

ANEXO III - MANUAL DE AVALIAÇÃO

PARTE I

COMENTÁRIOS GERAIS

CAPÍTULO I: AVALIAÇÃO FÍSICA

(Áreas, Aspectos Construtivos, Equipamentos e Instalações)

1.1 - Itens da Matriz de Classificação nos quais se exige ambientação / conforto / decoração compatíveis com a categoria (2.1.10; 2.2.5; 2.3.53; 2.4.9; 2.6.18; 2.7.6 e 2.8.4): A compatibilidade exigida deve atentar para os seguintes preceitos:

Ambientação/Conforto/Decoração	1★	2★	3★	4★	5★	5★ SL
1.1.1 Ambientação , propiciada por áreas e instalações:						
a) Simples e suficientes ao atendimento das necessidades básicas de hospedagem	✓	✓				
b) Formais e convencionais, permitindo níveis maiores de conforto			✓			
c) Amplas e muito confortáveis				✓	✓	✓
d) Sofisticadas					✓	✓
e) Suntuosas						✓
1.1.2 Conforto , propiciado por equipamentos, mobiliários e acessórios:						
a) De qualidade simples e preço reduzido, permitindo, porém, os níveis mínimos de conforto e funcionalidade necessários	✓	✓				
b) Qualidade e preço médios permitindo bons níveis de conforto, acima dos mínimos exigidos para a hospedagem			✓			
c) De qualidade e preço superiores, permitindo níveis elevados de conforto				✓		
d) De qualidade correspondente ao “top” de linha, assegurando conforto e sofisticação					✓	✓
e) De qualidade fora de série, suntuosos, design único						✓
1.1.3 Decoração , propiciada por materiais:						
a) Sintéticos e/ou rústicos, assegurando acabamento simples e funcional	✓	✓				
b) Sintéticos e/ou rústicos, assegurando acabamento formal/convencional			✓			
c) Nobres e/ou 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					✓	✓
f) Objetos e conjunto de decorações que confirmam suntuosidade						✓

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.

A medição desses estabelecimentos envolve três áreas, que são:

- Unidades Habitacionais;
- Áreas Sociais e
- Restaurantes

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 dessas dependências que 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 8,50m² 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 Suíte ou de quarto de dormir conjugados com ambiente de estar que não possam ser caracterizados como Suíte, poderá ser acrescida à área do quarto, a área útil do ambiente de estar. 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
- Terraços (desde que cobertos e devidamente mobiliados).

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

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

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:

0,80 m² / lugar para hotéis de 4★ e 5★ e de 1,00 m² / lugar para hotéis 5★SL

Por exemplo: área maior (ou igual) a 100,00 m² - capacidade: 100 pessoas

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

100 lug.

1.2.4. - 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 do Comitê Regional de Classificação 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 à todas as categorias, observados os preceitos e gradações seguintes:

2.1.1 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★	5★ SL
Documentos:						
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				✓	✓	✓
2.1.2 Sistema de treinamento:						
a) Em serviço (com, por exemplo, vídeos didáticos)	✓	✓	✓	✓	✓	✓
b) Plano de treinamento e programas realizados com avaliação de retorno				✓	✓	✓
2.1.3 Monitoramento do Desempenho/Atendimento das expectativas:						
a) Acompanhamento dos Livros de Ocorrência (“Log Book”) e de Opiniões/Reclamações	✓	✓	✓	✓	✓	✓
b) Pesquisas ou verificações periódicas para aferição			✓	✓	✓	✓
c) Definição e aplicação de indicadores de desempenho (metas e objetivos)				✓	✓	✓
d) Avaliação de 1ª parte (interna ou contratada)					✓	✓

2.1.4 Retroalimentação/adoção de medidas corretivas visando à melhoria do desempenho e atendimento das expectativas:

a) Análises periódicas das ocorrências/opiniões/reclamações, com a adoção das providências necessárias	✓	✓	✓	✓	✓	✓
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, 5 ★ e 5★SL deverá haver sistema para este fim;
 - Relação de documentos, identificando a situação da revisão atual de todos os documentos para hotéis de 3, 4, 5 ★ e 5★SL
 - Certificação ISO série 9000 válido para hotéis **50 SL**

CAPÍTULO III: AVALIAÇÃO DE ASPECTOS DE SERVIÇOS

3.1-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 à todas as categorias, observados os preceitos e gradação seguintes:

3.1.1 Recrutamento e treinamento de empregados:	1★	2★	3★	4★	5★	5★ SL
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					✓	✓
3.1.2 Presteza, cortesia e eficácia dos empregados e concessionários utilizados, em função da política de pessoal do estabelecimento, assegurando:						
a) Atitudes e procedimentos espontâneos de boa vontade, rapidez e satisfação para com os hóspedes	✓	✓	✓	✓	✓	✓
b) Atitudes e procedimentos de presteza, cortesia e eficácia, incluídos em treinamento:						
b.1) Para os que interagem com o público			✓	✓		
b.2) Para todos os empregados e concessionários					✓	✓
3.1.3 Nível de qualidade dos serviços:						
a) Simplicidade com correção	✓	✓				
b) Eficiência e alguma diversificação de serviços			✓			
c) Eficiência, diversificação e alguma personalização de serviços				✓		
d) Serviços sofisticados e personalizados					✓	✓

PARTE II

INTERPRETAÇÕES DOS ITENS/PADRÕES DA MATRIZ

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”, registro como empresa hoteleira e prova de regularidade perante as autoridades ambientais, sanitárias e concessionárias de serviços públicos	1★	2★	3★	4★	5★	5★ SL

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 de abastecimento de água, energia elétrica, esgoto e coleta de lixo (vide casos de exceção §1º, do artigo 07, do Regulamento Geral dos Meios de Hospedagem).

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★	5★S L
---	----	----	----	----	----	----------

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

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

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

1.1.3

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

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

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★	5★S L
--	----	----	----	----	----	----------

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				4★	5★	5★SL
---	--	--	--	----	----	------

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 ABIH/EMBRATUR	1★	2★	3★	4★	5★	5★S L
---	----	----	----	----	----	----------

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: 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	1★	2★	3★	4★	5★	5★S L
---	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------	------------------

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. No caso dos Hotéis 5★ esta divulgação deverá ser feita em português e em pelo menos em mais uma língua estrangeira. No caso dos Hotéis 5★SL a divulgação deverá ser feita em português e em pelo menos mais duas línguas estrangeiras.

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

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.

1.1.5

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

Refere-se à existência, na construção do estabelecimento, de instalações e facilidades de uso para pessoas com necessidades especiais 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★	5★S L
--	--	--	--	-----------	-----------	------------------

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.

Excetua-se a exigência quando se tratar de cofre individual de manuseio do próprio hóspede

1.2.2

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

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. No caso de meios de hospedagem e 5★SL, o sistema deverá cobrir todas as áreas sociais e de circulação, gravar as imagens e garantir o correlato sigilo de informações.

1.2.3

Gerador de emergência com partida automática					5★	5★S L
---	--	--	--	--	----	----------

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			3★	4★	5★	5★S L
---	--	--	----	----	----	----------

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

Serviço de segurança no estabelecimento, por intermédio de:						
a) pessoal com formação adequada, próprio ou contratado, e com dedicação exclusiva					5★	5★S L
b) porteiro (admite-se acúmulo de funções)	1★	2★	3★	4★		

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 porteiro, admitindo-se que possa acumular outra função.

1.2.6

Preparo para lidar com situações de incêndio e pânico (assalto, explosão, inundação e outros)						
a) com equipes predeterminadas, com treinamento específico (Brigadas)				4★	5★	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.

1.2.7

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

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.

1.2.8

Disponibilização de serviços qualificados de segurança particular						5★S L
--	--	--	--	--	--	----------

Refere-se à existência de acordo ou convênio do meio de hospedagem com empresa especializada e devidamente credenciada nos órgãos competentes para atuar em segurança privada, mais comumente entendido como serviço de guarda costa, e que o serviço seja disponibilizado se solicitado pelo hóspede. Poderá ser exigido prova de prévia qualificação da prestadora de serviço além do credenciamento nos órgãos competentes.

1.2.9

Sistema eletrônico de detecção da presença do hóspede em todas as áreas do Meio de Hospedagem						5★S L
--	--	--	--	--	--	----------

Refere-se à existência de equipamentos e sistemas eletrônicos capazes de indicar a presença e localização do hospede dentro da área do meio de hospedagem.

1.3 - SAÚDE / HIGIENE

1.3.1

Serviço de atendimento médico de urgência				4★	5★	5★S L
--	--	--	--	----	----	----------

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. No caso dos meios de hospedagem 5★SL será exigido acordo com serviço de transporte aéreo-médico.

1.3.2

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

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.

1.3.3

Imunização permanente contra insetos e roedores	1★	2★	3★	4★	5★	5★S L
--	----	----	----	----	----	----------

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.

1.3.4

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

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

1.3.5

Higienização do alimento “in natura” antes do armazenamento				4★	5★	5★S L
--	--	--	--	----	----	----------

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.

1.3.6

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

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

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

1.3.7

Tratamento de água	1★	2★	3★	4★	5★	5★S L
---------------------------	----	----	----	----	----	----------

Refere-se à verificação da existência de água tratada utilizada no setor de alimentos e bebidas.

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 anuais) através de laudo laboratorial ou outro meio aceito pelo avaliador.

1.4 - CONSERVAÇÃO / MANUTENÇÃO

1.4.1

Todas as áreas, equipamentos e instalações em condições adequadas de conservação/manutenção	1★	2★	3★	4★	5★	5★S L
--	----	----	----	----	----	----------

Refere-se à verificação do estado de conservação e manutenção de todas as áreas, equipamentos, instalações 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.).

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).

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 sistemas capazes de assegurar maior comodidade aos hóspedes					5★	5★S L
--	--	--	--	--	----	----------

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★	5★S L
-------------------------	--	--	--	--	----	----------

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

Disponibilização gratuita em 100% das unidades de cesta de frutas e/ou outras cortesias especiais					5★	5★S L
--	--	--	--	--	----	----------

Autoexplicativo

1.5.4

Roupa lavada e passada no mesmo dia					5★	5★S L
--	--	--	--	--	----	----------

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.

1.5.5

Procedimento para atendimento especial para autoridades e personalidades				4★	5★	5★S L
---	--	--	--	----	----	----------

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

1.5.6

Facilidades de atendimento para minorias especiais (fumantes, idosos, pessoas portadoras de deficiência física e/ou com necessidades especiais, alimentação especial, etc.)				4★	5★	5★S L
--	--	--	--	----	----	----------

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 pessoas com necessidades especiais física, e outros. Colocar idosos e pessoas com necessidades especiais em UH estrategicamente localizadas, com acesso mais fácil, também faz parte dessa política.

1.5.7

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

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

1.5.8

Estabelecimento de critérios para qualificação dos funcionários bi e trilingües				4★	5★	5★S L
--	--	--	--	----	----	----------

Refere-se à verificação de capacidade do hotel em atender hóspedes estrangeiros, utilizando funcionários com fluência, no mínimo, em uma língua estrangeira para hotéis de 4 e 5★ e em duas línguas estrangeiras para os hotéis 5★SL

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

1.5.9

Estabelecimento de critérios para qualificação dos funcionários que interagem com o público			3★	4★	5★	5★S L
--	--	--	----	----	----	----------

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

Verificação da existência de política/procedimento e critérios escritos de sua aplicação e monitoramento. No caso do hotéis 5★SL deverá haver previsão especial de que todos o pessoal que interage com o hóspedes sejam bilíngües

1.5.10

Treinamento e orientação do pessoal	1★	2★	3★	4★	5★	5★S L
--	----	----	----	----	----	----------

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

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

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;

1.5.12

Serviço de despertador					5★	5★S L
a) programável pelo próprio hóspede					5★	5★S L
b) executado pelo meio de hospedagem	1★	2★	3★	4★	5★	5★S L

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.

1.5.13

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

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

1.5.14

Identificação adequada para os fornecedores de serviços		2★	3★	4★	5★	5★S L
--	--	----	----	----	----	----------

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			3★	4★	5★	5★S L
--	--	--	----	----	----	----------

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

1.5.16

Serviços de reserva:						
a) no período de 24 horas com atendimento trilingüe						5★S L
b) no período de 24 horas com atendimento bilíngüe					5★	
c) no período de 12 horas				4★		
d) no período de 08 horas	1★	2★	3★			

Os serviços de reserva em estabelecimentos de 1 e 2★ e, no caso de período noturno, em estabelecimentos de 3 a 5★, 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★	5★	5★S L
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 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.

1.5.18

Serviços de mensageiro no período de 24 horas				4★	5★	5★S L
--	--	--	--	----	----	----------

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

1.5.19

Disponibilização de serviços de limpeza:	1★	2★	3★	4★	5★	5★S L
---	----	----	----	----	----	----------

Refere-se à verificação da existência do serviço, com funcionários devidamente treinados para o executarem eficazmente.

1.5.20

Serviços de arrumação diário	1★	2★	3★	4★	5★	5★S L
-------------------------------------	----	----	----	----	----	----------

Refere-se à verificação da existência do serviço, com funcionários devidamente treinados para o executarem, eficazmente,

1.5.21

Serviços de manutenção:	1★	2★	3★	4★	5★	5★S L
--------------------------------	----	----	----	----	----	----------

Refere-se à verificação da existência do serviço e de pessoal próprio ou terceirizado capacitado a executá-lo, eficazmente,

1.5.22

Serviços de telefonia:						
a) no período de 24 horas com atendimento trilingüe por turno						5★S L
b) com uma telefonista bilíngüe por turno					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 bilíngüe por turno, no caso de 5★.

Critério: verificação da existência dos referidos serviços com os funcionários necessários ao seu funcionamento, inclusive de telefonista bilíngüe e trilingüe, para 5★ e 5★SL respectivamente

1.5.23

Serviço de refeições leves e bebidas nas Unidades Habitacionais (“room service”) no período de 24 horas				4★	5★	5★S L
--	--	--	--	----	----	----------

Entende-se por refeições leves, os lanches e pratos de rápido preparo, cuja produção não necessite das instalações e equipamentos do restaurante

1.5.24

Serviço de manobra e estacionamento de veículos por funcionário habilitado no período de 24 horas					5★	5★S L
--	--	--	--	--	----	----------

Será avaliado quando houver estacionamento próprio ou terceirizado no hotel. Os serviços de manobra e estacionamento de veículos podem ser terceirizados, observadas as disposições da Matriz quanto ao controle de fornecedores.

1.5.25

Sistema de visualização e fechamento de conta diretamente da UH						5★S L
--	--	--	--	--	--	----------

Autoexplicativo

1.5.26

Serviço de mordomo						5★S L
---------------------------	--	--	--	--	--	----------

Trata-se da existência e disponibilização de profissionais treinados e especificamente qualificados para prestar atendimento personalizado aos hóspedes que assim desejarem. Entre as principais funções do mordomo estão recepcionar o hospede na chegada ao hotel, fazer check-in, conduzi-lo à UH, explicar os serviços do hotel, arrumar e desarrumar malas, proceder a reserva em restaurantes e espetáculos, anotar recados, solicitar e contratar serviços etc.

1.5.27

Disponibilização de carros de luxo para locação						5★S L
--	--	--	--	--	--	----------

Refere-se a existência de frota própria ou acordo com empresa especializada para disponibilização para locação aos hóspedes que assim desejarem de carros de luxo, incluindo serviço de motorista particular. Os veículos deverão ser blindados e equipados de forma a garantir conforto e segurança para o hóspede.

1.5.28

Serviço de locação de helicóptero						5★S <i>L</i>
--	--	--	--	--	--	------------------------

Trata-se da existência de convênio ou acordo formal com empresa de locação de helicópteros, para disponibilizar o serviço de transporte desde as dependências do hotel, ou de outro local se assim apontado pelo hospede.

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★	5★S <i>L</i>
---	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------	------------------------

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★	5★S <i>L</i>
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★ e 5★SL

2.1.3

Local adequado para guarda de correspondência e mensagens			3★	4★	5★	5★S <i>L</i>
--	--	--	-----------	-----------	-----------	------------------------

Refere-se a existência de local apropriado na recepção, onde possam ser guardadas ordenadamente as correspondências, recados e documentos em geral, destinados ao hóspede

2.1.4

Sistema adequado de envio / recebimento de mensagens	1★	2★	3★	4★	5★	5★S <i>L</i>
---	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------	------------------------

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

2.1.5

Serviço de guarda de bagagem		2★	3★	4★	5★	5★S <i>L</i>
-------------------------------------	--	-----------	-----------	-----------	-----------	------------------------

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

2.1.6

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	1★	2★	3★	4★	5★	5★S <i>L</i>
---	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------	------------------------

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.

2.1.7

Sistemas integrados de controle, permitindo eficácia no “check-in / check-out”				4★	5★	5★S L
---	--	--	--	----	----	----------

Refere-se à existência de sistema informatizado e integrados 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”.

2.1.8

Pessoal apto a prestar informações e serviços de interesse do hóspede, com presteza, eficiência e cordialidade:	1★	2★	3★	4★	5★	5★S L
a) sob supervisão permanente de gerente ou supervisor capacitado					5★	5★S L
b) falando fluentemente (mínimo de uma pessoa em cada turno) na portaria e na recepção, pelo menos:						
b1) Português e mais três línguas estrangeiras						5★S L
B2) Português e mais duas línguas estrangeiras					5★	
B3) Português e mais 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.

2.1.9

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

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

2.1.10

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

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 pessoas portadoras de deficiência física e/ou com necessidades especiais	1★	2★	3★	4★	5★	5★S L
--	----	----	----	----	----	----------

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

2.2.2

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

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★	5★S L
---	--	--	--	--	----	----------

Autoexplicativo.

2.2.4

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

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

Critério a ser utilizado: verificação da existência física.

2.2.5

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

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

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

2.3 - SETOR HABITACIONAL

2.3.1

Todas as salas e quartos das UH com iluminação e ventilação de acordo com as normas vigentes para edificações	1★	2★	3★	4★	5★	5★S L
--	----	----	----	----	----	----------

Autoexplicativo.

2.3.2

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

Autoexplicativo.

2.3.3

Facilidades de informatização / mecanização, nas UH					5★	5★S L
--	--	--	--	--	----	----------

Refere-se a facilidades para instalação de equipamentos de informatização/mecanização em um percentual das UH (conforme as conveniências do mercado), para atendimento das exigências desse tipo de clientela.

2.3.4

Quarto de dormir com menor dimensão igual ou superior a 2,50m e área média igual ou superior a						
a) 18,00m ² (100% das UH)						5★S L
b) 16,00m ² (em no mínimo 90% das UH)					5★	
c) 14,00m ² (em no mínimo 80% das UH)				4★		
d) 12,00m ² (em no mínimo 70% das UH)			3★			

e) 10,00m2 (em no mínimo 65% das UH)		2★				
f) 9,00m2(em no mínimo 65% das UH)	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 vestíbulo, quando existentes.

A menor dimensão (comprimento ou largura) da UH tem que ser sempre igual ou superior a 2,50m e a área média dos quartos deve atender às dimensões mínimas na percentagem exigida.

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 m2 e 2,50 m.

2.3.5

Banheiro com área média igual ou superior a (em no mínimo 90% das UH):						
A) 5,00m2 (100% das UH)						5★ L
B) 4,00m2(em no mínimo 90% das UH)					5★	
C) 3,30m2(em no mínimo 80% das UH)				4★		
D) 3,00m2(em no mínimo 70% das UH)			3★			
E) 2,30m2 (em no mínimo 65% das UH)		2★				
F) 1,80m2 (em no mínimo 65% das UH)	1★					

Refere-se à existência de áreas úteis, nos banheiros, que em média 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.

2.3.6

UH do tipo suíte com sala de estar de área média igual ou superior a:						
a) 12,00m2 (em 100% das UH's)						5★ L
b) 11,00m2					5★	
c) 10,00m2				4★		
d) 9,00m2			3★			
e) 8,00m2		2★				

Refere-se à existência de um percentual de UH, fixado à conveniência do estabelecimento, do tipo suíte, 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.

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.

No caso dos hotéis 5★SL será exigido 20% das UH do tipo suíte

2.3.7

UH do tipo suíte e/ou unidades conversíveis em suítes				4★	5★	5★ L
--	--	--	--	----	----	---------

Autoexplicativo.

2.3.8

Portas duplas de comunicação entre UH conjugáveis ou sistema que só possibilite sua abertura, quando por iniciativa dos ocupantes de ambas as UH's	1★	2★	3★	4★	5★	
---	----	----	----	----	----	--

Autoexplicativo.

2.3.9

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

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 com a categoria do estabelecimento.

2.3.10

Rouparias auxiliares no setor habitacional					5★	5★S L
---	--	--	--	--	-----------	------------------

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★	5★S L
--	--	--	--	-----------	-----------	------------------

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

Climatização adequada em 100% das UH			3★	4★	5★	5★S L
---	--	--	-----------	-----------	-----------	------------------

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

2.3.13

TV a cores, equipamento de vídeo cassete e DVD em 100% das UH, além de TV por assinatura a cabo ou por antena parabólica						5★S L
2.3.14 TV a cores em 100% das UH, TV a cabo ou por antena parabólica				40	50	

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. No caso dos hotéis **5★SL** deverão estar disponíveis pelo menos 2 canais em 2 línguas estrangeiras, e também serviço de contratação de programas especiais, comumente chamados de “pay per view”.

2.3.14

TV em 100% das UH			3★			
--------------------------	--	--	-----------	--	--	--

Autoexplicativo.

2.3.15

Mini refrigerador em 100% das UH			3★	4★	5★	5★S L
---	--	--	-----------	-----------	-----------	------------------

Para os hotéis de **5★ e 5★SL** o mini refrigerador deverá estar previamente abastecido, no mínimo, com água mineral, sucos, refrigerantes e cerveja, e mais artigos de aperitivo

2.3.16

Água potável disponível na UH	1★	2★	3★	4★	5★	5★S L
--------------------------------------	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------	------------------

Autoexplicativo.

2.3.17

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

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. No caso dos hotéis 5★SL a lista de artigos deverá ser apresentada em português e pelo menos mais 2 línguas estrangeiras

2.3.18

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

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★	5★S L
---	--	----	----	----	----	----------

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★	5★S L
--	--	--	----	----	----	----------

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

2.3.21

Sonorização ou rádio controlada pelo hóspede						
a) em 100% das UH					5★	5★S L
b) em 80% das UH				4★		

Refere-se à existência de sistema de som ambiente, ou rádio com no mínimo três canais, comandados na UH pelo hóspede.

2.3.22

Comando de aparelhos de som, ar condicionado, luz e TV em 100% das UH				4★	5★	5★S L
--	--	--	--	----	----	----------

Trata-se de comando geral ou individualizado (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★SL 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★	5★S L
--	--	--	----	----	----	----------

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

2.3.24

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

Autoexplicativo.

2.3.25

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

Autoexplicativo.

2.3.26

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

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.

2.3.27

Mesa de refeições com um assento por leito em 100% das UH					4★	5★	5★S L
--	--	--	--	--	----	----	----------

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.

2.3.28

Mesa de trabalho com iluminação própria e ponto de energia e telefone, possibilitando o uso de aparelhos eletrônicos pessoais						5★	5★S L
--	--	--	--	--	--	----	----------

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.

2.3.29

Espelho de corpo inteiro em 100% das UH					4★	5★	5★S L
--	--	--	--	--	----	----	----------

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.

2.3.30

Cofres para guarda de valores para							
a) 100% das UH						5★	5★S L
b) 60 % das UH					4★		

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.

2.3.31

Camas com dimensões superiores às normais e travesseiros antialérgicos						5★	5★S L
---	--	--	--	--	--	----	----------

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.

2.3.32

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

Autoexplicativo.

2.3.33

Água quente em 100% das UH:							
a) em todas as instalações						5★	5★S L
b) no chuveiro e lavatório				4★			
c) no chuveiro	1★	2★	3★				

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.

2.3.34

Lavatório com bancada e espelho, em 100% das UH				4★	5★	5★S <i>L</i>
--	--	--	--	-----------	-----------	------------------------

Autoexplicativo.

2.3.35

Bidê ou ducha manual em 100% das UH			3★	4★	5★	5★S <i>L</i>
--	--	--	-----------	-----------	-----------	------------------------

Autoexplicativo.

2.3.36

Índice de iluminação suficiente para uso do espelho do banheiro, em 100% das UH			3★	4★	5★	5★S <i>L</i>
--	--	--	-----------	-----------	-----------	------------------------

Autoexplicativo.

2.3.37

Tomada a meia altura para barbeador em 100% das UH			3★	4★	5★	5★S <i>L</i>
---	--	--	-----------	-----------	-----------	------------------------

Autoexplicativo.

2.3.38

Indicação de voltagem das tomadas em 100% das UH	1★	2★	3★	4★	5★	5★S <i>L</i>
---	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------	------------------------

Autoexplicativo.

2.3.39

Extensão telefônica em 100% dos banheiros das UH					5★	5★S <i>L</i>
---	--	--	--	--	-----------	------------------------

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

2.3.40

Box de chuveiro com área igual ou superior a 0,80 m2 em 100% das UH			3★	4★	5★	5★S <i>L</i>
--	--	--	-----------	-----------	-----------	------------------------

Autoexplicativo.

2.3.41

Banheira em 30% das Suítes					5★	5★S <i>L</i>
-----------------------------------	--	--	--	--	-----------	------------------------

Autoexplicativo.

2.3.42

Vedação para o box em 100% das UH	1★	2★	3★	4★	5★	5★S <i>L</i>
--	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------	------------------------

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.

2.3.43

Suporte ou apoio para produtos de banho, no box, em 90% das UH			3★	4★	5★	5★S <i>L</i>
---	--	--	-----------	-----------	-----------	------------------------

Autoexplicativo.

2.3.44

Acessórios complementares composto por 5 amenidades						
a) em 100% das UH				4★	5★	5★S L
b) disponibilizados para uso do hóspede			3★			

Estas amenidades que visam dar conforto ao hóspedes poderão ser constituídas de material para escrever, saco de roupa para lavanderia, fósforos, polidor de sapatos, cesta de papéis no quarto da UH, etc.

2.3.45

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 oito						5★S L
b) mínimo de seis					5★	
c) mínimo de quatro				4★		

Autoexplicativo.

2.3.46

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

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. No caso dos hotéis 5★SL estes materiais deverão conferir suntuosidade à UH.

2.3.47

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

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

2.3.48

Frequência de troca de roupas de cama a cada mudança de hóspede e:						
a) diariamente se desejado pelo hóspede				4★	5★	5★S L
b) em dias alternados se desejado pelo hóspede			3★			
c) duas vezes por semana se desejado pelo hóspede	1★	2★				

Autoexplicativo.

2.3.49

Frequência de troca de roupas de banho a cada mudança de hóspede e:						
a) diariamente se desejado pelo hóspede			3★	4★	5★	5★S L
b) em dias alternados se desejado pelo hóspede		2★				
c) duas vezes por semana se desejado pelo hóspede	1★					

Autoexplicativo.

2.3.50

Serviço “Não perturbe”, “Arrumar o quarto”				4★	5★	5★S L
---	--	--	--	----	----	----------

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 da Unidade Habitacional (“Arrumar Quarto”).

2.3.51

Detalhes especiais de cordialidade						5★	5★S L
---	--	--	--	--	--	----	----------

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.

2.3.52

Computador com acesso veloz à internet em 100% das UH's							5★S L
--	--	--	--	--	--	--	----------

Refere-se à existência de equipamentos de informática em todas as UH's, em perfeito estado de conservação e funcionamento e com conectividade veloz à internet (banda larga)

2.3.53

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

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) 2,50m²						5★S L
b) 2,00m²					5★	
c) 1,50m²				4★		
d) 1,00m²			3★			
e) 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.

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.

2.4.2

Banheiros sociais, masculino e feminino, separados entre si, com ventilação natural ou forçada, com compartimento especial, adaptado para pessoas com necessidades especiais, respeitando as normas e leis em vigor				3★	4★	5★	5★S L
--	--	--	--	----	----	----	----------

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 “toilete” 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 pessoas com necessidades especiais, 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, pela pessoa com necessidades especiais, 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 pessoas com necessidades especiais, caso não haja banheiros específicos para seu uso. A exigência quanto a pessoas com necessidades especiais deve observar o item 1.1.5.

2.4.3

Estacionamento com número de vagas igual ou superior a 10% do número total de UH com local apropriado para embarque/desembarque de pessoas portadoras de deficiência física e/ou com necessidades especiais, devidamente sinalizado prevendo manobreiro						5★	5★S L
--	--	--	--	--	--	----	----------

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 pessoas com necessidades especiais 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.

2.4.4

Climatização adequada nas áreas sociais						4★	5★	5★S L
--	--	--	--	--	--	----	----	----------

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

2.4.5

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

Refere-se à verificação da qualidade dos materiais utilizados nos revestimentos, mobiliário e decoração, que deverão estar entre os “top” de linha. No caso dos hotéis 5★SL deverão conferir suntuosidade.

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.

2.4.6

Tratamento paisagístico						5★	5★S L
--------------------------------	--	--	--	--	--	----	----------

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.

2.4.7

Heliponto							5★S <i>L</i>
------------------	--	--	--	--	--	--	------------------------

Autoexplicativo

2.4.8

Musica ao vivo em pelo menos um dos ambientes sociais							5★S <i>L</i>
--	--	--	--	--	--	--	------------------------

Refere-se a existência de evidências objetivas comprovadas através de contratos de serviços, instrumentos e equipamentos e exame in loco de que o hotel disponibiliza musica ao vivo a seus hóspedes sejam no lobby, recepção bares ou outra área social de concentração de hóspedes, pelo menos nos horários de maior concentração nestes locais.

2.4.9

Ambientação / conforto / decoração compatíveis com a categoria	1★	2★	3★	4★	5★	5★S <i>L</i>
---	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------	------------------------

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★	5★S <i>L</i>
---	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------	------------------------

Autoexplicativo.

2.5.2

Local apropriado para ligações telefônicas nas áreas sociais, com privacidade				4★	5★	5★S <i>L</i>
--	--	--	--	-----------	-----------	------------------------

Refere-se à existência de local com privacidade para ligações telefônicas.

A privacidade poderá ser garantida através de espaço adequado, 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★	5★S <i>L</i>
---	--	--	-----------	-----------	-----------	------------------------

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★	5★S <i>L</i>
--	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------	------------------------

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★	5★S <i>L</i>
-----------------------------	--	--	-----------	-----------	-----------	------------------------

Autoexplicativo.

2.6 - ALIMENTOS E BEBIDAS

2.6.1

Área de restaurante compatível com a quantidade de UH, com ambientes distintos e acessíveis para pessoas em cadeiras de rodas						
a) de no mínimo 1,00m² por lugar						5★S L
b) de no mínimo 0,80m² por lugar				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 pessoas com necessidades especiais física são as constantes na NBR 9050, observado o item 1.1.5, 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 para hotéis **5★SL** e com área mínima de 0,80m² para hotéis **4★ e 5★** e com facilidades para utilização por pessoas com necessidades especiais.

2.6.2

Ambiente para café da manhã / refeições leves			3★			
--	--	--	-----------	--	--	--

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.

2.6.3

Ambiente de bar						
a) Mínimo de dois						5★S L
b) Mínimo de um				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

Copa central para o preparo de lanches e café da manhã						5★S L
---	--	--	--	--	--	------------------

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

2.6.5

Despensa para abastecimento diário da cozinha				4★	5★	5★S L
--	--	--	--	-----------	-----------	------------------

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

2.6.6

Climatização adequada nos restaurantes, bares e outros				4★	5★	5★S L
---	--	--	--	-----------	-----------	------------------

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

2.6.7

Aparador, carrinho, gueridon ou similar				4★	5★	5★S L
--	--	--	--	----	----	----------

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

2.6.8

Toalhas e guardanapos de tecido				4★	5★	5★S L
--	--	--	--	----	----	----------

Autoexplicativo.

2.6.9

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

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.

2.6.10

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

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.

2.6.11

Copos tipo cristal				4★	5★	5★S L
---------------------------	--	--	--	----	----	----------

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.

2.6.12

Câmaras frigoríficas ou equipamento similar				4★	5★	5★S L
--	--	--	--	----	----	----------

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.

2.6.13

Sistema de exaustão mecânica no ambiente				4★	5★	5★S L
---	--	--	--	----	----	----------

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.

2.6.14

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

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.

2.6.15

Critérios específicos de qualificação do cozinheiro						5★	5★S L
--	--	--	--	--	--	----	----------

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.

2.6.16

Critérios específicos de qualificação do “bar man”						5★	5★S L
---	--	--	--	--	--	----	----------

Autoexplicativo.

2.6.17

Serviço de alimentação, com qualidade e em níveis compatíveis com a categoria do estabelecimento:							
a) 24 horas de atendimento em restaurante de padrão internacional, com cardápio trilingüe.							5★S L
b) adega e “sommelier”							5OSL
c) almoço e jantar, de padrão internacional, no restaurante principal						5★	
d) almoço e jantar no restaurante principal					4★		
e) café da manhã e nas refeições leves eventualmente oferecidas	1★	2★	3★	4★	5★		5★S L

Refere-se à verificação do padrão de alimentação, bem como de detalhes no atendimento do restaurante (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 padronizem a forma de atendimento à Legislação e Regulamentos Sanitários aplicáveis quanto a recebimento, armazenamento, manuseio, preparação e serviços.

2.6.18

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

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★	5★S L
---	--	--	--	--	--	----	----------

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. No caso dos hotéis 5★SL deverá estar disponível profissionais para atendimento profissionalizados, comumente conhecidos como “personal trainer” e serviços de massagens com profissionais habilitados

2.7.2

Sauna seca ou a vapor, com sala de repouso						5★	5★S L
---	--	--	--	--	--	----	----------

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.

2.7.3

Equipamentos de ginástica						5★	5★S L
----------------------------------	--	--	--	--	--	----	----------

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

2.7.4

Ambiente reservado para leitura, visitas, jogos e outros						5★	5★S L
---	--	--	--	--	--	----	----------

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.

2.7.5

Piscina climatizada							5★S L
----------------------------	--	--	--	--	--	--	----------

Refere-se à existência de equipamentos apropriados de piscina que tenha como medidas mínimas 4 x 12 m e mantenha serviço especializado de guarda-vidas e água com temperatura adequada.

2.7.6

Ambientação / conforto / decoração compatíveis com a categoria						5★	5★S L
---	--	--	--	--	--	----	----------

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★	5★S L
---	--	--	--	--	--	----	----	----------

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★	5★S L
--	--	--	--	--	--	----	----	----------

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★	5★ S L
---	--	--	--	----	----	--------------

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★	5★ S L
---	--	--	--	----	----	--------------

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★ L
b) mínimo de três					5★	

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 (cinco estrelas e cinco estrelas SL), 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★	5★ S L
--	--	--	--	----	----	--------------

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★	5★ S L
---	--	--	--	----	----	--------------

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. No caso dos hotéis 5★SL esta divulgação deverá ser feita em língua portuguesa e em pelo menos mais duas línguas estrangeiras.

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★	5★S L
--	--	--	--	--	----	----------

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★	5★S L
---	--	--	--	--	----	----------

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★	5★S L
---	--	--	--	--	----	----------

Esta 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.

2.10 - AÇÕES AMBIENTAIS

2.10.1

Manter um programa interno de treinamento de funcionários para redução de consumo de energia elétrica, consumo de água e redução de produção de resíduos sólidos		2★	3★	4★	5★	5★S L
---	--	----	----	----	----	----------

Refere-se a política e procedimentos documentados para treinamento do pessoal para incentivar a redução no consumo de água e energia elétrica e para a redução de produção de resíduos sólidos. No caso dos hotéis de 4★, 5★ e 5★SL deverá haver uma avaliação de retorno.

2.10.2

Manter um programa interno de separação de resíduos sólidos, em recipientes nas cores internacionalmente identificadas, para coleta seletiva.		2★	3★	4★	5★	5★S L
--	--	----	----	----	----	----------

Refere-se a política e procedimentos documentados para a separação durante a coleta de resíduos sólidos notadamente papéis, vidros, plásticos e metais

2.10.3

Manter um local adequado para armazenamento de resíduos sólidos separados			3★	4★	5★	5★S L
--	--	--	----	----	----	----------

Refere-se a existência e uso no estabelecimento de local apropriado para o armazenamento dos resíduos sólidos separados. Considera-se adequado a utilização de um conjunto de lixeiras claramente identificadas onde são colocados os resíduos separadamente (papéis, vidros, plásticos e metais)

2.10.4

Manter local independente e vedado para armazenamento de resíduos sólidos contaminantes				4★	5★	5★S L
--	--	--	--	----	----	----------

Refere-se a políticas e procedimentos e a existência no estabelecimento de local apropriado para o armazenamento dos resíduos sólidos contaminantes separados dos demais resíduos. Os resíduos sólidos contaminantes mais comuns são as embalagens de produtos já utilizados como alvejantes, detergentes, ácidos, pesticidas/inseticidas, dissolventes, colas, óleos combustíveis e baterias .

2.10.5

Disponer de critérios específicos para destinação adequada dos resíduos sólidos				4★	5★	5★S L
--	--	--	--	----	----	----------

Refere-se a políticas e procedimentos para destinação adequada dos resíduos sólidos previamente separados e armazenados. Se não houver na localidade sistema público de coleta seletiva de lixo, também são aceitos acordos com empresas e outras organizações que promovam tal coleta ou que o próprio estabelecimento faça entrega direta. Não havendo alternativa para destinação adequada dos resíduos sólidos, poderá ser aceito a simples disposição separadamente do lixo mesmo que a coleta pública não seja seletiva

2.10.6

Manter monitoramento específico sobre o consumo de energia elétrica	1★	2★	3★	4★	5★	5★S L
--	----	----	----	----	----	----------

Refere-se a políticas e procedimentos para acompanhar o consumo de energia elétrica. Para os hotéis de 1★, 2★ e 3★ são aceitas evidências de que haja no mínimo um acompanhamento gerencial mensal do consumo geral de energia elétrica. Para os hotéis de 4★ além do acompanhamento do consumo geral é necessário a comprovação de pleno conhecimento do nível médio de consumo dos equipamentos elétricos existentes. Para os hotéis de 5★ e 5★SL também se exigirá evidências de ações de acompanhamento setorizado do consumo de energia elétrica além de planos para redução e/ou uso eficiente da energia.

2.10.7

Manter critérios especiais e privilegiados para aquisição de produtos e equipamentos que apresentem eficiência energética e redução de consumo				4★	5★	5★S L
---	--	--	--	----	----	----------

Refere-se a existência de políticas e procedimentos no sistema de compras do hotel que considere e privilegie dentro das possibilidades de mercado a aquisição de produtos e equipamentos que contribuam para a eficiência do uso da energia elétrica e para a redução de consumo.

2.10.8

Manter monitoramento específico sobre o consumo de água	1★	2★	3★	4★	5★	5★S L
--	----	----	----	----	----	----------

Refere-se a políticas e procedimentos para acompanhar o consumo de água são aceitas evidências de que haja no mínimo um acompanhamento gerencial mensal do consumo geral de água Para os hotéis de 5★ e 5★SL se exigirá também de planos para redução e/ou uso eficiente da água.

2.10.9

Manter critérios especiais e privilegiados para aquisição e uso de equipamentos e complementos que promovam a redução do consumo de água				4★	5★	5★S L
---	--	--	--	----	----	----------

Refere-se a existência de políticas e procedimentos no sistema de compras do hotel que considere e privilegie dentro das possibilidades de mercado a aquisição e uso de equipamentos e complementos que contribuam para a eficiência do uso eficiente da água e possibilitem a redução de consumo.

2.10.10

Manter registros específicos e local adequado para armazenamento de produtos nocivos e poluentes			3★	4★	5★	5★S L
---	--	--	----	----	----	----------

Refere-se a políticas e procedimentos para registrar e controlar o uso de produtos tóxicos e potencialmente poluentes se usados inadequadamente ou acidentalmente despejados, bem como a existência de normas de uso e local separado para par armazenamento dos mesmos.

2.10.11

Manter critérios especiais e privilegiados para aquisição e uso de produtos biodegradáveis.				4★	5★	5★S L
--	--	--	--	----	----	----------

Refere-se a existência de políticas e procedimentos no sistema de compras do hotel que considere e privilegie dentro das possibilidades de mercado a aquisição e uso de produtos biodegradáveis.

2.10.12

Manter critérios de qualificação de fornecedores levando em consideração as ações ambientais por estes realizadas.				4★	5★	5★S L
---	--	--	--	----	----	----------

Refere-se a existência de políticas e procedimentos no sistema de compras do hotel que busquem qualificar os fornecedores levando também em conta as ações ambientais que estes fornecedores desenvolvam., além dos outros critérios tradicionais ou de opção do próprio hotel como preço, qualidade, disponibilidade etc.

2.10.13

Ter um certificado expedido por organismo especializado quanto a efetividade de adequação ambiental da operação						5★S L
--	--	--	--	--	--	----------

Refere-se a verificação da existência de algum tipo de certificado dentro do prazo de validade, expedido por qualquer organismo especializado e reconhecido, que ateste os esforços e ações do hotel em prol da adequação e ou responsabilidade ambiental de sua operação.