

Matrizes de Classificação de Meios de Hospedagem

OBSERVAÇÕES GERAIS:

- 1- A partir do anexo III 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 III

RESORT - Infraestrutura

SBClass – SISTEMA DE CLASSIFICAÇÃO DE MEIOS DE HOSPEDAGEM

Anexo III

Matriz de Classificação de Meios de Hospedagem Resort	Infraestrutura
--	-----------------------

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

SBClass – SISTEMA DE CLASSIFICAÇÃO DE MEIOS DE HOSPEDAGEM

Anexo III

Matriz de Classificação de Meios de Hospedagem Resort	Infraestrutura
--	-----------------------

REQUISITOS		CATEGORIA		
Nº	Áreas Comuns	★★★★	★★★★★	OBS
18	Equipamento telefônico nas áreas sociais para uso do hóspede	M	M	
19	Climatização (refrigeração / ventilação - forçada ou natural - / calefação) adequada nas áreas sociais	M	M	
20	Banheiros sociais, masculino e feminino, separados entre si, com ventilação natural ou forçada	M	M	
21	Espaço para leitura	M	M	9
22	Jornais diários e revistas disponíveis nas partes comuns	M	M	
23	Jornais diários e revistas em idiomas estrangeiros disponíveis nas partes comuns	EL	M	
24	Sala para escritório virtual / <i>business center</i> , com equipamentos (com no mínimo computador e impressora)	M	M	
25	Sala de reuniões com equipamentos	M	M	10
26	Espaço para eventos e apresentações (por exemplo: teatro, música, projeção de cinema, etc)	M	M	
27	Salão de jogos equipado	M	M	11
28	Sauna seca ou vapor	M	M	
29	Sinalização água quente / fria nos lavatórios e chuveiros	M	M	
30	Oferta de pelo menos 2 tipos de piscinas	M		12
31	Oferta de pelo menos 3 tipos de piscinas		M	12
32	Relação de 1 m ² de área de piscina (espelho d'água) por capacidade máxima de hóspedes	M		
33	Relação de 1,5 m ² de área de piscina (espelho d'água) por capacidade máxima de hóspedes		M	
34	Cadeira e guarda sol disponível para praia, quando aplicável	EL	M	

SBClass – SISTEMA DE CLASSIFICAÇÃO DE MEIOS DE HOSPEDAGEM

Anexo III

Matriz de Classificação de Meios de Hospedagem Resort	Infraestrutura
--	-----------------------

REQUISITOS		CATEGORIA		
Nº	Áreas Comuns	★★★★	★★★★★	OBS
35	Toalha para uso externo por hóspede	M	M	
36	Sala de Ginástica /Musculação com equipamentos	M	M	
37	Campo de Golfe com 9 ou 18 buracos	EL	EL	
38	Centros de Tratamentos de Estética e de Revitalização da Saúde ou do Bem Estar Geral	M	M	
39	Centro Equestre disponível para os hóspedes	EL	EL	
40	Clube Infantil	EL	EL	13
41	Instalações e equipamentos para pelo menos 3 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	
42	Instalações e equipamentos para pelo menos 3 opções de atividades náuticas disponíveis para os hóspedes (por exemplo: Caiaque, <i>Jet Ski</i> , Lanchas, Esqui, Pedalinho, <i>Windsurfe</i> , Mergulho, etc)	EL	EL	
43	Pelo menos 3 equipamentos esportivos disponíveis para os hóspedes (por exemplo: Campo de Futebol, Quadra Poliesportiva, Arco e flecha, Voleibol, Minigolfe, etc)	M	M	
44	Quadra de Tênis disponível	M	M	
45	Gerador de Emergência com partida automática ou manual, com cobertura nos apartamentos e áreas sociais, para manutenção de todos os serviços essenciais	M	M	14
46	Medidas de segurança	M	M	15
47	Medidas de segurança nas atividades recreativas e desportivas	M	M	

REQUISITOS		CATEGORIA		
Nº	Unidades Habitacionais (UH)	★★★★	★★★★★	OBS
48	UH com área de 25 m ² ou mais, considerando quarto, ante-sala, e banheiro, desconsiderando varanda, em no mínimo 80% das UH	M	M	

SBClass – SISTEMA DE CLASSIFICAÇÃO DE MEIOS DE HOSPEDAGEM

Anexo III

Matriz de Classificação de Meios de Hospedagem Resort	Infraestrutura
--	-----------------------

REQUISITOS		CATEGORIA		
Nº	Unidades Habitacionais (UH)	★★★★	★★★★★	OBS
49	Disponibilidade de UH com banheira	EL	M	
50	Varandas em pelo menos 25% das UH	EL	M	
51	Decoração e ambientação compatível com a categoria	M	M	7
52	Estado de conservação e manutenção das instalações e da construção em boas condições	M	M	5
53	Estado de conservação e manutenção dos equipamentos e do mobiliário em boas condições	M	M	6
54	Local e equipamento para passar roupa à disposição nas áreas comuns ou nas UH	EL	M	
55	Disponibilidade de UH conjugáveis	EL	EL	
56	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	
57	Tranca interna nas UH	M	M	
58	Armário, closet ou local específico para a guarda de roupas em 100% das UH	M	M	
59	Porta malas ou local apropriado para abrir as malas em 100% das UH	M	M	
60	Saco para lavanderia	M	M	
61	Berço para bebês a pedido	M	M	16
62	Mesa de cabeceira para cada leito ou entre dois leitos em 100% das UH	M	M	
63	Lâmpada de leitura junto às cabeceiras em 100% das UH	M	M	
64	"Cardápio" de travesseiros	EL	EL	
65	Travesseiro e cobertor suplementar a pedido	M	M	

SBClass – SISTEMA DE CLASSIFICAÇÃO DE MEIOS DE HOSPEDAGEM

Anexo III

Matriz de Classificação de Meios de Hospedagem Resort	Infraestrutura
--	-----------------------

REQUISITOS		CATEGORIA		
Nº	Unidades Habitacionais (UH)	★★★★	★★★★★	OBS
66	Travesseiro e cobertor suplementar na UH	EL	M	
67	Colchões com dimensões superiores ao padrão nacional	M	M	17
68	Roupa de cama, banho e colchoaria em bom estado de conservação	M	M	
69	Cesta de lixo em 100% dos quartos	M	M	
70	Espelho de corpo inteiro em 100% das UH	M	M	
71	Água potável disponível em 100% das UH	M	M	18
72	Mini refrigerador em 100% das UH	M	M	
73	Minibar equipado em 100% das UH	M	M	
74	Copos em 100% das UH	M	M	
75	Climatização (refrigeração / calefação) adequada em 100% das UH	M	M	
76	Controle da temperatura de climatização pelo hóspede na UH	M	M	
77	Dispositivo para regulagem da intensidade da luz elétrica na UH	EL	M	
78	Tomada em 100% das UH	M	M	19
79	Ramais telefônicos em 100% das UH	M	M	
80	TV em 100% das UH	M	M	
81	Controle remoto de TV em 100% UH	M	M	
82	Canais de TV por assinatura em 100% das UH	M	M	

SBClass – SISTEMA DE CLASSIFICAÇÃO DE MEIOS DE HOSPEDAGEM

Anexo III

Matriz de Classificação de Meios de Hospedagem Resort	Infraestrutura
--	-----------------------

REQUISITOS		CATEGORIA		
Nº	Unidades Habitacionais (UH)	★★★★	★★★★★	OBS
83	Canais de TV a cabo <i>pay per view</i> em 100% das UH	EL	EL	
84	Dispositivos para reprodução de filmes (como por exemplo: <i>Blue-Ray</i> ou DVD) nas UH	EL	EL	
85	Poltrona ou sofá em 100% das UH	M	M	
86	Uma mesa com cadeira em 100% da UH	M	M	
87	Acesso à <i>internet</i> disponível nas UH	M	M	
88	Canetas, lápis ou lapiseiras e bloco de notas em 100% das UH	M	M	
89	Cortina ou persiana em 100% das UH	M	M	
90	Vedação opaca móvel (corta-luz) nas janelas em 100% das UH	M	M	
91	Sinalização água quente/fria nos lavatórios e chuveiros	M	M	
92	Água quente no chuveiro em 100% dos banheiros	M	M	
93	Água quente no lavatório	EL	M	
94	Lavatório com bancada e espelho	M	M	
95	Bidê ou ducha manual em 100% das UH	M	M	
96	Sabonete, uma toalha de banho e uma de rosto por hóspede	M	M	
97	Roupão em 100% das UH	EL	M	
98	Chinelo em 100% das UH	EL	M	
99	Tapete ou piso (toalha) em 100% dos banheiros	M	M	

SBClass – SISTEMA DE CLASSIFICAÇÃO DE MEIOS DE HOSPEDAGEM

Anexo III

Matriz de Classificação de Meios de Hospedagem Resort	Infraestrutura
--	-----------------------

REQUISITOS		CATEGORIA		
Nº	Unidades Habitacionais (UH)	★★★★	★★★★★	OBS
100	Secador de cabelo em 100% das UH	M	M	
101	Espelho com lente de aumento em 100% das UH	EL	M	
102	Suporte ou apoio para produtos de banho no <i>box</i>	M	M	
103	Extensão telefônica em 100% dos banheiros	EL	M	
104	Cesta de lixo em 100% dos banheiros	M	M	
105	8 amenidades, no mínimo, em 100% das UH		M	
106	6 amenidades, no mínimo, em 100% das UH	M		
107	Manual de serviços disponíveis na UH em português e mais dois idiomas	M	M	

REQUISITOS		CATEGORIA		
Nº	Alimentos & Bebidas (A&B)	★★★★	★★★★★	OBS
108	Pelo menos 2 bares	M		
109	Pelo menos 3 bares	EL	M	
110	Pelo menos dois restaurantes com cardápios diferentes	M		
111	Oferta de três restaurantes ou mais, com cardápios diferentes		M	
112	Relação de lugares instalados em restaurantes/capacidade máxima de hóspedes maior ou igual a 50%	M	M	

SBClass – SISTEMA DE CLASSIFICAÇÃO DE MEIOS DE HOSPEDAGEM

Anexo III

Matriz de Classificação de Meios de Hospedagem Resort	Infraestrutura
--	-----------------------

REQUISITOS		CATEGORIA		
Nº	Alimentos & Bebidas (A&B)	★★★★	★★★★★	OBS
113	Cardápio do restaurante em português e mais dois idiomas	M	M	
114	Facilidades para bebês (cadeiras altas no restaurante, facilidades para aquecimento de mamadeiras e comidas, etc)	M	M	16

SBClass – SISTEMA DE CLASSIFICAÇÃO DE MEIOS DE HOSPEDAGEM

Anexo III

Matriz de Classificação de Meios de Hospedagem Resort	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 resort (nome, logotipo - se houver / sinalização de entrada, estacionamento, etc) deve ser clara e apresentar-se sem defeitos, avarias ou mau funcionamento.
3	O estacionamento é obrigatório, para os casos em que há acesso por terra e a marina é obrigatória nos casos onde houver acesso somente por água.
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 deve ser coerente e atender às expectativas correspondentes à categoria. Simplificadamente e em caráter ilustrativo, espera-se que um resort de 4 estrelas seja confortável e um resort de 5 estrelas seja sofisticado ou luxuoso.
8	4 estrelas: elevador obrigatório para construções a partir de 3 andares.
	5 estrelas: elevador obrigatório.
9	O espaço para leitura deve ser situado em área afastada do salão de jogos, áreas de recreação, etc.
10	A sala de reuniões deve comportar pelo menos 30 pessoas. Os equipamentos devem incluir a disponibilização de projetor de imagens de computador (pode ser mediante locação para os hóspedes).
11	O salão deve dispor de pelo menos 3 opções de jogos.
12	Tipos de piscina: piscina, piscina infantil, piscina térmica ou piscina olímpica, piscina com hidromassagem, piscinas de ondas, etc. - Tipos de águas: clorada, salinizada ou de água do mar, etc.
13	A oferta do clube Infantil requer a disponibilidade de monitores especializados (conforme item 64 de Serviços).
14	Serviços essenciais - elevador, refrigerador, freezer, sinalizações de emergência, sistemas de proteção e combate a incêndio.
15	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.
16	Os resorts somente para adultos (que não admitem crianças explicitamente) estão dispensados deste requisito.
17	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.

SBClass – SISTEMA DE CLASSIFICAÇÃO DE MEIOS DE HOSPEDAGEM

Anexo III

Matriz de Classificação de Meios de Hospedagem Resort	Infraestrutura
--	-----------------------

OBSERVAÇÕES:	
18	Água própria para consumo humano.
19	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.

ANEXO III

RESORT - Serviços

SBClass – SISTEMA DE CLASSIFICAÇÃO DE MEIOS DE HOSPEDAGEM

Anexo III

Matriz de Classificação de Meios de Hospedagem Resort	Serviços
--	-----------------

REQUISITOS		CATEGORIA		
Nº	Descrição	★★★★	★★★★★	OBS
1	Serviço de recepção aberto por 24 horas com capacidade de atendimento em dois turnos com fluência em português e mais dois idiomas estrangeiros e, no terceiro turno, com fluência em português e mais um idioma estrangeiro	M	M	1
2	Capacidade de atendimento em cada turno, na portaria, em português e com conhecimento instrumental em mais um idioma estrangeiro	M	M	1
3	Serviços de mensageiro no período de 24 horas	M	M	
4	Serviço de <i>guest relations / concierge</i>	M	M	
5	Serviço de manobrista 24 horas	EL	M	
6	Serviço de <i>transfer</i>	M	M	
7	Serviços de telefonia em português e mais dois idiomas estrangeiros	M	M	
8	Serviço de despertador	M	M	
9	Serviço de cofre em 100% das UH	M	M	
10	Cobertura de seguros contra roubos, furtos e de responsabilidade civil	M	M	
11	Serviço de atendimento médico de urgência	M	M	2
12	Serviço de atendimento médico regular disponível no empreendimento	M	M	
13	Serviço de segurança por intermédio de pessoal formado e dedicação exclusiva, próprio ou contratado	M	M	
14	Serviço de mordomo		EL	
15	Serviço de conexão à <i>internet</i> nas áreas sociais	M	M	
16	Serviço de facilidades de escritório virtual / <i>business center</i> (no mínimo: acesso à <i>internet</i> , obtenção de cópias, impressão de documentos)	EL	M	
17	Serviço de suporte - Tecnologia de Informação	M	M	

SBClass – SISTEMA DE CLASSIFICAÇÃO DE MEIOS DE HOSPEDAGEM

Anexo III

Matriz de Classificação de Meios de Hospedagem Resort	Serviços
--	-----------------

REQUISITOS		CATEGORIA		
Nº	Descrição	★★★★	★★★★★	OBS
18	Serviço de eventos (departamento especializado, pessoal com dedicação exclusiva)		EL	
19	Disponibilização de informações e folhetos turísticos	M	M	
20	Disponibilização de guarda-chuvas a pedido	EL	EL	
21	Disponibilização de <i>kit</i> de costura a pedido	M	M	
22	Serviço de costura a pedido		EL	
23	Disponibilização de <i>kit</i> de amenidades para higiene pessoal a pedido	EL	EL	3
24	Disponibilização do material para lustrar sapatos a pedido	M	M	
25	Serviço de limpeza diária da UH em uso	M	M	
26	Serviço de limpeza para as UH a pedido	M	M	
27	Serviço de troca de roupas de cama e banho diariamente	M	M	4
28	Serviço de abertura de cama	EL	M	
29	Disponibilização gratuita em 100% das unidades de cesta de frutas e/ou outras cortesias especiais	EL	EL	
30	Serviço "Não perturbe" / "Arrumar o quarto"	M	M	
31	Serviço de lavanderia	M	M	
32	Serviço de lavanderia para o mesmo dia	EL	M	
33	Serviço de passadeira	M	M	
34	Serviço de passadeira (retorno em até 1h)	EL	M	

SBClass – SISTEMA DE CLASSIFICAÇÃO DE MEIOS DE HOSPEDAGEM

Anexo III

Matriz de Classificação de Meios de Hospedagem Resort	Serviços
--	-----------------

REQUISITOS		CATEGORIA		
Nº	Descrição	★★★★	★★★★★	OBS
35	Disponibilizar equipamento para passar roupa	EL	EL	
36	Serviço de refeições leves e bebidas nas UH (<i>room service</i>) no período de 18 horas	M		
37	Serviço de refeições leves e bebidas nas UH (<i>room service</i>) no período de 24 horas		M	
38	Serviço de alimentação disponível para café da manhã, almoço e jantar	M	M	
39	Serviço "a la carte" em pelo menos um restaurante	EL	M	
40	Cardápio com cozinha regional ou típica em um dos restaurantes	EL	M	
41	Cardápio com cozinha internacional em um dos restaurantes	M	M	
42	Serviço de preparação de dietas especiais (por exemplo: vegetariana, hipocalórica, etc)	EL	M	
43	Serviços diferenciados para crianças (por exemplo: cardápio, sinalização específica, etc)	M	M	
44	Serviço de bar por 24 horas ininterruptas (mesmo que em bares diferentes)	EL	M	
45	Área exclusiva de fumantes	EL	EL	
46	Página na <i>internet</i> em português e mais dois idiomas estrangeiros	EL	M	
47	Sistema de visualização e fechamento de conta diretamente na UH		EL	
48	Serviço de informação sobre a conta na UH	EL	EL	
49	Pagamento com cartão de crédito ou de débito	M	M	
50	Serviço de entrega de jornal no quarto	EL	EL	
51	Mínimo de 6 serviços acessórios oferecidos em instalações no próprio resort (por exemplo: salão de beleza, babá, loja de conveniência, locação de automóveis, agência de turismo, etc) - No caso dos serviços acessórios serem terceirizados, monitorar e controlar a qualidade dos serviços oferecidos	M	M	

SBClass – SISTEMA DE CLASSIFICAÇÃO DE MEIOS DE HOSPEDAGEM

Anexo III

Matriz de Classificação de Meios de Hospedagem Resort	Serviços
--	-----------------

REQUISITOS		CATEGORIA		
Nº	Descrição	★★★★	★★★★★	OBS
52	Serviços de massagens (por exemplo: massoterapia, talassoterapia, shiatsu, etc) - No caso dos serviços serem terceirizados, monitorar e controlar a qualidade dos serviços oferecidos	EL	M	
53	Serviços de estética (por exemplo: limpeza da pele, etc) - No caso dos serviços serem terceirizados, monitorar e controlar a qualidade dos serviços oferecidos	M	M	
54	Serviços de revitalização e relaxamento (por exemplo: pedras quentes, banhos aromáticos, etc) - No caso dos serviços serem terceirizados, monitorar e controlar a qualidade dos serviços oferecidos	EL	M	
55	Serviço de orientação por profissionais competentes para a prática de atividades esportivas nos equipamentos fornecidos - No caso dos serviços serem terceirizados, monitorar e controlar a qualidade dos serviços oferecidos	M	M	5
56	Serviço de orientação por profissionais competentes para as atividades de aventura oferecidas - No caso dos serviços serem terceirizados, monitorar e controlar a qualidade dos serviços oferecidos	M	M	5
57	Serviço de orientação por profissionais competentes para as atividades náuticas oferecidas - No caso dos serviços serem terceirizados, monitorar e controlar a qualidade dos serviços oferecidos	M	M	5
58	Atividades físicas orientadas (por exemplo: yoga, caminhadas, alongamento, pilates, ginástica, hidroginástica, etc) - No caso dos serviços serem terceirizados, monitorar e controlar a qualidade dos serviços oferecidos	M	M	5
59	Aulas de dança ministradas por professor - No caso dos serviços serem terceirizados, monitorar e controlar a qualidade dos serviços oferecidos	EL	EL	
60	Programas Recreativos Próprios, para adultos e crianças, com recreadores e atendimento nos três turnos do dia (manhã, tarde e noite)	EL	M	
61	Programas Recreativos Próprios, para adultos e crianças, com recreadores e atendimento em dois turnos do dia (manhã, tarde ou noite)	M		
62	Monitores capacitados para acompanhamento no Clube Infantil	M	M	5
63	Oferta de espetáculos	EL	EL	
64	Oferta de atividades culturais, que não espetáculos, como exposições, feiras de artesanato, etc	EL	EL	
65	Oferta regular de cinema ou peças de teatro	EL	EL	

SBClass – SISTEMA DE CLASSIFICAÇÃO DE MEIOS DE HOSPEDAGEM

Anexo III

Matriz de Classificação de Meios de Hospedagem Resort	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, no mínimo: sabonete, pasta de dentes, escova de dentes, creme de barbear, aparelho de barba descartável, hidratante, <i>shampoo</i> , condicionador.
4	Ou quando mudar o hóspede.
5	Os serviços de orientação e os monitores são obrigatórios caso o resort ofereça as instalações e equipamentos.

ANEXO III

RESORT - Sustentabilidade

SBClass – SISTEMA DE CLASSIFICAÇÃO DE MEIOS DE HOSPEDAGEM

Anexo III

Matriz de Classificação de Meios de Hospedagem Resort	Sustentabilidade
--	-------------------------

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

**Matriz de Classificação de Meios de Hospedagem
Resort
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.