

Matrizes de Classificação de Meios de Hospedagem

OBSERVAÇÕES GERAIS:

- 1- No anexo VIII as siglas assinaladas para cada categoria têm o significado, a saber:
 - M – Requisito mandatório
 - EL – Requisito eletivo
- 2- Os números indicados na coluna “OBS” remetem aos itens OBSERVAÇÕES arrolados no fim das áreas envolvidas (infraestrutura, serviços e sustentabilidade) de cada matriz.

Anexo I (modelo)

MARCA DE CLASSIFICAÇÃO DE MEIOS DE HOSPEDAGEM



O número total de estrelas neste local será o obtido na categoria pretendida.

Neste espaço será colocado o tipo de hospedagem: **Hotel, Resort, Hotel Fazenda, Cama e Café, Hotel Histórico, Pousada ou Flat/Apart-hotel.**

ANEXO VIII

FLAT/APART-HOTEL - Infraestructura

SBClass – SISTEMA DE CLASSIFICAÇÃO DE MEIOS DE HOSPEDAGEM

Anexo VIII

Matriz de Classificação de Meios de Hospedagem Flat/Apart-Hotel	Infraestrutura
--	-----------------------

REQUISITOS		CATEGORIA			
Nº	Áreas Comuns	★★★	★★★★	★★★★★	OBS
1	Aspecto externo compatível com a categoria	M	M	M	1
2	Sinalização exterior clara e em bom estado de conservação	M	M	M	2
3	Área de estacionamento	EL	M	M	3
4	Entrada de serviço independente	EL	M	M	
5	Entrada separada para banhistas, com lava-pés, quando pertinente		EL	EL	
6	Estado de conservação e manutenção das instalações e da construção em boas condições	M	M	M	4
7	Estado de conservação e manutenção dos equipamentos e do mobiliário em boas condições	M	M	M	5
8	Decoração e ambientação compatível com a categoria	M	M	M	6
9	Sistema de sinalização interno que permita fácil acesso e circulação por todo o estabelecimento em português e mais um idioma	M	M	M	
10	Empregados uniformizados e identificados	M	M	M	
11	Área ou local específico para o serviço de recepção	M	M	M	
12	Local para guarda de bagagens	M	M	M	
13	Carrinhos para transporte de bagagens	EL	M	M	
14	Adaptador de tomada à disposição sob pedido	M	M	M	
15	Adaptador de tomada para padrões estrangeiros à disposição sob pedido	M	M	M	
16	Elevadores	M	M	M	7
17	Equipamento telefónico nas áreas sociais para uso do hóspede	M	M	M	

Anexo VIII

Matriz de Classificação de Meios de Hospedagem Flat/Apart-Hotel	Infraestrutura
--	-----------------------

REQUISITOS		CATEGORIA			
Nº	Áreas Comuns	★★★	★★★★	★★★★★	OBS
18	Climatização (refrigeração / ventilação - natural ou forçada - / calefação) adequada nas áreas sociais fechadas	M	M	M	
19	Banheiros sociais, masculino e feminino, separados entre si, com ventilação natural ou forçada	M	M	M	
20	Sala de estar com televisão	EL			
21	Espaço para leitura		EL	EL	8
22	Jornais diários e revistas disponíveis nas partes comuns	M	M	M	
23	Sala para escritório virtual / <i>business center</i> , com equipamentos (no mínimo computador e impressora)	EL	M	M	
24	Sala de reuniões com equipamentos	EL	M	M	9
25	Salão para eventos	EL	EL	EL	
26	Salão de jogos		EL	EL	
27	Sauna seca ou a vapor		EL	M	
28	Sinalização água quente / fria nos lavatórios	M	M	M	
29	Piscina		EL	M	
30	Sala de ginástica / musculação com equipamentos	EL	M	M	
31	Gerador de Emergência com partida automática ou manual, com cobertura nos apartamentos e áreas sociais, para manutenção de todos os serviços essenciais	M	M	M	10
32	Medidas de Segurança	M	M	M	11
33	Equipamento para passar roupa à disposição	EL	EL		

Anexo VIII

Matriz de Classificação de Meios de Hospedagem Flat/Apart-Hotel	Infraestrutura
--	-----------------------

REQUISITOS		CATEGORIA			
Nº	Unidades Habitacionais (UH)	★★★	★★★★	★★★★★	OBS
34	a) Área útil da UH com 39,00 m ² (90% das UH)			M	
35	b) Área útil da UH com 34,00 m ² (80% das UH)		M		
36	c) Área útil da UH com 29,00 m ² (80% das UH)	M			
37	a) Quartos com 15,00 m ² (90% das UH)			M	
38	b) Quartos com 13,00 m ² (80% das UH)		M		
39	c) Quartos com 11,00 m ² (70% das UH)	M			
40	a) Banheiros com 4,00m ² (90% das UH)			M	
41	b) Banheiros com 3,00m ² (80% das UH)		M		
42	c) Banheiros com 2,30 m ² (70% das UH)	M			
43	Banheira em 30% das UH			EL	
44	Varandas em pelo menos 25% das UH			EL	
45	Decoração e ambientação compatível com a categoria	M	M	M	6
46	Estado de conservação e manutenção das instalações e da construção em boas condições	M	M	M	4
47	Estado de conservação e manutenção dos equipamentos e do mobiliário em boas condições	M	M	M	5
48	Portas duplas de comunicação entre UH conjugáveis (se existirem) ou sistema que só possibilite sua abertura, quando por iniciativa dos ocupantes de ambas as UH	M	M	M	
49	Tranca interna em 100% das UH	M	M	M	
50	Armário, <i>closet</i> ou local específico para a guarda de roupas em 100% das UH	M	M	M	
51	Porta malas ou local apropriado para abrir as malas em 100% das UH	EL	M	M	
52	Saco para lavanderia	EL	M	M	
53	Berço para bebês a pedido	M	M	M	

SBClass – SISTEMA DE CLASSIFICAÇÃO DE MEIOS DE HOSPEDAGEM

Anexo VIII

Matriz de Classificação de Meios de Hospedagem Flat/Apart-Hotel	Infraestrutura
--	-----------------------

REQUISITOS		CATEGORIA			
Nº	Unidades Habitacionais (UH)	★★★	★★★★	★★★★★	OBS
54	Mesa de cabeceira para cada leito ou entre dois leitos em 100% das UH	M	M	M	
55	Lâmpada de leitura junto às cabeceiras em 100% das UH	M	M	M	
56	Travesseiro e cobertor suplementar a pedido	M			
57	Travesseiro e cobertor suplementar disponível na UH	EL	M	M	
58	Colchões com dimensões superiores ao padrão nacional		EL	M	12
59	Roupa de cama, banho e colchoaria em bom estado de conservação	M	M	M	
60	Cesta de lixo em 100% dos quartos	M	M	M	
61	Espelho de corpo inteiro em 100% das UH	M	M	M	
62	Água potável disponível em 100% das UH	M	M	M	
63	Mini refrigerador em 100% das UH	M	M	M	
64	Copos em 100% UH	M	M	M	
65	Climatização (refrigeração / calefação) adequada em 100% das UH	M	M	M	
66	Controle da temperatura de climatização pelo hóspede na UH	M	M	M	
67	Dispositivo para regulagem da intensidade da luz elétrica na UH		EL	EL	
68	Tomada de corrente livre suplementar em 100% das UH	M	M	M	13
69	Ramais telefônicos em 100% das UH	M	M	M	
70	TV em 100% das UH	M	M	M	

Anexo VIII

Matriz de Classificação de Meios de Hospedagem Flat/Apart-Hotel	Infraestrutura
--	-----------------------

REQUISITOS		CATEGORIA			
Nº	Unidades Habitacionais (UH)	★★★	★★★★	★★★★★	OBS
71	Controle remoto de TV em 100% UH	M	M	M	
72	Canais de TV por assinatura em 100% das UH	M	M	M	
73	Canais de TV a cabo <i>pay per view</i> em 100% das UH	EL	EL	EL	
74	Dispositivos para reprodução de filmes (como por exemplo, DVD ou <i>Blue-Ray</i>) em 100% das UH		EL	EL	
75	Poltrona ou sofá na sala	M	M	M	14
76	鐵桌椅或沙发 com cadeira em 100% das UH	M	M	M	15
77	Mesa de trabalho, com cadeira, com iluminação própria e ponto de energia e telefone, possibilitando o uso de aparelhos eletrônicos pessoais	EL	M	M	15
78	Acesso à <i>internet</i> disponível nas UH	EL	M	M	
79	Canetas, lápis ou lapiseiras e bloco de notas em 100% das UH	M	M	M	
80	Cortina ou persiana em 100% das UH	M	M	M	
81	Vedação opaca móvel (corta-luz) nas janelas em 100% das UH	EL	M	M	
82	Sinalização água quente / fria nos lavatórios e chuveiros	M	M	M	
83	Água quente no chuveiro	M	M	M	
84	Água quente no lavatório	EL	M	M	
85	Lavatório com bancada e espelho	M	M	M	
86	Bidê ou ducha manual em 100% das UH	M	M	M	
87	Sabonete, uma toalha de banho e uma toalha de rosto por hóspede	M	M	M	
88	Tapete ou piso (toalha) em 100% dos banheiros	M	M	M	
89	Chinelo em 100% das UH		EL	EL	
90	Roupão em 100% das UH		EL	EL	

Anexo VIII

Matriz de Classificação de Meios de Hospedagem Flat/Apart-Hotel	Infraestrutura
--	-----------------------

REQUISITOS		CATEGORIA			
Nº	Unidades Habitacionais (UH)	★★★	★★★★	★★★★★	OBS
91	Secador de cabelo em 100% das UH	EL	M	M	
92	Espelho com lente de aumento em 100% das UH		EL	M	
93	Suporte ou apoio para produtos de banho no <i>box</i>	M	M	M	
94	Extensão telefônica em 100% dos banheiros das UH		EL	M	
95	Cesta de lixo em 100% dos banheiros	M	M	M	
96	2 amenidades, no mínimo, em 100% das UH	EL			
97	4 amenidades, no mínimo, em 100% das UH		EL		
98	6 amenidades, no mínimo, em 100% das UH			EL	
99	Manual de serviços oferecidos no quarto em português	M			
100	Manual de serviços oferecidos no quarto em português e mais dois idiomas	EL	M	M	
101	Sala e cozinha em ambientes separados em 100% das UH	M	M	M	
102	Eletrodomésticos básicos para a cozinha	EL	M	M	16
103	Itens básicos para a cozinha a pedido	M	M	M	17

REQUISITOS		CATEGORIA			
Nº	Alimentos & Bebidas (A&B)	★★★	★★★★	★★★★★	OBS
104	Bar	M	M	M	
105	Restaurante	EL	M	M	
106	Cardápio do restaurante em português e mais um idioma	M			

Anexo VIII

Matriz de Classificação de Meios de Hospedagem Flat/Apart-Hotel	Infraestrutura
--	-----------------------

REQUISITOS		CATEGORIA			
Nº	Alimentos & Bebidas (A&B)	★ ★ ★	★ ★ ★ ★	★ ★ ★ ★ ★	OBS
107	Cardápio do restaurante em português e mais dois idiomas		M	M	
108	Facilidades para bebês (cadeiras altas no restaurante, facilidades para aquecimento de mamadeiras e comidas etc)	EL	M	M	

SBClass – SISTEMA DE CLASSIFICAÇÃO DE MEIOS DE HOSPEDAGEM

Anexo VIII

Matriz de Classificação de Meios de Hospedagem Flat/Apart-Hotel	Infraestrutura
--	-----------------------

OBSERVAÇÕES:	
Geral	"Disponibilidade" não significa que a infraestrutura seja oferecida de forma gratuita.
	Quando posturas ou legislações específicas (municipal ou estadual) forem aplicáveis, estas devem prevalecer.
1	A fachada, acessos e calçamento devem estar cuidados e ser compatíveis arquitetonicamente com a categoria.
2	A sinalização exterior do FLAT (nome, logotipo - se houver / sinalização de entrada, estacionamento, etc) deve ser clara e apresentar-se sem defeitos, avarias ou mau funcionamento.
3	O estacionamento pode ser nas próprias dependências do hotel ou em outro local.
4	As instalações e o aspecto geral da construção devem apresentar manutenção apropriada e ausência de manchas, goteiras, descascamento de revestimentos, etc.
5	Os equipamentos e mobiliários devem apresentar boas condições de conservação e funcionamento, sem avarias ou defeitos, em especial os que provoquem riscos para os usuários.
6	A decoração e ambientação devem ser coerentes e atender às expectativas correspondentes à categoria. Simplificadamente e em caráter ilustrativo, espera-se que um FLAT de 3 estrelas seja simples e um FLAT de 5 estrelas seja sofisticado ou luxuoso.
7	3 estrelas: elevador obrigatório para construções a partir de 3 andares 4 estrelas: elevador obrigatório para construções a partir de 2 andares 5 estrelas: elevador obrigatório
8	O espaço para leitura deve ser situado em área afastada de fontes de ruídos, como salão de jogos, área de recreação, etc.
9	A sala de reuniões deve comportar pelo menos 15 pessoas. Os equipamentos devem incluir a disponibilização de projetor de imagens de computador (pode ser mediante locação para os hóspedes).
10	Serviços essenciais - elevador, refrigerador, freezer, sinalizações de emergência, sistemas de proteção e combate a incêndio, etc.
11	Trata-se de medidas destinadas a assegurar a segurança do hóspede, como circuitos internos de TV, dispositivos bloqueadores liberados por chave magnética nos elevadores, etc.
12	As dimensões consideradas como padrão nacional são: a) para camas de solteiro, largura de 88 cm por comprimento de 188 cm ou maiores; b) para camas de casal, largura de 138 cm e comprimento de 188 cm ou maiores.
13	Trata-se de uma tomada livre para uso pelo hóspede. A legislação estabelece a necessidade de as tomadas contarem com indicação da voltagem de maneira visível.
14	1 poltrona por leito ou um sofá com capacidade equivalente, ou combinação dos dois.
15	As mesas mencionadas nos itens 76 e 77 podem ser partes de um mesmo mobiliário.
16	Microondas, fogão ou similar, cafeteira, torradeira, etc.
17	Talheres, pratos, panelas, pano de prato, etc.

ANEXO VIII

FLAT/APART-HOTEL - Serviços

SBClass – SISTEMA DE CLASSIFICAÇÃO DE MEIOS DE HOSPEDAGEM

Anexo VIII

Matriz de Classificação de Meios de Hospedagem Flat/Apart-Hotel	Serviços
--	-----------------

REQUISITOS		CATEGORIA			
Nº	Descrição	★★★	★★★★	★★★★★	OBS
1	Serviço de recepção aberto por 24 horas	M	M	M	
2	Serviço de recepção com capacidade de atendimento em cada turno (no mínimo) com fluência em português e mais um idioma	M			1
3	Serviço de recepção com capacidade de atendimento em dois turnos com fluência em português e mais dois idiomas e, no terceiro turno, com fluência em português e mais um idioma		M	M	1
4	Serviço de mensageiro no período de 14 horas	EL	M	M	
5	Serviço de <i>guest relation / concierge</i>		EL	EL	
6	Serviço de manobrista	EL	M	M	2
7	Serviços de telefonia em português e mais um idioma	M			
8	Serviços de telefonia em português e mais dois idiomas		M	M	
9	Serviço de despertador	M	M	M	
10	Serviço de guarda de valores dos hóspedes	EL	EL	M	3
11	Serviço de cofre em 100% das UH	EL	M	M	3
12	Serviço de atendimento médico de urgência	EL	M	M	4
13	Serviço de conexão à <i>internet</i> nas áreas sociais	M	M	M	
14	Serviço de facilidades de escritório virtual / <i>business center</i> (por exemplo: acesso à <i>internet</i> , obtenção de cópias, impressão de documentos)	EL	M	M	
15	Serviço de suporte - Tecnologia de Informação	EL	M	M	
16	Serviço de eventos (departamento especializado, pessoal dedicado)		EL	EL	
17	Disponibilização de informações e folhetos turísticos	M	M	M	

SBClass – SISTEMA DE CLASSIFICAÇÃO DE MEIOS DE HOSPEDAGEM

Anexo VIII

Matriz de Classificação de Meios de Hospedagem Flat/Apart-Hotel	Serviços
--	-----------------

REQUISITOS		CATEGORIA			
Nº	Descrição	★★★	★★★★	★★★★★	OBS
18	Disponibilização de <i>kit</i> de costura a pedido	EL	M	M	
19	Serviço de costura a pedido			EL	
20	Disponibilização de <i>kit</i> de amenidades para higiene pessoal a pedido			EL	5
21	Disponibilização de equipamento ou material para lustrar sapatos a pedido	EL	M	M	
22	Serviço de limpeza diária nas UH em uso	M	M	M	
23	Serviço de limpeza para as UH a pedido	EL	M	M	
24	Serviço de troca de roupas de cama em dias alternados	M			6
25	Serviço de troca de roupas de cama diariamente		M	M	6
26	Serviço de abertura de cama		EL	EL	
27	"Cardápio" de travesseiros			EL	
28	Serviço de troca de roupas de banho diariamente	M	M	M	6
29	Serviço "Não perturbe" / "Arrumar o quarto"	EL	M	M	
30	Serviço de lavanderia	M	M	M	
31	Serviço de lavanderia para o mesmo dia	EL	EL	M	
32	Serviço de passadeira			EL	
33	Serviço de refeições leves e bebidas nas UH (<i>room service</i>) no período de 12 horas	EL			
34	Serviço de refeições leves e bebidas nas UH (<i>room service</i>) no período de 24 horas		M	M	

SBClass – SISTEMA DE CLASSIFICAÇÃO DE MEIOS DE HOSPEDAGEM

Anexo VIII

Matriz de Classificação de Meios de Hospedagem Flat/Apart-Hotel	Serviços
--	-----------------

REQUISITOS		CATEGORIA			
Nº	Descrição	★★★	★★★★	★★★★★	OBS
35	Serviço de alimentação disponível para café da manhã	M	M	M	
36	Serviço de alimentação disponível para almoço e jantar	EL	M	M	
37	Serviço "a la carte" no restaurante		M	M	
38	Serviço de preparação de dietas especiais (por exemplo: vegetariana, hipocalórica, etc)	EL	EL	EL	
39	Serviço de entrega de jornal na UH		EL	EL	
40	Página na <i>internet</i> em português	M			
41	Página na <i>internet</i> em português e mais um idioma	EL	M	M	
42	Serviço de informação sobre a conta na UH		EL	EL	
43	Sistema de visualização e fechamento de conta diretamente na UH			EL	
44	Pagamento com cartão de crédito ou de débito	M	M	M	
45	Mínimo de 3 serviços acessórios oferecidos em instalações no próprio FLAT (por exemplo: salão de beleza, <i>baby-sitter</i> , venda de jornais e revistas, farmácia, loja de conveniência, locação de automóveis, reserva em espetáculos, agência de turismo, transporte especial, etc)		EL	M	
46	Serviço de instrutor para sala de ginástica ou musculação		EL	EL	

SBClass – SISTEMA DE CLASSIFICAÇÃO DE MEIOS DE HOSPEDAGEM

Anexo VIII

Matriz de Classificação de Meios de Hospedagem Flat/Apart-Hotel	Serviços
--	-----------------

OBSERVAÇÕES:	
Geral	"Disponibilidade" não significa que a infraestrutura seja oferecida de forma gratuita.
	Quando posturas ou legislações específicas (municipal ou estadual) forem aplicáveis, estas devem prevalecer.
1	A competência deve ser da equipe, não necessariamente de uma pessoa em particular.
2	No caso desses serviços serem terceirizados, o meio de hospedagem deve assegurar a oferta com uma qualidade compatível com a categoria. Os serviços oferecidos devem atender aos requisitos legais aplicáveis.
3	O FLAT categoria 3 estrelas deve necessariamente atender a um dos itens 10 ou 11.
4	Possibilidade de deslocamento do hóspede para hospital ou clínica ou atendimento médico no local.
5	O <i>kit</i> de amenidades deve conter, no mínimo: sabonete, pasta de dentes, escova de dentes, creme de barbear, aparelho de barba descartável, hidratante, <i>shampoo</i> , condicionador.
6	Ou quando mudar o hóspede.

ANEXO VIII

FLAT/APART-HOTEL - Sustentabilidade

Matriz de Classificação de Meios de Hospedagem Flat/Apart-Hotel

Sustentabilidade

REQUISITOS		CATEGORIA			
Nº	Descrição	★★★	★★★★	★★★★★	OBS
1	Medidas permanentes para redução do consumo de energia elétrica	M	M	M	1
2	Medidas permanentes para redução do consumo de água	M	M	M	1
3	Medidas permanentes para o gerenciamento dos resíduos sólidos, com foco na redução, reuso e reciclagem.	M	M	M	2
4	Monitoramento das expectativas e impressões do hóspede em relação ao serviços ofertados, incluindo meios para pesquisar opiniões, reclamações e solucioná-las.	M	M	M	
5	Programa de treinamento para empregados.	M	M	M	3
6	Medidas permanentes de seleção de fornecedores (critérios ambientais, socioculturais e econômicos) para promover a sustentabilidade	EL	EL	EL	
7	Medidas permanentes de sensibilização para os hóspedes em relação à sustentabilidade	EL	M	M	
8	Medidas permanentes para valorizar a cultura local	M	M	M	4
9	Medidas permanentes para geração de trabalho e renda, para a comunidade local	M	M	M	
10	Medidas permanentes para promover produção associada ao turismo	EL	EL	EL	5
11	Medidas permanentes para minimizar a emissão de ruídos das instalações, maquinário e equipamentos, das atividades de lazer e entretenimento de modo a não perturbar o ambiente natural, o conforto dos hóspedes e a comunidade local	EL	EL	EL	
12	Medidas permanentes para tratamento de efluentes	EL	EL	EL	
13	Medidas permanentes para minimizar a emissão de gases e odores provenientes de veículos, instalações e equipamentos	EL	EL	EL	

Anexo VIII

Matriz de Classificação de Meios de Hospedagem Flat/Apart-Hotel	Sustentabilidade
--	-------------------------

OBSERVAÇÕES:	
GERAL	"Disponibilidade" não significa que a infraestrutura seja oferecida de forma gratuita.
1	As ações devem incluir monitoramento do consumo, utilização de fontes alternativas, coleta e aproveitamento da água da chuva etc.
2	As boas práticas de gestão de resíduos preconizam os chamados "3 R", que são reduzir, reutilizar e reciclar. Nem sempre há disponibilidade de facilidades para reciclagem. O empreendimento deve evidenciar a implementação da abordagem dos "3 R" no gerenciamento dos seus resíduos sólidos, de acordo com as boas práticas consagradas (por exemplo, coleta seletiva).
3	Deve incluir os temas da redução do consumo de energia elétrica, de água e da produção de resíduos sólidos.
4	Por exemplo: itens de entretenimento, gastronomia, decoração, etc.
5	Considera-se produção associada ao turismo a produção artesanal, agropecuária ou industrial que detenha atributos naturais ou culturais de uma determinada localidade ou região capazes de agregar valor ao produto turístico.

