

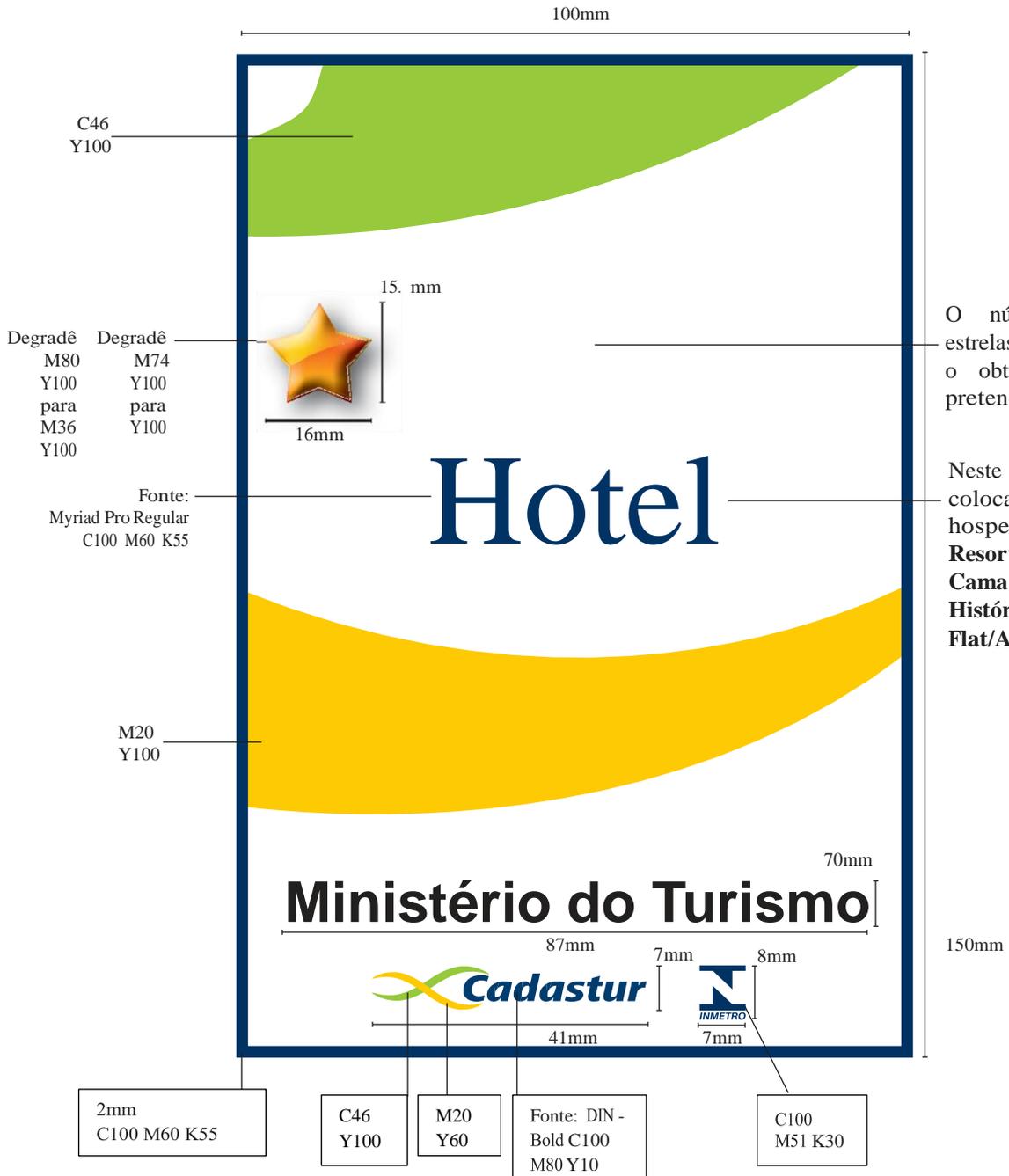
## Matrizes de Classificação de Meios de Hospedagem

### OBSERVAÇÕES GERAIS:

- 1- No anexo V 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



# ANEXO V

## **CAMA E CAFÉ - Infraestrutura**

## SBClass – SISTEMA DE CLASSIFICAÇÃO DE MEIOS DE HOSPEDAGEM

## Anexo V

<b>Matriz de Classificação de Meios de Hospedagem Cama e Café</b>	<b>Infraestrutura</b>
---	-----------------------

REQUISITOS		CATEGORIA				
Nº	Áreas Comuns	★	★★	★★★	★★★★	OBS
1	Aspecto externo compatível com a categoria		EL	M	M	1
2	Jardim				EL	2
3	Estado de conservação e manutenção das instalações e da construção em boas condições	M	M	M	M	3
4	Estado de conservação e manutenção dos equipamentos e do mobiliário em boas condições	M	M	M	M	4
5	Decoração e ambientação compatível com a categoria	M	M	M	M	5
6	Local para guarda de bagagens	EL	EL	EL	M	
7	Adaptador de tomada à disposição sob pedido			EL	M	
8	Equipamento telefônico para uso do hóspede	EL	EL	M	M	
9	Climatização (refrigeração / ventilação - natural ou forçada - / calefação) adequada nas áreas sociais	M	M	M	M	
10	Sala de estar com televisão	EL	EL	M	M	6
11	Jornais diários e revistas disponíveis nas áreas comuns	EL	EL	EL	EL	
12	Piscina				EL	
13	Sauna seca ou a vapor				EL	
14	Equipamentos de ginástica / musculação			EL	EL	
15	Geladeira acessível aos hóspedes	EL	EL	EL	EL	

## SBClass – SISTEMA DE CLASSIFICAÇÃO DE MEIOS DE HOSPEDAGEM

## Anexo V

<b>Matriz de Classificação de Meios de Hospedagem Cama e Café</b>	<b>Infraestrutura</b>
---	-----------------------

REQUISITOS		CATEGORIA				
Nº	Unidades Habitacionais (UH)	★	★★	★★★	★★★★	OBS
16	Local e equipamento para passar roupa à disposição nas áreas comuns ou nas UH	EL	EL	EL	EL	
17	Área útil da UH, exceto banheiro com 11,00 m <sup>2</sup> ( em no mínimo 80% das UH)			M	M	
18	Área útil da UH, exceto banheiro com 8,00 m <sup>2</sup> ( em no mínimo 65% das UH)	M	M			
19	Banheiro Compartilhado	M	M			7
20	Banheiro Privativo			M	M	8
21	Banheiros com 2,00 m <sup>2</sup>			M	M	
22	Banheiros com 1,30 m <sup>2</sup>	M	M			
23	Varanda nas UH			EL	EL	
24	Tranca interna em 100% das UH	M	M	M	M	
25	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	
26	Armário, closet ou local específico para a guarda de roupas em 100% das UH	M	M	M	M	
27	Porta mala ou local apropriado para abrir a mala em 100% das UH	EL	EL	EL	M	
28	Saco para lavanderia				EL	
29	Berço para bebês a pedido			EL	EL	
30	Mesa de cabeceira para cada leito ou entre dois leitos em 100% das UH	EL	EL	M	M	
31	Lâmpada de leitura junto às cabeceiras em 100% das UH	EL	M	M	M	
32	Travesseiro e cobertor suplementar disponível na UH				M	
33	Travesseiro e cobertor suplementar a pedido		EL	EL		
34	Cama com colchão solteiro com mínimo de 0,80 x 1,90 ou cama com colchão casal com mínimo de 1,40 x 1,90	M	M	M	M	
35	Colchões com dimensões superiores ao padrão nacional				EL	9

## SBClass – SISTEMA DE CLASSIFICAÇÃO DE MEIOS DE HOSPEDAGEM

## Anexo V

<b>Matriz de Classificação de Meios de Hospedagem Cama e Café</b>	<b>Infraestrutura</b>
---	-----------------------

REQUISITOS		CATEGORIA				
Nº	Unidades Habitacionais (UH)	★	★★	★★★	★★★★	OBS
36	Roupa de cama, banho e colchoaria em bom estado de conservação	M	M	M	M	
37	Cesta de lixo em 100% dos quartos	M	M	M	M	
38	Espelho de corpo inteiro em 100% das UH		M	M	M	
39	Água potável disponível em 100% das UH			EL	M	
40	Mini refrigerador nas UH	EL	EL	EL	EL	
41	Copos em 100% UH	M	M	M	M	
42	Climatização (refrigeração / ventilação forçada / calefação) adequada em 100% das UH	M	M	M	M	
43	Controle da temperatura de climatização pelo hóspede na UH			EL	M	
44	Dispositivo para regulagem da intensidade da luz elétrica na UH				EL	
45	Tomadas de corrente livres suplementares na UH				EL	10
46	TV em 100% das UH	EL	EL	EL	M	
47	Controle remoto de TV em 100% UH	EL	EL	EL	M	
48	Canais de TV por assinatura em 100% das UH			EL	EL	11
49	Canais de TV a cabo <i>pay per view</i> em 100% das UH				EL	
50	Dispositivos para reprodução de filmes (como por exemplo, DVD) em 100% das UH				EL	
51	Poltrona, cadeira de braço ou sofá na UH				EL	12
52	Uma mesa com cadeira em 100% das UH	EL	EL	M	M	13
53	Mesa de trabalho, com cadeira, com iluminação própria e ponto de energia e telefone, possibilitando o uso de aparelhos eletrônicos pessoais			EL	EL	13
54	Acesso à <i>internet</i> disponível nas UH			EL	EL	
55	Papéis para anotações (ou para correspondência)				EL	

## SBClass – SISTEMA DE CLASSIFICAÇÃO DE MEIOS DE HOSPEDAGEM

## Anexo V

<b>Matriz de Classificação de Meios de Hospedagem Cama e Café</b>	<b>Infraestrutura</b>
---	-----------------------

REQUISITOS		CATEGORIA				
Nº	Unidades Habitacionais (UH)	★	★★	★★★	★★★★	OBS
56	Canetas, lápis ou lapiseiras e bloco de notas		EL	EL	EL	
57	Cortina ou persiana em 100% das UH	M	M	M	M	
58	Vedação opaca móvel (corta-luz) nas janelas em 100% das UH			EL	M	
59	Água quente no chuveiro	M	M	M	M	
60	Água quente no lavatório			EL	EL	
61	Lavatório com espelho	M	M	M	M	
62	Bidê ou ducha manual em 100% das UH	EL	M	M	M	
63	Sabonete e uma toalha de banho por hóspede	M	M	M	M	
64	Uma toalha de rosto por hóspede	EL	EL	M	M	
65	Tapete ou piso (toalha) em 100% dos banheiros	EL	EL	M	M	
66	Secador de cabelo em 100% das UH			EL	EL	
67	Espelho com lente de aumento em 100% das UH				EL	
68	Suporte ou apoio para produtos de banho no <i>box</i>	M	M	M	M	
69	Extensão telefônica em 100% das UH			EL	EL	
70	Cesta de lixo em 100% dos banheiros	M	M	M	M	
71	Manual de serviços oferecidos no quarto em português e mais um idioma			EL	M	
72	Manual de serviços oferecidos no quarto em português e mais dois idiomas				EL	

## SBClass – SISTEMA DE CLASSIFICAÇÃO DE MEIOS DE HOSPEDAGEM

## Anexo V

<b>Matriz de Classificação de Meios de Hospedagem Cama e Café</b>	<b>Infraestrutura</b>
---	-----------------------

REQUISITOS		CATEGORIA				
Nº	Alimentos & Bebidas (A&B)	★	★★	★★★	★★★★	OBS
73	Café da manhã básico (café, leite, achocolatado em pó, chá, 1 fruta, manteiga/margarina, pão, geléia, açúcar e adoçante)	M				
74	Café da manhã básico + 1 item opcional		M			
75	Café da manhã básico + 1 suco + 3 itens opcionais			M		
76	Café da manhã básico + 1 suco + 5 itens opcionais				M	

## SBClass – SISTEMA DE CLASSIFICAÇÃO DE MEIOS DE HOSPEDAGEM

## Anexo V

<b>Matriz de Classificação de Meios de Hospedagem Cama e Café</b>	<b>Infraestrutura</b>
---	-----------------------

<b>OBSERVAÇÕES:</b>	
<b>Geral</b>	<b>"Disponibilidade" não significa que a infraestrutura seja oferecida de forma gratuita.</b>
	<b>Quando posturas ou legislações específicas (municipal ou estadual) forem aplicáveis, estas devem prevalecer.</b>
<b>1</b>	A fachada, acessos e calçamento devem estar cuidados e ser compatíveis arquitetonicamente com a categoria.
<b>2</b>	Existência de jardim com tratamento paisagístico e mantido em boas condições, compatível com a categoria.
<b>3</b>	As instalações e o aspecto geral da construção devem apresentar manutenção apropriada e ausência de manchas, goteiras, descascamento de revestimentos etc.
<b>4</b>	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.
<b>5</b>	A decoração e ambientação deve ser coerente e atender às expectativas correspondentes à categoria. Simplificadamente e em caráter ilustrativo, espera-se que um cama e café de 2 estrelas seja simples e um cama e café de 4 estrelas seja sofisticado ou luxuoso.
<b>6</b>	No caso de 2 e 3 estrelas, o requisito 'Sala de estar com televisão' é mandatório se o Cama e Café não atender ao requisito 'TV em 100% das UH'.
<b>7</b>	Admite-se que para 1 estrela o banheiro seja fora da casa. Neste caso, o banheiro deve ser compartilhado por no máximo 6 pessoas, incluindo os anfitriões.
<b>8</b>	Admite-se que para 3 estrelas o banheiro privativo seja fora da UH.
<b>9</b>	As dimensões consideradas como padrão nacional são: a) para colchões de solteiro, largura de 88 cm e comprimento de 188 cm; b) para colchões de casal, largura de 138 cm e comprimento de 188 cm.
<b>10</b>	Trata-se de uma tomada livre, com facilidade de acesso, para uso pelo hóspede. A legislação estabelece a necessidade de as tomadas contarem com indicação da voltagem de maneira visível.
<b>11</b>	No caso dos 4 estrelas, devem estar disponíveis canais de televisão de pelo menos 3 países estrangeiros que incluam na sua programação noticiário.
<b>12</b>	1 poltrona por leito ou um sofá com capacidade equivalente, ou combinação dos dois.
<b>13</b>	As mesas mencionadas nos itens 52 e 53 podem ser partes de um mesmo mobiliário.

Anexo V

<b>Matriz de Classificação de Meios de Hospedagem Cama e Café</b>	<b>Infraestrutura</b>
---	-----------------------

## ANEXO V

### **CAMA E CAFÉ - Serviços**

## SBClass – SISTEMA DE CLASSIFICAÇÃO DE MEIOS DE HOSPEDAGEM

## Anexo V

<b>Matriz de Classificação de Meios de Hospedagem Cama e Café</b>	<b>Serviços</b>
---	-----------------

REQUISITOS		CATEGORIA				
Nº	Descrição	★	★★	★★★	★★★★	OBS
1	O anfitrião deve ser acessível por telefone durante 24 horas	M	M	M	M	
2	Capacidade de atendimento com fluência em português e com conhecimento instrumental em mais um idioma			M		1
3	Capacidade de atendimento com fluência em português e fluência em mais um idioma			EL	M	1
4	Serviços de telefonia em português e mais um idioma				M	
5	Serviço de despertador			EL	M	
6	Conjunto de ações para garantir a segurança dos hóspedes	M	M	M	M	
7	Serviço para guarda dos valores dos hóspedes	M	M	EL		
8	Serviço de cofre em 100% das UH			EL	M	2
9	Serviço de atendimento médico de urgência	EL	M	M	M	3
10	Serviço de conexão à <i>internet</i> nas áreas sociais			EL	M	
11	Serviço de facilidades de escritório virtual/ <i>Business Center</i> (como por exemplo acesso à <i>internet</i> , obtenção de cópias, impressão de documentos)				EL	
12	Disponibilização de computador portátil com acesso à <i>internet</i> a pedido				M	
13	Disponibilização de informações e folhetos turísticos	EL	EL	M	M	
14	Disponibilização de guarda-chuvas a pedido			EL	EL	
15	Disponibilização de <i>kit</i> de costura a pedido			EL	M	
16	Serviço de costura a pedido				EL	
17	Disponibilização de <i>kit</i> de amenidades para higiene pessoal a pedido			EL	M	4

## SBClass – SISTEMA DE CLASSIFICAÇÃO DE MEIOS DE HOSPEDAGEM

## Anexo V

<b>Matriz de Classificação de Meios de Hospedagem Cama e Café</b>	<b>Serviços</b>
---	-----------------

REQUISITOS		CATEGORIA				
Nº	Descrição	★	★★	★★★	★★★★	OBS
18	Disponibilização de material para lustrar sapatos a pedido			EL	EL	
19	Serviço de troca de roupas de cama a cada 3 dias	M	M	M	M	5
20	Serviço de troca de roupas de cama em dias alternados			EL	EL	5
21	Serviço de abertura de cama			EL	EL	
22	Serviço de troca de roupas de banho a cada 3 dias	M	M			5
23	Serviço de troca de roupas de banho em dias alternados			M	M	5
24	Serviço de troca de roupas de banho diária				EL	5
25	Serviço de limpeza diária nas UH em uso	M	M	M	M	
26	Disponibilização gratuita em 100% das UH de cesta de frutas e/ou outras cortesias especiais				EL	
27	Serviço de lavanderia			EL	M	
28	Disponibilização de equipamento para passar roupa			EL	EL	
29	Serviço de passadeira				EL	
30	Serviço de alimentação disponível para café da manhã	M	M	M	M	
31	Serviço de café da manhã na UH (a pedido)			EL	EL	
32	Preparação de comidas especiais (dietas, vegetarianas, etc)				EL	
33	Serviço de entrega de jornal no quarto				EL	
34	Facilidades de atendimento para fumantes			EL	EL	

## SBClass – SISTEMA DE CLASSIFICAÇÃO DE MEIOS DE HOSPEDAGEM

## Anexo V

<b>Matriz de Classificação de Meios de Hospedagem Cama e Café</b>	<b>Serviços</b>
---	-----------------

REQUISITOS		CATEGORIA				
Nº	Descrição	★	★★	★★★	★★★★	OBS
35	Oferecer mínimo de 3 serviços acessórios (ainda que terceirizados) e monitorar e controlar a qualidade dos serviços oferecidos			EL	M	
36	Página na <i>internet</i>	EL	EL	EL	EL	
37	Pagamento com cartão de crédito ou de débito	EL	EL	EL	EL	
38	Regras da casa por escrito no quarto	M	M	M		
39	Regras da casa no quarto em português e mais um idioma			EL	EL	
40	Regras da casa, disponível no quarto, em português e mais dois idiomas				EL	

## SBClass – SISTEMA DE CLASSIFICAÇÃO DE MEIOS DE HOSPEDAGEM

## Anexo V

<b>Matriz de Classificação de Meios de Hospedagem Cama e Café</b>	<b>Serviços</b>
---	-----------------

<b>OBSERVAÇÕES:</b>	
<b>Geral</b>	"Disponibilidade" não significa que a infraestrutura seja oferecida de forma gratuita.
	Quando posturas ou legislações específicas (municipal ou estadual) forem aplicáveis, estas devem prevalecer.
<b>1</b>	A competência deve ser da equipe, não necessariamente de uma pessoa em particular.
<b>2</b>	Na categoria 3 estrelas deverá atender obrigatoriamente o item 7 ou o item 8.
<b>3</b>	Possibilidade de deslocamento do hóspede para hospital ou clínica ou atendimento médico no local.
<b>4</b>	O <i>kit</i> deve conter por exemplo: pasta de dentes, escova de dentes, creme de barbear, aparelho de barba descartável, hidratante, <i>shampoo</i> , condicionador, absorventes, etc.
<b>5</b>	Ou quando mudar o hóspede.

## ANEXO V

### **CAMA E CAFÉ - Sustentabilidade**

## SBClass – SISTEMA DE CLASSIFICAÇÃO DE MEIOS DE HOSPEDAGEM

## Anexo V

<b>Matriz de Classificação de Meios de Hospedagem Cama e Café</b>	<b>Sustentabilidade</b>
---	-------------------------

REQUISITOS		CATEGORIA				
Nº	Descrição	★	★★	★★★	★★★★	OBS
1	Medidas permanentes para redução do consumo de energia elétrica	M	M	M	M	1
2	Medidas permanentes para redução do consumo de água	M	M	M	M	1
3	Medidas permanentes para o gerenciamento dos resíduos sólidos, com foco na redução, reuso e reciclagem, quando apropriado.	M	M	M	M	2
4	Monitoramento das expectativas e impressões dos hóspedes em relação aos serviços ofertados, incluindo meios para pesquisar opiniões, reclamações e solucioná-las.	M	M	M	M	
5	Programa de treinamento para empregados	M	M	M	M	
6	Medidas permanentes de sensibilização para os hóspedes em relação à sustentabilidade	M	M	M	M	3
7	Medidas permanentes para valorizar a cultura local	M	M	M	M	4
8	Medidas permanentes de apoio a atividades socioculturais	EL	EL	EL	EL	
9	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	
10	Medidas permanentes para tratamento de efluentes	EL	EL	EL	EL	5
11	Medidas permanentes para minimizar a emissão de gases e odores provenientes de veículos, instalações e equipamentos	EL	EL	EL	EL	

## SBClass – SISTEMA DE CLASSIFICAÇÃO DE MEIOS DE HOSPEDAGEM

## Anexo V

<b>Matriz de Classificação de Meios de Hospedagem Cama e Café</b>	<b>Sustentabilidade</b>
---	-------------------------

<b>OBSERVAÇÕES:</b>	
<b>1</b>	As ações devem incluir monitoramento do consumo, utilização de fontes alternativas, coleta e aproveitamento da água da chuva etc.
<b>2</b>	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).
<b>3</b>	Deve incluir os temas da redução do consumo de energia elétrica, de água e da produção de resíduos sólidos.
<b>4</b>	Por exemplo: itens de entretenimento, gastronomia, decoração, etc.
<b>5</b>	A legislação refere-se a todos os saneantes. Mas há outros produtos usados que podem ser biodegradáveis.

