

Matrizes de Classificação de Meios de Hospedagem

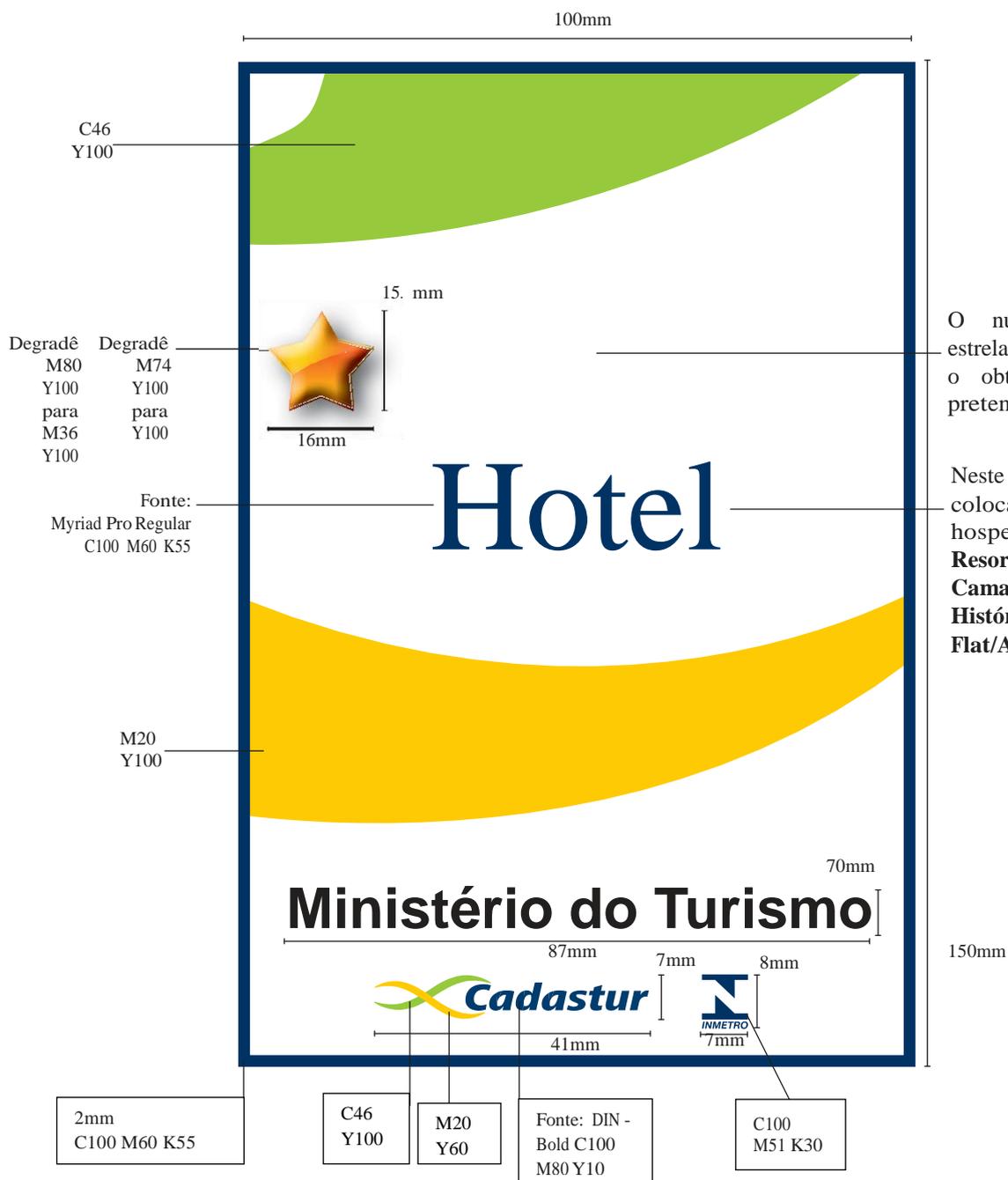
OBSERVAÇÕES GERAIS:

- 1- No anexo VII 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 VII

POUSADA - Infraestrutura

SBClass – SISTEMA DE CLASSIFICAÇÃO DE MEIOS DE HOSPEDAGEM

Anexo VII

Matriz de Classificação de Meios de Hospedagem Pousada	Infraestrutura
---	-----------------------

REQUISITOS		CATEGORIA					
Nº	Áreas Comuns	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★	OBS
1	Aspecto externo compatível com o tipo e a categoria			M	M	M	1
2	Sinalização exterior clara e em bom estado de conservação	M	M	M	M	M	2
3	Área de estacionamento	M	M	M	M	M	3
4	Jardim	EL	EL	M	M	M	4
5	Entrada de serviço independente				EL	M	
6	Estado de conservação e manutenção das instalações e da construção em boas condições	M	M	M	M	M	5
7	Estado de conservação e manutenção dos equipamentos e do mobiliário em boas condições	M	M	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	M	M	M	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	EL	EL	M	M	M	
12	Área ou local específico para o serviço de recepção	M	M	M	M	M	
13	Local para guarda de bagagens	M	M	M	M	M	
14	Adaptador de tomada à disposição sob pedido	EL	EL	EL	M	M	
15	Adaptador de tomada para padrões estrangeiros à disposição sob pedido	EL	EL	EL	EL	M	
16	Equipamento telefônico nas áreas sociais para uso do hóspede	EL	EL	EL	M	M	
17	Climatização (refrigeração / ventilação - natural ou forçada - / calefação) adequada nas áreas sociais fechadas	M	M	M	M	M	

SBClass – SISTEMA DE CLASSIFICAÇÃO DE MEIOS DE HOSPEDAGEM

Anexo VII

Matriz de Classificação de Meios de Hospedagem Pousada	Infraestrutura
---	-----------------------

REQUISITOS		CATEGORIA					
Nº	Áreas Comuns	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★	OBS
18	Banheiros sociais com ventilação natural ou forçada	M	M				
19	Banheiros sociais, masculino e feminino, separados entre si, com ventilação natural ou forçada	EL	EL	M	M	M	
20	Sala de estar com televisão	EL	EL	EL	M	M	8
21	Espaço para leitura	EL	EL	EL	EL	M	9
22	Sala de reuniões com equipamentos			EL	EL	EL	
23	Salão para eventos			EL	EL	EL	
24	Salão de jogos	EL	EL	EL	M	M	
25	Jogos (baralho, dominó, dama, xadrez, gamão, totó/pebolim, ping pong, sinuca, etc)	EL	EL	EL	M	M	
26	Sauna seca ou a vapor			EL	EL	EL	
27	Sinalização água quente / fria nos lavatórios e chuveiros	M	M	M	M	M	
28	Piscina			EL	EL	M	
29	Toalha para uso externo por hóspede			EL	EL	M	
30	Sala de ginástica / musculação com equipamentos				EL	EL	
31	Churrasqueira	EL	EL	EL	EL	EL	
32	Instalações para recreação de crianças	EL	EL	EL	M	M	
33	Lareira	EL	EL	EL	EL	EL	
34	Iluminação elétrica nas áreas comuns internas	M	M	M	M	M	

SBClass – SISTEMA DE CLASSIFICAÇÃO DE MEIOS DE HOSPEDAGEM

Anexo VII

Matriz de Classificação de Meios de Hospedagem Pousada	Infraestrutura
---	-----------------------

35	Gerador de Emergência com partida automática ou manual, com cobertura nos apartamentos e áreas sociais, para manutenção de todos os serviços essenciais	EL	EL	EL	M	M	10
REQUISITOS		CATEGORIA					
Nº	Áreas Comuns	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★	OBS
36	Medidas de Segurança	M	M M		M	M	11
37	Medidas de segurança nas atividades recreativas e esportivas	M	M M		M	M	

REQUISITOS		CATEGORIA					
Nº	Unidades Habitacionais (UH)	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★	OBS
38	a) Área útil da UH, exceto banheiro, com 15,00 m ² (100% das UH)					M	
39	b) Área útil da UH, exceto banheiro, com 13,00 m ² (em no mínimo 90% das UH)				M		
40	c) Área útil da UH, exceto banheiro, com 11,00 m ² (em no mínimo 80% das UH)			M			
41	d) Área útil da UH, exceto banheiro, com 9,00 m ² (em no mínimo 70% das UH)		M				
42	e) Área útil da UH, exceto banheiro, com 9,00 m ² (em no mínimo 65% das UH)	M					
43	a) Banheiros com 3,50m ² (100% das UH)					M	
44	b) Banheiros com 3,00m ² (em no mínimo 90% das UH)				M		
45	c) Banheiros com 3,00 m ² (em no mínimo 80% das UH)			M			
46	d) Banheiros com 2,00 m ² (em no mínimo 70% das UH)		M				
47	e) Banheiros com 2,00 m ² (em no mínimo 65% das UH)	M					
48	Disponibilidade de UH com banheira				EL	EL	
49	Varandas em pelo menos 25% das UH				EL	EL	

SBClass – SISTEMA DE CLASSIFICAÇÃO DE MEIOS DE HOSPEDAGEM

Anexo VII

Matriz de Classificação de Meios de Hospedagem Pousada	Infraestrutura
---	-----------------------

50	Decoração e ambientação compatível com a categoria			M	M	M	
REQUISITOS		CATEGORIA					
Nº	Unidades Habitacionais (UH)	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★	OBS
51	Estado de conservação e manutenção das instalações e da construção em boas condições	M	M M		M	M	5
52	Estado de conservação e manutenção dos equipamentos e do mobiliário em boas condições	M	M M		M	M	6
53	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		M	M	
54	Tranca interna em 100% das UH	M	M M		M	M	
55	Armário, closet ou local específico para a guarda de roupas em 100% das UH	M	M M		M	M	
56	Porta mala ou local apropriado para abrir a mala em 100% das UH		EL	M	M	M	
57	Saco para lavanderia	EL	EL	EL	M	M	
58	Berço para bebês a pedido	EL	EL	M	M	M	12
59	Mesa de cabeceira para cada leito ou entre dois leitos em 100% das UH	EL	EL	M	M	M	
60	Lâmpada de leitura junto às cabeceiras em 100% das UH	EL	EL	M	M	M	
61	"Cardápio" de travesseiros					EL	
62	Travesseiro e cobertor suplementar disponível na UH			EL	EL	M	
63	Travesseiro e cobertor suplementar a pedido	EL	M	M	M	M	
64	Colchões com dimensões superiores ao padrão nacional			EL	EL	M	13
65	Roupa de cama, banho e colchoaria em bom estado de conservação	M	M M		M	M	
66	Cesta de lixo em 100% dos quartos	M	M M		M	M	
67	Espelho de corpo inteiro em 100% das UH			EL	EL	M	
68	Água potável disponível em 100% das UH	M	M	M	M	M	14

SBClass – SISTEMA DE CLASSIFICAÇÃO DE MEIOS DE HOSPEDAGEM

Anexo VII

Matriz de Classificação de Meios de Hospedagem Pousada	Infraestrutura
---	-----------------------

69	Mini refrigerador em 100% das UH		EL	M	M	M	
REQUISITOS		CATEGORIA					
Nº	Unidades Habitacionais (UH)	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★	OBS
70	Copos em 100% das UH	M	M	M	M	M	
71	Climatização (refrigeração / ventilação – natural ou forçada - / calefação) adequada em 100% das UH	M	M	M			
72	Climatização (refrigeração / calefação) adequada em 100% das UH				M	M	
73	Controle da temperatura de climatização pelo hóspede na UH			EL	M	M	
74	Tomada em 100% das UH	M	M	M M		M	15
75	Ramais telefônicos em 100% das UH			EL	M	M	
76	TV em 100% das UH		EL	EL	M	M	8
77	Controle remoto de TV em 100% UH		EL	EL	M	M	
78	Canais de TV por assinatura em 100% das UH				EL	M	
79	Dispositivos para reprodução de filmes (como por exemplo: DVD ou <i>Blue-Ray</i>) nas UH				EL	EL	
80	Poltrona, cadeira de braço ou sofá em 100% das UH				EL	M	
81	Uma mesa com cadeira em 100% da UH	EL	EL	EL	M	M	
82	Vedação opaca como cortina, persiana, veneziana ou outro dispositivo equivalente nas janelas em 100% das UH	M	M	M	M	M	
83	Sinalização água quente / fria nos lavatórios e chuveiros	M	M	M	M	M	
84	Água quente no chuveiro	M	M	M M		M	
85	Água quente no lavatório			EL	EL	EL	
86	Lavatório com espelho	M	M	M M		M	
87	Bidê ou ducha manual em 100% das UH		EL	M	M	M	
88	Sabonete e uma toalha de banho por hóspede	M	M	M M		M	

SBClass – SISTEMA DE CLASSIFICAÇÃO DE MEIOS DE HOSPEDAGEM

Anexo VII

Matriz de Classificação de Meios de Hospedagem Pousada	Infraestrutura
---	-----------------------

89	Uma toalha de rosto por hóspede			M	M	M	
REQUISITOS		CATEGORIA					
Nº	Unidades Habitacionais (UH)	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★	OBS
90	Um tapete ou piso (toalha) em 100% dos banheiros	EL	EL	M	M	M	
91	Secador de cabelo à disposição sob pedido			EL	EL	M	
92	Suporte ou apoio para produtos de banho no <i>box</i>	M	M	M M		M	
93	Cesta de lixo em 100% dos banheiros	M	M	M M		M	
94	4 amenidades, no mínimo, em 100% das UH					M	16
95	2 amenidades, no mínimo, em 100% das UH	EL	EL	EL	M		16
96	Manual de serviços oferecidos no quarto em português e pelo menos mais um idioma			EL	M	M	

REQUISITOS		CATEGORIA					
Nº	Alimentos & Bebidas (A&B)	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★	OBS
97	Bar			M	M	M	
98	Restaurante com número de lugares correspondente a pelo menos 50% da capacidade máxima de hóspedes		EL	M	M	M	
99	Cardápio do restaurante em português e mais um idioma			EL	M	M	
100	Facilidades para bebês (cadeiras altas no restaurante, facilidades para aquecimento de mamadeiras e comidas, etc)	EL	EL	M	M	M	12

SBClass – SISTEMA DE CLASSIFICAÇÃO DE MEIOS DE HOSPEDAGEM

Anexo VII

Matriz de Classificação de Meios de Hospedagem Pousada	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 serem compatíveis arquitetonicamente com a categoria.
2	A sinalização exterior da pousada (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 da pousada ou em outro local.
4	Existência de jardim com tratamento paisagístico e mantido em boas condições, compatível com a categoria.
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 uma pousada de 2 estrelas seja simples e uma pousada de 5 estrelas seja sofisticado ou luxuoso.
8	No caso de 3 estrelas, a sala de televisão é requisito mandatório caso a pousada não tiver TV em 100% das UH.
9	O espaço para leitura deve ser situado em área afastada de fontes de ruídos, como: salão de jogos, áreas de recreação, etc.
10	Serviços essenciais - elevador, refrigerador, freezer, sinalizações de emergência, sistemas de proteção e combate a incêndio.
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 pousadas somente para adultos (que não admitem crianças explicitamente) estão dispensados deste requisito.
13	As dimensões consideradas como padrão nacional são: a) para colchão de solteiro largura de 88 cm por comprimento de 188 cm; b) para colchão de casal, largura de 138 cm e comprimento de 188 cm.
14	Água própria para o consumo humano.
15	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.
16	Por exemplo: <i>shampoo</i> , condicionador, touca de banho, pasta de dentes, hidratante, etc.

ANEXO VII

POUSADA - Serviços

SBClass – SISTEMA DE CLASSIFICAÇÃO DE MEIOS DE HOSPEDAGEM

Anexo VII

Matriz de Classificação de Meios de Hospedagem Pousada	Serviços
---	-----------------

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

SBClass – SISTEMA DE CLASSIFICAÇÃO DE MEIOS DE HOSPEDAGEM

Anexo VII

Matriz de Classificação de Meios de Hospedagem Pousada	Serviços
---	-----------------

REQUISITOS		CATEGORIA					OBS
Nº	Descrição	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★	
17	Disponibilização de guarda-chuvas a pedido			EL	EL	M	
18	Serviço de transporte de bagagem no estabelecimento	EL	EL	M	M	M	
19	Disponibilização de <i>kit</i> de costura a pedido			EL	M	M	
20	Serviço de costura a pedido					EL	
21	Disponibilização de <i>kit</i> de amenidades para higiene pessoal a pedido				EL	M	4
22	Serviço de <i>transfer</i>			EL	EL	M	5
23	Serviço de limpeza diária nas UH em uso	M	M	M	M	M	
24	Serviço de limpeza para as UH a pedido			EL	M	M	
25	Serviço de troca de roupas de cama e banho diariamente			M	M	M	6
26	Serviço de troca de roupas de cama e banho em dias alternados	M	M				6
27	Serviço “Não perturbe” / “Arrumar o quarto”			EL	M	M	
28	Serviço de lavanderia	EL	EL	EL	M	M	
29	Serviço de refeições leves e bebidas nas UH (<i>room service</i>) no período de 12 horas			EL	M		
30	Serviço de refeições leves e bebidas nas UH (<i>room service</i>) no período de 24 horas				EL	M	
31	Serviço de café da manhã na UH a pedido			EL	M	M	
32	Serviço de Café da Manhã	M	M	M	M	M	
33	Serviço de alimentação disponível para almoço e jantar	EL	EL	EL	M	M	

SBClass – SISTEMA DE CLASSIFICAÇÃO DE MEIOS DE HOSPEDAGEM

Anexo VII

Matriz de Classificação de Meios de Hospedagem Pousada	Serviços
---	-----------------

REQUISITOS		CATEGORIA					
Nº	Descrição	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★	OBS
34	Serviço "a la carte"			EL	EL	M	
35	Cardápio com cozinha regional ou típica			EL	EL	M	
36	Serviço de Bar	EL	EL	EL	M	M	
37	Serviços diferenciados para crianças (por exemplo: cardápio, sinalização específica, etc)	EL	EL	EL	M	M	
38	Serviço de preparação de dietas especiais (por exemplo: vegetariana, hipocalórica, etc)			EL	M	M	
39	Página na <i>internet</i> em português	EL	EL				
40	Página na <i>internet</i> em português e mais um idioma			EL	M	M	
41	Pagamento com cartão de crédito ou de débito	EL	EL	EL	M	M	
42	Oferta de atividades culturais (por exemplo: exposições, feiras de artesanato, etc)			EL	EL	EL	
43	Atividades de aventura disponíveis para os hóspedes (por exemplo: Rapel, Tirolesa, <i>Aquaride</i> , <i>Rafting</i> , <i>Arvorismo</i> , <i>Trecking</i> , etc)	EL	EL	EL	EL	EL	5
44	Atividades de ciclismo disponíveis para os hóspedes	EL	EL	EL	EL	EL	5
45	Atividades náuticas disponíveis para os hóspedes (por exemplo: Caiaque, Esqui, Pedalinho, Mergulho, etc)	EL	EL	EL	EL	EL	5
46	Serviços de massagens (por exemplo: massoterapia, talassoterapia, shiatsu etc), estética (por exemplo: limpeza da pele, peeling, etc), revitalização e relaxamento (por exemplo: pedras quentes, banhos aromáticos, etc)				EL	EL	5
47	Quando oferecer serviços acessórios terceirizados, monitorar e controlar a qualidade dos mesmos	M	M	M	M	M	7

SBClass – SISTEMA DE CLASSIFICAÇÃO DE MEIOS DE HOSPEDAGEM

Anexo VII

Matriz de Classificação de Meios de Hospedagem Pousada	Serviços
---	-----------------

OBSERVAÇÕES:	
GERAL	"Disponibilidade" não significa que o serviço seja oferecido de forma gratuita.
1	A competência deve ser da equipe, não necessariamente de uma pessoa em particular.
2	Facilidades para atendimento de primeiros socorros no MH, para realizar pequenos curativos.
3	O MH 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.
4	O <i>kit</i> deve conter por exemplo: sabonete, pasta de dentes, escova de dentes, creme de barbear, aparelho de barba descartável, hidratante, <i>shampoo</i> , condicionador, absorventes, etc.
5	No caso desses serviços serem terceirizados, a pousada deve assegurar a oferta com uma qualidade compatível com a categoria. Os serviços oferecidos devem atender aos requisitos legais aplicáveis.
6	Ou quando mudar o hóspede.
7	Os serviços podem ser salão de beleza, <i>baby-sitter</i> , loja de conveniência, venda de jornais e revistas, <i>transfer</i> e outros.

ANEXO VII

POUSADA - Sustentabilidade

SBClass – SISTEMA DE CLASSIFICAÇÃO DE MEIOS DE HOSPEDAGEM

Anexo VII

Matriz de Classificação de Meios de Hospedagem Pousada	Sustentabilidade
---	-------------------------

REQUISITOS		CATEGORIA					OBS
Nº	Descrição	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★	
1	Medidas permanentes para redução do consumo de energia elétrica	M	M	M	M	M	1
2	Medidas permanentes para redução do consumo de água	M	M	M	M	M	1
3	Medidas permanentes para o gerenciamento dos resíduos sólidos, com foco na redução, reuso e reciclagem.	M	M	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.	EL	EL	M	M	M	
5	Programa de treinamento para empregados	M	M	M	M	M	3
6	Medidas permanentes de seleção de fornecedores (critérios ambientais, socioculturais e econômicos) para promover a sustentabilidade	EL	EL	EL	EL	EL	
7	Medidas permanentes de sensibilização para os hóspedes em relação à sustentabilidade	EL	EL	EL	M	M	
8	Medidas permanentes para valorizar a cultura local	EL	EL	M	M	M	4
9	Medidas permanentes para geração de trabalho e renda, para a comunidade local	M	M	M	M	M	
10	Medidas permanentes para promover produção associada ao turismo	EL	EL	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	EL	EL	
12	Medidas permanentes para tratamento de efluentes	EL	EL	EL	EL	EL	
13	Medidas permanentes para minimizar a emissão de gases e odores provenientes de veículos, instalações e equipamentos	EL	EL	EL	EL	EL	

SBClass – SISTEMA DE CLASSIFICAÇÃO DE MEIOS DE HOSPEDAGEM

Anexo VII

Matriz de Classificação de Meios de Hospedagem Pousada	Sustentabilidade
---	-------------------------

OBSERVAÇÕES:	
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.

