

Matrizes de Classificação de Meios de Hospedagem

OBSERVAÇÕES GERAIS:

- 1- No anexo II 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 II

HOTEL - Infraestructura

SBClass – SISTEMA DE CLASSIFICAÇÃO DE MEIOS DE HOSPEDAGEM

Anexo II

Matriz de Classificação de Meios de Hospedagem 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	M	M	2
3	Área de estacionamento			M	M	M	3
4	Jardim				EL	EL	4
5	Entrada de serviço independente			M	M	M	
6	Entrada separada para banhistas, com lava-pés, quando pertinente				EL	EL	
7	Estado de conservação e manutenção das instalações e da construção em boas condições	M	M	M	M	M	5
8	Estado de conservação e manutenção dos equipamentos e do mobiliário em boas condições	M	M	M	M	M	6
9	Decoração e ambientação compatível com a categoria	M	M	M	M	M	7
10	Sistema de sinalização interno que permita fácil acesso e circulação por todo o estabelecimento	M	M				
11	Sistema de sinalização interno que permita fácil acesso e circulação por todo o estabelecimento em português e mais um idioma			M	M	M	
12	Empregados uniformizados e identificados	M	M	M	M	M	
13	Área ou local específico para o serviço de recepção	M	M	M	M	M	
14	Local para guarda de bagagens	M	M	M	M	M	
15	Carrinhos para transporte de bagagens			EL	M	M	
16	Adaptador de tomada à disposição sob pedido	EL	EL	EL	M	M	
17	Adaptador de tomada para padrões estrangeiros à disposição sob pedido			EL	M	M	

SBClass – SISTEMA DE CLASSIFICAÇÃO DE MEIOS DE HOSPEDAGEM

Anexo II

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

REQUISITOS		CATEGORIA					
Nº	Áreas Comuns	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★	OBS
18	Elevadores		M	M	M	M	8
19	Equipamento telefônico nas áreas sociais para uso do hóspede	M	M	M	M	M	
20	Climatização (refrigeração / ventilação - natural ou forçada - / calefação) adequada nas áreas sociais fechadas	M	M	M	M	M	
21	Banheiros sociais com ventilação natural ou forçada	M	M				
22	Banheiros sociais, masculino e feminino, separados entre si, com ventilação natural ou forçada	EL	EL	M	M	M	
23	Sala de estar com televisão	EL	M	M			9
24	Espaço para leitura				EL	EL	10
25	Jornais diários e revistas disponíveis nas partes comuns	EL	EL	M	M	M	
26	Sala para escritório virtual / <i>business center</i> , com equipamentos (com no mínimo computador e impressora)			EL	M	M	
27	Sala de reuniões com equipamentos			EL	EL	EL	11
28	Salão para eventos			EL	EL	M	
29	Salão de Jogos				EL	EL	
30	Sauna seca ou a vapor				EL	EL	
31	Sinalização água quente / fria nos lavatórios e chuveiros	M	M	M	M	M	
32	Piscina				EL	EL	
33	Sala de ginástica / musculação com equipamentos			EL	M	M	
34	Gerador de Emergência com partida automática ou manual, com cobertura dos apartamentos e áreas sociais, para manutenção de todos os serviços essenciais			EL	M	M	12

SBClass – SISTEMA DE CLASSIFICAÇÃO DE MEIOS DE HOSPEDAGEM

Anexo II

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

REQUISITOS		CATEGORIA					
Nº	Áreas Comuns	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★	OBS
35	Medidas de Segurança	M	M	M	M	M	13
36	Local e equipamento para passar roupa à disposição nas áreas comuns ou nas UH	EL	EL	EL	EL	EL	

REQUISITOS		CATEGORIA					
Nº	Unidades Habitacionais (UH)	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★	OBS
37	a) Área útil da UH, exceto banheiro, com 17,00 m ² (100% das UH)					M	
38	b) Área útil da UH, exceto banheiro, com 15,00 m ² (em no mínimo 90% das UH)				M		
39	c) Área útil da UH, exceto banheiro, com 13,00 m ² (em no mínimo 80% das UH)			M			
40	d) Área útil da UH, exceto banheiro, com 11,00 m ² (em no mínimo 70% das UH)		M				
41	e) Área útil da UH, exceto banheiro, com 9,00 m ² (em no mínimo 65% das UH)	M					
42	a) Banheiros com 4,00m ² (100% das UH)					M	
43	b) Banheiros com 3,00m ² (em no mínimo 90% das UH)				M		
44	c) Banheiros com 3,00 m ² (em no mínimo 80% das UH)			M			
45	d) Banheiros com 2,00 m ² (em no mínimo 70% das UH)		M				
46	e) Banheiros com 2,00 m ² (em no mínimo 65% das UH)	EL					
47	Disponibilidade de UH com banheira					M	
48	Varandas em pelo menos 25% das UH					EL	
49	Decoração e ambientação compatível com a categoria			M	M	M	7
50	Estado de conservação e manutenção das instalações e da construção em boas condições	M	M	M	M	M	5

SBClass – SISTEMA DE CLASSIFICAÇÃO DE MEIOS DE HOSPEDAGEM

Anexo II

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

REQUISITOS		CATEGORIA					
Nº	Unidades Habitacionais (UH)	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★	OBS
51	Estado de conservação e manutenção dos equipamentos e do mobiliário em boas condições	M	M	M	M	M	6
52	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	
53	Tranca interna em 100% das UH	M	M	M	M	M	
54	Armário, closet ou local específico para a guarda de roupas em 100% das UH	M	M	M	M	M	
55	Porta mala ou local apropriado para abrir a mala em 100% das UH		EL	EL	M	M	
56	Saco para lavanderia			M	M	M	
57	Berço para bebês a pedido			EL	M	M	14
58	Mesa de cabeceira para cada leito ou entre dois leitos em 100% das UH	EL	EL	M	M	M	
59	Lâmpada de leitura junto às cabeceiras em 100% das UH	EL	EL	M	M	M	
60	'Cardápio' de travesseiros					EL	
61	Travesseiro e cobertor suplementar disponível na UH			EL	M	M	
62	Travesseiro e cobertor suplementar a pedido		EL	M			
63	Colchões com dimensões superiores ao padrão nacional				EL	M	15
64	Roupa de cama, banho e colchoaria em bom estado de conservação	M	M	M	M	M	
65	Cesta de lixo em 100% dos quartos	M	M	M	M	M	
66	Espelho de corpo inteiro em 100% das UH		EL	M	M	M	
67	Água potável disponível em 100% das UH			EL	M	M	
68	Mini refrigerador em 100% das UH	EL	EL	M	M	M	
69	Minibar equipado em 100% das UH			EL	EL	M	

SBClass – SISTEMA DE CLASSIFICAÇÃO DE MEIOS DE HOSPEDAGEM

Anexo II

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

REQUISITOS		CATEGORIA					OBS
Nº	Unidades Habitacionais (UH)	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★	
70	Copos em 100% das UH	M	M	M	M	M	
71	Climatização (refrigeração / ventilação 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	Dispositivo para regulagem da intensidade da luz elétrica na UH				EL	EL	
75	Tomada em 100% das UH		EL	M	M	M	16
76	Ramais telefônicos em 100% das UH			M	M	M	
77	TV em 100% das UH	EL	EL	M	M	M	9
78	Controle remoto de TV em 100% UH	EL	EL	M	M	M	
79	Canais de TV por assinatura em 100% das UH			M	M	M	17
80	Canais de TV a cabo pay per view em 100% das UH				EL	EL	
81	Dispositivos para reprodução de filmes (como por exemplo: DVD ou Blu-Ray) nas UH				EL	EL	
82	Poltrona ou sofá em 100% das UH				EL	M	
83	Uma mesa com cadeira em 100% das UH	EL	EL	M	M	M	18
84	Mesa de trabalho, com cadeira, com iluminação própria e ponto de energia e telefone, possibilitando o uso de aparelhos eletrônicos pessoais			EL	M	M	18
85	Acesso à internet disponível nas UH			M	M	M	
86	Papéis para anotações				EL	M	
87	Canetas, lápis ou lapiseiras e bloco de notas em 100% das UH		EL	M	M	M	
88	Cortina ou persiana em 100% das UH	EL	EL	M	M	M	
89	Vedação opaca móvel (corta-luz) nas janelas em 100% das UH			EL	M	M	

SBClass – SISTEMA DE CLASSIFICAÇÃO DE MEIOS DE HOSPEDAGEM

Anexo II

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

REQUISITOS		CATEGORIA					OBS
Nº	Unidades Habitacionais (UH)	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★	
90	Sinalização água quente / fria nos lavatórios e chuveiros	M	M	M	M	M	
91	Água quente no chuveiro	M	M	M	M	M	
92	Água quente no lavatório			EL	M	M	
93	Lavatório com bancada e espelho	M	M	M	M	M	
94	Bidê ou ducha manual em 100% das UH		EL	M	M	M	
95	Sabonete e uma toalha de banho por hóspede	M	M	M	M	M	
96	Uma toalha de rosto por hóspede			M	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	EL	EL	M	M	M	
100	Secador de cabelo à disposição sob pedido			EL	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	M	M	M	
103	Extensão telefônica em 100% dos banheiros das UH				EL	M	
104	Cesta de lixo em 100% dos banheiros	M	M	M	M	M	
105	8 amenidades, no mínimo, em 100% das UH					M	19
106	6 amenidades, no mínimo, em 100% das UH				M		19
107	3 amenidades, no mínimo, em 100% das UH			M			19
108	Manual de serviços oferecidos no quarto em português	M	M	M			
109	Manual de serviços oferecidos no quarto em português e mais 1 idioma			EL	M		

SBClass – SISTEMA DE CLASSIFICAÇÃO DE MEIOS DE HOSPEDAGEM

Anexo II

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

REQUISITOS		CATEGORIA					
Nº	Unidades Habitacionais (UH)	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★	OBS
110	Manual de serviços oferecidos no quarto em português e mais 2 idiomas				EL	M	

REQUISITOS		CATEGORIA					
Nº	Alimentos & Bebidas (A&B)	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★	OBS
111	Bar			EL	M	M	
112	Restaurante		EL	M			
113	Restaurante com número de lugares correspondente a pelo menos 50% da capacidade máxima de hóspedes				M	M	20
114	Restaurante com cozinha internacional				M	M	
115	Cardápio com cozinha regional ou típica				EL	M	
116	Cardápio do restaurante em português e mais um idioma		EL	EL	M		
117	Cardápio do restaurante em português e mais dois idiomas				EL	M	
118	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 II

Matriz de Classificação de Meios de Hospedagem 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 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, 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 um hotel de 2 estrelas seja simples e um hotel de 5 estrelas seja sofisticado ou luxuoso.
8	2 estrelas: elevador obrigatório para construções a partir de 4 andares 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
9	2 estrelas: mandatório somente quando as UH não dispuserem de TV.
10	O espaço para leitura deve ser situado em área afastada de fontes de ruídos, como: salão de jogos, áreas de recreação, etc.
11	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).
12	Serviços essenciais - elevador, refrigerador, freezer, sinalizações de emergência, sistemas de proteção e combate a incêndio.
13	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.
14	Os hotéis somente para adultos (que não admitem crianças explicitamente) estão dispensados deste requisito.
15	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 .
16	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.
17	No caso dos hotéis de 4 e 5 estrelas, devem estar disponíveis canais de televisão de pelo menos 3 países estrangeiros que incluam na sua programação noticiário.

SBClass – SISTEMA DE CLASSIFICAÇÃO DE MEIOS DE HOSPEDAGEM

Anexo II

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

18	As mesas mencionadas nos itens 83 e 84 podem ser partes de um mesmo mobiliário.
OBSERVAÇÕES:	
19	Por exemplo: <i>shampoo</i> , condicionador, hidratante, touca de banho, pasta de dente, etc.

ANEXO II

HOTEL - Serviços

SBClass – SISTEMA DE CLASSIFICAÇÃO DE MEIOS DE HOSPEDAGEM

Anexo II

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

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

SBClass – SISTEMA DE CLASSIFICAÇÃO DE MEIOS DE HOSPEDAGEM

Anexo II

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

REQUISITOS		CATEGORIA					OBS
Nº	Descrição	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★	
17	Serviço de conexão à <i>internet</i> nas áreas sociais			M	M	M	
18	Serviço de facilidades de escritório virtual / <i>business center</i> (acesso à <i>internet</i> , obtenção de cópias, impressão de documentos)			M	M	M	
19	Serviço de suporte - Tecnologia de Informação			EL	M	M	
20	Disponibilização de computador portátil com acesso à <i>internet</i> a pedido					EL	
21	Serviço de secretariado (sala separada e pessoal disponível) a pedido					EL	
22	Serviço de eventos (departamento especializado, pessoal dedicado)				EL	EL	
23	Disponibilização de informações e folhetos turísticos		EL	M	M	M	
24	Disponibilização de guarda-chuvas a pedido			EL	EL	M	
25	Disponibilização de <i>kit</i> de costura a pedido			EL	M	M	
26	Serviço de costura a pedido					EL	
27	Disponibilização de <i>kit</i> de amenidades para higiene pessoal a pedido					EL	4
28	Disponibilização de equipamento ou material para lustrar sapatos a pedido			EL	M	M	
29	Serviço de limpeza diária nas UH em uso	M	M	M	M	M	
30	Serviço de limpeza para as UH a pedido			M	M	M	
31	Serviço de troca de roupas de cama diariamente				M	M	5
32	Serviço de troca de roupas de cama em dias alternados			M			5
33	Serviço de troca de roupas de cama duas vezes por semana		M				5

SBClass – SISTEMA DE CLASSIFICAÇÃO DE MEIOS DE HOSPEDAGEM

Anexo II

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

REQUISITOS		CATEGORIA					OBS
Nº	Descrição	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★	
34	Serviço de troca de roupas de cama uma vez por semana	M					5
35	Serviço de abertura de cama				EL	M	
36	Serviço de troca de roupas de banho diariamente			M	M	M	5
37	Serviço de troca de roupa de banho em dias alternados	M	M				
38	Disponibilização gratuita em 100% das UH de cesta de frutas e/ou outras cortesias especiais				EL	EL	
39	Serviço “Não Perturbe” / “Arrumar o quarto”	EL	EL	EL	M	M	
40	Serviço de lavanderia			M	M	M	
41	Serviço de lavanderia para o mesmo dia			EL	EL	M	
42	Serviço de passadeira			EL	M	M	
43	Serviço de passadeira (retorno em até 1h)				EL	M	
44	Serviço de refeições leves e bebidas nas UH (<i>room service</i>) no período de 12 horas			EL			
45	Serviço de refeições leves e bebidas nas UH (<i>room service</i>) no período de 24 horas				M	M	
46	Serviço de café da manhã na UH				M	M	
47	Serviço de café da manhã	M	M	M	M	M	
48	Serviço de alimentação disponível para almoço e jantar			EL	M	M	
49	Serviço ‘a la carte’ no restaurante				M	M	
50	<i>Sommelier</i>				EL	M	
51	Serviço de Banquetes				EL	EL	
52	Serviço de preparação de dietas especiais (vegetarianas, hipocalóricas, etc)				EL	M	

SBClass – SISTEMA DE CLASSIFICAÇÃO DE MEIOS DE HOSPEDAGEM

Anexo II

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

REQUISITOS		CATEGORIA					OBS
Nº	Descrição	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★	
53	Serviços diferenciados para crianças no restaurante (cardápio, recreação, etc)				EL	EL	
54	Facilidade para atendimento de fumantes			EL	EL	EL	
55	Página na <i>internet</i> em português	EL	EL	M			
56	Página na <i>internet</i> em português e mais um idioma			EL	M	M	
57	Pagamento com cartão de crédito ou de débito	EL	M	M	M	M	
58	Serviço de visualização e fechamento de conta diretamente na UH					EL	
59	Serviço de informação sobre a conta a UH				EL	EL	
60	Serviço de entrega de jornal na UH				EL	EL	
61	Serviços acessórios (mínimo de 3) oferecidos em instalações no próprio hotel (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.) - no caso dos serviços acessórios serem terceirizados, monitorar e controlar a qualidade dos serviços oferecidos				M		
62	Serviços acessórios (mínimo de 6) oferecidos em instalações no próprio hotel (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.) - no caso dos serviços acessórios serem terceirizados, monitorar e controlar a qualidade dos serviços oferecidos					M	
63	Serviço de instrutor para sala de ginástica ou musculação				EL	M	

Anexo II

Matriz de Classificação de Meios de Hospedagem Hotel	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	O hotel categoria 3 estrelas deve necessariamente atender um dos dois itens : 12 ou 13.
3	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.
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, etc.
5	Ou quando mudar o hóspede.

ANEXO II

HOTEL - Sustentabilidade

SBClass – SISTEMA DE CLASSIFICAÇÃO DE MEIOS DE HOSPEDAGEM

Anexo II

Matriz de Classificação de Meios de Hospedagem Hotel	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.	M	M	M	M	M	
5	Programa de treinamento para empregados.	EL	EL	M	M	M	3
6	Medidas permanentes de seleção de fornecedores (critérios ambientais, socioculturais e econômicos) para promover a sustentabilidade	EL	EL	EL	M	M	
7	Medidas permanentes de sensibilização para os hóspedes em relação à sustentabilidade	EL	EL	EL	M	M	3
8	Medidas permanentes para valorizar a cultura local	EL	EL	EL	EL	EL	4
9	Medidas permanentes de apoio a atividades socioculturais	EL	EL	EL	EL	EL	
10	Medidas permanentes para geração de trabalho e renda, para a comunidade local	EL	EL	EL	EL	EL	
11	Medidas permanentes para promover produção associada ao turismo	EL	EL	EL	EL	EL	5
12	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	
13	Medidas permanentes para tratamento de efluentes	EL	EL	EL	EL	EL	
14	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 II

Matriz de Classificação de Meios de Hospedagem Hotel	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.

