                                                                                                                                                                             |   |   |   |   |   |
|--------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---|
| 2.3.43 | Vedação para o box em 100% das UH                                                                                                                                                                                                           | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| 2.3.44 | Suporte ou apoio para produtos de banho, no box, em 100% das UH                                                                                                                                                                             |   |   | ✓ | ✓ | ✓ |
| 2.3.45 | Acessórios complementares (material para escrever, saco de roupa para lavanderia, fôforos, polidor de sapatos e cesta de papéis do quarto da UH)                                                                                            |   |   |   |   |   |
|        | a) em 100% das UH                                                                                                                                                                                                                           |   |   |   | ✓ | ✓ |
|        | b) disponibilizados para uso do hóspede                                                                                                                                                                                                     |   |   | ✓ |   |   |
| 2.3.46 | Outros acessórios em 100% das UH (touca de banho, escova e pasta de dentes, shampoo, creme condicionador, creme hidratante, secador de cabelos, roupão, espelho com lente de aumento, lixa, cotonete, espuma de banho, saís de banho, etc.) |   |   |   |   |   |
|        | a) mínimo de seis                                                                                                                                                                                                                           |   |   |   |   | ✓ |
|        | b) mínimo de quatro                                                                                                                                                                                                                         |   |   |   | ✓ |   |
| 2.3.47 | Revestimentos, pisos, forrações, mobiliários e decoração com equipamentos de 1ª linha                                                                                                                                                       |   |   |   |   | ✓ |
| 2.3.48 | Limpeza diária                                                                                                                                                                                                                              | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| 2.3.49 | Frequência de troca de roupas de cama a cada mudança de hóspede e:                                                                                                                                                                          |   |   |   |   |   |
|        | a) diariamente                                                                                                                                                                                                                              |   |   |   | ✓ | ✓ |
|        | b) em dias alternados                                                                                                                                                                                                                       |   |   |   | ✓ |   |
|        | c) duas vezes por semana                                                                                                                                                                                                                    | ✓ | ✓ |   |   |   |
| 2.3.50 | Frequência de troca de roupas de banho a cada mudança de hóspede e:                                                                                                                                                                         |   |   |   |   |   |
|        | a) diariamente                                                                                                                                                                                                                              |   |   |   | ✓ | ✓ |
|        | b) em dias alternados                                                                                                                                                                                                                       |   |   | ✓ |   |   |
|        | c) duas vezes por semana                                                                                                                                                                                                                    | ✓ |   |   |   |   |
| 2.3.51 | Serviço "Não perturbe", "Arrumar o quarto imediatamente"                                                                                                                                                                                    |   |   |   |   | ✓ |
| 2.3.52 | Detalhes especiais de cordialidade                                                                                                                                                                                                          |   |   |   |   | ✓ |
| 2.3.53 | Ambientação / conforto / decoração compatíveis com a categoria                                                                                                                                                                              | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| 2.4    | <b>ÁREAS SOCIAIS</b>                                                                                                                                                                                                                        |   |   |   |   |   |
| 2.4.1  | Relação de áreas sociais por UH (não incluída a circulação) de:                                                                                                                                                                             |   |   |   |   |   |
|        | a) 2,00m²                                                                                                                                                                                                                                   |   |   |   |   | ✓ |
|        | b) 1,50m²                                                                                                                                                                                                                                   |   |   |   |   | ✓ |
|        | c) 1,00m²                                                                                                                                                                                                                                   |   |   |   | ✓ |   |
|        | d) 0,50m²                                                                                                                                                                                                                                   | ✓ | ✓ |   |   |   |
| 2.4.2  | Banheiros sociais, masculino e feminino, separados entre si, com ventilação natural ou forçada, com compartimento especial, adaptado para portadores de deficiência, respeitando as normas e leis em vigor                                  |   |   | ✓ | ✓ | ✓ |
| 2.4.3  | Elevador social em prédio de dois ou mais pavimentos                                                                                                                                                                                        |   |   |   |   | ✓ |
| 2.4.4  | Estacionamento com número de vagas igual ou superior a 10% do número total de UH com local apropriado para embarque/desembarque de portadores de deficiência, devidamente sinalizada prevendo manobreiro                                    |   |   |   |   | ✓ |
| 2.4.5  | Ar condicionado nas áreas sociais                                                                                                                                                                                                           |   |   |   | ✓ | ✓ |
| 2.4.6  | Revestimentos, pisos, forrações, mobiliários e decoração com materiais de 1ª linha                                                                                                                                                          |   |   |   |   | ✓ |
| 2.4.7  | Música ambiente nas áreas sociais                                                                                                                                                                                                           |   |   |   |   | ✓ |
| 2.4.8  | Tratamento paisagístico                                                                                                                                                                                                                     |   |   |   |   | ✓ |
| 2.4.9  | Ambientação / conforto / decoração compatíveis com a categoria                                                                                                                                                                              | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| 2.5    | <b>COMUNICAÇÕES</b>                                                                                                                                                                                                                         |   |   |   |   |   |
| 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    | <b>ALIMENTOS E BEBIDAS</b>                                                                                                                                                                                                                  |   |   |   |   |   |
| 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                                                                                |   |   |   |   | ✓ |
| 2.6.2  | Ambiente para café da manhã/refeições leves                                                                                                                                                                                                 |   | ✓ | ✓ |   |   |
| 2.6.3  | Mínimo de um ambiente de bar                                                                                                                                                                                                                |   |   |   | ✓ | ✓ |
| 2.6.4  | Área da cozinha compatível com a área do restaurante                                                                                                                                                                                        |   |   |   | ✓ | ✓ |
| 2.6.5  | Copa central para o preparo de lanches e café da manhã                                                                                                                                                                                      |   |   |   | ✓ | ✓ |
| 2.6.6  | Despensa para abastecimento diário da cozinha                                                                                                                                                                                               |   |   |   | ✓ | ✓ |
| 2.6.7  | Condicionador de ar nos restaurantes, bares e outros                                                                                                                                                                                        |   |   |   | ✓ | ✓ |
| 2.6.8  | Aparador                                                                                                                                                                                                                                    |   |   |   | ✓ | ✓ |
| 2.6.9  | Toalhas e guardanapos de tecido                                                                                                                                                                                                             |   |   |   | ✓ | ✓ |
| 2.6.10 | Baixas e talheres de prata, inox, ou material equivalente                                                                                                                                                                                   |   |   |   | ✓ | ✓ |
| 2.6.11 | Pratos de porcelana ou equivalente de 1ª linha                                                                                                                                                                                              |   |   |   | ✓ | ✓ |
| 2.6.12 | Copos tipo cristal                                                                                                                                                                                                                          |   |   |   | ✓ | ✓ |
| 2.6.13 | Câmaras frigoríficas ou equipamento similar                                                                                                                                                                                                 |   |   |   | ✓ | ✓ |
| 2.6.14 | Sistema de exaustão mecânica no ambiente                                                                                                                                                                                                    |   |   |   | ✓ | ✓ |
| 2.6.15 | Equipamento para preparo de alimentos (coção, assar)                                                                                                                                                                                        |   |   |   | ✓ | ✓ |
| 2.6.16 | Telas nas áreas de serviço com aberturas para o exterior                                                                                                                                                                                    | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| 2.6.17 | Crêneros específicos de qualificação do cozinheiro                                                                                                                                                                                          |   |   |   | ✓ | ✓ |
| 2.6.18 | Crêneros específicos de qualificação do "bar man"                                                                                                                                                                                           |   |   |   | ✓ | ✓ |
| 2.6.19 | Serviço de alimentação com qualidade e em níveis compatíveis com a categoria do estabelecimento, no                                                                                                                                         |   |   |   |   |   |
|        | a) almoço e jantar, de padrão internacional, no restaurante principal                                                                                                                                                                       |   |   |   | ✓ | ✓ |
|        | b) café da manhã e nas refeições leves eventualmente oferecidas                                                                                                                                                                             | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| 2.6.20 | Ambientação / conforto / decoração compatíveis com a categoria                                                                                                                                                                              | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| 2.7    | <b>LAZER</b>                                                                                                                                                                                                                                |   |   |   |   |   |
| 2.7.1  | Sala de ginástica / musculação com instrutor                                                                                                                                                                                                |   |   |   |   | ✓ |

|       |                                                                                                                                                                                                                                                                         |  |  |   |   |
|-------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|---|---|
| 2.7.2 | Piscina com guarda-vidas, verificando-se condições locais e específicas                                                                                                                                                                                                 |  |  |   | ✓ |
| 2.7.3 | Sauna seca ou à vapor, com duchas e sala de repouso                                                                                                                                                                                                                     |  |  |   | ✓ |
| 2.7.4 | Equipamentos de ginástica                                                                                                                                                                                                                                               |  |  |   | ✓ |
| 2.7.5 | Ambiente reservado para leitura, visitas, jogos e outros                                                                                                                                                                                                                |  |  | ✓ | ✓ |
| 2.7.6 | Ambientação / conforto / decoração compatíveis com a categoria                                                                                                                                                                                                          |  |  | ✓ | ✓ |
| 2.8   | <b>REUNIÕES / ESCRITÓRIO VIRTUAL</b>                                                                                                                                                                                                                                    |  |  |   |   |
| 2.8.1 | Ambiente adequado para reuniões/escritório virtual                                                                                                                                                                                                                      |  |  | ✓ | ✓ |
| 2.8.2 | Equipamentos para reuniões/escritório virtual                                                                                                                                                                                                                           |  |  | ✓ | ✓ |
| 2.8.3 | Qualidade dos serviços prestados ("coffee break" e outros)                                                                                                                                                                                                              |  |  | ✓ | ✓ |
| 2.8.4 | Ambientação / conforto / decoração compatíveis com a categoria                                                                                                                                                                                                          |  |  | ✓ | ✓ |
| 2.9   | <b>SERVIÇOS ADICIONAIS</b>                                                                                                                                                                                                                                              |  |  |   |   |
| 2.9.1 | Ambientes, instalações e/ou equipamentos adequados destinados a salão de beleza, "baby-sitter", venda de jornais e revistas, "drugstore", loja de conveniência, locação de automóveis, reserva em espetáculos, agência de turismo, câmbio, transporte especial e outros |  |  |   |   |
|       | a) mínimo de seis                                                                                                                                                                                                                                                       |  |  |   | ✓ |
|       | b) mínimo de três                                                                                                                                                                                                                                                       |  |  |   | ✓ |
| 2.9.2 | Critérios específicos de qualificação dos concessionários                                                                                                                                                                                                               |  |  | ✓ | ✓ |
| 2.9.3 | Divulgação dos serviços disponibilizados                                                                                                                                                                                                                                |  |  | ✓ | ✓ |
| 2.9.4 | Ambiente, instalações e equipamentos adequados para eventos e banquetes                                                                                                                                                                                                 |  |  |   | ✓ |
| 2.9.5 | Serviço de apoio disponível para eventos e banquetes                                                                                                                                                                                                                    |  |  |   | ✓ |
| 2.9.6 | Sala VIP com equipamentos para atender ao hóspede executivo (microcomputador, FAX, copiadora, TV, mini sala de reuniões, área de estar e outros)                                                                                                                        |  |  |   | ✓ |

ANEXO II-A  
MATRIZ DE CLASSIFICAÇÃO DE HOTEL DE LAZER

| 1     | ITENS GERAIS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 1* | 2* | 3* | 4* | 5* |
|-------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|----|----|----|----|
| 1.1   | <b>POSTURAS LEGAIS</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |    |    |    |    |    |
| 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                                       | ✓  | ✓  | ✓  | ✓  | ✓  |
| 1.1.2 | 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 - CPA                                                                                                                                                                                  | ✓  | ✓  | ✓  | ✓  | ✓  |
| 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 pesquisar opiniões e reclamações dos hóspedes e solucioná-las                                                                                                                                                                                                                                                                                     | ✓  | ✓  | ✓  | ✓  | ✓  |
| 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.<br>NOTA: No caso de projetos anteriores, o Meio de Hospedagem deverá dispor de sistema especial de atendimento | ✓  | ✓  | ✓  | ✓  | ✓  |
| 1.2   | <b>SEGURANÇA</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |    |    |    |    |    |
| 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                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | ✓  | ✓  | ✓  | ✓  | ✓  |
| 1.2.5 | Aspectos construtivos de segurança (piso antiderrapante, para-choques 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    | <b>SAÚDE / HIGIENE</b>                                                                                                             |   |   |   |   |   |
| 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  | Estereilização de equipamentos (roupas de cama / mesa / banho; louças e talheres; sanitários)                                      | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| 1.3.8  | Tratamento / filtragem de água                                                                                                     | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| 1.4    | <b>CONSERVAÇÃO / MANUTENÇÃO</b>                                                                                                    |   |   |   |   |   |
| 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    | <b>ATENDIMENTO AO HÓSPEDE</b>                                                                                                      |   |   |   |   |   |
| 1.5.1  | Divulgação dos compromissos e serviços oferecidos ao hóspede (ver item 1.1.5."c")                                                  | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| 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                                                                       | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| 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 bilingües                                                        |   |   |   | ✓ | ✓ |
| 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 bilingüe durante o dia                                                                                      |   |   |   |   | ✓ |
|        | c) com uma telefonista bilingüe 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      | <b>ITENS ESPECÍFICOS</b>                                                                                                           |   |   |   |   |   |

| PORTARIA / RECEPÇÃO   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |   |   |   |   |   |   |   |   |
|-----------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 2.1                   | Área ou local específico para o serviço de portaria / recepção / "lobby"                                                                                                                                                                                                                                                                     | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| 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                                                                                                                                                                                                                                                                               | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| 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                                                                                                                                                                                                                                                                               | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| 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) 16,00m²                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
|                       | b) 14,00m²                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
|                       | c) 12,00m²                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
|                       | d) 10,00m²                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
|                       | e) 9,00m²                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| 2.3.4                 | Banheiro com área igual ou superior a (em no mínimo 80% das UH):                                                                                                                                                                                                                                                                             | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
|                       | a) 4,00m²                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
|                       | b) 3,30m²                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
|                       | c) 3,00m²                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
|                       | d) 2,30m²                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
|                       | e) 1,80m²                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| 2.3.5                 | Quartos de dormir e banheiros nos 20% restantes das UH, respectivamente, com, no mínimo:                                                                                                                                                                                                                                                     | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
|                       | a) 12,00m² e 3,00m²                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
|                       | b) 10,00m² e 2,30m²                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
|                       | c) 9,00m² e 1,80m²                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| 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 (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 | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
|                       | 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 | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
|                       | d) por equipamentos (portáteis, 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                | Calê 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 às 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                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| 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 às normais                                                                                                                                                                                                                                                                                       | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
|                       | b) com travesseiros e cobertores anti-álérgicos:                                                                                                                                                                                                                                                                                             | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
|                       | 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 0,80m² 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                | Revestimentos, 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:                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
|                       | 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                                                                                                                                                                                                                                                                               | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| ÁREAS SOCIAIS         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 2.4.1                 | Área mínima não edificada do terreno em relação ao total de UH:                                                                                                                                                                                                                                                                              | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
|                       | a) 100,00m²                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
|                       | b) 80,00m²                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
|                       | c) 60,00m²                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
|                       | d) 40,00m²                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
|                       | e) 20,00m²                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| 2.4.2                 | Relação de áreas sociais/estar por UH (não incluída a circulação) de:                                                                                                                                                                                                                                                                        | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
|                       | a) 2,50m²                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
|                       | b) 2,00m²                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
|                       | c) 1,50m²                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
|                       | d) 1,00m²                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
|                       | e) 0,50m²                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |

|       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |   |   |   |   |   |   |
|-------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---|---|
|       | 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"/trekking", cavalgadas, passeios ciclisticos, escaladas/alpinismo, passeios marítimos, lacustres ou fluviais, mergulho/"snorkel", teleférico, canoaagem/"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)  | tês 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)  | tês opções                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |   |   |   |   | ✓ | ✓ |
| d.3)  | duas opções                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | ✓ | ✓ |   |   |   |   |
| 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                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |   |   |   |   |   | ✓ |
| 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   | 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                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |   |   |   |   |   | ✓ |
| b)    | mínimo de dois                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |   |   |   |   | ✓ | ✓ |
| 2.9.2 | Critérios específicos de qualificação dos concessionários                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |   |   |   |   | ✓ | ✓ |
| 2.9.3 | Divulgação dos serviços disponibilizados                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |

1.1 - Itens da Matriz de Classificação nos quais se exige ambientação / conforto / decoração compatíveis com a categoria (2.1.1; 2.2.5; 2.3.53; 2.4.9; 2.6.20; 2.7.6 e 2.8.4): A compatibilidade exigida deve atender para os seguintes preceitos:

| Ambientação/Conforto/Decoração                                                 | 1 * | 2 * | 3 * | 4 * | 5 * |
|--------------------------------------------------------------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|
| <b>Ambientação, propiciada por áreas e instalações:</b>                        |     |     |     |     |     |
| 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                                                                |     |     |     |     | ✓   |
| <b>Conforto, propiciado por equipamentos, mobiliários e acessórios:</b>        |     |     |     |     |     |

|                                                                                                                                           |   |   |   |   |   |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---|
| 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                                                     |   |   |   |   | ✓ |
| <b>Decoração, propiciada por materiais:</b>                                                                                               |   |   |   |   |   |
| a) Sintéticos e/ou rústicos, assegurando acabamento simples e funcional                                                                   | ✓ | ✓ |   |   |   |
| b) Sintéticos e/ou rústicos, assegurando acabamento formal/convencional                                                                   |   |   | ✓ |   |   |
| c) Nobres e/ou rústicos, assegurando fino acabamento                                                                                      |   |   |   | ✓ |   |
| d) Nobres e/ou rústicos, 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 vestíbulo 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 vestíbulo 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, 90% 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. Por exemplo: um apartamento com área de 8,50m<sup>2</sup> não comporta ocupação para duas pessoas, tendo o mobiliário limitado de acordo com seu tamanho.

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 Suite ou de quarto de dormir conjugados com ambiente de estar que não possam ser caracterizados como Suite, poderá ser acrescida à área do quarto, a área útil do ambiente de estar. Observar, no caso, os comentários aos itens/padrões 2.3.4 e 2.3.6, na Parte II, deste Manual.

## 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
- Terracos (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:

**Somatório de todas as áreas sociais**  
Número total de unidades habitacionais

## 1.2.3. - Restaurantes

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 m<sup>2</sup> / lugar

Por exemplo:

área maior (ou igual) a 100,00 m<sup>2</sup>

capacidade: 100 pessoas

porque:  $\frac{100 \text{ m}^2}{100 \text{ lug.}} = 1,00 \text{ m}^2 / \text{lugar}$

100 lug.

## 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:

**somatório das áreas de cozinha**  $\geq 0,5$

somatório das áreas de restaurante

## 1.2.5. - Diferenças Mínimas de Áreas a Menor

Constatadas diferenças mínimas a menor, das áreas existentes em relação às exigidas, o avaliador, apesar de registrá-la 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 de desempenho e atendimento das expectativas. Os critérios aplicar-se-ão às cinco categorias, observados os preceitos e gradações seguintes:

| Critérios para recrutamento, qualificação e treinamento de pessoal e de monitoramento, supervisão e acompanhamento de desempenho e atendimento das expectativas: | 1* | 2* | 3* | 4* | 5* |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|----|----|----|----|
| <b>Documentos:</b>                                                                                                                                               |    |    |    |    |    |
| a) Instruções sucintas - orientações específicas na forma de tópicos                                                                                             | ✓  | ✓  |    |    |    |
| b) Planos de atuação, por exemplo: fluxo, responsabilidades, formulários                                                                                         |    |    | ✓  |    |    |
| c) Procedimentos e Instruções de Trabalho detalhados                                                                                                             |    |    |    | ✓  | ✓  |
| <b>Sistema de treinamento:</b>                                                                                                                                   |    |    |    |    |    |
| a) Em serviço (com, por exemplo, vídeos didáticos)                                                                                                               | ✓  | ✓  | ✓  | ✓  | ✓  |
| b) Plano de treinamento e programas realizados com avaliação de retorno                                                                                          |    |    |    | ✓  | ✓  |
| <b>Monitoramento do Desempenho/Atendimento das expectativas:</b>                                                                                                 |    |    |    |    |    |
| 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)                                                                                                                 |    |    |    |    | ✓  |
| <b>Retroalimentação/adoção de medidas corretivas visando à melhoria do desempenho e atendimento das expectativas:</b>                                            |    |    |    |    |    |
| a) Análises periódicas das ocorrências/opiniões/reclamações, com a adoção das providências necessárias                                                           | ✓  | ✓  | ✓  | ✓  | ✓  |
| 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, cortes 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 gradações 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                                                                   |    |    |    | ✓  | ✓  |
| <b>Presteza, cortesia e eficácia dos empregados utilizados, em função da política de pessoal do estabelecimento, assegurando:</b> |    |    |    |    |    |
| a) Atitudes e procedimentos espontâneos de boa vontade, rapidez e satisfação para com os hóspedes                                 | ✓  | ✓  | ✓  | ✓  | ✓  |
| b) Atitudes e procedimentos de presteza, cortesia e eficácia, incluídos em treinamento:                                           |    |    |    |    |    |
| b.1) Para os que interagem com o público                                                                                          |    |    | ✓  |    |    |
| b.2) Para todos os empregados e concessionários                                                                                   |    |    |    | ✓  | ✓  |
| <b>Nível de qualidade dos serviços:</b>                                                                                           |    |    |    |    |    |
| 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:

a) "Habite-se";

b) "Alvará de Localização e Funcionamento";

c) Atestados de condições sanitárias, de saúde e de higiene e comprovante de consumo dos serviços públicos abastecimento de água, energia elétrica, esgoto e coleta de lixo (vide casos de exceção §1º, do artigo 18, do Regulamento 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 atendimento às exigências do Corpo de Bombeiros do local, expressa por documento fornecido por este órgão, dentro 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 disposições contrárias exigidas em postura municipal.

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

## 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* | 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:              | 1* | 2* | 3* | 4* | 5* |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|----|----|----|----|----|
| a) registro do hóspede, por intermédio de Ficha Nacional de Registro de Hóspedes - FNRH |    |    |    |    |    |

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 | 1* | 2* | 3* | 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 | 1* | 2* | 3* | 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 com partida automática | 1* | 2* | 3* | 4* | 5* |
|----------------------------------------------|----|----|----|----|----|
|----------------------------------------------|----|----|----|----|----|

Refere-se à verificação da existência e funcionamento de gerador de emergência com partida automática, 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 à vistoria, 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. Obrigatório para as demais categorias, quando da existência das referidas áreas.

## 1.2.5

| Aspectos construtivos de segurança (piso antiderrapante, paraquitos e outros) | 1* | 2* | 3* | 4* | 5* |
|-------------------------------------------------------------------------------|----|----|----|----|----|
|-------------------------------------------------------------------------------|----|----|----|----|----|

Refere-se à verificação da existência, no estabelecimento, de aspectos construtivos de segurança (pisos antiderrapante paraquitos, 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:                   | 1* | 2* | 3* | 4* | 5* |
|---------------------------------------------------------|----|----|----|----|----|
| a) das pessoas nas UH e de acesso ao setor habitacional |    |    |    |    |    |
| b) de veículos no estabelecimento                       |    |    |    |    |    |

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

## 1.2.7

| Serviço de segurança no estabelecimento, por intermédio de:                        | 1* | 2* | 3* | 4* | 5* |
|------------------------------------------------------------------------------------|----|----|----|----|----|
| a) pessoal com formação adequada, próprio ou contratado, e com dedicação exclusiva |    |    |    |    |    |
| b) vigia (admitir-se acumulo de funções)                                           |    |    |    |    |    |

a) Refere-se à existência de uma equipe devidamente treinada e específica para segurança do usuário, disponível 24 horas por dia.  
b) No caso das outras categorias, deverá existir pelo menos um vigia, admitindo-se que possa acumular outra função.

## 1.2.8

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

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 pânico (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, divulgando-a ao hóspede | 1* | 2* | 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

## 1.3.1

| Equipamentos de Primeiros Socorros | 1* | 2* | 3* | 4* | 5* |
|------------------------------------|----|----|----|----|----|
|------------------------------------|----|----|----|----|----|

Refere-se à 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 à 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

| Imunização permanente contra insetos e roedores | 1* | 2* | 3* | 4* | 5* |
|-------------------------------------------------|----|----|----|----|----|
|-------------------------------------------------|----|----|----|----|----|

Refere-se à verificação da existência de certificados de imunização dentro do prazo de validade ou da existência de equipamento próprio do hotel para atender essa finalidade. 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 do alimento "in natura" antes do armazenamento | 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. Este procedimento deve acontecer assim que as mercadorias chegam do fornecedor para o estabelecimento, antecedendo sua estocagem e guarda.

## 1.3.7

| Esterilização 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 atenda a finalidade, tenham maior ou menor complexidade, em função da categoria do estabelecimento.

## 1.3.8

|                                |     |     |     |     |     |
|--------------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|
| Tratamento / filtragem de água | 1 * | 2 * | 3 * | 4 * | 5 * |
|--------------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|

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. Itens de verificação:  
a) Programa atualizado de manutenção;  
b) Controles atualizados.

## 1.4.2

|                       |  |  |  |     |     |
|-----------------------|--|--|--|-----|-----|
| Oficina de manutenção |  |  |  | 4 * | 5 * |
|-----------------------|--|--|--|-----|-----|

Refere-se à existência de uma dependência específica onde são executados os 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: eletricista, 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. Critérios 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 vigência | 1 * | 2 * | 3 * | 4 * | 5 * |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|

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

## 1.5 - ATENDIMENTO AO HÓSPEDE

## 1.5.1

|                                                                                                         |  |  |  |  |     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|-----|
| Instalações e equipamentos com nível de informatização capaz 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.

## 1.5.2

|                  |  |  |  |  |     |
|------------------|--|--|--|--|-----|
| Abertura de cama |  |  |  |  | 5 * |
|------------------|--|--|--|--|-----|

Refere-se a um detalhe especial de cordialidade (vide item 1.5.7) que é a abertura e preparo da cama do hóspede, no final da tarde, deixando-a pronta para a utilização, à noite. Normalmente é deixado um bombom ou brinde sobre a cama.

## 1.5.3

|                                     |  |  |  |  |     |
|-------------------------------------|--|--|--|--|-----|
| Roupa lavada e passada no mesmo dia |  |  |  |  | 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.

## 1.5.4

|                                                                                                                     |  |  |  |     |     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|-----|-----|
| Incentivo à produtividade e à qualidade, pela adoção de políticas voltadas para:                                    |  |  |  |     |     |
| a) cativar, satisfazer e atrair a lealdade do cliente                                                               |  |  |  | 4 * | 5 * |
| b) reconhecimento às equipes de melhor desempenho                                                                   |  |  |  | 4 * | 5 * |
| c) promoção e marketing para aumento das taxas de ocupação e permanência do hóspede, especialmente na baixa estação |  |  |  | 4 * | 5 * |

Refere-se à existência e adoção, pelo hotel, de uma política, consubstanciada em diretrizes escritas e ações, destinadas a atrair e satisfazer a clientela.

Trata-se de uma política estratégica, de gestão, cujas evidências objetivas, no estabelecimento, envolvem, necessariamente, ações concretas de exploração dessa política para a clientela e monitoramento do seu resultado.

## 1.5.5

|                                                        |  |  |  |     |     |
|--------------------------------------------------------|--|--|--|-----|-----|
| Atendimento especial para autoridades e personalidades |  |  |  | 4 * | 5 * |
|--------------------------------------------------------|--|--|--|-----|-----|

Refere-se a políticas e procedimentos documentados para atendimento às autoridades e personalidades.

## 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

|                                                   |  |  |  |     |     |
|---------------------------------------------------|--|--|--|-----|-----|
| Detalhes especiais de cordialidade no atendimento |  |  |  | 4 * | 5 * |
|---------------------------------------------------|--|--|--|-----|-----|

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

## 1.5.8

|                                                                        |  |  |  |     |     |
|------------------------------------------------------------------------|--|--|--|-----|-----|
| Qualificação mediante critérios específicos dos funcionários bilingües |  |  |  | 4 * | 5 * |
|------------------------------------------------------------------------|--|--|--|-----|-----|

Refere-se à verificação de capacidade do hotel em atender hóspedes estrangeiros, utilizando funcionários com fluência mínima, em uma língua estrangeira. Verificação da existência de critérios escritos para recrutamento desses funcionários e de acompanhamento monitoramento de seu desempenho.

## 1.5.9

|                                                                                          |  |  |     |     |     |
|------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|-----|-----|-----|
| Qualificação mediante critérios específicos 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 de sua aplicação e monitoramento.

## 1.5.10

|                                     |     |     |     |     |     |
|-------------------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|
| Treinamento 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 execução de suas funções. Os níveis de especificidade e complexidade desse treinamento variam conforme a categoria hotel. Verificação da existência de treinamento periódico de todos os funcionários, incluindo atendimento e monitoramento resultados.

## 1.5.11

|                     |     |     |     |     |     |
|---------------------|-----|-----|-----|-----|-----|
| Presteza e cortesia | 1 * | 2 * | 3 * | 4 * | 5 * |
|---------------------|-----|-----|-----|-----|-----|

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

Verificação:

- Registros de treinamento específico dos funcionários, especialmente dos que interagem com o público;
- Assistência quase total de reclamações e pronta solução das que ocorrem;
- Metodologia para monitoramento de reclamações e adoção de medidas corretivas;
- Política interna de pessoal adequada, fazendo com que os funcionários trabalhem satisfeitos e comprometidos com a organização.

## 1.5.12

|                        |     |     |     |     |     |
|------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|
| 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 tel. rádio-relógio, ou outro meio.

## 1.5.13

|                                                                                                                         |     |     |     |     |     |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|
| Monitoramento das expectativas e impressões do hóspede, incluindo meios para pesquisar opiniões, reclamações e soluções | 1 * | 2 * | 3 * | 4 * | 5 * |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|

Refere-se à existência de política e de sistema operacional que monitore as expectativas dos hóspedes, bem como pesquise suas opiniões e atenda suas reclamações. Grau de complexidade em função da categoria.

## 1.5.14

|                                                         |  |     |     |     |     |
|---------------------------------------------------------|--|-----|-----|-----|-----|
| Identificação adequada para os fornecedores de serviços |  | 2 * | 3 * | 4 * | 5 * |
|---------------------------------------------------------|--|-----|-----|-----|-----|

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

## 1.5.15

|                                                                       |  |     |     |     |     |
|-----------------------------------------------------------------------|--|-----|-----|-----|-----|
| Apresentação, vestimenta e identificação adequadas para os empregados |  | 2 * | 3 * | 4 * | 5 * |
|-----------------------------------------------------------------------|--|-----|-----|-----|-----|

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

## 1.5.16

|                           |     |     |  |     |     |
|---------------------------|-----|-----|--|-----|-----|
| Serviços de reserva:      |     |     |  |     |     |
| a) no período de 24 horas |     |     |  |     |     |
| b) no período de 16 horas |     |     |  | 3 * | 4 * |
| c) no período de 12 horas | 1 * | 2 * |  |     |     |

Os serviços de reserva em estabelecimentos de 1 e 2 \*, e, no caso de período noturno, em estabelecimentos de 3 e 4 \*, podem ser terceirizados ou prestados por funcionário do hotel que acumule outras atribuições.

## 1.5.17

|                           |     |     |  |     |     |
|---------------------------|-----|-----|--|-----|-----|
| Serviços de recepção:     |     |     |  |     |     |
| a) no período de 24 horas |     |     |  |     | 4 * |
| b) no período de 16 horas |     |     |  | 3 * |     |
| c) no período de 12 horas | 1 * | 2 * |  |     |     |

Refere-se à existência de setor de recepção, com funcionários treinados para que possam dar este atendimento no p tempo previsto para a categoria do estabelecimento. Nota-se, neste item, uma aparente incompatibilidade da Mat Regulamento, que prevê o funcionamento da Recepção 24 horas por dia. No entanto, deve-se interpretar os dois 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, embora não seja obrigado a prestar os demais serviços inerentes à recepção/portaria fora do horário previsto categoria.

## 1.5.18

|                         |  |  |  |  |  |
|-------------------------|--|--|--|--|--|
| Serviços de mensageiro: |  |  |  |  |  |
|-------------------------|--|--|--|--|--|

|                           |     |     |  |     |     |
|---------------------------|-----|-----|--|-----|-----|
| Serviços de mensageiro:   |     |     |  |     |     |
| a) no período de 24 horas |     |     |  |     | 4 * |
| b) no período de 16 horas |     |     |  | 3 * |     |
| c) no período de 12 horas | 1 * | 2 * |  |     |     |



Os serviços de mensageiro em estabelecimentos de 2\* e, no caso de período noturno, em estabelecimentos de 3 e 4\*, podem ser terceirizados ou prestados por funcionário do hotel que acumule outras atribuições.

## 1.5.19

|                           |    |    |    |    |    |
|---------------------------|----|----|----|----|----|
| Serviços de limpeza:      |    |    |    |    |    |
| a) no período de 24 horas |    |    |    | 4* | 5* |
| b) no período de 16 horas |    |    | 3* |    |    |
| c) no período de 12 horas | 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.

## 1.5.20

|                           |    |    |    |    |    |
|---------------------------|----|----|----|----|----|
| Serviços de arrumação:    |    |    |    |    |    |
| a) no período de 24 horas |    |    |    | 4* | 5* |
| b) no período de 16 horas |    |    | 3* |    |    |
| c) no período de 12 horas | 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.

## 1.5.21

|                           |  |    |    |    |    |
|---------------------------|--|----|----|----|----|
| Serviços de manutenção:   |  |    |    |    |    |
| a) no período de 24 horas |  |    |    | 4* | 5* |
| b) no período de 16 horas |  |    | 3* |    |    |
| c) no período de 12 horas |  | 2* |    |    |    |

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.

## 1.5.22

|                                 |  |  |    |    |    |
|---------------------------------|--|--|----|----|----|
| Serviços de telefonia:          |  |  |    |    |    |
| a) no período de 24 horas       |  |  | 3* | 4* | 5* |
| b) com uma telefonista bilingüe |  |  |    |    | 5* |

a) Refere-se à existência de setor de telefonia, com funcionários treinados para que possam dar este atendimento 24 horas por dia;  
b) 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, para 5\*.

## 1.5.23

|                                               |  |  |  |    |    |
|-----------------------------------------------|--|--|--|----|----|
| Serviços de governança no período de 24 horas |  |  |  | 4* | 5* |
|-----------------------------------------------|--|--|--|----|----|

Autoexplicativo.

## 1.5.24

|                                                                                                         |  |  |  |    |    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|----|----|
| Serviço de refeições leves e bebidas nas Unidades Habitacionais ("room service") no período de 24 horas |  |  |  | 4* | 5* |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|----|----|

Entende-se por refeições leves, os lanches e pratos de rápido preparo, cuja produção não necessita das instalações e equipamentos do restaurante, mas da copa central referida no item 2.6.5.

## 1.5.25

|                                                                                                   |  |  |  |    |    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|----|----|
| Serviço de manobra e estacionamento de veículos por funcionário habilitado no período de 24 horas |  |  |  | 4* | 5* |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|----|----|

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

## 1.5.26

|                                                              |    |    |    |    |    |
|--------------------------------------------------------------|----|----|----|----|----|
| Divulgação dos compromissos e serviços oferecidos ao hóspede | 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).

## 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

|                                             |  |  |    |    |    |
|---------------------------------------------|--|--|----|----|----|
| Escaninhos individuais para correspondência |  |  | 3* | 4* | 5* |
|---------------------------------------------|--|--|----|----|----|

Refere-se a pequenos compartimentos localizados no balcão da recepção, onde são guardadas, não só as chaves dos apartamentos, mas, também, as correspondências, recados e documentos em geral, destinados ao hóspede da UH correspondente a determinado escaninho.

## 2.1.4

|                            |    |    |  |  |  |
|----------------------------|----|----|--|--|--|
| Local próprio para recados | 1* | 2* |  |  |  |
|----------------------------|----|----|--|--|--|

Refere-se a arquivo próprio localizado na recepção para a guarda de mensagens para os hóspedes. Normalmente é o mesmo que é utilizado para a guarda das chaves dos apartamentos.

## 2.1.5

|                                                      |  |    |    |    |    |
|------------------------------------------------------|--|----|----|----|----|
| 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.

## 2.1.6

|                              |  |    |    |    |    |
|------------------------------|--|----|----|----|----|
| 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.

## 2.1.7

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

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.

## 2.1.8

|                                                                                        |  |  |  |    |    |
|----------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|----|----|
| 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".

## 2.1.9

|                                                                                                                 |    |    |    |    |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|----|----|----|----|
| 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) falando fluentemente (mínimo de uma pessoa em cada turno) na portaria e na recepção, pelo menos:             |    |    |    |    |    |
| b1) duas línguas estrangeiras                                                                                   |    |    |    |    | 5* |
| b2) uma língua estrangeira                                                                                      |    |    |    | 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.

## 2.1.10

|                                   |  |  |    |    |    |
|-----------------------------------|--|--|----|----|----|
| Informações e folhetos turísticos |  |  | 3* | 4* | 5* |
|-----------------------------------|--|--|----|----|----|

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

## 2.1.11

|                                                                |    |    |    |    |    |
|----------------------------------------------------------------|----|----|----|----|----|
| 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

|                                                                  |  |  |  |  |    |
|------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|----|
| Identificação do acesso/circulação para orientação dos banhistas |  |  |  |  | 5* |
|------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|----|

Autoexplicativo.

## 2.2.4

|                                                                                                 |  |  |    |    |    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|----|----|----|
| Sistema de sinalização interno que permita fácil acesso e circulação por todo o estabelecimento |  |  | 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 o acesso de cada setor, 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.

## 2.2.5

|                                                                |    |    |    |    |    |
|----------------------------------------------------------------|----|----|----|----|----|
| 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 graduação 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

|                                                                              |    |    |    |    |    |
|------------------------------------------------------------------------------|----|----|----|----|----|
| Todas as salas e quartos das UH com iluminação natural e ventilação adequada | 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

|                                                     |  |  |  |  |    |
|-----------------------------------------------------|--|--|--|--|----|
| Facilidades de informatização / mecanização, nas UH |  |  |  |  | 5★ |
|-----------------------------------------------------|--|--|--|--|----|

Refere-se à facilidade para instalação de equipamentos de informatização/meccanização em um percentual das UH (conforme as conveniências do mercado), para atendimento das exigências desse tipo de clientela, devendo as UH possuírem as especificações referidas no item 2.3.29.

#### 2.3.4

|                                                                                                                     |    |    |    |    |    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|----|----|----|----|
| Quarto de dormir com menor dimensão igual ou superior a 2,50m e área igual ou superior a (em no mínimo 90% das UH): |    |    |    |    | 5★ |
| a) 16,00m <sup>2</sup>                                                                                              |    |    |    |    |    |
| b) 14,00m <sup>2</sup>                                                                                              |    |    |    | 4★ |    |
| c) 12,00m <sup>2</sup>                                                                                              |    |    | 3★ |    |    |
| d) 10,00m <sup>2</sup>                                                                                              |    | 2★ |    |    |    |
| e) 9,00m <sup>2</sup>                                                                                               | 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, embora diferenciados das suítes, 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 as dos dois ambientes, não se admitindo, porém, que nenhum deles tenha área e dimensão mínima inferiores, respectivamente, a 9,00 m<sup>2</sup> e 2,50 m.

Critério a ser utilizado: as áreas e dimensões mínimas supracitadas têm que existir em, pelo menos, 90% das UH.

#### 2.3.5

|                                                                  |    |    |    |    |    |
|------------------------------------------------------------------|----|----|----|----|----|
| Banheiro com área igual ou superior a (em no mínimo 90% das UH): |    |    |    |    | 5★ |
| a) 4,00m <sup>2</sup>                                            |    |    |    |    |    |
| b) 3,30m <sup>2</sup>                                            |    |    |    | 4★ |    |
| c) 3,00m <sup>2</sup>                                            |    |    | 3★ |    |    |
| d) 2,30m <sup>2</sup>                                            |    | 2★ |    |    |    |
| e) 1,80m <sup>2</sup>                                            | 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 90% dos banheiros têm área útil exigida para a categoria.

#### 2.3.6

|                                                                 |  |    |    |    |    |
|-----------------------------------------------------------------|--|----|----|----|----|
| UH do tipo suite com sala de estar de área igual ou superior a: |  |    |    |    | 5★ |
| a) 11,00m <sup>2</sup>                                          |  |    |    |    |    |
| b) 10,00m <sup>2</sup>                                          |  |    |    | 4★ |    |
| c) 9,00m <sup>2</sup>                                           |  |    | 3★ |    |    |
| d) 8,00m <sup>2</sup>                                           |  | 2★ |    |    |    |

Refere-se à existência de um percentual de UH, fixado à conveniência do estabelecimento, do tipo suite, que é uma unidade habitacional constituída, no mínimo, de quarto de dormir para uso exclusivo do hóspede, sala de estar e banheiro privativo. O quarto de dormir deverá estar fisicamente separado da sala de estar por parede, com porta de comunicação, possuindo, ambas as dependências, abertura para o exterior e iluminação natural.

Além das áreas mínimas exigidas para a sala de estar, estas deverão ser equipadas, ao menos, com um sofá, duas poltronas e mesa de centro ou lateral.

Critério a ser utilizado: verificação, caso existam suítes, das áreas de suas salas de estar, em obediência aos mínimos exigidos e do mobiliário básico.

#### 2.3.7

|                                                       |  |  |  |    |    |
|-------------------------------------------------------|--|--|--|----|----|
| UH do tipo suite e/ou unidades conversíveis em suítes |  |  |  | 4★ | 5★ |
|-------------------------------------------------------|--|--|--|----|----|

Autoexplicativo.

#### 2.3.8

|                                                   |  |  |  |    |    |
|---------------------------------------------------|--|--|--|----|----|
| Portas duplas de comunicação entre UH conjugáveis |  |  |  | 4★ | 5★ |
|---------------------------------------------------|--|--|--|----|----|

Autoexplicativo.

#### 2.3.9

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

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

#### 2.3.10

|                                            |  |  |  |  |    |
|--------------------------------------------|--|--|--|--|----|
| Rouparias auxiliares no setor habitacional |  |  |  |  | 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.

#### 2.3.11

|                                           |  |  |  |    |    |
|-------------------------------------------|--|--|--|----|----|
| 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.

#### 2.3.12

|                                    |  |  |    |    |    |
|------------------------------------|--|--|----|----|----|
| Condicionador de ar em 100% das UH |  |  | 3★ | 4★ | 5★ |
|------------------------------------|--|--|----|----|----|

Refere-se à verificação da existência de equipamento adequado à climatização (refrigeração/calefação) na UH.

#### 2.3.13

|                                                                                  |  |  |  |  |    |
|----------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|----|
| TV a cores em 100% das UH, com TV por assinatura a cabo ou por antena parabólica |  |  |  |  | 5★ |
|----------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|----|

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.

#### 2.3.14

|                           |  |  |    |    |  |
|---------------------------|--|--|----|----|--|
| TV a cores em 100% das UH |  |  | 3★ | 4★ |  |
|---------------------------|--|--|----|----|--|

Autoexplicativo.

#### 2.3.15

|                                             |  |  |    |    |    |
|---------------------------------------------|--|--|----|----|----|
| Mini refrigerador abastecido em 100% das UH |  |  | 3★ | 4★ | 5★ |
|---------------------------------------------|--|--|----|----|----|

O mini refrigerador deverá estar abastecido, no mínimo, com água mineral, sucos, refrigerantes e cerveja (para 3★), e mais artigos de aperitivo (para 4 e 5★).

#### 2.3.16

|                               |    |    |  |  |  |
|-------------------------------|----|----|--|--|--|
| Água Mineral disponível na UH | 1★ | 2★ |  |  |  |
|-------------------------------|----|----|--|--|--|

Autoexplicativo.

#### 2.3.17

|                                                    |  |  |  |    |    |
|----------------------------------------------------|--|--|--|----|----|
| Café da manhã no quarto, por comando personalizada |  |  |  | 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.

#### 2.3.18

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

Autoexplicativo.

#### 2.3.19

|                                                                                                              |  |    |    |    |    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|----|----|----|----|
| 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.

#### 2.3.20

|                                                       |  |  |    |    |    |
|-------------------------------------------------------|--|--|----|----|----|
| 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.

#### 2.3.21

|                                                    |  |  |  |    |    |
|----------------------------------------------------|--|--|--|----|----|
| Sonorização controlada pelo hóspede em 100% das UH |  |  |  | 4★ | 5★ |
|----------------------------------------------------|--|--|--|----|----|

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

#### 2.3.22

|                                                                                              |  |  |  |    |    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|----|----|
| Comando de aparelhos de som, ar condicionado, luz e TV na cabeceira das camas em 100% das UH |  |  |  | 4★ | 5★ |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|----|----|

Trata-se de comando geral ou individualizado na cabeceira da cama (com controle remoto, por exemplo) que permita ao hóspede controlar todas as luzes, e os aparelhos eletro-eletrônicos existentes no apartamento, bem como suas funções (canais de TV, etc.). Para hotéis 5★ o comando deverá compreender, inclusive, o controle do ar condicionado, para climatização (refrigeração/aquecimento) do ambiente.

#### 2.3.23

|                                   |  |  |    |    |    |
|-----------------------------------|--|--|----|----|----|
| 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.

#### 2.3.24

|                           |  |    |  |  |  |
|---------------------------|--|----|--|--|--|
| Interfones em 100% das UH |  | 2★ |  |  |  |
|---------------------------|--|----|--|--|--|

Trata-se de sistema de comunicação que se restringe, somente, a ligar a recepção/portaria com as UH.

#### 2.3.25

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

Autoexplicativo.

#### 2.3.26

|                                   |  |  |    |    |    |
|-----------------------------------|--|--|----|----|----|
| Cortina ou similar em 100% das UH |  |  | 3★ | 4★ | 5★ |
|-----------------------------------|--|--|----|----|----|

Autoexplicativo.

|        |                                          |  |  |     |     |     |
|--------|------------------------------------------|--|--|-----|-----|-----|
| 2.3.27 | 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.

|        |                                                           |  |  |     |     |
|--------|-----------------------------------------------------------|--|--|-----|-----|
| 2.3.28 | Mesa de refeições com um assento por leito em 100% das UH |  |  | 4 * | 5 * |
|--------|-----------------------------------------------------------|--|--|-----|-----|

Considera-se atendido o item, com a existência de equipamento que permita a realização de refeições nas UH, de forma confortável, com no mínimo um assento para cada leito.

|        |                                                                                                                               |  |  |  |  |     |
|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|-----|
| 2.3.29 | Mesa de trabalho com iluminação própria e ponto de energia e telefone, possibilitando o uso de aparelhos eletrônicos pessoais |  |  |  |  | 5 * |
|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|-----|

Trata-se de mesa com dimensões adequadas para que o hóspede possa escrever e ler. Deve ser servida por cadeira específica, iluminação direta, linhas telefônicas para fax-modem, tomada tripolar (para microcomputador e impressora), tomada bipolar (para recarregador de telefone celular). A quantidade de tomadas deverá ser suficiente para que se possa utilizar os equipamentos acima descritos, simultaneamente.

|        |                                         |  |  |     |     |
|--------|-----------------------------------------|--|--|-----|-----|
| 2.3.30 | Espelho de corpo inteiro em 100% das UH |  |  | 4 * | 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.

|        |                                                |  |  |     |     |
|--------|------------------------------------------------|--|--|-----|-----|
| 2.3.31 | Cofres para guarda de valores para 100% das UH |  |  | 4 * | 5 * |
|--------|------------------------------------------------|--|--|-----|-----|

Trata-se de cofres de pequenas dimensões fixados rigidamente nas UH, via de regra no interior dos armários ou do "closet", com sistema de fechamento sob controle exclusivo do hóspede. Este sistema de fechamento poderá ser mecânico ou eletrônico, mas sempre de abertura exclusiva pelo hóspede.

|        |                                                                         |  |  |  |  |     |
|--------|-------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|-----|
| 2.3.32 | Camas com dimensões superiores às normais e travesseiros anti-alérgicos |  |  |  |  | 5 * |
|--------|-------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|-----|

Refere-se à existência de camas com dimensões especiais, de, no mínimo:

- para casal: 2,00m de comprimento x 1,40m de largura;
- para solteiro: 2,00m de comprimento x 1,20m de largura.

|        |                                                                                                 |     |     |     |     |     |
|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|
| 2.3.33 | Acessórios básicos em 100% das UH (sabonete, dois copos, cinzeiro, cesta de papéis do banheiro) | 1 * | 2 * | 3 * | 4 * | 5 * |
|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|

Autoexplicativo.

|                            |                             |     |     |     |     |  |
|----------------------------|-----------------------------|-----|-----|-----|-----|--|
| 2.3.34                     | Água quente em 100% das UH: |     |     |     |     |  |
| a) em todas as instalações |                             |     |     | 4 * | 5 * |  |
| b) no chuveiro e 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. Já no último caso (letra "c"), embora o aquecimento também seja uniforme, durante as 24 horas, a temperatura da água não precisa, via de regra, ser regulada de acordo com a preferência do hóspede.

|        |                                                 |  |  |     |     |
|--------|-------------------------------------------------|--|--|-----|-----|
| 2.3.35 | Lavatório com bancada e espelho, em 100% das UH |  |  | 4 * | 5 * |
|--------|-------------------------------------------------|--|--|-----|-----|

Autoexplicativo.

|        |                                     |  |  |     |     |     |
|--------|-------------------------------------|--|--|-----|-----|-----|
| 2.3.36 | Bidê ou ducha manual em 100% das UH |  |  | 3 * | 4 * | 5 * |
|--------|-------------------------------------|--|--|-----|-----|-----|

Autoexplicativo.

|        |                                                                                 |  |  |     |     |     |
|--------|---------------------------------------------------------------------------------|--|--|-----|-----|-----|
| 2.3.37 | Índice de iluminação suficiente para uso do espelho do banheiro, em 100% das UH |  |  | 3 * | 4 * | 5 * |
|--------|---------------------------------------------------------------------------------|--|--|-----|-----|-----|

Autoexplicativo.

|        |                                                    |  |  |     |     |     |
|--------|----------------------------------------------------|--|--|-----|-----|-----|
| 2.3.38 | Tomada a meia altura para barbeador em 100% das UH |  |  | 3 * | 4 * | 5 * |
|--------|----------------------------------------------------|--|--|-----|-----|-----|

Autoexplicativo.

|        |                                                  |     |     |     |     |     |
|--------|--------------------------------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|
| 2.3.39 | Indicação de voltagem das tomadas em 100% das UH | 1 * | 2 * | 3 * | 4 * | 5 * |
|--------|--------------------------------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|

Autoexplicativo.

|        |                                                  |  |  |  |  |     |
|--------|--------------------------------------------------|--|--|--|--|-----|
| 2.3.40 | Extensão telefônica em 100% dos banheiros das UH |  |  |  |  | 5 * |
|--------|--------------------------------------------------|--|--|--|--|-----|

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

|        |                                                                     |  |  |     |     |     |
|--------|---------------------------------------------------------------------|--|--|-----|-----|-----|
| 2.3.41 | Box de chuveiro com área igual ou superior a 0,80 m2 em 100% das UH |  |  | 3 * | 4 * | 5 * |
|--------|---------------------------------------------------------------------|--|--|-----|-----|-----|

Autoexplicativo.

|        |                        |  |  |  |  |     |
|--------|------------------------|--|--|--|--|-----|
| 2.3.42 | Banheira em 30% das UH |  |  |  |  | 5 * |
|--------|------------------------|--|--|--|--|-----|

Autoexplicativo.

|        |                                   |     |     |     |     |     |
|--------|-----------------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|
| 2.3.43 | Vedação para o box em 100% das UH | 1 * | 2 * | 3 * | 4 * | 5 * |
|--------|-----------------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|

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

|        |                                                                 |  |  |     |     |     |
|--------|-----------------------------------------------------------------|--|--|-----|-----|-----|
| 2.3.44 | Suporte ou apoio para produtos de banho, no box, em 100% das UH |  |  | 3 * | 4 * | 5 * |
|--------|-----------------------------------------------------------------|--|--|-----|-----|-----|

Autoexplicativo.

|                                         |                                                                                                                                                   |  |     |     |     |  |
|-----------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|-----|-----|-----|--|
| 2.3.45                                  | Acessórios complementares (material para escrever, saco de roupa para lavanderia, fósforos, polidor de sapatos e cesta de papéis no quarto da UH) |  |     |     |     |  |
| a) em 100% das UH                       |                                                                                                                                                   |  |     | 4 * | 5 * |  |
| b) disponibilizados para uso do hóspede |                                                                                                                                                   |  | 3 * |     |     |  |

Autoexplicativo.

|                     |                                                                                                                                                                                                                                             |  |  |     |  |     |
|---------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|-----|--|-----|
| 2.3.46              | Outros acessórios em 100% das UH (touca de banho, escova e pasta de dentes, shampoo, creme condicionador, creme hidratante, secador de cabelos, roupão, espelho com lente de aumento, lixa, cotonete, espuma de banho, sais de banho, etc.) |  |  |     |  |     |
| a) mínimo de seis   |                                                                                                                                                                                                                                             |  |  |     |  | 5 * |
| b) mínimo de quatro |                                                                                                                                                                                                                                             |  |  | 4 * |  |     |

Autoexplicativo.

|        |                                                                                       |  |  |  |  |     |
|--------|---------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|-----|
| 2.3.47 | 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.

|        |                |     |     |     |     |     |
|--------|----------------|-----|-----|-----|-----|-----|
| 2.3.48 | 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.

|                          |                                                                    |     |     |     |     |  |
|--------------------------|--------------------------------------------------------------------|-----|-----|-----|-----|--|
| 2.3.49                   | Frequência de troca de roupas de cama a cada mudança de hóspede e: |     |     |     |     |  |
| a) diariamente           |                                                                    |     |     | 4 * | 5 * |  |
| b) em dias alternados    |                                                                    |     | 3 * |     |     |  |
| c) duas vezes por semana | 1 *                                                                | 2 * |     |     |     |  |

Autoexplicativo.

|                          |                                                                     |     |  |     |     |     |
|--------------------------|---------------------------------------------------------------------|-----|--|-----|-----|-----|
| 2.3.50                   | Frequência de troca de roupas de banho a cada mudança de hóspede e: |     |  | 3 * | 4 * | 5 * |
| a) diariamente           |                                                                     |     |  |     |     |     |
| b) em dias alternados    |                                                                     | 2 * |  |     |     |     |
| c) duas vezes por semana | 1 *                                                                 |     |  |     |     |     |

Autoexplicativo.

|        |                                                          |  |  |  |     |     |
|--------|----------------------------------------------------------|--|--|--|-----|-----|
| 2.3.51 | Serviço "Não perturbe", "Arrumar o quarto imediatamente" |  |  |  | 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").

|        |                                    |  |  |  |  |     |
|--------|------------------------------------|--|--|--|--|-----|
| 2.3.52 | 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.

|        |                                                                |     |     |     |     |     |
|--------|----------------------------------------------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|
| 2.3.53 | 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     | Relação de áreas sociais/estar por UH (não incluída a circulação) de: |     |     |  |     |     |
| a) 2,00m2 |                                                                       |     |     |  |     | 5 * |
| b) 1,50m2 |                                                                       |     |     |  | 4 * |     |
| c) 1,00m2 |                                                                       |     | 3 * |  |     |     |
| d) 0,50m2 | 1 *                                                                   | 2 * |     |  |     |     |

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) terraços 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.

E 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.

## 2.4.2

|                                                                                                                                                                                                            |  |  |     |     |     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|-----|-----|-----|
| Banheiros sociais, masculino e feminino, separados entre si, com ventilação natural ou forçada, com compartimento especial, adaptado para portadores de deficiência, respeitando as normas e leis em vigor |  |  | 3 * | 4 * | 5 * |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|-----|-----|-----|

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 mictório 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 facilidades 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.

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.

## 2.4.3

|                                                      |  |  |  |  |     |
|------------------------------------------------------|--|--|--|--|-----|
| Elevador social em prédio de dois ou mais pavimentos |  |  |  |  | 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.

## 2.4.4

|                                                                                                                                                                                                          |  |  |  |  |     |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|-----|
| Estacionamento com número de vagas igual ou superior a 10% do número total de UH com local apropriado para embarque/desembarque de portadores de deficiência, devidamente sinalizado prevendo manobreiro |  |  |  |  | 5 * |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|-----|

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. 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.

## 2.4.5

|                                |  |  |  |     |     |
|--------------------------------|--|--|--|-----|-----|
| Refrigeração nas áreas sociais |  |  |  | 4 * | 5 * |
|--------------------------------|--|--|--|-----|-----|

Refere-se à verificação da existência de equipamento adequado à climatização (refrigeração/calorificação) no setor social.

## 2.4.6

|                                                                                    |  |  |  |  |     |
|------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|-----|
| 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.

## 2.4.7

|                                   |  |  |  |  |     |
|-----------------------------------|--|--|--|--|-----|
| Música ambiente nas áreas sociais |  |  |  |  | 5 * |
|-----------------------------------|--|--|--|--|-----|

Autoexplicativo.

## 2.4.8

|                         |  |  |  |  |     |
|-------------------------|--|--|--|--|-----|
| Tratamento paisagístico |  |  |  |  | 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.

## 2.4.9

|                                                                |     |     |     |     |     |
|----------------------------------------------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|
| 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.

## 2.5 - 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, 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 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 de 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 |  |  |  | 4 * | 5 * |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|-----|-----|

Refere-se à compatibilidade da área de restaurante com o número de UH.

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: constantes na NBR 9050, observado o item 1.1.6, da Matriz de Classificação.

Critério a ser utilizado: verificar a existência de restaurante com capacidade compatível com o número de UH, com área mínima de 1,00m2 por lugar e com facilidades para utilização por portadores de deficiência.

## 2.6.2

|                                               |  |     |     |  |  |
|-----------------------------------------------|--|-----|-----|--|--|
| Ambiente para café da manhã / refeições leves |  | 2 * | 3 * |  |  |
|-----------------------------------------------|--|-----|-----|--|--|

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

## 2.6.3

|                              |  |  |  |     |     |
|------------------------------|--|--|--|-----|-----|
| Mínimo de um ambiente de bar |  |  |  | 4 * | 5 * |
|------------------------------|--|--|--|-----|-----|

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.

## 2.6.4

|                                                      |  |  |  |     |     |
|------------------------------------------------------|--|--|--|-----|-----|
| Área da cozinha compatível com a área do restaurante |  |  |  | 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%.

E S C (somatório das áreas de cozinha)

E S R (somatório das áreas de restaurantes)

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

## 2.6.5

|                                                        |  |  |     |     |     |
|--------------------------------------------------------|--|--|-----|-----|-----|
| Copa central para o preparo de lanches e café da manhã |  |  | 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.

## 2.6.6

|                                               |  |  |  |     |     |
|-----------------------------------------------|--|--|--|-----|-----|
| Dispensa para abastecimento diário da cozinha |  |  |  | 4 * | 5 * |
|-----------------------------------------------|--|--|--|-----|-----|

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

## 2.6.7

|                                                      |  |  |  |     |     |
|------------------------------------------------------|--|--|--|-----|-----|
| Condicionador de ar nos restaurantes, bares e outros |  |  |  | 4 * | 5 * |
|------------------------------------------------------|--|--|--|-----|-----|

Refere-se à verificação da existência de equipamento adequado à climatização (refrigeração/calorificação) no setor de Alimentos e Bebidas.

## 2.6.8

|          |  |  |  |     |     |
|----------|--|--|--|-----|-----|
| Aparador |  |  |  | 4 * | 5 * |
|----------|--|--|--|-----|-----|

Trata-se de móvel destinado à guarda de louças, talheres, copos, toalhas e guardanapos limpos para distribuição.

## 2.6.9

|                                 |  |  |  |    |    |
|---------------------------------|--|--|--|----|----|
| Toalhas e guardanapos de tecido |  |  |  | 4★ | 5★ |
|---------------------------------|--|--|--|----|----|

Autoexplicativo.

## 2.6.10

|                                                             |  |  |  |    |    |
|-------------------------------------------------------------|--|--|--|----|----|
| Baixelas e talheres de prata, inox, ou material equivalente |  |  |  | 4★ | 5★ |
|-------------------------------------------------------------|--|--|--|----|----|

Considera-se baixela o conjunto completo e uniforme de utensílios para o serviço das mesas da sala de refeições, cujo material deverá ser de prata, inox ou material equivalente, verificando se estão em perfeitas condições de uso e apresentação. Os materiais utilizados devem incluir-se entre aqueles considerados "top" de linha, por fabricantes, arquitetos, revistas e lojas especializadas. Caso as demais categorias de hotéis ofereçam serviços em sala de refeições, também deverão ter baixelas que, no entanto, poderão ser de outro material, dependendo da categoria do estabelecimento.

## 2.6.11

|                                                |  |  |  |    |    |
|------------------------------------------------|--|--|--|----|----|
| Pratos de porcelana ou equivalente de 1ª linha |  |  |  | 4★ | 5★ |
|------------------------------------------------|--|--|--|----|----|

Os pratos deverão ser de porcelana ou material incluído entre aqueles considerados "top" de linha, por fabricantes, arquitetos, revistas e lojas especializadas e deverão estar em perfeitas condições de uso e apresentação. Caso as demais categorias de hotéis ofereçam serviços em sala de refeições, também deverão ter jogos uniformes de pratos que, no entanto, poderão ser de outro material, dependendo da categoria.

Critério a ser utilizado: verificação da existência, da quantidade e da qualidade dos pratos.

## 2.6.12

|                    |  |  |  |    |    |
|--------------------|--|--|--|----|----|
| Copos tipo cristal |  |  |  | 4★ | 5★ |
|--------------------|--|--|--|----|----|

Refere-se à verificação da existência de copos tipo cristal.

As características principais dos copos tipo cristal são: limpidez, transparência e sonoridade. Apresentam alto índice de refração e não possuem defeitos. Devem estar em perfeitas condições de uso e apresentação. Caso as demais categorias de hotéis ofereçam serviços em sala de refeições, também deverão ter jogos uniformes de copos, que no entanto, poderão ser de outro material, dependendo da categoria.

## 2.6.13

|                                             |  |  |  |    |    |
|---------------------------------------------|--|--|--|----|----|
| Câmaras frigoríficas ou equipamento similar |  |  |  | 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.

## 2.6.14

|                                          |  |  |  |    |    |
|------------------------------------------|--|--|--|----|----|
| Sistema de exaustão mecânica no ambiente |  |  |  | 4★ | 5★ |
|------------------------------------------|--|--|--|----|----|

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

## 2.6.15

|                                                      |  |  |  |    |    |
|------------------------------------------------------|--|--|--|----|----|
| Equipamento para preparo de alimentos (coção, assar) |  |  |  | 4★ | 5★ |
|------------------------------------------------------|--|--|--|----|----|

Refere-se à verificação da existência de equipamentos para preparo de alimentos, seja para coção, 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. Obrigatório nas demais categorias caso o estabelecimento tenha o setor de alimentos e bebidas.

## 2.6.16

|                                                          |    |    |    |    |    |
|----------------------------------------------------------|----|----|----|----|----|
| 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.

## 2.6.17

|                                                     |  |  |  |    |    |
|-----------------------------------------------------|--|--|--|----|----|
| Crítérios específicos de qualificação do cozinheiro |  |  |  | 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.

## 2.6.18

|                                                    |  |  |  |    |    |
|----------------------------------------------------|--|--|--|----|----|
| Crítérios específicos de qualificação do "bar man" |  |  |  | 4★ | 5★ |
|----------------------------------------------------|--|--|--|----|----|

Autoexplicativo.

## 2.6.19

|                                                                                                       |    |    |    |    |    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|----|----|----|----|
| Serviço de alimentação, com qualidade e em níveis compatíveis com a categoria do estabelecimento, no: |    |    |    |    |    |
| a) almoço e jantar, de padrão internacional, no restaurante principal                                 |    |    |    | 4★ | 5★ |
| b) café da manhã e nas refeições leves eventualmente oferecidas                                       | 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 a procedimentos e instruções de trabalho escritos que padronizam a forma de atendimento à Legislação e Regulamentos Sanitários aplicáveis quanto a recebimento, armazenamento, manuseio, preparação e serviços.

## 2.6.20

|                                                                |    |    |    |    |    |
|----------------------------------------------------------------|----|----|----|----|----|
| 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

|                                              |  |  |  |  |    |
|----------------------------------------------|--|--|--|--|----|
| Sala de ginástica / musculação com instrutor |  |  |  |  | 5★ |
|----------------------------------------------|--|--|--|--|----|

Refere-se à verificação da existência de dependência apropriada para o uso de aparelhos de ginástica e/ou musculação, com instrutor.

O instrutor deverá apresentar qualificação específica.

## 2.7.2

|                          |  |  |  |  |    |
|--------------------------|--|--|--|--|----|
| Piscina com guarda-vidas |  |  |  |  | 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, mesmo nos hotéis das demais categorias que possuam piscina.

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.

## 2.7.3

|                                            |  |  |  |  |    |
|--------------------------------------------|--|--|--|--|----|
| Sauna seca ou a vapor, com sala de repouso |  |  |  |  | 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.

## 2.7.4

|                           |  |  |  |  |    |
|---------------------------|--|--|--|--|----|
| Equipamentos de ginástica |  |  |  |  | 5★ |
|---------------------------|--|--|--|--|----|

Esses equipamentos, são os tradicionalmente existentes em academias, para desenvolver a musculatura de braços, pernas e abdômen.

## 2.7.5

|                                                          |  |  |  |    |    |
|----------------------------------------------------------|--|--|--|----|----|
| Ambiente reservado para leitura, visitas, jogos e outros |  |  |  | 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.

## 2.7.6

|                                                                |  |  |  |    |    |
|----------------------------------------------------------------|--|--|--|----|----|
| 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.

## 2.8 - REUNIÕES / ESCRITÓRIO VIRTUAL

## 2.8.1

|                                                    |  |  |  |    |    |
|----------------------------------------------------|--|--|--|----|----|
| Ambiente adequado para reuniões/escritório virtual |  |  |  | 4★ | 5★ |
|----------------------------------------------------|--|--|--|----|----|

O hotel deverá possuir área, normalmente localizada nas salas de apoio ao salão de reuniões e convenções, com detalhes arquitetônicos (revestimentos, acomodações, acústica, etc.) e instalações eletro-eletrônicas capazes de torná-la prontamente reversível em ambiente - escritório virtual - 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/escritório virtual |  |  |  | 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 existência ou capacidade de disponibilização desses equipamentos para que reuniões/convenções 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, "baby-sitter", venda de jornais e revistas, "drugstore", loja de conveniência, locação de automóveis, reserva em espetáculos, agência de turismo, câmbio, transporte especial e outros |  |  |  |    |    |
| a) mínimo de seis                                                                                                                                                                                                                                                       |  |  |  |    | 5★ |
| b) mínimo de três                                                                                                                                                                                                                                                       |  |  |  | 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 (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 |  |  |  | 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 |  |  |  | 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.

Nas demais categorias onde houver este tipo de serviço, deverão ser obedecidos os mesmos critérios.

## 2.9.4

|                                                                         |  |  |  |  |    |
|-------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|----|
| Ambiente, instalações e equipamentos adequados para eventos e banquetes |  |  |  |  | 5* |
|-------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|----|

Os salões destinados a esse fim deverão ter decoração, mobiliário e equipamento compatíveis com a categoria do estabelecimento e ser atendidos por sanitários separados por sexo e com capacidade de atendimento proporcional aos salões.

## 2.9.5

|                                                      |  |  |  |  |    |
|------------------------------------------------------|--|--|--|--|----|
| Serviço de apoio disponível para eventos e banquetes |  |  |  |  | 5* |
|------------------------------------------------------|--|--|--|--|----|

Refere-se à verificação da existência de normas, procedimentos e treinamento para serviço de apoio aos eventos e banquetes do estabelecimento.

Nas demais categorias onde houver este tipo de serviço, deverão ser obedecidos os mesmos critérios.

## 2.9.6

|                                                                                                                                                  |  |  |  |  |    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|----|
| Sala VIP com equipamentos para atender ao hóspede executivo (microcomputador, FAX, copiadora, TV, mini sala de reuniões, área de estar e outros) |  |  |  |  | 5* |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|----|

Essa dependência, situada normalmente nos andares e ambientes destinados a hóspedes executivos importantes e personalidades vip, deve possuir sala de estar exclusiva, com local para reuniões, aparelhada e equipada com microcomputador, aparelho de fax, copiadora, TV, vídeo, etc.

## ANEXO III-A

### 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 sofisticadas 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

## 1.1. - Itens da Matriz de Classificação

1.1. - Itens da Matriz de Classificação nos quais se exige ambientação / conforto / decoração compatíveis com a categoria (2.1.9; 2.2.4; 2.3.4; 2.4.10; 2.6.15; 2.7.7 e 2.8.4): A compatibilidade exigida deve atender para os seguintes preceitos:

| Ambientação/Conforto/Decoração                                                                                          | 1* | 2* | 3* | 4* | 5* |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|----|----|----|----|
| <b>Ambientação, propiciada por áreas e instalações:</b>                                                                 |    |    |    |    |    |
| 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                                                                                                         |    |    |    |    | ✓  |
| <b>Conforto, propiciado por equipamentos, mobiliários e acessórios:</b>                                                 |    |    |    |    |    |
| 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 níveis exigidos para a hospedagem             |    |    | ✓  |    |    |
| c) qualidade e preço superiores, permitindo níveis elevados de conforto                                                 |    |    |    | ✓  |    |
| d) de qualidade correspondente ao "top" de linha, assegurando conforto e funcionalidade                                 |    |    |    |    | ✓  |
| <b>Decoração, propiciada por materiais:</b>                                                                             |    |    |    |    |    |
| a) sintéticos e/ou rústicos, assegurando acabamento simples e funcional                                                 | ✓  | ✓  |    |    |    |
| b) sintéticos e/ou rústicos, assegurando acabamento formal/convencional                                                 |    |    | ✓  |    |    |
| c) nobres e/ou rústicos, assegurando fino acabamento                                                                    |    |    |    | ✓  |    |

|                                                                                                                                           |  |  |  |  |   |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|---|
| d) nobres e/ou rústicos, 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 envolve 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 vestíbulo 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 vestíbulo 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 8,50m<sup>2</sup> não comporta ocupação para duas pessoas, tendo o mobiliário limitado de acordo com seu tamanho. Um quarto de 10,00m<sup>2</sup>, 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 Suite ou de quarto de dormir conjugados com ambiente de estar que não possam ser caracterizados como Suite, 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
- Terracos (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:

**Somatório de todas as áreas sociais**  
Número total de unidades habitacionais

## 1.2.3. - Restaurantes

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 m<sup>2</sup> / lugar

Por exemplo:  
área maior (ou igual) a 100,00m<sup>2</sup>  
capacidade: 100 pessoas  
porque:  $\frac{100 \text{ m}^2}{100 \text{ lug.}} = 1,00 \text{ m}^2 / \text{lugar}$

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 que aguarda vaga para fazer suas refeições. A respeito, vide o comentário do item 2.6.1, Parte II, deste Manual.

## 1.2.4. - Cozinhas

São computadas 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:  
**somatório das áreas de cozinha ≥ 0,5**  
somatório das áreas dos restaurantes

## 1.2.5. - Diferenças Mínimas de Áreas a 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:

| Critérios 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 sucintas - orientações específicas na forma de tópicos                                                                                            | ✓  | ✓  |    |    |    |
| b) Planos de atuação, por exemplo: fluxo, responsabilidades, formulários                                                                                        |    |    | ✓  |    |    |
| c) Procedimentos e Instruções de Trabalho detalhados                                                                                                            |    |    |    | ✓  | ✓  |

|                                                                                                                     |   |   |   |   |   |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---|
| <b>Sistema de treinamento:</b>                                                                                      |   |   |   |   |   |
| a) Em serviço (com, por exemplo, vídeos didáticos)                                                                  | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| b) Plano de treinamento e programas realizados com avaliação de retorno                                             |   |   |   | ✓ | ✓ |
| <b>Monitoramento do Desempenho/Atendimento das expectativas:</b>                                                    |   |   |   |   |   |
| 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)                                                                    |   |   |   | ✓ | ✓ |
| <b>Retorno/Implementação de medidas corretivas visando à melhoria do desempenho e atendimento das expectativas:</b> |   |   |   |   |   |
| a) Análises periódicas das ocorrências/opiniões/reclamações, com a adoção das providências necessárias              | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| 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, presteza, 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:

|                                                                                                                                   |    |    |    |    |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|----|----|----|----|
| <b>Recrutamento e treinamento de empregados:</b>                                                                                  | 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                                                                   |    |    |    | ✓  | ✓  |
| <b>Presteza, cortesia e eficácia dos empregados utilizados, em função da política de pessoal do estabelecimento, assegurando:</b> |    |    |    |    |    |
| a) Atitudes e procedimentos espontâneos de boa vontade, rapidez e satisfação para com os hóspedes                                 | ✓  | ✓  | ✓  | ✓  | ✓  |
| b) Atitudes e procedimentos de presteza, cortesia e eficácia, incluídos em treinamento:                                           |    |    |    |    |    |
| b.1) Para os que interagem com o público                                                                                          |    |    | ✓  |    |    |
| b.2) Para todos os empregados e concessionários                                                                                   |    |    |    | ✓  | ✓  |
| <b>Nível de qualidade dos serviços:</b>                                                                                           |    |    |    |    |    |
| 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 exigidas, 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";
- Atestados de condições sanitárias, de saneamento básico 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, evacuação 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 a 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.

##### 1.1.4

|                                                                                                                                                                                |    |    |    |    |    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|----|----|----|----|
| Exigências da legislação trabalhista, especialmente no que se refere a vestiários, sanitários e local de refeições de funcionários e Comissões de Prevenção de Acidentes - CPA | 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

|                                                                                         |    |    |    |    |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|----|----|----|----|----|
| <b>Exigências da EMBRATUR, constantes da legislação de turismo, referentes a:</b>       |    |    |    |    |    |
| 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:                         |    |    |    |    | 5* |
| a) com partida automática                      |    |    |    |    |    |
| b) sem a obrigatoriedade de partida automática | 1* | 2* | 3* | 4* |    |

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, para-choques e outros) | 1* | 2* | 3* | 4* | 5* |
|---------------------------------------------------------------------------------|----|----|----|----|----|

Refere-se à verificação da existência, no estabelecimento, de aspectos construtivos de segurança (pisos antiderrapantes, para-choques, 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 próprios. 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 |    | 1* |    |    |  | 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

## 1.3.1

## Equipamentos de Primeiros Socorros

|  |    |    |    |    |    |
|--|----|----|----|----|----|
|  | 1* | 2* | 3* | 4* | 5* |
|--|----|----|----|----|----|

Refere-se à 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 à 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

## Esterilização 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 atenda à finalidade, tenham maior ou menor complexidade, em função da categoria do estabelecimento.

## 1.3.8

## Tratamento / Filtragem de água

|  |    |    |    |    |    |
|--|----|----|----|----|----|
|  | 1* | 2* | 3* | 4* | 5* |
|--|----|----|----|----|----|

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 falará 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.

Itens de verificação:

- a) Programa atualizado de manutenção;
- b) 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.

Critérios 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.

Critérios 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, câmara 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 à 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. "e")

|  |    |    |    |    |    |
|--|----|----|----|----|----|
|  | 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 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 pesquem 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 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, as 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 motivadamente, 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 fumantes, treinamento do pessoal e adaptação do estabelecimento para portadores de deficiência física e outros. Co



idosos e portadores de deficiência em UH estrategicamente localizadas, com acesso mais fácil, também faz parte dessa política.

|       |                                                   |  |  |    |    |
|-------|---------------------------------------------------|--|--|----|----|
| 1.5.7 | Detalhes especiais de cordialidade no atendimento |  |  | 4* | 5* |
|-------|---------------------------------------------------|--|--|----|----|

Refere-se à existência de pequenos detalhes que fazem a diferença no atendimento ao hóspede (exemplo: "cocktail" 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 à 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 | Treinamento 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:

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

|        |                                   |    |    |    |    |    |
|--------|-----------------------------------|----|----|----|----|----|
| 1.5.15 | Serviços de reserva:              |    |    | 3* | 4* | 5* |
|        | 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 pessoal específico e rotina própria para efetuar serviços de reserva de hospedagem, durante os períodos assinalados.

|        |                                   |    |    |    |    |    |
|--------|-----------------------------------|----|----|----|----|----|
| 1.5.16 | Serviços de recepção:             |    |    | 3* | 4* | 5* |
|        | 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:           |  |    | 3* | 4* | 5* |
|        | 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:              |    |    | 3* | 4* | 5* |
|        | 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:            |    |    | 3* | 4* | 5* |
|        | 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:           |    |    |    |    | 5* |
|        | 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:                        |  |  | 3* | 4* | 5* |
|        | 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* |
|--------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|----|

Refere-se à 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: |    |    |    | 4* | 5* |
|       | 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: | 1* | 2* | 3* | 4* | 5* |
| a) qualquer forma de discriminação (racial, religiosa e outras) e                                        |    |    |    |    |    |
| b) uso do estabelecimento para exploração sexual, de menores, e outras atividades ilegais                |    |    |    |    |    |

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 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 usar 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, 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 - ACESSOS E CIRCULAÇÕES

|                                                                                                                                                            |    |    |    |    |    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|----|----|----|----|
| 2.2.1                                                                                                                                                      |    |    |    |    |    |
| Áreas adequadas e específicas para acesso e circulação fáceis e desimpedidas 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 e dependência do Setor Habitacional, etc.

Critério a ser utilizado: verificação da existência física.

|                                                            |    |    |    |    |    |
|------------------------------------------------------------|----|----|----|----|----|
| 2.2.4                                                      |    |    |    |    |    |
| 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.

## 3 - SETOR HABITACIONAL

### 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 <sup>2</sup>                                                                                              |    |    |    |    | 5* |
| b) 14,00m <sup>2</sup>                                                                                              |    |    |    | 4* |    |
| c) 12,00m <sup>2</sup>                                                                                              |    |    | 3* |    |    |
| d) 10,00m <sup>2</sup>                                                                                              |    | 2* |    |    |    |
| e) 9,00m <sup>2</sup>                                                                                               | 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 as dos dois ambientes, não se admitindo porém, que nenhum deles tenha área e dimensão mínima inferiores, respectivamente, a 9,00m<sup>2</sup> 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 <sup>2</sup>                                            |    |    |    |    | 5* |
| b) 3,30m <sup>2</sup>                                            |    |    |    | 4* |    |
| c) 3,00m <sup>2</sup>                                            |    |    | 3* |    |    |
| d) 2,30m <sup>2</sup>                                            |    | 2* |    |    |    |
| e) 1,80m <sup>2</sup>                                            | 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 <sup>2</sup> e 3,00m <sup>2</sup>                                              |    |    |    |    | 5* |
| b) 10,00m <sup>2</sup> e 2,30m <sup>2</sup>                                              |    |    |    | 4* |    |
| c) 9,00m <sup>2</sup> e 1,80m <sup>2</sup>                                               | 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 solicitem.

## 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

|                                   |  |  |    |    |    |
|-----------------------------------|--|--|----|----|----|
| 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,
- 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

|                                             |    |    |    |    |    |
|---------------------------------------------|----|----|----|----|----|
| Lavatório em 100% das UH:                   |    |    |    |    |    |
| a) com bancada e espelho                    |    |    | 3* | 4* | 5* |
| b) 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.

## 2.3.35

|                                                                                |  |  |    |    |    |
|--------------------------------------------------------------------------------|--|--|----|----|----|
| Box de chuveiro com área igual ou superior a 0,80m <sup>2</sup> 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 (cortina) 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 | 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 | 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 <sup>2</sup>                                         |    |    |    |    | 5* |
| b) 80,00m <sup>2</sup>                                          |    |    |    | 4* |    |
| c) 60,00m <sup>2</sup>                                          |    |    | 3* |    |    |
| d) 40,00m <sup>2</sup>                                          |    | 2* |    |    |    |
| e) 20,00m <sup>2</sup>                                          | 1* |    |    |    |    |

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 <sup>2</sup>                                                 |  |  |  |    | 5* |
| b) 2,00m <sup>2</sup>                                                 |  |  |  | 4* |    |

|                       |    |  |    |    |  |
|-----------------------|----|--|----|----|--|
| c) 1,50m <sup>2</sup> |    |  |    | 3* |  |
| d) 1,00m <sup>2</sup> |    |  | 2* |    |  |
| e) 0,50m <sup>2</sup> | 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 graduação 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 1,00m <sup>2</sup> 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★ |
| a) 1,00 m <sup>2</sup>                                                                                                                                                                                                |    |    |    | 4★ | 5★ |
| b) 0,80 m <sup>2</sup>                                                                                                                                                                                                |    |    | 3★ |    |    |
| c) 0,60 m <sup>2</sup>                                                                                                                                                                                                | 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:

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

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

Critério a ser utilizado: somar as áreas, verificar o total de lugares e de UH, estabelecer as relações entre elas e verificar se supram 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%.

$$\frac{\Sigma S C}{\Sigma S R} \quad (\text{somatório das áreas de cozinha}) \\ (\text{somatório das áreas de restaurantes})$$

As áreas dos bares e dispensa 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, e 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 e 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.:                                                                                                                                          |    |    |    |    | 5★ |
| 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 |    |    |    | 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 climatiza (calefação/refrigeração) no setor de Alimentos e Bebidas, de acordo com as condições climáticas e a categoria estabelecimento. O hotel, independente da categoria, deve ter condições de disponibilizar equipamentos portáteis, sem que os hóspedes os solicitem.

### 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 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, verifica-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 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, como: coifa, fogão industrial, forno combinado, máquina de frios, serra, máquina de moer carne, fogão com forno, bal 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

|                                                     |  |    |    |    |    |
|-----------------------------------------------------|--|----|----|----|----|
| Crítérios 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

|                                                    |  |  |    |    |    |
|----------------------------------------------------|--|--|----|----|----|
| Crítérios 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★ |  |  | 4★ | 5★ |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|----|--|--|----|----|

Refere-se à verificação do padrão de alimentação, bem como de detalhes no atendimento do restaurante, que façam com 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

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

| 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, toró, jogos de carta, jogo de dardos, bingo, jogos eletrônicos e outros) disponibilização de, no mínimo:                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |    |    |    |    |    |
| a.1) oito opções                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |    |    |    |    | 5* |
| a.2) seis opções                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |    |    |    | 4* |    |
| a.3) quatro opções                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |    |    | 3* |    |    |
| a.4) duas opções                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 1* | 2* |    |    |    |
| 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, calaque, equitação, "jet-sky", esqui, ciclismo, natação, etc.) disponibilização de, no mínimo:                                                                                                                                                                             |    |    |    |    |    |
| b.1) oito opções                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |    |    |    |    | 5* |
| b.2) seis opções                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |    |    |    | 4* |    |
| b.3) quatro opções                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |    |    | 3* |    |    |
| b.4) duas opções                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 1* | 2* |    |    |    |
| c) atividades recreativas organizadas e orientadas para maior convívio e aproveitamento da natureza (caminhadas/"trekking", 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                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |    |    |    |    | 5* |
| c.2) quatro opções                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |    |    |    | 4* |    |
| c.3) três opções                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |    |    | 3* |    |    |
| c.4) duas opções                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 1* | 2* |    |    |    |
| 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                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |    |    |    |    | 5* |
| d.2) três opções                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |    |    | 3* | 4* |    |
| d.3) duas opções                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 1* | 2* |    |    |    |

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                                                                                                                                                         |  |  |    | 4* | 5* |
| b) orientada e acompanhada por animador:                                                                                                                                                                                                  |  |  |    |    |    |
| b.1) devidamente qualificado e treinado                                                                                                                                                                                                   |  |  |    | 4* | 5* |
| b.2) treinado entre os funcionários do hotel                                                                                                                                                                                              |  |  | 3* |    |    |
| c) disponibilizando instrutor(es) para ensinar a prática de determinadas atividades                                                                                                                                                       |  |  |    |    | 5* |

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, vestuário 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 pode 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. 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 detalhamento arquitetônico (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 versão atualizada, modem, conexão com Internet ou similar, vídeo-cassete, TV, aparelhos retroprojetores, telas para projeção, aparelho de projeção de slides e tudo o mais que possa servir de apoio para convenções e reuniões. O avaliador deverá verificar a existência ou capacidade de disponibilização desses equipamentos para que reuniões/eventos ocorram simultaneamente no estabelecimento (de acordo com o número de salas destinadas 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 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:            |
| EMPREENHIMENTO:  | TIPO: CAT: TELEFONE: |
| ENDEREÇO:        | CEP: MUNICÍPIO: UF:  |

|                                                                   |  |                             |  |                                                          |                            |                                                          |                          |  |  |
|-------------------------------------------------------------------|--|-----------------------------|--|----------------------------------------------------------|----------------------------|----------------------------------------------------------|--------------------------|--|--|
| NOME COMPLETO - FULL NAME                                         |  |                             |  |                                                          | TELEFONE - TELEPHONE       |                                                          |                          |  |  |
| PROFISSÃO - OCCUPATION                                            |  | NACIONALIDADE - NATIONALITY |  |                                                          | IDADE - AGE<br>1    2    3 |                                                          | SEXO - SEX<br>M 0    F 1 |  |  |
| DOCUMENTO DE IDENTIDADE - TRAVEL DOCUMENT                         |  |                             |  |                                                          |                            |                                                          |                          |  |  |
| NÚMERO<br>NUMBER                                                  |  | TIPO<br>TYPE                |  | ÓRGÃO EXPEDIDOR<br>ISSUING COUNTRY                       |                            |                                                          |                          |  |  |
| RESIDÊNCIA 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<br>TOURISM                                                |  | NEGÓCIO<br>BUSINESS         |  | CONVENÇÃO<br>CONVENTION                                  |                            | OUTRO<br>OTHER                                           |                          |  |  |
| 1    2                                                            |  | 3    4                      |  | 5    6                                                   |                            | 7    8    9    0                                         |                          |  |  |
| MEIO DE TRANSPORTE - ARRIVING BY                                  |  |                             |  |                                                          |                            |                                                          |                          |  |  |
| AVIÃO<br>PLANE                                                    |  | NAVIO<br>SHIP               |  | AUTOMÓVEL<br>CAR                                         |                            | ONIBUS/TREM<br>BUS/TRAIN                                 |                          |  |  |
| 1    2                                                            |  | 3    4                      |  | 5    6                                                   |                            | 7    8    9    0                                         |                          |  |  |
| ASSINATURA DO HÓSPEDE - GUEST'S SIGNATURE                         |  |                             |  |                                                          |                            |                                                          |                          |  |  |
| ENTRADA<br>DATA                                                   |  |                             |  | SAÍDA<br>DATA                                            |                            | HORA                                                     |                          |  |  |
| 1    2    3    4                                                  |  |                             |  | 5    6    7    8                                         |                            | 9    0    1    2    3    4    5    6    7    8    9    0 |                          |  |  |
| ACOMPANHANTES<br>1                                                |  | UH N°                       |  | FNRH                                                     |                            | REGISTRO                                                 |                          |  |  |
| 1    2    3    4                                                  |  | 5    6    7    8            |  | 9    0    1    2    3    4    5    6    7    8    9    0 |                            | 1    2    3    4    5    6    7    8    9    0           |                          |  |  |
| PARA USO DA EMBRATUR                                              |  |                             |  |                                                          |                            |                                                          |                          |  |  |
| CÓDIGO PAÍS<br>1                                                  |  | CÓDIGO PROF.<br>3           |  | CÓDIGO PROCED.<br>5                                      |                            | CÓDIGO DESTINO<br>7                                      |                          |  |  |
| 1    2    3    4                                                  |  | 5    6    7    8            |  | 9    0    1    2    3    4    5    6    7    8    9    0 |                            | 1    2    3    4    5    6    7    8    9    0           |                          |  |  |

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

ANEXO V  
BOLETIM DE OCUPAÇÃO HOTELEIRA  
BOH

00 RESERVADO

|                                                               |  |                          |  |          |  |          |  |            |  |      |  |                 |  |  |  |
|---------------------------------------------------------------|--|--------------------------|--|----------|--|----------|--|------------|--|------|--|-----------------|--|--|--|
| 01 NÚMERO EMBRATUR<br>SEQUÊNCIA                               |  |                          |  | MF       |  | ATIV. DC |  | 02 LEITOS  |  |      |  | 03 UHs          |  |  |  |
| 04 REGISTRO DO MOVIMENTO DIÁRIO DO PERÍODO COMPREENDIDO ENTRE |  |                          |  |          |  |          |  |            |  |      |  |                 |  |  |  |
| DIA                                                           |  |                          |  | DIA      |  |          |  | MÊS        |  |      |  | ANO             |  |  |  |
| E                                                             |  |                          |  | DE       |  |          |  | DE         |  |      |  |                 |  |  |  |
| 05 NOME DO ESTABELECIMENTO                                    |  |                          |  |          |  |          |  |            |  |      |  |                 |  |  |  |
| 06 DISTRITO OU LOCALIDADE                                     |  |                          |  |          |  |          |  |            |  |      |  |                 |  |  |  |
| MUNICÍPIO                                                     |  |                          |  |          |  |          |  |            |  |      |  | UF              |  |  |  |
| 07 CAMPO 10 DO<br>MÊS ANTERIOR<br>(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   |  |                 |  |  |  |

|                             |    |    |    |       |    |  |
|-----------------------------|----|----|----|-------|----|--|
| 16 PROTOCOLO DE RECEBIMENTO | 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                       | 11 | 12 | 13 | TOTAL | 14 |  |

**INSTRUÇÕES PARA O PREENCHIMENTO DO BOH**

- Preencher diariamente.
- No final do mês conferir as informações, somar as colunas e transcrever à máquina em um novo BOH, sem rasuras.
- Prazo de entrega: até o dia 10 do mês seguinte ao mês de referência.
- Mesmo em períodos sem movimento, por férias coletivas, obras ou qualquer outro motivo, o BOH deve ser enviado (e o prazo de entrega da EMBRATUR, com anotações explicativas).

00 - RESERVADO

Não preencher - reservado para processamento.

01 - N° EMBRATUR

Preencher com o número EMBRATUR do estabelecimento

## 02 - LEITOS

Preencher com a quantidade de leitos existentes no estabelecimento (a cama de casal é contada como sendo dois (02) leitos)

03 - UHs

Preencher com a quantidade de unidades habitacionais (UHs) do estabelecimento. "UH" é a designação técnica para apartamento, quarto ou suíte do estabelecimento hoteleiro.

#### 04 - REGISTRO DE MOVIMENTO DIÁRIO

Preencher com o primeiro e último dia, mês e ano do movimento de hóspedes a que se referem as informações contidas no formulário.

05 - NOME DO ESTABELECIMENTO

Preencher com o nome do estabelecimento

06 - DISTRITO OU LOCALIDADE, MUNICÍPIO E UF:

Preencher com o nome do distrito ou localidade, nome do município e a sigla da Unidade da Federação onde está localizada o estabelecimento.

07 - CAMPO 10 DO MÊS ANTERIOR

Preencher com o número de hospedados no último dia do mês anterior.

08 - MOVIMENTO DE HÓSPEDES

ENTRADAS: Anotar, diariamente, o número de hóspedes que deram entrada no estabelecimento:

SAÍDAS: Anotar diariamente o número de hóspedes que saíram do estabelecimento;

**HOSPEDADOS:** Anotar, diariamente, o número de hóspedes que permaneceram hospedados no estabelecimento no período (hospedados no dia anterior + (mais) hóspedes que entraram - (menos) hóspedes que saíram).

09 - UHs OCUPADAS PARA PERNOITE

Preencher diariamente, com a quantidade de UHs ocupadas para pernoite. É importante observar que este item é referente à quantidade de UHs ocupadas e não ao número de leitos ocupados ou de pessoas nas UHs.

10 - HOSPEDADOS NO ÚLTIMO DIA DO MÊS

Este campo corresponde sempre ao número de hóspedes no último dia do mês (28, 29, 30 ou 31). Deve ser transportado o campo 07 do BOH referente ao mês seguinte.

11 - TOTAL (ENTRADAS)

Totalizar a coluna correspondente às entradas de hóspedes no período em referência. Verificar se a soma está correta.

12 - TOTAL (SAÍDAS)

Totalizar a coluna correspondente às saídas de hóspedes no período em referência. Verificar se a soma está correta

13 - TOTAL (HOSPEDADOS)

Totalizar a coluna correspondente aos hospedados no período em referência. Verificar se a soma está correta.

14 - TOTAL (17H5 OCUPADAS)

Totalizar a coluna correspondente às UHs ocupadas para pernoite, no período em referência. Verificar se a soma é correta.

15 - CARIMBO - DATA E ASSINATURA

Carimbo do estabelecimento, data e assinatura do gerente ou responsável pelas informações consignadas no BOH.

## 16 - PROTOCOLO DE RECEBIMENTO

Carimbo de recepção do órgão delegado, registrando a data de recebimento do BOH

**ANEXO IV**

,

**CIPA**



## **OBJETIVOS**

O Ministério do Trabalho, através da Nota Regulamentadora - NR-5, da Portaria n. 3.214, trata da organização e funcionamento da CIPA - Comissão Interna de Prevenção de Acidentes. A referida NR diz que a CIPA tem como objetivo “observar e relatar condições de risco nos ambientes de trabalho e solicitar medidas para reduzir até eliminar os riscos existentes e/ou neutralizar os mesmos, discutir os acidentes ocorridos, encaminhando aos Serviços Especializados em Engenharia de Segurança e em Medicina do Trabalho e ao empregador o resultado da discussão solicitando medidas que previnam acidentes semelhantes e, ainda, orientar os demais trabalhadores quanto a prevenção de acidentes.

## **ATRIBUIÇÕES**

Segundo a NR-5, são atribuições da CIPA:

- a) discutir os acidentes ocorridos;
- b) sugerir medidas de prevenção de acidentes julgadas necessárias, por iniciativa própria ou sugestões de outros empregados, encaminhando-as aos Serviços Especializados e Engenharia de Segurança e em Medicina do Trabalho - SESMT e a empregador;
- c) promover a divulgação e zelar pela observância das normas de segurança e medicina do trabalho ou de regulamentos e instrumentos de serviço, emitidos pelo empregador;
- d) despertar o interesse dos empregados pela prevenção de acidentes e de doenças ocupacionais e estimulá-los permanentemente a adotar comportamento preventivo durante o trabalho;

- e) promover, anualmente, em conjunto com o SESMT, a Semana Interna de Prevenção de Acidentes do Trabalho - SIPAT;
- f) participar da campanha permanente de prevenção de acidentes promovida pela empresa;
- g) registrar em livro próprio, as atas de reuniões da CIPA e enviar, mensalmente, ao SESMT e ao empregador cópias das mesmas;
- h) investigar ou participar, com o SESMT, da investigação de causas, circunstâncias e consequências dos acidentes e das doenças ocupacionais, acompanhando a execução das medidas corretivas;
- i) realizar, quando houver denúncia de risco por iniciativa própria ou mediante prévio aviso do empregador e ao SESMT inspeção nas dependências da empresa, dando conhecimentos dos riscos encontrados ao responsável pelo setor, ao SESMT e ao empregador;
- j) sugerir a realização de cursos, treinamentos e campanhas que julgar necessários para melhorar o desempenho dos empregados quanto à segurança e medicina do trabalho;
- k) convocar pessoas, no âmbito da empresa, quando necessário, para tomada de informações, depoimentos e dados ilustrativos e/ou esclarecedores, por ocasião da investigação de acidentes do trabalho;
- l) manter registro das ocorrências de acidentes de trabalho e das doenças profissionais.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- 1 CASTELLI, Geraldo. **Administração hoteleira**. Porto Alegre : Sulinas, 1999.
- 2 DENCKER, Ada de Freitas Maneti. **Métodos e técnicas de pesquisa em turismo**. São Paulo : Futura, 1998.
- 3 FEMINICK, Tomislav R.. **Sistema de custos para hotéis**. São Paulo : CENAUN, 1998.
- 4 FUNDAÇÃO AMERICAN EXPRESS CARD. Programa de desenvolvimento profissional - Junto podemos. São Paulo, 1999.
- 5 LINZMAYER, Eduardo. **Guia básico para administração da manutenção hoteleira - Serie apontamentos**. São Paulo : SENAC,1994.
- 6 NAISBITT, John. **A indústria**, 1995.
- 7 TAVARES, Lorival Augusto. **Excelência na manutenção : estratégias para otimização e gerenciamento**. Salvador : Casa da Qualidade, 1996.
- 8 ZANELLA, Luiz Carlos. **Manutenção hoteleira**. Caxias do Sul : EDUCS,1997.
- 9 \_\_\_\_\_. **Administre custos e poupe tempo**. São Paulo : Hotel news. São Paulo, n. 292, p. 90-91, set./out. 1999.