

Matrizes de Classificação de Meios de Hospedagem

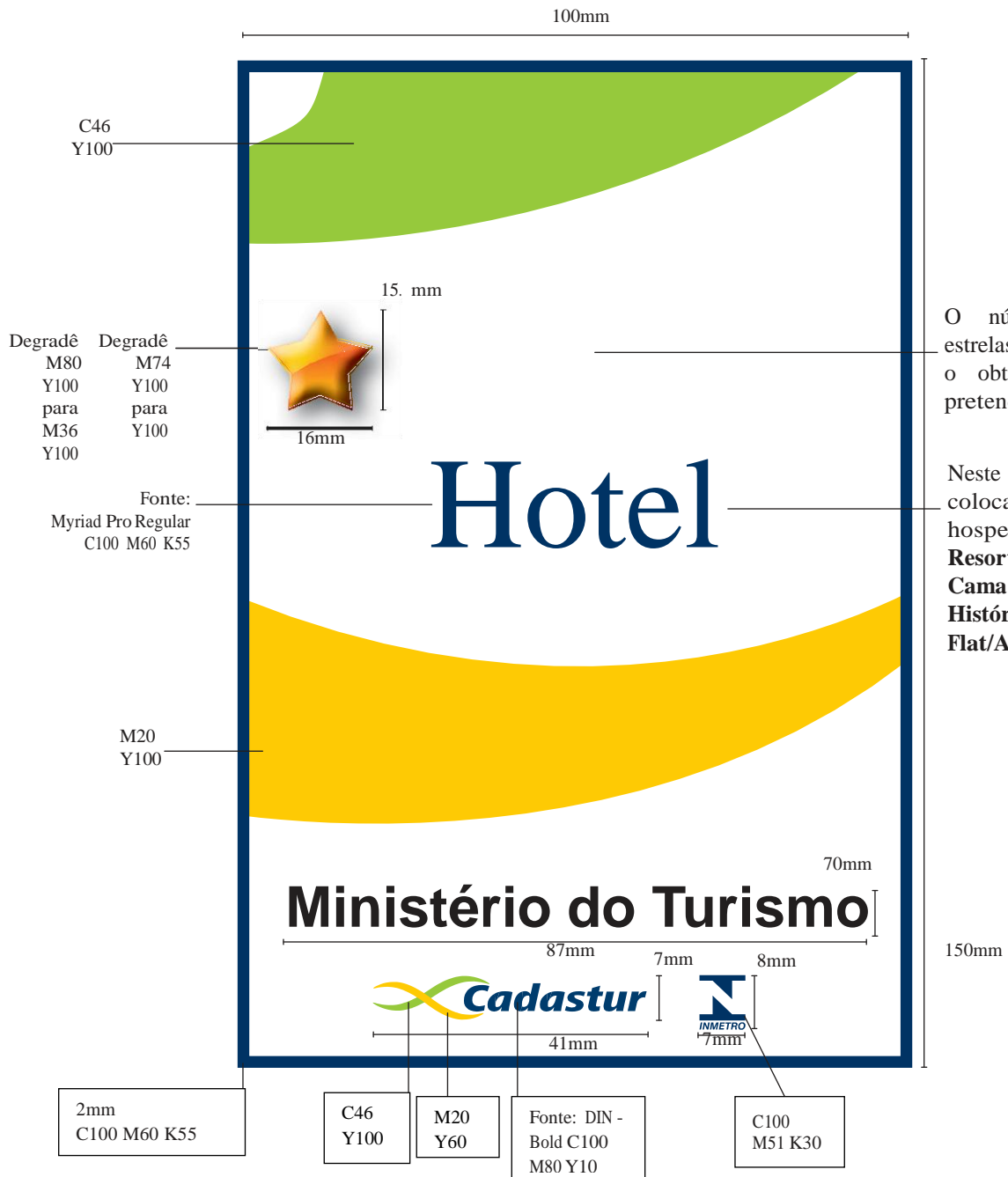
OBSERVAÇÕES GERAIS:

- 1- No anexo VI 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.

SBClass - SISTEMA DE CLASSIFICAÇÃO DE MEIOS DE HOSPEDAGEM

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 VI

HOTEL HISTÓRICO - Infraestrutura

SBClass – SISTEMA DE CLASSIFICAÇÃO DE MEIOS DE HOSPEDAGEM

Anexo VI

Matriz de Classificação de Meios de Hospedagem Hotel Histórico	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	EL	M	3
4	Jardim		EL	EL	4
5	Entrada de serviço independente	EL	EL	M	
6	Estado de conservação e manutenção das instalações e da construção em boas condições	M	M	M	5
7	Estado de conservação e manutenção dos equipamentos e do mobiliário em boas condições	M	M	M	6
8	Decoração e ambientação compatível com a categoria	M	M	M	7
9	Sistema de sinalização interno que permita fácil acesso e circulação por todo o estabelecimento	M			
10	Sistema de sinalização interno que permita fácil acesso e circulação por todo o estabelecimento em português e mais um idioma	EL	M	M	
11	Empregados uniformizados e identificados	M	M	M	
12	Área ou local específico para o serviço de recepção	M	M	M	
13	Local para guarda de bagagens	M	M	M	
14	Carrinhos para transporte de bagagens	EL	M	M	
15	Adaptador de tomada à disposição sob pedido	M	M	M	
16	Adaptador de tomada para padrões estrangeiros à disposição sob pedido	EL	M	M	
17	Equipamento telefônico nas áreas sociais para uso do hóspede	EL	M	M	

SBClass – SISTEMA DE CLASSIFICAÇÃO DE MEIOS DE HOSPEDAGEM

Anexo VI

Matriz de Classificação de Meios de Hospedagem Hotel Histórico	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 com ventilação natural ou forçada	M			
20	Banheiros sociais, masculino e feminino, separados entre si, com ventilação natural ou forçada		M	M	
21	Sala de estar	M	M	M	
22	Espaço para leitura		EL	EL	8
23	Jornais diários e revistas disponíveis nas partes comuns	EL	M	M	
24	Jornais diários e revistas em idiomas estrangeiros disponíveis nas partes comuns		EL	EL	
25	Sala para escritório virtual / <i>business center</i> , com equipamentos (com no mínimo computador, impressora e fax)	EL	EL	EL	
26	Salão de jogos		EL	EL	
27	Sinalização água quente/fria nos lavatórios e chuveiros	M	M	M	
28	Piscina		EL	EL	
29	Centros de Tratamentos de Estética e de Revitalização da Saúde ou do Bem Estar Geral			EL	
30	Sala de ginástica / musculação com equipamentos	EL	EL	M	
31	Gerador de Emergência com partida manual ou automática, com cobertura dos apartamentos e áreas sociais, para manutenção de todos os serviços essenciais	EL	M	M	9
32	Medidas de segurança	M	M	M	10

SBClass – SISTEMA DE CLASSIFICAÇÃO DE MEIOS DE HOSPEDAGEM

Anexo VI

Matriz de Classificação de Meios de Hospedagem Hotel Histórico	Infraestrutura
---	-----------------------

REQUISITOS		CATEGORIA			
Nº	Unidades Habitacionais (UH)	★★★	★★★★	★★★★★	OBS
33	a) Área útil da UH, exceto banheiro com 17,00 m ² (100% das UH)			M	
34	b) Área útil da UH, exceto banheiro com 15,00 m ² (em no mínimo 90% das UH)		M		
35	c) Área útil da UH, exceto banheiro com 13,00 m ² (em no mínimo 80% das UH)	M			
36	a) Banheiros com 4,00m ² (100% das UH)			M	
37	b) Banheiros com 3,00m ² (em no mínimo 90% das UH)		M		
38	c) Banheiros com 3,00 m ² (em no mínimo 80% das UH)	M			
39	Decoração e ambientação compatível com a categoria	M	M	M	
40	Estado de conservação e manutenção das instalações e da construção em boas condições	M	M	M	5
41	Estado de conservação e manutenção dos equipamentos e do mobiliário em boas condições	M	M	M	6
42	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	
43	Tranca interna em 100% das UH	M	M	M	
44	Armário, <i>closet</i> ou local específico para a guarda de roupas em 100% das UH	M	M	M	
45	Porta mala ou local apropriado para abrir a mala em 100% das UH	EL	M	M	
46	Saco para lavanderia	M	M	M	
47	Mesa de cabeceira para cada leito ou entre dois leitos em 100% das UH	M	M	M	
48	Lâmpada de leitura junto às cabeceiras em 100% das UH	M	M	M	
49	"Cardápio" de travesseiros			EL	
50	Travesseiro e cobertor suplementar disponível na UH	EL	M	M	
51	Travesseiro e cobertor suplementar a pedido	M	M	M	
52	Colchões com dimensões superiores ao padrão nacional		EL	M	11

SBClass – SISTEMA DE CLASSIFICAÇÃO DE MEIOS DE HOSPEDAGEM

Anexo VI

Matriz de Classificação de Meios de Hospedagem Hotel Histórico	Infraestrutura
---	-----------------------

REQUISITOS		CATEGORIA			
Nº	Unidades Habitacionais (UH)	★★★	★★★★	★★★★★	OBS
53	Roupa de cama e banho e colchoaria em bom estado de conservação	M	M	M	
54	Cesta de lixo em 100% dos quartos	M	M	M	
55	Espelho de corpo inteiro em 100% das UH	EL	M	M	
56	Água potável disponível em 100% das UH	M	M	M	
57	Mini refrigerador em 100% das UH	M	M	M	
58	Copos em 100% das UH	M	M	M	
59	Poltrona ou sofá em 100% das UH	EL	EL	M	
60	Climatização (refrigeração / calefação / ventilação forçada) adequada em 100% das UH	M	M	M	
61	Controle da temperatura de climatização pelo hóspede na UH	EL	M	M	
62	Dispositivo para regulagem da intensidade da luz elétrica na UH		EL	EL	
63	Tomada em 100% das UH	M	M	M	12
64	Ramais telefônicos em 100% das UH	EL	M	M	
65	TV em 100% das UH	M	M	M	
66	Controle remoto de TV em 100% UH	M	M	M	
67	Canais de TV por assinatura em 100% das UH	EL	M	M	
68	Canais de TV a cabo <i>pay per view</i> em 100% das UH		EL	EL	
69	Dispositivos para reprodução de filmes (como por exemplo, DVD ou <i>Blue-Ray</i>) nas UH		EL	EL	

SBClass – SISTEMA DE CLASSIFICAÇÃO DE MEIOS DE HOSPEDAGEM

Anexo VI

Matriz de Classificação de Meios de Hospedagem Hotel Histórico	Infraestrutura
---	-----------------------

REQUISITOS		CATEGORIA			
Nº	Unidades Habitacionais (UH)	★ ★ ★	★ ★ ★ ★	★ ★ ★ ★ ★	OBS
70	Uma mesa com cadeira em 100% da UH	M	M	M	
71	Mesa de trabalho, com cadeira, com iluminação própria e ponto de energia e telefone, possibilitando o uso de aparelhos eletrônicos pessoais		EL	EL	13
72	Acesso à <i>internet</i> disponível nas UH	EL	M	M	
73	Papéis para anotações			EL	
74	Canetas, lápis ou lapiseiras e bloco de notas em 100% das UH	M	M	M	
75	Cortina ou persiana em 100% das UH	M	M	M	
76	Vedação opaca móvel (corta-luz) nas janelas em 100% das UH	EL	M	M	
77	Sinalização água quente/fria nos lavatórios e chuveiros	M	M	M	
78	Água quente no chuveiro	M	M	M	
79	Água quente no lavatório	EL	EL	EL	
80	Lavatório com espelho	M	M	M	
81	Bidê ou ducha manual em 100% das UH	M	M	M	
82	Sabonete, uma toalha de banho e uma toalha de rosto por hóspede	M	M	M	
83	Roupão em 100% das UH		EL	M	
84	Chinelo em 100% das UH		EL	M	
85	Tapete ou piso (toalha) em 100% dos banheiros	M	M	M	
86	Secador de cabelo em 100% das UH	EL	M	M	
87	Espelho com lente de aumento em 100% das UH		EL	M	
88	Suporte ou apoio para produtos de banho no <i>box</i>	M	M	M	
89	Extensão telefônica em 100% dos banheiros das UH		EL	M	

SBClass – SISTEMA DE CLASSIFICAÇÃO DE MEIOS DE HOSPEDAGEM

Anexo VI

Matriz de Classificação de Meios de Hospedagem Hotel Histórico	Infraestrutura
---	-----------------------

REQUISITOS		CATEGORIA			
Nº	Unidades Habitacionais (UH)	★ ★ ★	★ ★ ★ ★	★ ★ ★ ★ ★	OBS
90	Cesta de lixo em 100% dos banheiros	M	M	M	
91	8 amenidades, no mínimo, em 100% das UH			M	
92	6 amenidades, no mínimo, em 100% das UH		M		
93	3 amenidades em 100% das UH	M			
94	Manual de serviços oferecidos no quarto em português	M			
95	Manual de serviços oferecidos no quarto em português e mais um idioma	EL	M	M	

REQUISITOS		CATEGORIA			
Nº	Alimentos & Bebidas (A&B)	★ ★ ★	★ ★ ★ ★	★ ★ ★ ★ ★	OBS
96	Espaço para Café da Manhã	M			
97	Restaurante	EL	M	M	
98	Restaurante com cozinha internacional	EL	EL	EL	
99	Cardápio do restaurante em português e mais um idioma	EL	M	M	
100	Cardápio do restaurante em português e mais dois idiomas			EL	
101	Cardápio com cozinha regional ou típica	EL	M	M	
102	Facilidades para bebês (cadeiras altas no restaurante, facilidades para aquecimento de mamadeiras e comidas, etc)	EL	M	M	14

SBClass – SISTEMA DE CLASSIFICAÇÃO DE MEIOS DE HOSPEDAGEM

Anexo VI

Matriz de Classificação de Meios de Hospedagem Hotel Histórico	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 hotel (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	Existência de jardim com tratamento paisagístico e mantido em boas condições.
5	As instalações e o aspecto geral da construção devem apresentar manutenção apropriada e ausência de manchas, goteiras, descascamento de revestimentos, etc.
6	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.
7	A decoração e ambientação devem ser coerentes e atender às expectativas correspondentes à categoria. Simplificadamente e em caráter ilustrativo, espera-se que um hotel histórico de 3 estrelas seja confortável e um hotel histórico de 5 estrelas seja sofisticado ou luxuoso.
8	O espaço para leitura deve ser situado em área afastada de fontes de ruídos, como: salão de jogos, área de recreação, etc.
9	Serviços essenciais - elevador, refrigerador, freezer, sinalizações de emergência, sistemas de proteção e combate a incêndio.
10	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.
11	As dimensões consideradas como padrão nacional são:
	a) para camas de solteiro, largura de 88 cm por comprimento de 188 cm;
	b) para camas de casal largura de 138 cm e comprimento de 188 cm.
12	Trata-se de uma tomada livre, com facilidade de acesso, no quarto ou na sala, para uso pelo hóspede. A legislação estabelece a necessidade de as tomadas contarem com indicação da voltagem de maneira visível.
13	As mesas mencionadas nos itens 70 e 71 podem ser partes de um mesmo mobiliário.
14	Os hotéis históricos somente para adultos (que não admitem crianças explicitamente) estão dispensados deste requisito.

ANEXO VI

HOTEL HISTÓRICO - Serviços

SBClass – SISTEMA DE CLASSIFICAÇÃO DE MEIOS DE HOSPEDAGEM

Anexo VI

Matriz de Classificação de Meios de Hospedagem Hotel Histórico	Serviços
---	-----------------

REQUISITOS		CATEGORIA			
Nº	Descrição	★★★	★★★★	★★★★★	OBS
1	Serviço de recepção aberto por 18 horas e acessível por telefone durante 24 horas	M			
2	Serviço de recepção aberto por 24 horas		M	M	
3	Capacidade de atendimento em cada turno, na portaria, em português e com conhecimento instrumental em mais um idioma estrangeiro		M	M	1
4	Capacidade de atendimento em cada turno (no mínimo), na recepção, com fluência em português e mais um idioma estrangeiro	M			1
5	Capacidade de atendimento em cada turno (no mínimo), na recepção, com fluência em português e mais dois idiomas estrangeiros		M	M	1
6	Serviço de mensageiro no período de 12 horas	M			
7	Serviço de mensageiro no período de 18 horas	EL	M		
8	Serviços de mensageiro no período de 24 horas		EL	M	
9	Serviço de <i>guest relation / concierge</i>		EL	M	
10	Serviço de manobrista	EL	M	M	
11	Serviço de <i>transfer</i>	EL	M	M	
12	Serviços de telefonia em português e mais um idioma		M		
13	Serviços de telefonia em português e mais dois idiomas		EL	M	
14	Serviço de despertador	M	M	M	
15	Serviço de guarda de valores dos hóspedes	EL	EL	M	
16	Serviço de cofre em 100% das UH	M	M	M	
17	Serviço de atendimento médico de urgência	M	M	M	2

SBClass – SISTEMA DE CLASSIFICAÇÃO DE MEIOS DE HOSPEDAGEM

Anexo VI

Matriz de Classificação de Meios de Hospedagem Hotel Histórico	Serviços
---	-----------------

REQUISITOS		CATEGORIA			
Nº	Descrição	★★★	★★★★	★★★★★	OBS
18	Serviço de conexão à <i>internet</i> nas áreas sociais	M	M	M	
19	Serviço de facilidades de escritório virtual / <i>business center</i> (acesso à <i>internet</i> , obtenção de cópias, impressão de documentos)	EL	EL	M	
20	Serviço de suporte - Tecnologia de Informação	EL	M	M	
21	Disponibilização de informações e folhetos turísticos	M	M	M	
22	Disponibilização de guarda-chuvas a pedido	EL	EL	EL	
23	Disponibilização de <i>kit</i> de costura a pedido	EL	M	M	
24	Serviço de costura a pedido			EL	
25	Disponibilização de <i>kit</i> de amenidades para higiene pessoal a pedido			EL	3
26	Serviço de limpeza diária nas UH em uso	M	M	M	
27	Serviço de limpeza nas UH a pedido	EL	M	M	
28	Serviço de troca de roupas de cama diariamente		M	M	
29	Serviço de troca de roupas de cama em dias alternados	M			4
30	Serviço de abertura de cama		EL	EL	
31	Serviço de troca de roupas de banho diariamente	M	M	M	
32	Disponibilização gratuita em 100% das unidades de cesta de frutas e/ou outras cortesias especiais		EL	EL	
33	Serviço "Não perturbe" / "Arrumar o quarto"	EL	M	M	
34	Serviço de lavanderia	EL	M	M	

SBClass – SISTEMA DE CLASSIFICAÇÃO DE MEIOS DE HOSPEDAGEM

Anexo VI

Matriz de Classificação de Meios de Hospedagem Hotel Histórico	Serviços
---	-----------------

REQUISITOS		CATEGORIA			
Nº	Descrição	★★★	★★★★	★★★★★	OBS
35	Serviço de lavanderia para o mesmo dia		EL	M	
36	Serviço de passeadeira			EL	
37	Serviço de refeições leves e bebidas nas UH (<i>room service</i>) no período de 12 horas	M			
38	Serviço de refeições leves e bebidas nas UH (<i>room service</i>) no período de 18 horas	EL			
39	Serviço de refeições leves e bebidas nas UH (<i>room service</i>) no período de 24 horas		M	M	
40	Serviço de café da manhã na UH	EL	M	M	
41	Serviço de alimentação disponível para café da manhã	M	M	M	
42	Serviço de alimentação disponível para almoço e jantar	EL	M	M	
43	Serviço " <i>a la carte</i> " no restaurante	EL	EL	M	
44	<i>Sommelier</i>		EL	M	
45	Serviço de preparação de dietas especiais (por exemplo: vegetariana, hipocalórica, etc)		EL	M	
46	Serviços diferenciados para crianças (por exemplo: cardápio, recreação, etc)		EL	EL	
47	Facilidades para atendimento de fumantes	EL	EL	EL	
48	Página na <i>internet</i> em português	M			
49	Página na <i>internet</i> em português e mais um idioma	EL	M	M	
50	Pagamento com cartão de crédito ou de débito	M	M	M	
51	Serviço de visualização e fechamento de conta diretamente na UH			EL	

SBClass – SISTEMA DE CLASSIFICAÇÃO DE MEIOS DE HOSPEDAGEM

Anexo VI

Matriz de Classificação de Meios de Hospedagem Hotel Histórico	Serviços
---	-----------------

REQUISITOS		CATEGORIA			
Nº	Descrição	★★★	★★★★	★★★★★	OBS
52	Serviço de informação sobre a conta na UH		EL	EL	
53	Serviço de entrega de jornal na UH		EL	EL	
54	Serviço de instrutor para sala de ginástica/musculação	EL	M	M	5
55	Serviços de massagens (por exemplo: massoterapia, talassoterapia, shiatsu, etc)			EL	5
56	Serviços de estética (por exemplo: limpeza da pele, etc)			EL	5
57	Serviços de revitalização e relaxamento (por exemplo: pedras quentes, banhos aromáticos, etc)			EL	5

Anexo VI

Matriz de Classificação de Meios de Hospedagem Hotel Histórico	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	O hotel deve possibilitar o atendimento do hóspede, em situações de emergência, por um médico. Exemplos incluem atendimento por médico (próprio ou não) cobrindo atendimentos de emergência, atendimento por serviços de ambulância, com paramédicos e equipada para primeiros socorros, para remoção para atendimento por um médico.
3	O <i>kit</i> de amenidades deve conter, por exemplo: sabonete, pasta de dentes, escova de dentes, creme de barbear, aparelho de barba descartável, hidratante, <i>shampoo</i> , condicionador, etc.
4	Ou quando mudar o hóspede.
5	No caso desses serviços serem terceirizados, o hotel deve assegurar a oferta com uma qualidade compatível com a categoria. Os serviços oferecidos devem atender aos requisitos legais aplicáveis.

ANEXO VI

HOTEL HISTÓRICO - Sustentabilidade

SBClass – SISTEMA DE CLASSIFICAÇÃO DE MEIOS DE HOSPEDAGEM

Anexo VI

Matriz de Classificação de Meios de Hospedagem Hotel Histórico	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	EL	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	M	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 VI

Matriz de Classificação de Meios de Hospedagem Hotel Histórico	Sustentabilidade
---	-------------------------

OBSERVAÇÕES:	
GERAL	Quando posturas ou legislações específicas (municipal ou estadual) forem aplicáveis, estas devem prevalecer.
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.

