

ANEXO ÚNICO AO DECRETO DISTRITAL Nº 069/2013

MATRIZ DE CLASSIFICAÇÃO DAS HOSPEDARIAS DOMICILIARES DO DISTRITO ESTADUAL DE FERNANDO DE NORONHA

Hospedaria Domiciliar – Tipo de meio de hospedagem de uso turístico, normalmente com atendimento familiar, incluindo no mínimo serviços de limpeza, troca de roupas de cama, banho e café da manhã para o turista, podendo servir, também, de moradia para a família dos proprietários do estabelecimento.

Na sua grande maioria de aspectos arquitetônicos, instalações e equipamentos originalmente construídos para residência.

Dados de Identificação da Hospedaria Domiciliar	
Nome fantasia do meio de hospedagem:	
Inscrição no CNPJ/MF: Data da Inspeção:	
Avaliadores: Associação de Pousadeiros:	
ADEFN:	
COMEIHOS:	

Requisitos	Golfinhos					
1º Grupo – Posturas Legais e Documentação	1	2	3	Atende	Não Atende	Pendência
1. REQUISITOS BÁSICOS DE FUNCIONAMENTO						
1.1. DOCUMENTAÇÃO LEGAL						
1.1.1. Planta do imóvel aprovada pela ADEFN.	x	x	x	☐	☐	
1.1.2. Alvará de localização e funcionamento da ADEFN.	x	x	x	☐	☐	
1.1.3. Licença de funcionamento da Vigilância Sanitária.	x	x	x	☐	☐	
1.1.4. Licença do Corpo de Bombeiros.	x	x	x	☐	☐	
1.1.5. Licença Ambiental do órgão competente.	x	x	x	☐	☐	
1.1.6. Certificado de Cadastro no Ministério do Turismo.	x	x	x	☐	☐	
1.1.7. Documento comprobatório de atendimento as disposições trabalhista aplicável (CLT), de acordo com a legislação vigente (quadro de funcionários com horário de trabalho).	x	x	x	☐	☐	
1.1.8. Certificado de classificação dentro do prazo de validade e placa de classificação em local visível (se classificado).	x	x	x	☐	☐	
Obs. Pasta contendo cópias de todos os documentos citados acima.						
1.2. POSTURAS LEGAIS						
1.2.1. Depósitos para separação dos resíduos (no âmbito do estabelecimento hoteleiro).	x	x	x	☐	☐	
1.2.2. Energia elétrica.	x	x	x	☐	☐	
1.2.3. Água potável.	x	x	x	☐	☐	
1.2.4. Telefone em local acessível ao hóspede.	x	x	x	☐	☐	
1.3. DOCUMENTAÇÕES DIVERSAS						
1.3.1. Apresentar procedimentos documentados com a descrição das etapas e responsabilidades, abrangendo ao menos as áreas de portaria/recepção, setor das UH's, manutenção/segurança, alimentos e bebidas/higiene e relações com os hóspedes.	x	x	x	☐	☐	
1.4. REQUISITOS DA LEGISLAÇÃO FEDERAL DE TURISMO						
1.4.1. Cartão de identificação da empresa e/ou do hóspede.	x	x	x	☐	☐	
1.4.2. Ficha de Hóspedes - F.N.R.H.	x	x	x	☐	☐	
1.4.3. Boletim de Ocupação Hoteleira – BOH.	x	x	x	☐	☐	
1.4.4. Formulário para comentário dos hóspedes. (opinário)		x	x	☐	☐	
1.4.5. Livro de opiniões/reclamações.	x	x	x	☐	☐	
1.4.6. Fixação em local visível de listagem de telefones de emergência e utilidade pública.	x	x	x	☐	☐	
1.4.7. Fixação em local visível dos preços dos serviços praticados.	x	x	x	☐	☐	

2º Grupo – Saúde Higiene /Segurança	1	2	3	Atende	Não Atende	Pendência
2. Preservar a Saúde do Hóspede e da Família						
2.1. Higienização e preocupação sanitária						
2.1.1. Áreas, dependências, revestimentos, pisos, instalações e equipamentos conservados e limpos.	x	x	x	☐	☐	
2.1.2. Proteção permanente contra insetos e roedores por meios adequados para atender esta necessidade. (Ex: tela e imunizações).	x	x	x	☐	☐	
2.1.3. Tratamento de resíduos conforme vigilância sanitária.	x	x	x	☐	☐	
2.1.4. Tratamento e filtragem de água conforme exigidos pelo órgão competente	x	x	x	☐	☐	
2.1.5. Viabilizar pronto atendimento médico.	x	x	x	☐	☐	
2.1.6. Fixação em local visível de telefones úteis para atendimento médico.	x	x	x	☐	☐	

2.1.7. Observância das normas sanitárias no recebimento, transporte, estocagem, conservação e manuseio e serviços de produtos de higiene, alimentos e limpeza.	x	x	x	☐	☐	
2.2. Oferecer segurança de acesso, uso e permanência no estabelecimento.						
2.2.1. Procedimentos para lidar com situações de incêndio e pânico pelo pessoal do estabelecimento com treinamento geral.	x	x	x	☐	☐	
2.2.2. Áreas bem iluminadas, ventiladas e climatizadas com aspectos construtivos que não ofereçam riscos de segurança ao usuário.	x	x	x	☐	☐	
2.2.3. Eliminar fios de energia expostos	x	x	x	☐	☐	
2.2.4. Todas as áreas, pisos e revestimentos em condições adequadas de conservação e manutenção.	x	x	x	☐	☐	
2.2.5. Conservação do lote: - Retirada de entulhos; (não dispor os materiais de construção a vista) - Eliminar cerca de arame farpado na área de circulação; - Conservação de piscina, quando tiver; - Placa de fachada que não agrida o ambiente visual; - Conservação da fachada do imóvel.	x	x	x	☐	☐	
2.2.6. Uso de equipamento de proteção individual em todas as áreas de atuação (luva, toca, botas, sapatos fechados, avental, máscara etc)	x	x	x	☐	☐	

3º Grupo – Atendimento e Relações com o Hóspede	1	2	3	Atende	Não Atende	Pendência
3. Atender o Cliente com Presteza, Cortesia e Eficiência, Oferecendo Serviços de Qualidade e Compatíveis com a Categoria.						
3.1. Política de atendimento ao hóspede que contemplem:						
3.1.1. Divulgação dos compromissos e serviços e das condições e preços em que são oferecidos.	x	x	x	☐	☐	
3.1.2. Atendimento diferenciado para hóspedes que necessitem de tratamento especial.	x	x	x	☐	☐	
3.2. Política de administração de recursos humanos que contemplem:						
3.2.1. Treinamento / participação em cursos específicos para o setor de atuação, aos que interagem diretamente com o hóspede. (validade 2 anos)	x	x	x	☐	☐	
3.2.2. Conduta profissional:						
3.2.2.1. Higiene e apresentação profissional.	x	x	x	☐	☐	
	x	x	x	☐	☐	

4º Grupo – Portarias e Recepção	1	2	3	Atende	Não Atende	Pendência
4. Oferecer ao Cliente Registro de Entrada/Saída, apoio e informações de forma rápida, cortês e eficaz.						
4.1. Características de estrutura:						
4.1.1. Local específico para comunicação (display ou quadro).	x	x	x	☐	☐	
4.1.2. Ambientação e decoração utilizando revestimento, pisos, forrações, mobiliários e equipamentos com tecnologias limpas e valorizando o artesanato local, capazes de propiciar conforto compatível com o tipo e categoria. Não utilizar na ambientação e decoração espécies em extinção.	x	x	x	☐	☐	
4.1.3. Ambiente com local específico para atendimento do hóspede.	x	x		☐	☐	
4.2. Características de atendimento:						
4.2.1. Orientações para impedir qualquer forma de discriminação, exploração de menores ou outros usos indevidos do estabelecimento.	x	x	x	☐	☐	
4.2.2. Apoio ao hóspede com fornecimento de informações e folheteria turística local nos idiomas inglês e português.	x	x	x	☐	☐	
4.2.3. Pessoal com noções de língua estrangeira.			x	☐	☐	
4.2.4. Pessoal com conhecimento de pelo menos uma língua estrangeira.			x	☐	☐	

5º Grupo – Setor Habitacional	1	2	3	Atende	Não Atende	Pendência
5. Oferecer Serviços de Hospedagem com conforto compatível com o tipo e a categoria						
5.1. Características gerais:						
5.1.1. Iluminação e climatização adequadas nas UH's constando de esquadrias com abertura para o exterior da edificação. Janela a 1,00 m do piso: mínima de 0,80 x 1,10m e/ou percentual de 10% da área da parede da janela.	x	x	x	☐	☐	
5.1.2. Ambientação e decoração da UH, dispondo de revestimentos, pisos, forrações, mobiliários, equipamentos em bom estado de conservação.	x	x	x	☐	☐	
5.2. Unidades habitacionais (UH) com:						
5.2.1. Banheiros privativos:						
5.2.1.1. Percentual de 100%.	x	x	x	☐	☐	
5.2.1.2. Banheiro constando de esquadrias com área mínima de 0,30m² abertura para o exterior, ou forçada através de duto.	x	x	x	☐	☐	
5.2.1.3. Banheiros com um dos lados com dimensão mínima de 1,00m.	x	x	x	☐	☐	
5.2.1.4. Com área igual ou superior a 2,55m² (para 03 peças) em 100% dos banheiros (mínimo CPRH).	x	x	x	☐	☐	
5.2.1.5. Instalações em 100% dos banheiros:						
5.2.1.5.1. Água quente no chuveiro:	x	x	x	☐	☐	
a) possuir parcialmente o uso de coletor solar térmico;			x	☐	☐	
b) através de energia solar.			x	☐	☐	
5.2.1.5.2. Iluminação específica do espelho do banheiro.			x	☐	☐	
5.2.1.6. Equipamentos em 100% dos banheiros:						
5.2.1.6.1. Vaso sanitário (com caixa acoplada para as novas construções).	x	x	x	☐	☐	
5.2.1.6.2. Ducha manual.	x	x	x	☐	☐	
5.2.1.6.3. Lavatório simples com espelho.	x			☐	☐	
5.2.1.6.4. Lavatório com armário com espelho e/ou prateleiras.		x	x	☐	☐	
5.2.1.6.5. Tomada específica para barbear/secador a meia altura, próxima ao espelho do lavatório com indicação de voltagem.	x	x	x	☐	☐	
5.2.1.6.6. Box de chuveiro com área igual ou superior a 0,80m² com <u>vedação adequada</u> , em conformidade com exigências dos órgãos competentes. (Vigilância Sanitária e INMETRO).	x	x	x	☐	☐	
5.2.1.6.7. Suporte ou apoio para produtos de banho no box.	x	x	x	☐	☐	
5.2.1.7. Acessórios em 100% dos banheiros (sabonete e papel higiênico).	x	x	x	☐	☐	
5.2.2. Quartos de dormir.						
5.2.2.1. Com as dimensões principais maiores que 2,50m e área igual ou superior a:						
a) 16m² para UH's com até 04 leitos;	x	x	x	☐	☐	
b) 12m² para UH's com até 03 leitos;			x	☐	☐	
c) 10m² para UH's com até 02 leitos;			x	☐	☐	
d) 9m² em 100% das UH's (menor área da UH exigida para a categoria hospedaria domiciliar comportando apenas 02 leitos);	x			☐	☐	
e) 6m² (menor área para um leito). Para projetos aprovados anterior ao ano 2000, não sendo permitido para 02 e 03 golfinhos.	x			☐	☐	
OBS: 1. As camas extras ou bicamas serão consideradas como leitos; 2. Não serão permitidas camas tipo beliche; 3.Considerando o conforto ambiental do hóspede só serão permitidos até o limite de 04 leitos por UH.						

5.2.2.2. Instalação de sistemas de ramais, telefônicos ou interfone em 100% dos quartos.			x	☐	☐	
5.2.2.3. Equipamentos em 100% dos quartos de:						
5.2.2.3.1. Camas, colchões, travesseiros, roupas de cama e banho e ducha no chuveiro condições adequadas de conforto e compatíveis com a categoria do estabelecimento.	x	x	x	☐	☐	
5.2.2.3.2. Mínimo de 01 mesa de cabeceira para cada 02 leitos.	x			☐	☐	
5.2.2.3.3. Mínimo de 01 mesa de cabeceira para cada leito. (Caso exista mais de dois leitos será exigido no mínimo 02 mesas de cabeceira por UH).		x	x	☐	☐	
5.2.2.3.4. Lâmpada de leitura junto à cabeceira da cama.		x	x	☐	☐	
5.2.2.3.5. Local específico para a guarda de roupa.	x	x	x	☐	☐	
5.2.2.3.6. Porta-malas ou bancada em 100% das UH's.	x	x	x	☐	☐	
5.2.2.3.7. Cadeira em 100% das UH's.			x	☐	☐	
5.2.2.3.8. Cortina ou similar em 100% das unidades, quando necessário.	x	x	x	☐	☐	
5.2.2.3.9. Mini-refrigerador em 100% das unidades.	x	x	x	☐	☐	
5.2.2.3.10. Água mineral disponível em 1 00% das UHs.	x	x	x	☐	☐	
Obs.: Por ventiladores e circuladores de ar disponibilizados nas UH's sempre que solicitado pelo hóspede.	x	x	x	☐	☐	
5.2.2.3.11. TV à cores de acordo com a capacidade energética da ilha	x	x	x	☐	☐	
a) Disponível em 100% das UH's.	x	x	x	☐	☐	
b) Fora das UH's, em local específico.		x	x	☐	☐	
5.2.2.3.12. Acessórios, em 100% dos quartos (um copo para cada leito, cesta de papéis).	x	x	x	☐	☐	
5.3. Outras áreas e equipamentos do setor habitacional:						
5.3.1. Locais específicos para guarda de material de limpeza e roupa de cama.	x	x	x	☐	☐	
5.4. Serviços nas UH's						
5.4.1. Limpeza e arrumação diária da UH.	x	x	x	☐	☐	
5.4.2. Troca de roupa de cama a cada mudança de hóspede, para atender solicitação de emergência e na estadia.	x	x	x	☐	☐	
5.4.3. Troca de roupa de cama a cada 2 dias ou quando o hóspede solicitar.	x	x	x	☐	☐	
5.4.4. Troca de roupa de banho a cada mudança de hóspede.	x	x	x	☐	☐	
5.4.5. Troca de roupa de banho, em dias alternados. (ou quando o hospede solicitar)	x	x	x	☐	☐	
5.4.6. Indicação de voltagem das tomadas em 100% das UH's.	x	x	x	☐	☐	
5.4.7. Disponibilizar ao hóspede à guarda de valores, joias ou objetos de valor em cofre ou escaninho individual.		x	x	☐	☐	
5.4.8. Disponibilizar ao hóspede à guarda de valores, joias ou objetos de valor em local apropriado dentro do meio de hospedagem.	x			☐	☐	

6º GRUPO - ALIMENTOS E BEBIDAS	1	2	3	Atende	Não Atende	Pendência
6. Oferecer Serviços de Alimentação de Qualidade						
6.1. Características Gerais:						
6.1.1. Iluminação e ventilação, quando necessário, nas áreas de alimentos e bebidas.	x	x	x	☐	☐	
6.2. Local apropriado para oferecimento de serviços de alimentação.	x	x	x	☐	☐	
6.3. Local apropriado de preparo de refeições e manuseio de alimentos.	x	x	x	☐	☐	
6.4. Equipamentos e utensílios básicos para fornecimento de serviços de alimentação (fogão, geladeira, freezer, cafeteira, espremedor de frutas) balcões (com pia, para tratamento e preparo de alimentos), armários fechados (para guarda de utensílios e alimentos).	x	x	x	☐	☐	

7º GRUPO ÁREAS SOCIAIS	1	2	3	Atende	Não Atende	Pendência
7. OFERECER CONDIÇÕES DE CONFORTO E COMODIDADE NAS ÁREAS SOCIAIS EXISTENTES EM NÍVEIS COMPATÍVEIS COM O TIPO E A CATEGORIA.						
7.1. CARACTERÍSTICAS GERAIS:						
7.1.1. Iluminação, ventilação e climatização quando necessário.	x	x	x	☐	☐	
7.1.2. Existência de lâmpada(s) e ou sistema de iluminação de emergência.	x	x	x	☐	☐	
7.1.3. Disponibilização de área social (sala de estar, varanda, terraço, quiosque...), de acordo com o número de hóspedes, para instalações, equipamentos e recursos humanos capazes de possibilitar o conforto no atendimento ao hóspede com eficiência, cortesia e rapidez.	x	x	x	☐	☐	
7.1.4 Banheiro social (com área, dimensão e esquadrias idênticas às citadas no item 6.2.1. do 6º grupo).			x	☐	☐	

8º GRUPO RESIDÊNCIA DA FAMÍLIA	1	2	3	Atende	Não Atende	Pendência
8. OFERECER CONDIÇÕES DE CONFORTO COMPATÍVEL AO NÚMERO DE PESSOAS DA FAMÍLIA.						
8.1. Ambientação compatível ao uso familiar, dispondo de instalações, pisos, revestimentos, mobiliário em bom estado de conservação e limpeza.	x	x	x	☐	☐	
8.2. Quartos dos proprietários e funcionários:						
8.2.1. Quarto para proprietários (casal) (caso resida no estabelecimento).	x	x	x	☐	☐	
8.2.2. Quarto para familiares (por sexo) (caso resida no estabelecimento).	x	x	x	☐	☐	
8.2.3. Alojamento adequado para colaboradores/funcionários (por sexo).	x	x	x	☐	☐	
OBS: Quartos com 02 leitos devem possuir área mínima de 9 m², e com 03 leitos, 12m² de área mínima; com ventilação/iluminação diretas para o exterior com esquadrias de 0,80 x 1,10m, constando o mobiliário mínimo de cama, cadeira, armário. Nota: Os quartos com área mínima de 6m² para 01 leito, só serão aceitos se já existentes e aprovados.						
8.3. Banheiros com ventilação/iluminação direta ou forçada através de duto, com área mínima de 2,55m² (para 03 peças), esquadria de 0,30 m² ou 10% da área do WC.	x	x	x	☐	☐	
8.4. Áreas sociais que permitam o convívio familiar distinto.			x	☐	☐	

9º GRUPO – ÁREAS DE SERVIÇO	1	2	3	Atende	Não Atende	Pendência
9. Apresentação e Distinção das Áreas de Serviço.						
9.1. Áreas de serviço em local adequado e que ofereça proteção visual das demais áreas da hospedaria domiciliar.	x	x	x	☐	☐	
9.2. Ambiente e equipamentos adequados, bom estado de conservação e higiene.	x	x	x	☐	☐	

10º GRUPO – GESTÃO SÓCIO-AMBIENTAL	1	2	3	Atende	Não Atende	Pendência
10.1. Utilização preferencialmente de mão de obra local (morador permanente)	x	x	x	☐	☐	
10.2. Uso de equipamentos elétricos, sistemas ou fontes alternativas que possibilitem a economia de energia elétrica: lâmpadas frias, chuveiro por energia solar, e equipamentos elétricos com redutor de energia, sendo:						
100%			x	☐	☐	
70%		x				
50%	x					

10.3. Uso de equipamentos hidráulicos e sanitários que possibilitem a economia de água: duchas econômicas, torneiras, reguladores de vazão nas torneiras e nos chuveiros, caixas de descarga, sendo: 100% 70% 50%	x	x	x	☐	☐	
10.4. Uso de produtos biodegradáveis para limpeza em geral		x	x	☐	☐	
10.5. Informações ambiental e social sobre a Ilha	x	x	x	☐	☐	
10.6. Informações sobre ações de mínimo impacto ambiental (lembretes sobre uso da água, energia, escovando os dentes)...	x	x	x	☐	☐	
10.7. Apresentar/manter relatório do monitoramento das práticas ambientais que o meio de hospedagem está fazendo.		x	x	☐	☐	

11º GRUPO – GESTÃO DA QUALIDADE	1	2	3	Atende	Não Atende	Pendência
11.1. Participação do proprietário e ou funcionário (s) em <u>curso</u> de qualidade total.	x	x	x	☐	☐	
11.2. Manter sistema de informação sobre a satisfação dos clientes, e registro das atitudes tomadas baseadas nesse feedback.	x	x	x	☐	☐	
11.3. Promoção à interação entre o cliente, comunidade e o serviço oferecido pelo estabelecimento.	x	x	x	☐	☐	
11.4. Estimular a utilização de produtos, serviços e insumos fornecidos pela comunidade local.	x	x	x	☐	☐	
11.5. Estimular a utilização de alimentos e bebidas de culinária regional respeitando a sazonalidade regional.	x	x	x	☐	☐	

12º GRUPO – ACESSIBILIDADE	1	2	3	Atende	Não Atende	Pendência
12. Disponibilizar as pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida áreas de circulação e sem obstáculos.						
12.1. Rampas de acesso com inclinações adequadas às pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida.		x	x	☐	☐	
12.2. A partir de 08 (oito) UH's, disponibilizar uma UH com banheiro adaptado para pessoas com deficiência e idosos conforme legislação específica (ABNT/NBR 9050).	x	x		☐	☐	
12.3. Disponibilizar uma UH com banheiro adaptado para pessoas com deficiência e idosos conforme legislação específica (ABNT/NBR9050).			x	☐	☐	