

ANEXO I (modelo)

Marca de Classificação de Meios de Hospedagem



ANEXO II

SBCclass - SISTEMA DE CLASSIFICAÇÃO DE MEIOS DE HOSPEDAGEM

Matriz de Classificação de Meios de Hospedagem	Infraestrutura
Hotel	

Nº	REQUISITOS	CATEGORIA					OBS
		*	**	***	****	*****	
1	Áreas Comuns						
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	

Nº	REQUISITOS	CATEGORIA					OBS
		*	**	***	****	*****	
18	Áreas Comuns						
18	Elevadores			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 / business center, 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	
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	12
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	

Nº	REQUISITOS	CATEGORIA					OBS
		*	**	***	****	*****	
37	Unidades Habitacionais (UH)						
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 banheiro					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
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 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	Berco para bebês a pedido				EL	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	
62	Travesseiro e cobertor suplementar a pedido			EL	M		
63	Colchões com dimensões superiores ao padrão nacional					EL	M
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	
67	Água potável disponível em 100% das UH				EL	M	
68	Mini refrigerador em 100% das UH	EL	EL	M	M	M	
69	Minibar equipado em 100% das UH			EL	EL	M	
REQUISITOS		CATEGORIA					
Nº	Unidades Habitacionais (UH)	*	**	***	****	*****	OBS

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	M	16
76	Ramais telefônicos em 100% das UH				M	M	M	
77	TV em 100% das UH	EL	EL	M	M	M	M	9
78	Controle remoto de TV em 100% UH	EL	EL	M	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	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	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	M	
88	Cortina ou persiana em 100% das UH	EL	EL	M	M	M	M	
89	Vedação opaca móvel (corta-luz) nas janelas em 100% das UH			EL	M	M		

REQUISITOS		CATEGORIA					
Nº	Unidades Habitacionais (UH)	*	**	***	****	*****	OBS
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	Chinelos 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	
101	Espelho com lente de aumento em 100% das UH				EL	M	
102	Suporte ou apoio para produtos de banho no box	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		
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

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.
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.

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

REQUISITOS		CATEGORIA					
Nº	Descrição	*	**	***	****	*****	OBS
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	Serviço de <i>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	

REQUISITOS		CATEGORIA					
Nº	Descrição	*	**	***	****	*****	OBS
17	Serviço de conexão à internet nas áreas sociais			M	M	M	
18	Serviço de facilidades de escritório virtual / <i>business center</i> (acesso à internet, 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 internet 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

REQUISITOS		CATEGORIA					
Nº	Descrição	*	**	***	****	*****	OBS
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 <i>'a la carte'</i> 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	

REQUISITOS		CATEGORIA					
Nº	Descrição	*	**	***	****	*****	OBS
53	Serviços diferenciados para crianças no restaurante (cardápio, recreação, etc)				EL	EL	
54	Facilidade para atendimento de fumantes			EL	EL	EL	
55	Página na internet em português	EL	EL	M			
56	Página na internet 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						
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	

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 kit 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.

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

REQUISITOS		CATEGORIA					
Nº	Descrição	*	**	***	****	*****	OBS
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 aos 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, socioeconômicos) 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	

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.

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	

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	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		

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 Equiestre 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	
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, <i>closet</i> 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 bebê 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	

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	

REQUISITOS		CATEGORIA		
Nº	Unidades Habitacionais (UH)	****	*****	OBS
83	Canais de TV a cabo <i>pav 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	

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	
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 madeiras e comidas, etc)	M	M	16

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.

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 kit 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.

Resort	Matriz de Classificação de Meios de Hospedagem	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>quest 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	
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 lusturar 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	

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 " <i>a la carte</i> " 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	
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	

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 kit 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.

pedagem Resort	Matriz de Classificação de Meios de Hospedagem	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 aos 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	

3	Capacidade de atendimento em cada turno (no mínimo), na recepção, com fluência em português e mais um idioma			EL	M		1
4	Capacidade de atendimento em cada turno (no mínimo), na recepção, com fluência em português e mais dois idiomas					M	1
5	Serviços de mensageiro no período de 24 horas			EL	EL	EL	
6	Serviços de telefonia em português e mais um idioma			EL	EL	M	
7	Serviço de despertador	EL	EL	EL	M	M	
8	Serviço de guarda de valores dos hóspedes	EL	EL	M	M	M	
9	Serviço de cofre em 100% das UH			EL	EL	EL	
10	Serviço de atendimento de primeiros socorros	M	M	M	M	M	2
11	Serviço de atendimento médico de urgência					EL	3
12	Serviço de conexão à internet nas áreas sociais			EL	M	M	
13	Serviço de facilidades de escritório virtual / business center (com no mínimo: acesso à internet, obtenção de cópias, impressão de documentos)			EL	EL	EL	
14	Serviço de suporte - Tecnologia de Informação			EL	EL	EL	
15	Serviço de eventos (departamento especializado, pessoal com dedicação exclusiva)			EL	EL	M	
16	Disponibilização de informações e folhetos turísticos	EL	EL	EL	EL		
17	Disponibilização de guarda-chuvas a pedido			EL	EL	M	

REQUISITOS		CATEGORIA					
Nº	Descrição	*	**	***	****	*****	OBS
18	Serviço de transporte bagagem dentro do estabelecimento	M	M	M	M	M	
19	Disponibilização de kit de costura a pedido			EL	M	M	
20	Serviço de costura a pedido					EL	
21	Disponibilização de kit de amenidades para higiene pessoal a pedido					EL	4
22	Serviço de transfer - No caso dos serviços serem terceirizados, monitorar e controlar a qualidade dos serviços oferecidos			EL	M	M	
23	Serviço de limpeza diária nas UH em uso	M	M	M	M	M	
24	Serviço de limpeza para as UH a pedido	EL	EL	EL	M	M	
25	Serviço de troca de roupas de cama e banho diariamente			M	M	M	5
26	Serviço de troca de roupas de cama e banho em dias alternados	M	M				5
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 (room service) no período de 12 horas			EL	M	M	
30	Serviço de refeições leves e bebidas nas UH (room service) no período de 24 horas				EL	EL	
31	Serviço de alimentação disponível para café da manhã, almoço e jantar	M	M	M	M	M	
32	Serviço "a la carte" em pelo menos um restaurante			EL	EL	M	
34	Serviço de Bar	EL	EL	M	M	M	
35	Serviço de preparação de dietas especiais (por exemplo: vegetariana, hipocalórica, etc)				EL	M	

REQUISITOS		CATEGORIA					
Nº	Descrição	*	**	***	****	*****	OBS
36	Serviços diferenciados para crianças (por exemplo: cardápio, sinalização específica, etc)	EL	EL	EL	M	M	
37	Página na internet em português e mais dois idiomas			EL	EL	M	
38	Pagamento com cartão de crédito ou de débito	EL	EL	EL	M	M	
39	Oferecer serviços típicos (por exemplo: cavalgada, focagem, observação de pássaros, passeios de carroça, ciclismo, observação da fauna e flora, participação em colheitas, ordenhas e trato de animais, etc)	EL	EL	EL	M	M	6
40	Oferta de atividades culturais (por exemplo: exposições, feiras de artesanato, etc)			EL	EL	EL	
41	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	M	M	M	7
42	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	M	M	M	7
43	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	M	M	M	7
44	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	

OBSERVAÇÕES:	
Geral	"Disponibilidade" não significa que a infraestrutura seja oferecida 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 kit de amenidades deve conter, por exemplo: sabonete, pasta de dentes, escova de dentes, creme de barbear, aparelho de barba descartável, hidratante, shampoo, condicionador.
5	Ou quando mudar o hóspede.
6	No mínimo 5 serviços para cinco estrelas, 4 serviços para 4 estrelas, 3 serviços para três estrelas e 2 serviços para duas e uma estrelas.
7	No caso desses serviços serem terceirizados, o Hotel Fazenda deve assegurar a oferta com uma qualidade compatível com a categoria. Os serviços oferecidos devem atender aos requisitos legais aplicáveis.

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

REQUISITOS		CATEGORIA					
Nº	Descrição	*	**	***	****	*****	OBS
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 aos 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	3
8	Medidas permanentes para valorizar a cultura local	EL	EL	EL	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	

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.

Matriz de Classificação de Meios de Hospedagem Cama e Café	Infraestrutura
--	----------------

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	M	3
4	Estado de conservação e manutenção dos equipamentos e do mobiliário em boas condições	M	M	M	M	M	4
5	Decoração e ambientação compatível com a categoria	M	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	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		

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 m² (em no mínimo 80% das UH)				M	M	
18	Área útil da UH, exceto banheiro com 8,00 m² (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 m²				M	M	
22	Banheiros com 1,30 m²	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	Traveseiro e cobertor complementar disponível na UH					M	
33	Traveseiro e cobertor complementar 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

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 regulação 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 pay per view 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 internet disponível nas UH				EL	EL	
55	Papéis para anotações (ou para correspondência)					EL	

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 box	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	

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

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	Existência de jardim com tratamento paisagístico e mantido em boas condições, compatível com a categoria.				
3	As instalações e o aspecto geral da construção devem apresentar manutenção apropriada e ausência de manchas, goteiras, descascamento de revestimentos etc.				
4	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.				
5	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.				
6	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'.				
7	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.				
8	Admite-se que para 3 estrelas o banheiro privativo seja fora da UH.				
9	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.				
10	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.				
11	No caso dos 4 estrelas, devem estar disponíveis canais de televisão de pelo menos 3 países estrangeiros que incluam na sua programação noticiário.				
12	1 poltrona por leito ou um sofá com capacidade equivalente, ou combinação dos dois.				
13	As mesas mencionadas nos itens 52 e 53 podem ser partes de um mesmo mobiliário.				

Matriz de Classificação de Meios de Hospedagem Cama e Café	Serviços
--	----------

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	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	M	
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 internet nas áreas sociais			EL	M	
11	Serviço de facilidades de escritório virtual/Business Center (como por exemplo acesso à internet, obtenção de cópias, impressão de documentos)				EL	
12	Disponibilização de computador portátil com acesso à internet 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 kit de costura a pedido			EL	M	
16	Serviço de costura a pedido				EL	
17	Disponibilização de kit de amenidades para higiene pessoal a pedido			EL	M	4

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	

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 internet	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	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	

Matriz de Classificação de Meios de Hospedagem Cama e Café	Sustentabilidade
--	------------------

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 socio culturais	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	

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	A legislação refere-se a todos os saneantes. Mas há outros produtos usados que podem ser biodegradáveis.

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	

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
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 / business center, 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
32	Medidas de segurança	M	M		M

REQUISITOS		CATEGORIA			
Nº	Unidades Habitacionais (UH)	***	****	*****	OBS
33	a) Área útil da UH, exceto banheiro com 17,00 m² (100% das UH)			M	
34	b) Área útil da UH, exceto banheiro com 15,00 m² (em no mínimo 90% das UH)		M		
35	c) Área útil da UH, exceto banheiro com 13,00 m² (em no mínimo 80% das UH)	M			
36	a) Banheiros com 4,00m² (100% das UH)			M	
37	b) Banheiros com 3,00m² (em no mínimo 90% das UH)		M		
38	c) Banheiros com 3,00 m² (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	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	Traveseiro e cobertor suplementar disponível na UH	EL		M	M	
51	Traveseiro e cobertor suplementar a pedido	M		M	M	
52	Colchões com dimensões superiores ao padrão nacional			EL	M	11

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 regulação 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		

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	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		

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	M		
92	6 amenidades, no mínimo, em 100% das UH		M	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	Unidades Habitacionais (UH)	***	****	*****	OBS	
96	Alimentos & Bebidas (A&B)	***	****	*****	OBS	
97	Espaço para Café da Manhã	M				
98	Restaurante	EL	M	M		
99	Restaurante com cozinha internacional	EL	EL	EL		
100	Cardápio do restaurante em português e mais um idioma	EL	M	M		
101	Cardápio do restaurante em português e mais dois idiomas			EL		
102	Cardápio com cozinha regional ou típica	EL	M	M		
103	Facilidades para bebês (cadeiras altas no restaurante, facilidades para aquecimento de madeiras e comidas, etc)	EL	M	M	14	

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.

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	Serviço 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	

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		

REQUISITOS		CATEGORIA				
Nº	Descrição	***	****	*****	OBS	
35	Serviço de lavanderia para o mesmo dia		EL	M		
36	Serviço de passadeira			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		

REQUISITOS		CATEGORIA				
Nº	Descrição	***	****	*****	OBS	
52	Serviço de informação sobre a conta na UH		EL			
53	Serviço de entrega de jornal na UH		EL			
54	Serviço de instrutor para sala de ginástica/musculação	EL	M	M	5	

89	Canais de TV por assinatura em 100% das UH					EL	EL	
90	Dispositivos para reprodução de filmes (como por exemplo: DVD ou Blue-Ray) nas UH					EL	EL	
91	Poltrona, cadeira de braço ou sofá em 100% das UH					EL	M	16
92	Mesa com cadeira em 100% da UH	EL	EL	EL	M	M		
93	Vedação opaca como cortina, persiana, veneziana ou outro dispositivo equivalente nas janelas em 100% das UH	M	M	M	M	M		
94	Sinalização água quente / fria nos lavatórios e chuveiros	M	M	M	M	M		
95	Água quente no chuveiro	M	M	M	M	M		
96	Água quente no lavatório			EL	EL	EL		
97	Lavatório com bancada e espelho	M	M	M	M	M		
98	Bidê ou ducha manual em 100% das UH			EL	M	M		
99	Sabonete e uma toalha de banho por hóspede	M	M	M	M	M		
100	Uma toalha de rosto por hóspede				M	M		
101	Um tapete ou piso (toalha) em 100% dos banheiros	EL	EL	M	M	M		
102	Secador de cabelo à disposição sob pedido			EL	EL	M		
103	Suporte ou apoio para produtos de banho no box	M	M	M	M	M		
104	Cesta de lixo em 100% dos banheiros	M	M	M	M	M		
105	4 amenidades, no mínimo, em 100% das UH					M	17	
106	2 amenidades, no mínimo, em 100% das UH	EL	EL	EL	M		17	
107	Manual de serviços oferecidos no quarto em português e pelo menos mais um idioma			EL	M	M		

REQUISITOS		CATEGORIA						
Nº	Descrição	*	**	***	****	*****	OBS	
108	Bar			M	M	M		
109	Restaurante com número de lugares correspondente a pelo menos 50% da capacidade máxima de hóspedes	M	M	M	M	M		
110	Cardápio do restaurante em português e mais um idioma			EL	M	M		
111	Cardápio com cozinha regional ou típica			EL	EL	M		
112	Facilidades para bebês (cadeiras altas no restaurante, facilidades para aquecimento de mamadeiras e comidas, etc)	EL	EL	M	M	M	11	

OBSERVAÇÕES:	
General	"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 Fazenda (nome, logotipo - se houver / sinalização de entrada, estacionamento, etc) deve ser clara e apresentar-se sem defeitos, avarias ou mau funcionamento.
3	Existência de jardim com tratamento paisagístico e mantido em boas condições, compatível com a categoria.
4	As instalações e o aspecto geral da construção devem apresentar manutenção apropriada e ausência de manchas, goterias, descascamento de revestimentos, etc.
5	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.
6	A decoração e ambientação devem ser coerentes e atenderem 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.
7	O requisito de uniforme refere-se apenas aos empregados nas atividades de hotelaria (A&B, recepção e governança).
8	No caso de 3 estrelas, o requisito 'Sala de TV' é mandatório se o Hotel Fazenda não cumprir o requisito '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	Balneável é a qualidade das águas destinadas à recreação de contato primário, sendo este entendido como um contato direto e prolongado com a água (natação, mergulho, esqui-aquático, etc), onde a possibilidade de ingerir quantidades apreciáveis de água é elevada. O parâmetro indicador básico para a classificação dos corpos d'água quanto a sua balneabilidade em termos sanitários é a densidade de coliformes fecais. Resolução nº 274/2000 do CONAMA.
11	O Hotel Fazenda somente para adultos (que não admitem crianças explicitamente) estão dispensados deste requisito.
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.
14	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.
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	Uma poltrona por leito ou um sofá com capacidade equivalente ou combinação dos dois.
17	Por exemplo: <i>shampoo</i> , condicionador, hidratante, touca de banho, pasta de dente, etc.

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

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

REQUISITOS		CATEGORIA						
Nº	Descrição	*	**	***	****	*****	OBS	
18	Serviço de transporte bagagem dentro do estabelecimento	M	M	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	4
22	Serviço de <i>transfer</i> - No caso dos serviços serem terceirizados, monitorar e controlar a qualidade dos serviços oferecidos			EL	M	M		
23	Serviço de limpeza diária nas UH em uso	M	M	M	M	M		
24	Serviço de limpeza para as UH a pedido	EL	EL	EL	M	M		
25	Serviço de troca de roupas de cama e banho diariamente			M	M	M		
26	Serviço de troca de roupas de cama e banho em dias alternados	M	M					5
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	M	
30	Serviço de refeições leves e bebidas nas UH (<i>room service</i>) no período de 24 horas					EL	EL	
31	Serviço de alimentação disponível para café da manhã, almoço e jantar	M	M	M	M	M		
32	Serviço <i>"a la carte"</i> em pelo menos um restaurante				EL	EL	M	
34	Serviço de Bar	EL	EL	M	M	M		
35	Serviço de preparação de dietas especiais (por exemplo: vegetariana, hipocalórica, etc)					EL	M	

REQUISITOS		CATEGORIA						
Nº	Descrição	*	**	***	****	*****	OBS	
36	Serviços diferenciados para crianças (por exemplo: cardápio, sinalização específica, etc)	EL	EL	EL	M	M		
37	Página na internet em português e mais dois idiomas				EL	EL	M	
38	Pagamento com cartão de crédito ou de débito	EL	EL	EL	M	M		
39	Oferecer serviços típicos (por exemplo: cavalgada, focagem, observação de pássaros, passeios de carroça, ciclismo, observação da fauna e flora, participação em colheitas, ordenhas e trato de animais, etc)	EL	EL	EL	M	M	6	
40	Oferta de atividades culturais (por exemplo: exposições, feiras de artesanato, etc)				EL	EL	EL	
41	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	M	M	M	7	
42	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	M	M	M	7	
43	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	M	M	M	7	
44	Serviços de massagens (por exemplo: massoterapia, talassoterapia, <i>shiatsu</i> , etc), estética (por exemplo: limpeza da pele, <i>peeling</i> , etc), revitalização e relaxamento (por exemplo: pedras quentes, banhos aromáticos, etc)					EL	EL	

OBSERVAÇÕES:	
General	"Disponibilidade" não significa que a infraestrutura seja oferecida 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> 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.
5	Ou quando mudar o hóspede.
6	No mínimo 5 serviços para cinco estrelas, 4 serviços para 4 estrelas, 3 serviços para três estrelas e 2 serviços para duas e uma estrelas.
7	No caso desses serviços serem terceirizados, o Hotel Fazenda deve assegurar a oferta com uma qualidade compatível com a categoria. Os serviços oferecidos devem atender aos requisitos legais aplicáveis.

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

REQUISITOS		CATEGORIA						
Nº	Descrição	*	**	***	****	*****	OBS	
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 aos serviços ofertados, incluindo meios para pesquisar opiniões, reclamações e soluções-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, socioeconômicos) 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	3	
8	Medidas permanentes para valorizar a cultura local	EL	EL	EL	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		

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.

Matriz de Classificação de Meios de Hospedagem Cama e Café	Infraestrutura
--	----------------

REQUISITOS		CATEGORIA					OBS
Nº	Áreas Comuns	*	**	***	****		
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 telefónico 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		

REQUISITOS		CATEGORIA					OBS
Nº	Unidades Habitacionais (UH)	*	**	***	****		
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 m² (em no mínimo 80% das UH)			M	M		
18	Área útil da UH, exceto banheiro com 8,00 m² (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 m²			M	M		
22	Banheiros com 1,30 m²	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

44	Dispositivo para regulação 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 internet disponível nas UH					EL	EL	
55	Papéis para anotações (ou para correspondência)						EL	

REQUISITOS		CATEGORIA					OBS
Nº	Unidades Habitacionais (UH)	*	**	***	****		
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

REQUISITOS		CATEGORIA					OBS
Nº	Alimentos & Bebidas (A&B)	*	**	***	****		
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	

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	Existência de jardim com tratamento paisagístico e mantido em boas condições, compatível com a categoria.
3	As instalações e o aspecto geral da construção devem apresentar manutenção apropriada e ausência de manchas, goteiras, descascamento de revestimentos etc.
4	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.
5	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.
6	No caso de 2 e 3 estrelas, o requisito 'Sala de estar com televisão' é mandatatório se o Cama e Café não atender ao requisito TV em 100% das UH.
7	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.
8	Admite-se que para 3 estrelas o banheiro privativo seja fora da UH.
9	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.

10		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.
11		No caso dos 4 estrelas, devem estar disponíveis canais de televisão de pelo menos 3 países estrangeiros que incluam na sua programação noticiário.
12		1 poltrona por leito ou um sofá com capacidade equivalente, ou combinação dos dois.
13		As mesas mencionadas nos itens 52 e 53 podem ser partes de um mesmo mobiliário.

Matriz de Classificação de Meios de Hospedagem Cama e Café	Serviços
---	----------

REQUISITOS		CATEGORIA					OBS
Nº	Descrição	*	**	***	****		
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 internet nas áreas sociais			EL	M		
11	Serviço de facilidades de escritório virtual/Business Center (como por exemplo acesso à internet, obtenção de cópias, impressão de documentos)				EL		
12	Disponibilização de computador portátil com acesso à internet 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 kit de costura a pedido			EL	M		
16	Serviço de costura a pedido				EL		
17	Disponibilização de kit de amenidades para higiene pessoal a pedido			EL	M	4	

REQUISITOS		CATEGORIA					OBS
Nº	Descrição	*	**	***	****		
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 (diets, vegetarianas, etc)				EL		
33	Serviço de entrega de jornal no quarto				EL		
34	Facilidades de atendimento para fumantes			EL	EL		

REQUISITOS		CATEGORIA					OBS
Nº	Descrição	*	**	***	****		
35	Oferecer mínimo de 3 serviços acessórios (ainda que terceirizados) e monitorar e controlar a qualidade dos serviços oferecidos			EL	M		
36	Página na internet	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	

Matriz de Classificação de Meios de Hospedagem Cama e Café	Sustentabilidade
---	------------------

REQUISITOS		CATEGORIA					OBS
Nº	Descrição	*	**	***	****		
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		

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	A legislação refere-se a todos os saneantes. Mas há outros produtos usados que podem ser biodegradáveis.

ANEXO VI

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

REQUISITOS		CATEGORIA				OBS
Nº	Áreas Comuns	***	****	*****		
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		

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 "a la carte" no restaurante	EL	EL	M	
44	Sommelier		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 internet em português	M			
49	Página na internet 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	

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

OBSERVAÇÕES:	
Geral	
1	"Disponibilidade" não significa que a infraestrutura seja oferecida de forma gratuita. Quando posturas ou legislações específicas (municipal ou estadual) forem aplicáveis, estas devem prevalecer.
2	A competência deve ser da equipe, não necessariamente de uma pessoa em particular.
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 kit de amenidades deve conter, por exemplo: sabonete, pasta de dentes, escova de dentes, creme de barbear, aparelho de barba descartável, hidratante, shampoo, condicionador, etc.
5	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.

Matriz de Classificação de Meios de Hospedagem	Sustentabilidade
Hotel Histórico	

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 aos serviços ofertados, incluindo meios para pesquisar opiniões, reclamações e soluções.	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	

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

Matriz de Classificação de Meios de Hospedagem	Infraestrutura
Pousada	

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	

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	
20	Sala de estar com televisão	EL		EL		M	8
21	Espaço para leitura	EL		EL		EL	9
22	Sala de reuniões com equipamentos			EL		EL	
23	Salão para eventos			EL		EL	
24	Salão de jogos	EL		EL		EL	
25	Jogos (baralho, dominó, dama, xadrez, gamão, totó/pebolim, ping pong, sinuca, etc)	EL		EL		M	
26	Sauna seca ou a vapor			EL		EL	
27	Sinalização água quente / fria nos lavatórios e chuveiros	M		M		M	
28	Piscina			EL		EL	
29	Toalha para uso externo por hóspede			EL		EL	
30	Sala de ginástica / musculação com equipamentos					EL	
31	Churrasqueira	EL		EL		EL	
32	Instalações para recreação de crianças	EL		EL		M	
33	Lareira	EL		EL		EL	
34	Iluminação elétrica nas áreas comuns internas	M		M		M	
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		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 m² (100% das UH)					M	
39	b) Área útil da UH, exceto banheiro, com 13,00 m² (em no mínimo 90% das UH)				M		
40	c) Área útil da UH, exceto banheiro, com 11,00 m² (em no mínimo 80% das UH)			M			
41	d) Área útil da UH, exceto banheiro, com 9,00 m² (em no mínimo 70% das UH)		M				
42	e) Área útil da UH, exceto banheiro, com 9,00 m² (em no mínimo 65% das UH)	M					
43	a) Banheiros com 3,50m² (100% das UH)					M	
44	b) Banheiros com 3,00m² (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	
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, <i>closet</i> 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

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

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

REQUISITOS		CATEGORIA					
Nº	Descrição	*	**	***	****	*****	OBS
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 internet nas áreas sociais			EL	M	M	
13	Serviço de facilidades de escritório virtual / business center (com no mínimo acesso à internet, 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	

REQUISITOS		CATEGORIA					
Nº	Descrição	*	**	***	****	*****	OBS
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 kit de costura a pedido			EL	M	M	
20	Serviço de costura a pedido					EL	
21	Disponibilização de kit 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	

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 internet em português	EL	EL				
40	Página na internet 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>Kafting</i> , <i>Arvorismo</i> , <i>Treking</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

OBSERVAÇÕES:	
GERAL	
1	"Disponibilidade" não significa que o serviço seja oferecido de forma gratuita. 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.

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

REQUISITOS		CATEGORIA					
Nº	Descrição	*	**	***	****	*****	OBS
1	Medidas permanentes para redução do consumo de energia elétrica	M	M	M	M	M	1

REQUISITOS		CATEGORIA					
Nº	Descrição	*	**	***	****	*****	OBS
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 aos 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, socioeconômicos) 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	

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, <i>coleta seletiva</i>).
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.

Anexo VIII

Matriz de Classificação de Meios de Hospedagem		Matriz de Classificação de Meios de Hospedagem	Infraestrutura
Flat/Apart-Hotel			

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

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, masculino e feminino, separados entre si, com ventilação natural ou forçada	M	M	M			
20	Sala de estar com televisão	EL					
21	Espaço para leitura		EL		8		
22	Jornais diários e revistas disponíveis nas partes comuns	M	M	M			
23	Sala para escritório virtual / business center, com equipamentos (no mínimo computador e impressora)	EL	M	M			
24	Sala de reuniões com equipamentos	EL	M	M	9		
25	Salão para eventos	EL	EL	EL			
26	Salão de jogos		EL				
27	Sauna seca ou a vapor		EL				
28	Sinalização água quente / fria nos lavatórios	M	M	M			
29	Piscina		EL				

30	Sala de ginástica / musculação com equipamentos	EL	M	M	
31	Gerador de Emergência com partida automática ou manual, com cobertura nos apartamentos e áreas sociais, para manutenção de todos os serviços essenciais	M	M	M	10
32	Medidas de Segurança	M	M	M	11
33	Equipamento para passar roupa à disposição	EL	EL		

REQUISITOS		CATEGORIA			
Nº	Unidades Habitacionais (UH)	***	****	*****	OBS
34	a) Área útil da UH com 39,00 m² (90% das UH)			M	
35	b) Área útil da UH com 34,00 m² (80% das UH)		M		
36	c) Área útil da UH com 29,00 m² (80% das UH)	M			
37	a) Quartos com 15,00 m² (90% das UH)			M	
38	b) Quartos com 13,00 m² (80% das UH)		M		
39	c) Quartos com 11,00 m² (70% das UH)	M			
40	a) Banheiros com 4,00m² (90% das UH)			M	
41	b) Banheiros com 3,00m² (80% das UH)		M		
42	c) Banheiros com 2,30 m² (70% das UH)	M			
43	Banheira em 30% das UH			EL	
44	Varandas em pelo menos 25% das UH			EL	
45	Decoração e ambientação compatível com a categoria	M	M	M	6
46	Estado de conservação e manutenção das instalações e da construção em boas condições	M	M	M	4
47	Estado de conservação e manutenção dos equipamentos e do mobiliário em boas condições	M	M	M	5
48	Portas duplas de comunicação entre UH conjuguáveis (se existirem) ou sistema que só possibilite sua abertura, quando por iniciativa dos ocupantes de ambas as UH	M	M	M	
49	Tranca interna em 100% das UH	M	M	M	
50	Armário, closet ou local específico para a guarda de roupas em 100% das UH	M	M	M	
51	Porta malas ou local apropriado para abrir as malas em 100% das UH	EL	M	M	
52	Saco para lavanderia	EL	M	M	
53	Berço para bebês a pedido	M	M	M	

REQUISITOS		CATEGORIA			
Nº	Unidades Habitacionais (UH)	***	****	*****	OBS
54	Mesa de cabeceira para cada leito ou entre dois leitos em 100% das UH	M	M	M	
55	Lâmpada de leitura junto às cabeceiras em 100% das UH	M	M	M	
56	Travesseiro e cobertor suplementar a pedido	M			
57	Travesseiro e cobertor suplementar disponível na UH	EL	M	M	
58	Colchões com dimensões superiores ao padrão nacional		EL	M	12
59	Roupa de cama, banho e colchoaria em bom estado de conservação	M	M	M	
60	Cesta de lixo em 100% dos quartos	M	M	M	
61	Espelho de corpo inteiro em 100% das UH	M	M	M	
62	Água potável disponível em 100% das UH	M	M	M	
63	Mini refrigerador em 100% das UH	M	M	M	
64	Copos em 100% UH	M	M	M	
65	Climatização (refrigeração / calefação) adequada em 100% das UH	M	M	M	
66	Controle da temperatura de climatização pelo hóspede na UH	M	M	M	
67	Dispositivo para regulagem da intensidade da luz elétrica na UH		EL	EL	
68	Tomada de corrente livre suplementar em 100% das UH	M	M	M	13
69	Ramais telefônicos em 100% das UH	M	M	M	
70	TV em 100% das UH	M	M	M	

REQUISITOS		CATEGORIA			
Nº	Unidades Habitacionais (UH)	***	****	*****	OBS
71	Controle remoto de TV em 100% UH	M	M	M	
72	Canais de TV por assinatura em 100% das UH	M	M	M	
73	Canais de TV a cabo pay per view em 100% das UH	EL	EL	EL	
74	Dispositivos para reprodução de filmes (como por exemplo, DVD ou Blue-Ray) em 100% das UH		EL	EL	
75	Poltrona ou sofá na sala	M	M	M	14
76	Uma mesa com cadeira em 100% das UH	M	M	M	15
77	Mesa de trabalho, com cadeira, com iluminação própria e ponto de energia e telefone, possibilitando o uso de aparelhos eletrônicos pessoais	EL	M	M	
78	Acesso à internet disponível nas UH	EL	M	M	
79	Canetas, lápis ou lapiseiras e bloco de notas em 100% das UH	M	M	M	
80	Cortina ou persiana em 100% das UH	M	M	M	
81	Vedação opaca móvel (corta-luz) nas janelas em 100% das UH	EL	M	M	
82	Sinalização água quente / fria nos lavatórios e chuveiros	M	M	M	
83	Água quente no chuveiro	M	M	M	
84	Água quente no lavatório	EL	M	M	
85	Lavatório com bancada e espelho	M	M	M	
86	Bidê ou ducha manual em 100% das UH	M	M	M	
87	Sabonete, uma toalha de banho e uma toalha de rosto por hóspede	M	M	M	
88	Tapete ou piso (toalha) em 100% dos banheiros	M	M	M	
89	Chinelo em 100% das UH		EL	EL	
90	Roupão em 100% das UH		EL	EL	

REQUISITOS		CATEGORIA			
Nº	Unidades Habitacionais (UH)	***	****	*****	OBS
91	Secador de cabelo em 100% das UH	EL	M	M	
92	Espelho com lente de aumento em 100% das UH		EL	M	
93	Suporte ou apoio para produtos de banho no box	M	M	M	
94	Extensão telefônica em 100% dos banheiros das UH		EL	M	
95	Cesta de lixo em 100% dos banheiros	M	M	M	
96	2 amenidades, no mínimo, em 100% das UH	EL			

97	4 amenidades, no mínimo, em 100% das UH		EL		
98	6 amenidades, no mínimo, em 100% das UH			EL	
99	Manual de serviços oferecidos no quarto em português	M			
100	Manual de serviços oferecidos no quarto em português e mais dois idiomas	EL		M	M
101	Sala e cozinha em ambientes separados em 100% das UH	M		M	
102	Eletrodomésticos básicos para a cozinha	EL		M	M
103	Itens básicos para a cozinha a pedido	M		M	M
					16
					17

REQUISITOS		CATEGORIA			
Nº	Alimentos & Bebidas (A&B)	***	****	*****	OBS
104	Bar	M		M	
105	Restaurante	EL		M	
106	Cardápio do restaurante em português e mais um idioma	M			

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

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 FLAT (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	As instalações e o aspecto geral da construção devem apresentar manutenção apropriada e ausência de manchas, goteiras, descascamento de revestimentos, etc.
5	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.
6	A decoração e ambientação devem ser coerentes e atender às expectativas correspondentes à categoria. Simplificadamente e em caráter ilustrativo, espera-se que um FLAT de 3 estrelas seja simples e um FLAT de 5 estrelas seja sofisticado ou luxuoso.
7	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
8	O espaço para leitura deve ser situado em área afastada de fontes de ruídos, como salão de jogos, área de recreação, etc.
9	A sala de reuniões deve comportar pelo menos 15 pessoas. Os equipamentos devem incluir a disponibilização de projetor de imagens de computador (pode ser mediante locação para os hóspedes).
10	Serviços essenciais - elevador, refrigerador, freezer, sinalizações de emergência, sistemas de proteção e combate a incêndio, etc.
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 dimensões consideradas como padrão nacional são:a) para camas de solteiro, largura de 88 cm por comprimento de 188 cm ou maiores;b) para camas de casal, largura de 138 cm e comprimento de 188 cm ou maiores.
13	Trata-se de uma tomada livre para uso pelo hóspede. A legislação estabelece a necessidade de as tomadas contarem com indicação da voltagem de maneira visível.
14	1 poltrona por leito ou um sofá com capacidade equivalente, ou combinação dos dois.
15	As mesas mencionadas nos itens 76 e 77 podem ser partes de um mesmo mobiliário.
16	Microondas, fogão ou similar, cafeteira, torradeira, etc.
17	Talheres, pratos, panelas, pano de prato, etc.

Matriz de Classificação de Meios de Hospedagem	Serviços
Flat/Apart-Hotel	

REQUISITOS		CATEGORIA			
Nº	Descrição	***	****	*****	OBS
1	Serviço de recepção aberto por 24 horas	M	M	M	
2	Serviço de recepção com capacidade de atendimento em cada turno (no mínimo) com fluência em português e mais um idioma	M			1
3	Serviço de recepção com capacidade de atendimento em dois turnos com fluência em português e mais dois idiomas e, no terceiro turno, com fluência em português e mais um idioma		M	M	1
4	Serviço de mensageiro no período de 14 horas	EL	M	M	
5	Serviço de <i>guest relation / concierge</i>		EL	EL	
6	Serviço de manobrista	EL	M	M	2
7	Serviços de telefonia em português e mais um idioma	M			
8	Serviços de telefonia em português e mais dois idiomas		M	M	
9	Serviço de despertador	M	M	M	

10	Serviço de guarda de valores dos hóspedes	EL	EL	M	3
11	Serviço de cofre em 100% das UH	EL	M	M	3
12	Serviço de atendimento médico de urgência	EL	M	M	4
13	Serviço de conexão à internet nas áreas sociais	M	M	M	
14	Serviço de facilidades de escritório virtual / <i>business center</i> (por exemplo: acesso à internet, obtenção de cópias, impressão de documentos)	EL	M	M	
15	Serviço de suporte - Tecnologia de Informação	EL	M	M	
16	Serviço de eventos (departamento especializado, pessoal dedicado)		EL	EL	
17	Disponibilização de informações e folhetos turísticos	M	M	M	
REQUISITOS		CATEGORIA			
Nº	Descrição	***	****	*****	OBS
18	Disponibilização de kit de costura a pedido	EL	M	M	
19	Serviço de costura a pedido			EL	
20	Disponibilização de kit de amenidades para higiene pessoal a pedido			EL	5
21	Disponibilização de equipamento ou material para lustrar sapatos a pedido	EL	M	M	
22	Serviço de limpeza diária nas UH em uso	M	M	M	
23	Serviço de limpeza para as UH a pedido	EL	M	M	
24	Serviço de troca de roupas de cama em dias alternados	M			6
25	Serviço de troca de roupas de cama diariamente		M	M	6
26	Serviço de abertura de cama		EL	EL	
27	"Cardápio" de travesseiros			EL	
28	Serviço de troca de roupas de banho diariamente	M	M	M	6
29	Serviço "Não perturbe" / "Arrumar o quarto"	EL	M	M	
30	Serviço de lavanderia	M	M	M	
31	Serviço de lavanderia para o mesmo dia	EL	EL	M	
32	Serviço de passadeira			EL	
33	Serviço de refeições leves e bebidas nas UH (<i>room service</i>) no período de 12 horas	EL			
34	Serviço de refeições leves e bebidas nas UH (<i>room service</i>) no período de 24 horas		M	M	

REQUISITOS		CATEGORIA			
Nº	Descrição	***	****	*****	OBS
35	Serviço de alimentação disponível para café da manhã	M	M	M	
36	Serviço de alimentação disponível para almoço e jantar	EL	M	M	
37	Serviço "à la carte" no restaurante		M	M	
38	Serviço de preparação de dietas especiais (por exemplo: vegetariana, hipocalórica, etc)	EL	EL	EL	
39	Serviço de entrega de jornal na UH		EL	EL	
40	Página na internet em português	M			
41	Página na internet em português e mais um idioma	EL	M	M	
42	Serviço de informação sobre a conta na UH		EL	EL	
43	Sistema de visualização e fechamento de conta diretamente na UH			EL	
44	Pagamento com cartão de crédito ou de débito	M	M	M	
45	Mínimo de 3 serviços acessórios oferecidos em instalações no próprio FLAT (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)		EL	M	
46	Serviço de instrutor para sala de ginástica ou musculação		EL	EL	

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	No caso desses serviços serem terceirizados, o meio de hospedagem deve assegurar a oferta com uma qualidade compatível com a categoria. Os serviços oferecidos devem atender aos requisitos legais aplicáveis.
3	O FLAT categoria 3 estrelas deve necessariamente atender a um dos itens 10 ou 11.
4	Possibilidade de deslocamento do hóspede para hospital ou clínica ou atendimento médico no local.
5	O kit 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.
6	Ou quando mudar o hóspede.

Matriz de Classificação de Meios de Hospedagem	Sustentabilidade
Flat/Apart-Hotel	

REQUISITOS		CATEGORIA			OBS
Nº	Descrição	***	****	*****	
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 aos 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, socio-culturais 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	M	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	EL	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	

OBSERVAÇÕES:	
GERAL	"Disponibilidade" não significa que a infraestrutura seja oferecida de forma gratuita.
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.

ANEXO IX (modelo)

 Ministério do Turismo	
SBClass – SISTEMA DE CLASSIFICAÇÃO DE MEIOS DE HOSPEDAGEM	
SOLICITAÇÃO DA CLASSIFICAÇÃO	
Razão Social:	
CNPJ:	
Nome Fantasia:	
Endereço:	
Tipo:	
Categoria:	
Enviar Solicitação	

183mm

150mm

Fundo Degradê C28 M5 Y56 para C10 Y100

ANEXO X (modelo)

TERMO DE COMPROMISSO

SBClass - SISTEMA DE CLASSIFICAÇÃO DE MEIOS DE HOSPEDAGEM

Termo de Compromisso

Empresa/Instituição: CNPJ:

Endereço:

Meio de Hospedagem:

Pelo presente instrumento, a empresa <nome da empresa>, acima qualificada, neste ato representada por seu(s) representante(s) legal(is) , cargo (s) , Carteira(s) de Identidade sob o nº .CPF sob o nº , declara, expressamente, perante o Instituto Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial - Inmetro, autarquia federal criada pela Lei nº 5.966, de 11 de dezembro de 1973, CNPJ/MF sob o nº 00.662.270/0001-68, que:

I) conhece, concorda e acata, em caráter irrevogável, irretirável e incondicional os comandos da Lei nº 9.933, de 20 de dezembro de 1999, da Lei nº 11.771, de 17 de setembro de 2008, e os dispositivos contidos no(s) Requisitos de Avaliação da Conformidade aprovado(s) pela(s) Portaria(s) Inmetro nº xx, de xx de xxxxxx de xxxx, no Sistema Brasileiro de Classificação de Meios de Hospedagem, e as eventuais alterações e atos complementares que venham a ser publicados;

II) tem conhecimento de que o Inmetro disponibiliza, em sua página na Internet, www.inmetro.gov.br, todos os documentos relativos aos Programas de Avaliação da Conformidade, inclusive as eventuais revisões e demais atos legais;

III) confirma a veracidade das informações prestadas na Declaração do Fornecedor e na Autoavaliação entregues ao Ministério do Turismo, necessários para o início do processo de classificação do meio de hospedagem acima indicado;

IV) tem conhecimento de que para efetivação da classificação do meio de hospedagem é necessária a avaliação do Inmetro no local;

V) tem conhecimento de que a avaliação tem por objetivo confirmar as informações e os dados prestados na Declaração do Fornecedor e na Auto-avaliação registradas no Ministério do Turismo;

VI) tem conhecimento e concorda que o meio de hospedagem registrado pelo Ministério do Turismo e avaliado pelo Inmetro, classificado em 4 ou 5 estrelas, será visitado por clientes ocultos, os quais serão preferencialmente técnicos do Inmetro e/ou MTur, que terão como objetivo identificar o cumprimento da regulamentação em vigor;

VII) está ciente de que o descumprimento das obrigações assumidas no presente Termo de Compromisso, ou a quaisquer dispositivos legais, sujeitará às cominações previstas na legislação em vigor.

VIII) está ciente de que as informações e notificações serão realizadas por canais disponíveis pelo Inmetro.

IX) confirma que o endereço do meio de hospedagem a ser avaliado é o que consta no caput deste Termo e não outro meio de hospedagem de uma mesma rede que tenha como sede o mesmo endereço supracitado;

X) tem responsabilidade técnica, civil e penal referente ao objeto com conformidade avaliada, não havendo qualquer hipótese de transferência desta responsabilidade, em nenhum caso, para o Inmetro.

XI) concorda em eleger a Justiça Federal, no Foro da cidade do Rio de Janeiro, Seção Judiciária do Estado do Rio de Janeiro, como a única para processar e julgar as questões, oriundas do presente instrumento, que não puderem ser dirimidas administrativamente, renunciando a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

(Local) de de 2011

(Representante legal da empresa, conforme consta no Contrato Social ou Estatuto)

ANEXO XI (modelo)

DECLARAÇÃO DA CONFORMIDADE DO FORNECEDOR

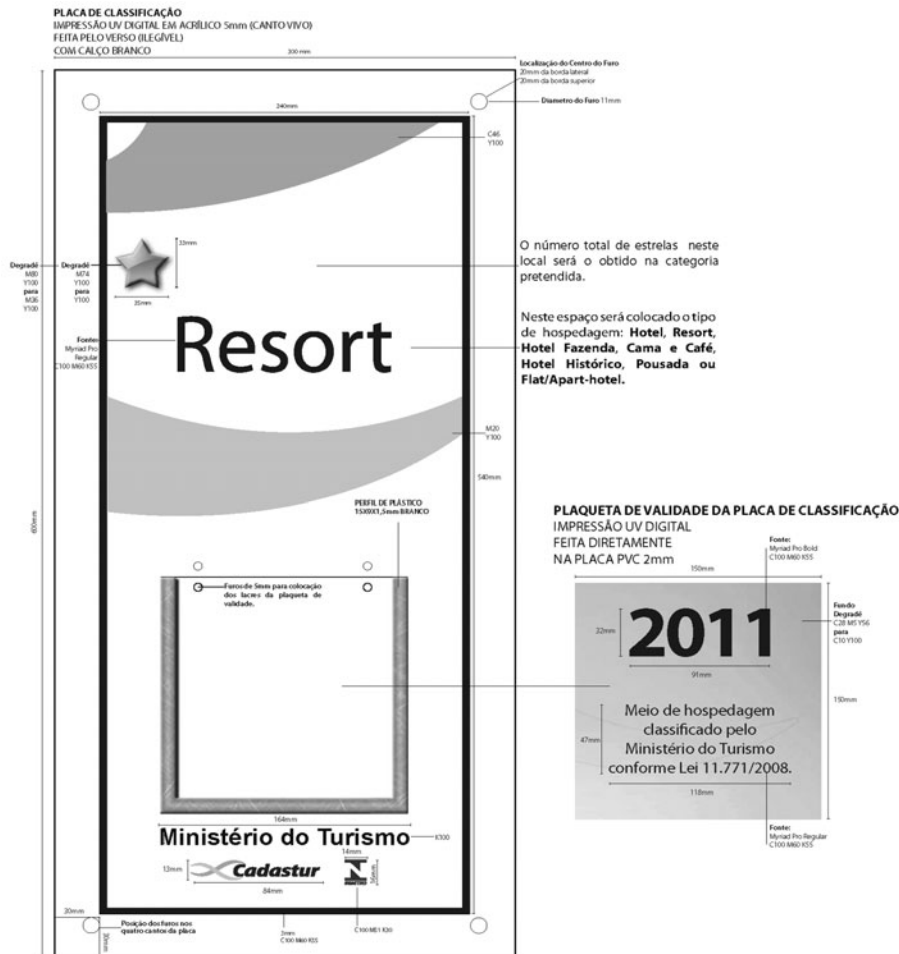
Fundo Degradê C28 M5 Y56 para C10 Y100

ANEXO XII (modelo)

Portaria Ministerial MTur Nº 100/2011

Anexo XIII

Fundo Degradê C28 M5 Y56 para C10 Y100



ANEXO XV (modelo)

