

Anexo 01

Lei Municipal 1.400/87 - Institui Área Especial de Interesse Histórico e Turístico,
e dá outras providências.

LEI MUNICIPAL Nº 1.400, DE 08/10/1987

Institui Área Especial de Interesse Histórico e Turístico, e dá outras providências.

*WALDOMIRO DOS SANTOS, Prefeito Municipal de Sapiranga, Estado do Rio Grande do Sul.
Faço saber que a Câmara Municipal de Sapiranga aprovou e eu sanciono a seguinte Lei:*

Art. 1º Nos termos do artigo 1º - inciso I e VI e artigo 21 da Lei nº 6.513, de 20 de dezembro de 1977, que dispõe sobre a criação de Áreas Especiais e Locais de Interesse Turístico, Institui a Área Especial de Interesse Histórico e Turístico do Morro Ferrabraz, indicada na planta (mapa) que integra a presente Lei.

Art. 2º No prazo de 30 dias da promulgação da presente Lei o Poder Executivo constituirá Comissão Especial para proceder a delimitação e descrição detalhada da Área Especial do Morro Ferrabraz.

Art. 3º A Área Especial de Interesse Histórico, Cultural, Paisagístico e de Lazer e Recreação do Morro Ferrabraz é instituída com vistas a:

- I** - Assegurar a preservação e valorização do patrimônio cultural e natural;
- II** - Promover o seu aproveitamento para lazer, recreação e turismo;
- III** - Conservar seus aspectos e características, bem como harmonizar com os mesmos as edificações a serem implantadas;
- IV** - Estabelecer normas de uso e ocupação do solo de forma a atender as finalidades de sua instituição.

Art. 4º Qualquer parcelamento, obra, instalação ou exploração, a serem executadas na Área Especial do Morro Ferrabraz, somente poderão ser executados mediante licença do órgão competente municipal, ouvido o conselho do Plano Diretor, após aprovação, audiência ou anuência pertinentes do Instituto Brasileiro de Desenvolvimento Floresta - IBDF.

Art. 5º A fim de estimular o necessário e permanente zelo para com a flora local, e em especial o seu revestimento florestal, caberá à administração municipal:

- I** - Incentivar o estudo e preservação da flora nativa ou de fácil radicação na região;
- II** - Contribuir para o reflorestamento local fazendo cumprir, com rigor, os dispositivos da legislação específica federal, estadual ou municipal.

Art. 6º A Área Especial ora instituída terá regime urbanístico próprio em razão de sua localização, estrutura fisiográfica, interesse turístico e ecológico e de proteção à paisagem, de acordo com o seguinte regime de usos:

I - PERMISSÍVEL:

- a)** atividade agrícola, de reflorestamento e de lazer e turismo;
- b)** comércio de apoio à atividade de turismo:

- estabelecimento de venda direta ao consumidor, tais como:

bares;

cafés;

lancherias;

restaurantes;

fruteiras e similares;

lojas de artigos e produtos locais (calçados e artesanato).

c) hotéis;

d) motéis;

e) locais para camping;

f) serviços de comunicação estação de retransmissoras para rádio e televisão;

g) serviços especiais, tais como:

lojas de conserto especializada;

posto coletores de correio;

feiras livres;

Institutos culturais (teatro, museu);

clubes esportivos e sociais.

h) Serviços de saúde;

ambulatório;

posto de atendimento.

i) industrialização de produtos coloniais, tais como:

- schmier;

- cachaça;

- farinha, etc.

II - Proibido:

a) indústrias de qualquer tipo, exceto à do Item - i;

b) loteamentos para uso urbano;

c) loteamentos de sítios de recreio com dimensões inferiores a 2ha;

d) comércio atacadista;

e) residencial multifamiliar;

f) conjuntos residenciais horizontais ou condomínios constituídos de casas terras ou assobradadas.

Art. 7º As edificações deverão estar harmonizadas com a topografia local, sem prejudicar as potencialidades paisagísticas da área do Morro, e deverão ser submetidas ao exame do Conselho do Plano Diretor.

Parágrafo único. Os índices urbanísticos a serem observados pelas edificações serão determinados pelo órgão municipal competente, ouvido o Conselho do Plano Diretor.

Art. 8º A dimensão mínima dos lotes será sempre igual ao módulo mínimo de 2ha.

§ 1º Somente serão admitidos lotes com dimensões inferiores ao estabelecido no *caput*, quando se

tratar de desmembramento para instalação dos equipamentos de uso permissível, descrito no artigo 6º, inc. I desta Lei.

§ 2º Na hipótese do desmembramento, prevista no parágrafo anterior, o tamanho do lote nunca será inferior ao lote mínimo previsto para a zona urbana do Município, aplicando-se, igualmente, o dispositivo correspondente à testada mínima.

Art. 9º As edificações deverão atender aos dispositivos estabelecido nesta Lei e no Código de Obras Municipal.

Art. 10. Esta Lei entrará em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

Sapiranga, 08 de outubro de 1987.

Anexo 02

Lei Nº 6.505/77 – Dispõe sobre as atividades e serviços turísticos.

Lei Nº 6.505/77 - Dispõe sobre as atividades e serviços turísticos.

Dispõe sobre as atividades e serviços turísticos; estabelece condições para o seu funcionamento e fiscalização; altera a redação do artigo 18, do Decreto Lei nº 1.439, de 30 de dezembro de 1975; e dá outras providências.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA

Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte Lei:

Art. 1º - (1)

Art. 2º - Consideram-se serviços turísticos, para os fins desta Lei, os que, sob condições especiais, definidas pelo Poder Executivo, sejam prestados por:

I - hotéis, albergues, pousadas, hospedarias, motéis e outros meios de hospedagem de turismo;

II - restaurantes de turismo;

III - acampamentos turísticos (campings);

IV - agências de turismo;

V - transportadoras turísticas;

VI - empresas que prestem serviços aos turistas e viajantes, ou a outras atividades turísticas;

VII - outras entidades que tenham regularmente atividades reconhecidas pelo Poder Executivo como de interesse para o turismo.

§ 1º - Entre os meios de hospedagem referidos no inciso I, deste artigo, incluem-se os "hotéis-residência" e estabelecimentos similares.

§ 2º - Para fins de aplicação da Legislação referente a incentivos, benefícios e condições gerais de funcionamento, os "hotéis-residência" equiparam-se a hotéis de turismo.

§ 3º - Exclui-se do disposto no parágrafo anterior a ajuda financeira da EMBRATUR, ressalvados, a critério desta, os casos especiais em que o interesse público a justifique.

§ 4º - O disposto neste artigo não se aplica às empresas de transporte aéreo.

Art. 3º - Fica o Poder Executivo autorizado a regulamentar as atividades das empresas a que se refere o art. 2º e a definir:

I - os direitos, prerrogativas, obrigações e responsabilidades das empresas que exerçam atividades turísticas, em suas relações recíprocas, e com usuários dos serviços oferecidos;

(1) Revogado pelo Decreto-lei nº 2.294, de 21.11.1986

II - (1)

III - (1)

IV - as designações, símbolos e expressões de uso privativo, facultativo ou obrigatório; (1)

V - o processo e a competência para a aplicação das penalidades a que ficarão sujeitas as empresas ou pessoas, por infringência das disposições da presente Lei, e dos atos regulamentares e normativos, expedidos para sua execução;

VI - os limites de preços dos serviços e da remuneração aos agenciadores e intermediários;

VII - as informações, estatísticas, relatórios e demonstrações financeiras e patrimoniais, quando pedidos, que deverão ser apresentados à EMBRATUR e os critérios para sua padronização e publicidade.

Art. 4º - O art. 18 do Decreto-lei nº 1.439, de 30 de dezembro de 1975, passa a vigorar com a seguinte redação:

"Art. 18 - Os empreendimentos turísticos serão classificados pela EMBRATUR em categorias de conforto, serviços e preços, segundo padrões definidos pelo CNTur, por proposta da EMBRATUR.

§ 1º - A EMBRATUR exercerá permanente controle sobre os empreendimentos turísticos mencionados neste artigo, a fim de verificar a observância dos padrões aplicáveis às categorias em que estiverem classificados.

§ 2º - A não observância, pelo empreendimento turístico, dos padrões de classificação aplicáveis importará em:

I - perda ou rebaixamento da classificação do estabelecimento;

II - perda, no todo ou em parte, dos benefícios que houverem sido concedidos à empresa titular do empreendimento, em virtude da aprovação do respectivo projeto, ou do seu registro na EMBRATUR.

§ 3º - O Poder Executivo regulará a forma e o processo para aplicação do disposto no inciso II, do parágrafo precedente, e os casos em que poderá ser suspenso o desembolso de parcelas correspondente: aos estímulos previstos nos incisos I, II e IV do art.3º.

§ 4º - Os estabelecimentos hoteleiros ficam obrigados a dar conhecimento, aos hóspedes, dos serviços que se encontrem incluídos no preço das diárias."

Art.5º - O não cumprimento de obrigações contratadas pelas empresas de que trata esta Lei, e a infringência de dispositivos legais e dos atos reguladores ou normativos baixados para sua execução, sujeitarão os infratores às penalidades seguintes:

I - advertência por escrito;

II - multa de valor equivalente a até 500 (quinhentas) Obrigações Reajustáveis do Tesouro Nacional (ORTN);

(1) Itens revogados pelo Decreto-lei nº 2.294, de 21.11.1986

III - suspensão ou cancelamento do registro;

IV - interdição do local, veículo, estabelecimento ou atividade.

§ 1º - As pessoas físicas que, de qualquer forma, hajam concorrido para a prática do ato punível, ficam sujeitas à penalidade do inciso II.

§ 2º - Caberá recurso ao CNTur:

I - ex-offício, no caso de multa de valor superior a 100 (cem) Obrigações Reajustáveis do Tesouro Nacional (ORTN);

II - voluntário, com efeito suspensivo, na forma e nos prazos que forem determinados em resolução normativa do CNTur, nos demais casos.

Art. 6º - Aplicadas as penalidades a que se referem os incisos III e IV, do art. 5º, a EMBRATUR comunicará o fato à autoridade competente, requisitando desta as providências necessárias, inclusive meios judiciais ou policiais, se for o caso, para efetivar a medida.

Art. 7º - Para os fins desta Lei, a EMBRATUR exercerá os poderes de fiscalização conferidos à União, diretamente ou por intermédio de órgãos ou entidades públicas.

Art. 8º - As empresas que exerçam atividades turísticas ficarão sujeitas a regime especial de controle e fiscalização, nos termos do que, a respeito, dispuser o CNTur em resolução normativa.

Art. 9º - As multas a que se refere esta Lei serão impostas pela EMBRATUR e recolhidas ao Tesouro Nacional, como receita eventual da União.

Art. 10 - O Poder Executivo regulamentará a presente Lei no prazo de 90 (noventa) dias.

Art. 11 - Esta Lei entrará em vigor na data da sua publicação.

Art. 12 – Revogam-se as disposições em contrário.

Brasília, em 13 de dezembro de 1977; 156º da Independência e 89º da República.

ERNESTO GEISEL
Ângelo Calmon de Sá

(Publicada no Diário Oficial da União de 16 de dezembro de 1977, Seção I, Parte I, p. 17.298/9)

Anexo 03

Sistema de classificação dos meios de hospedagem.

REGULAMENTO DO SISTEMA OFICIAL DE CLASSIFICAÇÃO DE MEIOS DE HOSPEDAGEM

Art. 1º - O presente Regulamento dispõe sobre a classificação oficial dos Meios de Hospedagem.

Art. 2º - Fica instituído o Sistema Oficial de Classificação dos Meios de Hospedagem com o objetivo de regular o processo e os critérios pelos quais os meios de hospedagem poderão:

I - Obter a chancela oficial pela classificação e utilizar os símbolos que a representam;

II ser distribuídos, caso classificados pelas diferentes categorias de conforto e atendimento, conforme os padrões de instalações e serviços que apresentem .

Art. 3º A classificação constituirá um referencial informativo de cunho oficial, destinado a orientar os mercados turísticos interno e externos, e também:

I - a sociedade em geral - sobre os aspectos físicos e operacionais que irão distinguir as diferentes categorias de meios de hospedagem;

II - os empreendedores hoteleiros sobre os padrões que deverão prever e executar seus projetos, para obtenção do tipo e categoria desejados.

Art. 4º - O Sistema Oficial de Classificação dos Meios de Hospedagem é instrumento para a promoção do desenvolvimento da indústria hoteleira, cabendo-lhe classificar, categorizar, qualificar os meios de hospedagem, em território nacional, simbolizados por estrelas, de acordo com as condições de conforto, comodidade, serviços e atendimento que possuam.

Art. 5º - O presente Regulamento estabelece:

I - a forma de gerenciamento do Sistema Oficial de Classificação dos Meios de Hospedagem;

II - o processo e os critérios para avaliação e classificação;

III - as categorias em que se classificam os estabelecimentos;

IV - os requisitos e padrões comuns e diferenciados de conforto e serviços para as categorias previstas;

Art. 6º - A adoção e adesão ao sistema de classificação oficial é um ato voluntário dos meios de hospedagem interessados.

DO CONSELHO TÉCNICO NACIONAL

Art. 7º - Será instituído o Conselho Técnico Nacional, composto por sete membros, com mandato de dois anos, ao qual competirá:

I - coordenar, supervisionar, apreciar em grau de recurso e aprimorar a implantação e funcionamento do sistema de classificação dos meios de hospedagem;

II - designar e substituir os membros dos Comitês de Classificação Regionais;

III – conceder a classificação dos meios de hospedagem nas categorias Luxo e Super Luxo.

IV – Homologar os Organismos Avaliadores, entre aqueles que atendam às exigências de credenciamento do Instituto Brasileiro de Hospitalidade – IBH,

§ 1º - o Conselho Técnico Nacional será composto por três representantes titulares com direito a voto e igual número de suplentes de organismos que a EMBRATUR indicar, e por 03 representantes titulares com direito a voto e igual número de suplentes indicados pela ABIH Nacional.

§ 2º A Secretaria Executiva do Conselho Técnico Nacional será exercida pela EMBRATUR a quem caberá, quando necessário o voto de desempate,

§ 3º O Conselho Técnico terá funcionamento permanente, devendo suas reuniões serem convocadas com pelo menos 15 (quinze) dias de antecedência.

§ 4º - Os membros do Conselho Técnico Nacional não serão remunerados a qualquer título, sendo considerado relevante serviço público e suas despesas correrão à conta das entidades que representam.

DO INSTITUTO BRASILEIRO DE HOSPITALIDADE - IBH

Art. 8º - O IBH, sociedade civil sem fins lucrativos, instituído e mantido pela Associação Brasileira da Indústria de Hotéis – ABIH Nacional fará o gerenciamento operacional do processo de classificação oficial dos meios de hospedagem.

Parágrafo único - O IBH manterá sistema próprio de controle sobre a eficácia dos serviços do Organismo Avaliador Credenciado, através da realização de inspeções por amostragem

DOS COMITÊS DE CLASSIFICAÇÃO

Art. 9º - Em cada Estado ou Região será instituído Comitê de Classificação, composto de sete membros, designados pelo Conselho Técnico Nacional, ao qual competirá:

I - homologar as avaliações técnicas feitas pelos organismos credenciados;

II - expedir recomendações de adaptação aos meios de hospedagem, que apresentarem discordâncias com a matriz de classificação;

III – sugerir medidas ao Conselho Técnico Nacional;

IV - julgar como instância primária recursos interpostos por meios de hospedagem que discordarem de avaliações procedidas ou por decisões emanadas pelo próprio Comitê de Classificação;

V - receber denúncias e reclamações exclusivamente relativas à classificação de meios de hospedagem avaliados pelo Sistema Oficial de Classificação, decidindo sobre os procedimentos a serem tomados, cabendo recurso ao Conselho Técnico Nacional.

VI – conceder a classificação dos meios de hospedagem nas categorias Simples, Econômico, Turismo e Superior;

VII – apreciar, manifestar-se e encaminhar ao Conselho Técnico Nacional os processos de classificação dos meios de hospedagem nas categorias Luxo e Super Luxo.

§ 1º - Os Comitês de Classificação serão designados pelo Conselho Técnico Nacional, composto por três representantes titulares com direito a voto e igual número de suplentes de organismos ou entidades que a EMBRATUR indicar, e por três representantes titulares com direito a voto e igual número de suplentes indicados pela ABIH;

§ 2º - A Secretaria Executiva do Comitê de Classificação ficará a cargo de um representante do Órgão Delgado Estadual da EMBRATUR, a quem caberá, quando necessário, o voto de desempate.

§ 3º - Os Comitês de Classificação deverão se reunir ordinariamente ao menos uma vez por mês ou, extraordinariamente, sempre que necessário.

§ 4º - Os membros dos Comitês de Classificação não serão remunerados a qualquer título, sendo considerado relevante serviço público e suas despesas correrão à conta das entidades que representam.

DAS UNIDADES HABITACIONAIS

Art. 10 - Unidade Habitacional - UH é o espaço, atingível a partir das áreas principais de circulação comum do estabelecimento destinado à utilização pelo hóspede, para seu bem-estar, higiene e repouso, se subdividindo basicamente nos seguintes tipos:

I - apartamento - UH constituída, no mínimo, de quarto de dormir de uso exclusivo do hóspede, com local apropriado para guarda de roupas e objetos pessoais, servida por banheiro privativo;

II - suíte - UH constituída de apartamento, conforme definição constante do inciso I, deste artigo, acrescido de pelo menos uma sala de estar;

Parágrafo único - É admitida a existência de tipos ou denominações distintas de Unidades Habitacionais daquelas referidas neste artigo, porém para efeito de classificação serão enquadradas como apartamento ou suíte

DAS CATEGORIAS DE MEIOS DE HOSPEDAGEM

Art. 11 - Atendidas as disposições deste Regulamento e da matriz de classificação aplicável, os meios de hospedagem, serão classificados em categorias representadas por símbolos, conforme a seguir:

Categoria	Símbolo
-----------	---------

Super Luxo	★★★★★ SL
Luxo	★★★★★
Superior	★★★★
Turístico	★★★
Econômico	★★
Simples	★

DO PROCESSO DE CLASSIFICAÇÃO

Art. 12 - O processo de classificação oficial dos meios de hospedagem coordenado pelo Conselho Técnico Nacional, tem como princípios básicos:

I - Comprovação do atendimento aos critérios da Matriz de Classificação, Manual de Avaliação e deste Regulamento, estabelecidos em função das seguintes características:

- a) Uniformidade e igualdade de tratamento e aplicação a todos os meios de hospedagem do País;
- b) Exposição e formatação simples, de modo a permitir sua aplicação e verificação por empresários e consumidores;
- c) Definição prévia do modo de atendimento do requisito;
- d) Instrução, capacitação e treinamento de seu pessoal;
- e) Monitoramento dos resultados e o desempenho desses requisitos;

II - Comprovação do atendimento aos critérios de classificação, verificada em avaliação procedida por organismo credenciado pelo Instituto Brasileiro de Hospitalidade - IBH, observadas as disposições da Matriz de Classificação, Manual de Avaliação e deste Regulamento, aplicáveis à categoria pretendida pelo meio de hospedagem;

III - A avaliação consistirá na comparação e na verificação da conformidade entre os padrões existentes no meio de hospedagem para a categoria de classificação por ele pretendida e aqueles constantes da Matriz de Classificação, Manual de Avaliação e deste Regulamento;

IV - O organismo credenciado pelo Instituto Brasileiro de Hospedagem - IBH executará a avaliação por intermédio de avaliadores a serem individualmente qualificados, em função da sua formação e experiência profissional e capacitação em cursos de formação específica.

V - O IBH manterá sistema próprio de controle sobre a eficácia dos serviços do Organismo Avaliador Credenciado, através da realização de inspeções por amostragem.

Art. 13 - O processo de classificação é composto das seguintes etapas:

- a) requerimento e habilitação;

- b) avaliação técnica por organismo credenciado;
- c) homologação;
- d) emissão de certificado e outorga de placa;
- e) reavaliação periódica ;
- f) recursos e denúncias.

Art. 14 – Os meios de hospedagem que desejarem obter a classificação no Sistema , assim que julgarem estar seu estabelecimento conforme os padrões exigidos, deverão solicitar ao IBH a avaliação para fins de certificação do atendimento às normas classificatórias.

§ 1º - Os meios de hospedagem interessados na Classificação terão livre escolha para contratação dos Organismos Avaliadores credenciados pelo IBH.

§ 2º - A solicitação deverá ser feita através de requerimento e ficha de cadastro em modelos padronizados;

§ 3º - O requerimento deverá ser acompanhado dos seguintes documentos com prazo de validade em vigor:

- a) prova de ser empresa dedicada à exploração de serviços de hospedagem constituída na forma de Sociedade por Quotas de Responsabilidade Limitada ou Sociedade Anônima;
- b) cópia do certificado de cadastro de prestadores de serviço de meios de hospedagem expedido pelo Embratur;
- c) cópia do Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica - CNPJ/MF;
- d) Cópia do Habite-se e do Alvará de Localização e Funcionamento .

Art. 15 - Certificada a regularidade da documentação e solicitação o estabelecimento firmará termo de compromisso com o IBH para a continuidade do processo de classificação onde deverá constar no mínimo:

- a) direitos e obrigações das partes;
- b) preços e condições de pagamento;
- c) normas e procedimentos a serem observados.

Art. 16 - O IBH enviará ordem de serviço ao organismo avaliador credenciado escolhido pelo meio de hospedagem, para proceder à avaliação da conformidade do estabelecimento aos padrões definidos na Matriz de Classificação, Manual de Avaliação e por este Regulamento, conforme a categoria almejada.

Art. 17 - Finda a avaliação, o avaliador de imediato comunicará aos responsáveis pelo estabelecimento sobre o parecer da conformidade ou não aos padrões exigidos pela Matriz de Classificação, Manual de Avaliação e por este Regulamento, de acordo com a categoria pretendida.

Art. 18 - É de responsabilidade do meio de hospedagem decidir pela continuidade ou não do processo de classificação, comunicando a decisão ao IBH.

§ 1º - Havendo decisão de não continuidade, o processo de classificação de imediato será interrompido e extinto.

§ 2º - Havendo decisão de continuidade o IBH encaminhará o processo ao respectivo Comitê de Classificação.

Art. 19 - O Comitê de Classificação em um prazo máximo de 60 (sessenta) dias deverá analisar o relatório de avaliação do organismo avaliador credenciado e eventual recursos prévios existentes, decidindo pelo voto da maioria simples de seus membros sobre

recomendação da concessão ou não da classificação na categoria pretendida pelo estabelecimento.

Parágrafo único - As decisões do Comitê de Classificação serão comunicadas de ofício em até 15 (quinze) dias ao interessado, ao IBH e ao Conselho Técnico Nacional, quando for o caso.

Art. 20 - É facultado ao Comitê de Classificação, nos casos em que decidir pela não concessão da classificação, motivada por não-conformidades leves, possibilitar que o meio de hospedagem promova ações corretivas para adequar as não-conformidades levantadas, quando então o processo ficará temporariamente suspenso.

Parágrafo único - Ocorrendo o disposto no caput deste artigo, o Comitê de Classificação deverá estipular o prazo para a efetivação das ações corretivas e indicar sobre a necessidade de avaliação física local das mesmas.

Art. 21 – Concedida a classificação do meio de hospedagem, o IBH oficiará a EMBRATUR, que procederá o registro, expedirá o certificado e a respectiva placa de classificação, que terá a assinatura conjunta da ABIH e EMBRATUR;

Art. 22 - No caso de ser negada classificação do meio de hospedagem na categoria pretendida, o IBH interromperá e extinguirá o processo de classificação, respeitado os respectivos prazos de recurso.

Art. 23 - Os símbolos oficiais que indicarem a classificação do estabelecimento serão representados na placa, da qual constará a categoria da classificação atribuída e no certificado de classificação emitidos pela EMBRATUR em modelo idêntico para todo o território nacional.

Art. 24 - O meio de hospedagem deverá, obrigatoriamente, afixar a placa de classificação que lhe for atribuída, na fachada principal do estabelecimento, junto à porta de entrada, em local de máxima visibilidade para o hóspede, devendo seus elementos indicativos serem reproduzidos, também:

- I - nos impressos fixados nas UH, ou entregues aos hóspedes;
- II - no material de propaganda e divulgação do meio de hospedagem.

Art. 25 - Todos os meios de hospedagem classificados nas categorias Super Luxo, Luxo, Superior e Turístico deverão ser submetidos à avaliação, em critérios, aspectos e parâmetros definidos pelo Conselho Técnico Nacional, anualmente, quando será emitido novo certificado de classificação.

Art. 26 - Todos os meios de hospedagem classificados nas categorias Econômico e Simples deverão ser submetidos à avaliação, em critérios, aspectos e parâmetros definidos pelo Conselho Técnico Nacional, a cada dois anos, quando será emitido novo certificado de classificação.

Art. 27 - As eventuais denúncias contra meios de hospedagem, em função de descumprimento deste regulamento e/ou dos requisitos da Matriz de Classificação, Manual de Avaliação e deste Regulamento, serão analisadas pelo Comitê de Classificação.

§ 1º Em função da fundamentação e gravidade das eventuais denúncias o Comitê de Classificação poderá, cumulativamente ou não:

- a) acatar a denúncia;
- b) solicitar informações, esclarecimentos, execução de ações corretivas ao meio de hospedagem denunciado;
- c) recomendar a avaliação física local por Organismo Avaliador Credenciado;
- d) recomendar o cancelamento do certificado e o recolhimento da placa de classificação e a suspensão do uso dos símbolos.

§ 2º - As decisões do Comitê de Classificação quanto a denúncias apresentadas deverão ser comunicadas ao IBH e ao Conselho Técnico Nacional, que poderá acatá-las ou não.

Art. 28 - As decisões do Comitê de Classificação são passíveis de recursos fundamentados nas seguintes condições:

- a) em primeira instância dirigido ao próprio Comitê de Classificação, cujo recurso deverá ser apresentado em até 15 (quinze) dias contados da data de comunicação, e que deverá ser analisado em até 60 (sessenta) dias;
- b) em última instância ao Conselho Técnico Nacional, cujo recurso deverá ser apresentado em até 15 (quinze) dias contados da data de comunicação do resultado da análise do recurso de primeira instância, e que deverá ser objeto de análise pelo Conselho Técnico Nacional em até 60 (sessenta) dias

Art. 29 - A classificação será suspensa ou cancelada e restituídos a placa e os símbolos oficiais que a representam, sempre que:

- a) a avaliação efetivada pelo Organismo Avaliador Credenciado estiver com prazo expirado, sem que tenha sido providenciada sua competente renovação;
- c) tiverem sido cometidas, pelo meio de hospedagem, infrações cuja natureza seja capaz de por em risco a segurança, o conforto e a integridade do hóspede, ou a própria credibilidade do sistema classificatório.

Art. 30 - Até a obtenção da classificação, o processo de avaliação terá confidencialidade total, dentro dos princípios éticos a que estão obrigados o Comitê de Classificação, o Conselho Técnico Nacional, o organismo credenciado pelo Instituto Brasileiro de Hospitalidade - IBH e seus avaliadores.

Parágrafo único - Nos termos do caput deste artigo, o meio de hospedagem que não tiver sido aprovado, para fins de obtenção da classificação pretendida, poderá sustar o processo sem que os hóspedes, os concorrentes e o mercado sejam informados de sua tentativa em obter a classificação.

Art. 31 - Os processos de avaliação e classificação de meios de hospedagem são seqüenciais e indissociáveis, não subsistindo um sem o outro.

Art. 32 - Nos termos do artigo anterior, o cancelamento da classificação implicará no automático cancelamento da avaliação e vice-versa.

DA MATRIZ DE CLASSIFICAÇÃO

Art. 33 - Os itens e padrões definidos na matriz de classificação têm por objetivo atender as expectativas dos hóspedes, em relação aos meios de hospedagem, destinando-se a avaliar a observância dos seguintes aspectos, entre outros:

- I – de aplicação ao meio de hospedagem como um todo:

- a) Posturas legais;
- b) Segurança;
- c) Saúde
- d) Higiene;
- e) Conservação/Manutenção;
- f) Atendimento ao Hóspede

II – destinados a avaliar os diferentes setores do meio de hospedagem:

- g) Portaria/Recepção;
- h) Acessos e Circulações;
- i) Setor Habitacional;
- j) Áreas Sociais;
- k) Comunicações;
- l) Alimentos e Bebidas;
- m) Lazer;
- n) Convenções/Escritório Virtual;
- o) Serviços Adicionais;
- p) Cuidados com o meio ambiente.

§ 1º- Os padrões referidos neste artigo verificarão, dentro de cada item, os serviços prestados pelo estabelecimento, os sistemas de gestão adotados, as instalações e equipamentos disponíveis e as áreas e aspectos construtivos existentes no meio de hospedagem que, analisados em conjunto, possibilitarão aferir os níveis de conforto e atendimento oferecidos aos consumidores.

§ 2º- As especificações de cada item/padrão da Matriz de Classificação, bem como de sua forma de avaliação, estão expressas nos manuais anexos ao presente Regulamento.

§ 3º - Nas localidades não servidas ou precariamente servidas por redes de serviços públicos, a satisfação dos itens obrigatórios constantes na Matriz de Classificação e Manual de Avaliação , cujo atendimento dependa da existência dessas redes, será apreciada, caso a caso, pelo Comitê de Classificação.

§ 4º- A critério do Conselho Técnico Nacional, poderão ser exigidas ou abertas possibilidades de condições especiais, observadas as normas e padrões estabelecidos pelos órgãos governamentais competentes, para os meios de hospedagem localizados no interior ou nas proximidades de:

- a) unidades de conservação, ou protegidas pela legislação ambiental vigente;
- b) aeroportos, estações viárias, vias industriais, ou
- c) sítios históricos.

DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 34 - O Conselho Técnico Nacional poderá estabelecer, em normas próprias, os padrões de classificação concernentes aos tipos e categorias de meios de hospedagem não especificados neste Regulamento.

Art. 35 - A ABIH e a EMBRATUR, visando assegurar a transparência, atualização e divulgação dos critérios de classificação dos meios de hospedagem, disponibilizarão a inclusão no espaço reservado na INTERNET:

I – As normas e padrões constantes da Matriz de Classificação, Manual de Avaliação e deste Regulamento;

II - A relação atualizada dos meios de hospedagem classificados, com seus respectivos endereços, tipos e categorias.

III - a revisão e atualização dos critérios de classificação, de acordo com cronograma definido pelo Conselho Técnico Nacional

Art. 36 - Os casos omissos e as interpretações de situações especiais de meios de hospedagem com condições atípicas serão decididas pelo Conselho Técnico Nacional

Art. 37 - Serão reconhecidas, durante o prazo que ainda tiverem validade, as classificações conferidas aos meios de hospedagem pelo Sistema Brasileiro de Certificação dos Meios de Hospedagem - SBC-MH.

Art. 38 - O presente Regulamento entra em vigor na data da publicação desta Deliberação Normativa no Diário Oficial da União.

MATRIZ DE CLASSIFICAÇÃO

1	ITENS GERAIS	★	★	★	★	★	★S L
.1	POSTURAS LEGAIS						
.1.1	1 Posturas municipais, estaduais e federais aplicáveis, comprovadas pelos registros, inscrições e documentações exigidos, especialmente com referência a “Habite-se”, “Alvará de Localização e Funcionamento”, registro como empresa hoteleira e prova de regularidade perante as autoridades ambientais, sanitárias e concessionárias de serviços públicos						
.1.2	1 Legislação quanto à proteção contra incêndio, dispendo de equipamentos e instalações exigidos pelas autoridades competentes e prevendo rotas de fuga, iluminação de emergência e providências em situações de pânico						
.1.3	1 Elevadores para passageiros e para carga/serviço em prédio de quatro ou mais pavimentos, inclusive o térreo, ou conforme as posturas municipais						
.1.4	1 Exigências da EMBRATUR, constantes da legislação de turismo, referentes a:						
	a) registro do hóspede, por intermédio de Ficha Nacional de Registro de Hóspedes - FNRH						
	b) fornecimento mensal do Boletim de Ocupação Hoteleira - BOH, preenchido						
	c) fornecimento de Cartão do Estabelecimento com o nome do hóspede e período de hospedagem						
	d) placa de classificação fixada no local determinado pela ABIH/EMBRATUR						

		e) divulgação e explicitação dos compromissos recíprocos para com o hóspede através de: e.1) Regulamento Interno, com direitos e deveres do hóspede e.2) Serviços e preços oferecidos, incluídos, ou não, na diária, divulgados na forma da legislação						
		f) Meios para pesquisar opiniões e reclamações dos hóspedes e solucioná-las						
.1.5	1	Facilidades construtivas, de instalações e de uso, para pessoas com necessidades especiais, de acordo com a NBR 9050 - 1994, em prédio com projeto de arquitetura aprovado pela Prefeitura Municipal, como meio de hospedagem, após 12 de agosto de 1987. NOTA: No caso de projetos anteriores, o meio de hospedagem deverá dispor de sistema especial de atendimento.						

.2	1	SEGURANÇA	★	★	★	★	★	★S L
.2.1	1	Meios para controle do uso dos cofres						
.2.2	1	Circuito interno de TV ou equipamento de segurança						
.2.3	1	Gerador de emergência com partida automática						
.2.4	1	Rotas de fuga sinalizadas nas áreas sociais e restaurantes						
.2.5	1	Serviço de segurança no estabelecimento, por intermédio de:						
		a) pessoal com formação adequada, próprio ou contratado, e com dedicação exclusiva						
		b) porteiro (admite-se acúmulo de funções)						
.2.6	1	Preparo para lidar com situações de incêndio e pânico (assalto, explosão, inundação e outros)						
		a) com equipes predeterminadas, com treinamento específico (Brigadas)						
		b) com treinamento geral do pessoal						
.2.7	1	Cobertura contra roubos, furtos e responsabilidade civil						
.2.8	1	Disponibilização de serviços qualificados de segurança particular						
.2.9	1	Sistema eletrônico de detecção da presença do hóspede em todas as áreas do Meio de Hospedagem						

.3	1	SAÚDE / HIGIENE	★	★	★	★	★	★S L
.3.1	1	Serviço de atendimento médico de urgência						

.3.2	1	Tratamento de resíduos						
.3.3	1	Imunização permanente contra insetos e roedores						
.3.4	1	Higiene do ambiente, das pessoas e dos serviços						
.3.5	1	Higienização do alimento “in natura” antes do armazenamento						
.3.6	1	Higienização adequada de equipamentos (roupas de cama / mesa / banho; louças e talheres; sanitários)						
.3.7	1	Tratamento de água						

.4	1	CONSERVAÇÃO / MANUTENÇÃO	★	★	★	★	★	★S L
.4.1	1	Todas as áreas, equipamentos e instalações em condições adequadas de conservação/manutenção						

.5	1	ATENDIMENTO AO HÓSPEDE	★	★	★	★	★	★S L
.5.1	1	Instalações e equipamentos com nível de sistemas capazes de assegurar maior comodidade aos hóspedes						
.5.2	1	Abertura de cama						
.5.3	1	Disponibilização gratuita em 100% das unidades de cesta de frutas e/ou outras cortesias especiais						
.5.4	1	Roupa lavada e passada no mesmo dia						
.5.5	1	Procedimento para atendimento especial para autoridades e personalidades						
.5.6	1	Facilidades de atendimento para minorias especiais (fumantes, idosos, pessoas portadoras de deficiências físicas e/ou com necessidades especiais, alimentação especial, etc.)						
.5.7	1	Detalhes especiais de cordialidade no atendimento						
.5.8	1	Estabelecimento de critérios para qualificação dos funcionários bi e trilingües						
.5.9	1	Estabelecimento de critérios para qualificação dos funcionários que interagem com o público						
.5.10	1	Treinamento e orientação do pessoal						
	1	Presteza e cortesia						

.5.11									
.5.12	1	Serviço de despertador							
		a) programável pelo próprio hóspede							
		b) executado pelo meio de hospedagem							
.5.13	1	Monitoramento das expectativas e impressões do hóspede, incluindo meios para pesquisar opiniões, reclamações e solucioná-las							
.5.14	1	Identificação adequada para os fornecedores de serviços							
.5.15	1	Apresentação, vestimenta e identificação adequadas para os empregados							
.5.16	1	Serviços de reserva:							
		a) no período de 24 horas com atendimento trilingue							
		b) no período de 24 horas com atendimento bilíngüe							
		c) no período de 12 horas							
		d) no período de 08 horas							
.5.17	1	Serviços de recepção:							
		a) no período de 24 horas							
		b) no período de 16 horas							
		c) no período de 12 horas							
.5.18	1	Serviços de mensageiro no período de 24 horas							
.5.19	1	Disponibilização de Serviços de limpeza:							
.5.20	1	Serviços de arrumação diário							
.5.21	1	Serviços de manutenção							
.5.22	1	Serviços de telefonia:							
		a) no período de 24 horas com atendimento trilingue por turno							
		b) com uma telefonista bilíngüe por turno							
.5.23	1	Serviço de refeições leves e bebidas nas Unidades Habitacionais ("room service") no período de 24 horas							
.5.24	1	Serviço de manobra e estacionamento de veículos por funcionário habilitado no período de 24 horas							
.5.25	1	Sistema de visualização e fechamento de conta diretamente na UH							
.5.26	1	Serviço de mordomo							
.5.27	1	Disponibilização de carros de luxo para locação							
.5.28	1	Serviço de locação de helicóptero							

2		ITENS ESPECÍFICOS							
---	--	-------------------	--	--	--	--	--	--	--

		★	★	★	★	★	★S L	
.1	2	PORTARIA / RECEPÇÃO						
.1.1	2	Área ou local específico para o serviço de portaria / recepção / “lobby”						
.1.2	2	Local ou espaço para guarda de bagagem						
		a) fechado						
		b) não necessariamente fechado						
.1.3	2	Local adequado para guarda de correspondência e mensagens						
.1.4	2	Sistema adequado de envio / recebimento de mensagens						
.1.5	2	Serviço de guarda de bagagem						
.1.6	2	Política própria, definida para “check-in / check-out”, que estabeleça orientação específica para impedir: a) qualquer forma de discriminação (racial, religiosa e outras) b) uso do estabelecimento para exploração sexual, de menores, e outras atividades ilegais						
.1.7	2	Sistemas integrados de controle, permitindo eficácia no “check-in / check-out”						
.1.8	2	Pessoal apto a prestar informações e serviços de interesse do hóspede, com presteza, eficiência e cordialidade:						
		a) sob supervisão permanente de gerente ou supervisor capacitado						
		b) falando fluentemente (mínimo de uma pessoa em cada turno) na portaria e na recepção, pelo menos:						
		b1) Português e mais três línguas estrangeiras						
		b2) Português e mais duas línguas estrangeiras						
		b3) Português e mais uma língua estrangeira						
.1.9	2	Informações e folhetos turísticos						
.1.10	2	Ambientação / conforto / decoração compatíveis com a categoria						
.2	2	ACESSOS E CIRCULAÇÕES						
.2.1	2	★	★	★	★	★	★S L	
.2.1	2	Áreas adequadas e específicas para acesso e circulação fáceis e desimpedidos nas dependências do estabelecimento, inclusive para pessoas portadoras de deficiência física e/ou com necessidades especiais						
.2.2	2	Entrada de serviço independente						
.2.3	2	Identificação do acesso/circulação para orientação dos banhistas						
.2.4	2	Sistema de sinalização interno que permita fácil acesso e circulação por todo o estabelecimento						
.2.5	2	Ambientação / conforto / decoração compatíveis com a categoria						

.3.15	2	TV em 100% das UH						
.3.16	2	Mini refrigerador em 100% das UH						
.3.17	2	Água potável disponível na UH						
.3.18	2	Café da manhã no quarto						
.3.19	2	Armário, "closet" ou local específico para a guarda de roupas em 100% das UH						
.3.20	2	Mesa de cabeceira simples para cada leito ou dupla entre dois leitos, ou equipamento similar, em 100% das UH						
.3.21	2	Lâmpada de leitura junto às cabeceiras em 100% das UH						
.3.22	2	Sonorização ou rádio controlada pelo hóspede						
		a) em 100% das UH						
		b) em 80% das UH						
.3.23	2	Comando de aparelhos de som, ar condicionado, luz e TV em 100% das UH						
.3.24	2	Ramais telefônicos em 100% das UH						
.3.25	2	Porta malas em:						
		a) 100% das UH						
		b) 50% das UH						
.3.26	2	Cortina ou similar em 100% das UH						
.3.27	2	Vedação opaca nas janelas em 100% das UH						
.3.28	2	Mesa de refeições com um assento por leito em 100% das UH						
.3.29	2	Mesa de trabalho com iluminação própria e ponto de energia e telefone, possibilitando o uso de aparelhos eletrônicos pessoais						
.3.30	2	Espelho de corpo inteiro em 100% das UH						
3.31	2	Cofres para guarda de valores para						
		a) 100% das UH						
		b) 60 % das UH						
.3.32	2	Camas com dimensões superiores às normais e travesseiros antialérgicos						
.3.33	2	Acessórios básicos em 100% das UH (sabonete, dois copos, cesta de papéis do banheiro)						
.3.34	2	Água quente em 100% das UH:						
		a) em todas as instalações						
		b) no chuveiro e lavatório						
		c) no chuveiro						
.3.35	2	Lavatório com bancada e espelho, em 100% das UH						
	2	Bidê ou ducha manual em 100% das UH						

.3.36									
.3.37	2	Índice de iluminação suficiente para uso do espelho do banheiro, em 100% das UH							
.3.38	2	Tomada a meia altura para barbeador em 100% das UH							
.3.39	2	Indicação de voltagem das tomadas em 100% das UH							
.3.40	2	Extensão telefônica em 100% dos banheiros das UH							
.3.41	2	Box de chuveiro com área igual ou superior a 0,80 m2 em 100% das UH							
.3.42	2	Banheira em 30% das Suítes							
.3.43	2	Vedação para o box em 100% das UH							
.3.44	2	Suporte ou apoio para produtos de banho, no box, em 90% das UH							
.3.45	2	Acessórios complementares composto por 5 amenidades							
		a) em 100% das UH							
		b) disponibilizados para uso do hóspede							
.3.46	2	Outros acessórios em 100% das UH (touca de banho, escova e pasta de dentes, shampoo, creme condicionador, creme hidratante, secador de cabelos, roupão, espelho com lente de aumento, lixa, cotonete, espuma de banho, sais de banho, etc.)							
		a) mínimo de oito							
		b) mínimo de seis							
		c) mínimo de quatro							
.3.47	2	Revestimentos, pisos, forrações, mobiliários e decoração com equipamentos de 1ª linha							
.3.48	2	Limpeza diária							
.3.49	2	Frequência de troca de roupas de cama a cada mudança de hóspede e:							
		a) diariamente se desejado pelo hóspede							
		b) em dias alternados se desejado pelo hóspede							
		c) duas vezes por semana se desejado pelo hóspede							
.3.50	2	Frequência de troca de roupas de banho a cada mudança de hóspede e:							
		a) diariamente se desejado pelo hóspede							
		b) em dias alternados se desejado pelo hóspede							
		c) duas vezes por semana se desejado pelo hóspede							
.3.51	2	Serviço “Não perturbe”, “Arrumar o quarto”							
.3.52	2	Detalhes especiais de cordialidade							
.3.53	2	Computador com acesso veloz à internet em 100% das UH's							
.3.54	2	Ambientação / conforto / decoração compatíveis com a categoria							

.4	2	ÁREAS SOCIAIS	★	★	★	★	★	★S L
.4.1	2	Relação de áreas sociais/estar por UH (não incluída a circulação) de:						
		a) 2,50m2						
		b) 2,00m2						
		c) 1,50m2						
		d) 1,00m2						
		e) 0,50m2						
.4.2	2	Banheiros sociais, masculino e feminino, separados entre si, com ventilação natural ou forçada, com compartimento especial, adaptado para pessoas com necessidades especiais, respeitando as normas e leis em vigor						
.4.3	2	Estacionamento com número de vagas igual ou superior a 10% do número total de UH com local apropriado para embarque/desembarque de pessoas com deficiência física e/ou necessidades especiais, devidamente sinalizado prevendo manobreiro						
.4.4	2	Climatização adequada nas áreas sociais						
.4.5	2	Revestimentos, pisos, forrações, mobiliários e decoração com materiais de 1ª linha						
.4.6	2	Tratamento paisagístico						
.4.7	2	Heliponto						
.4.8	2	Musica ao vivo em pelo menos um dos ambientes sociais						
.4.9	2	Ambientação / conforto / decoração compatíveis com a categoria						

.5	2	COMUNICAÇÕES	★	★	★	★	★	★S L
.5.1	2	Equipamento telefônico nas áreas sociais						
.5.2	2	Local apropriado para ligações telefônicas nas áreas sociais, com privacidade						
.5.3	2	Central telefônica, com ramais em todos os setores						
.5.4	2	Serviço telefônico eficaz, com equipamento apropriado						
.5.5	2	Equipamento para fax						

.6	2	ALIMENTOS E BEBIDAS	★	★	★	★	★	★S L
.6.1	2	Área de restaurante compatível com a quantidade de UH, com ambientes distintos e acessíveis para pessoas em cadeiras de rodas						
		a) de no mínimo 1,00m2 por lugar						
		b) de no mínimo 0,80m2 por lugar						
.6.2	2	Ambiente para café da manhã / refeições leves						
.6.3	2	Ambiente de bar						
		Mínimo de dois						
		Mínimo de um						
.6.4	2	Copa central para o preparo de lanches e café da manhã						
.6.5	2	Dispensa para abastecimento diário da cozinha						
.6.6	2	Climatização adequada nos restaurantes, bares e outros						
.6.7	2	Aparador, carrinho, gueridon ou similar						
.6.8	2	Toalhas e guardanapos de tecido						
.6.9	2	Baixas e talheres de prata, inox, ou material equivalente						
.6.10	2	Pratos de porcelana ou equivalente de 1ª linha						
.6.11	2	Copos tipo cristal						
.6.12	2	Câmaras frigoríficas ou equipamento similar						
.6.13	2	Sistema de exaustão mecânica no ambiente						
.6.14	2	Telas nas áreas de serviço com aberturas para o exterior						
.6.15	2	Critérios específicos de qualificação do cozinheiro						
.6.16	2	Critérios específicos de qualificação do “bar man”						
.6.17	2	Serviço de alimentação, com qualidade e em níveis compatíveis com a categoria do estabelecimento:						
		a) atendimento 24 horas em restaurante de padrão internacional com cardápio trilingüe.						
		b) almoço e jantar, de padrão internacional, no restaurante principal						
		c) almoço e jantar no restaurante principal						
		d) café da manhã e nas refeições leves eventualmente oferecidas						
.6.18	2	Ambientação / conforto / decoração compatíveis com a categoria						
.7	2	LAZER	★	★	★	★	★	★S

.10.1		funcionários para a redução de consumo de energia elétrica, consumo de água e redução de produção de resíduos sólidos							
.10.2	2	Manter um programa interno de separação de resíduos sólidos							
.10.3	2	Manter um local adequado para armazenamento de resíduos sólidos separados							
.10.4	2	Manter local independente e vedado para armazenamento de resíduos sólidos contaminantes							
.10.5	2	Dispor de critérios específicos para destinação adequada dos resíduos sólidos							
.10.6	2	Manter monitoramento específico sobre o consumo de energia elétrica							
.10.7	2	Manter critérios especiais e privilegiados para aquisição de produtos e equipamentos que apresentem eficiência energética e redução de consumo							
.10.8	2	Manter monitoramento específico sobre o consumo de água							
.10.9	2	Manter critérios especiais e privilegiados para aquisição e uso de equipamentos e complementos que promovam a redução do consumo de água							
.10.10	2	Manter registros específicos e local adequado para armazenamento de produtos nocivos e poluentes							
.10.11	2	Manter critérios especiais e privilegiados para aquisição e uso de produtos biodegradáveis.							
.10.12	2	Manter critérios de qualificação de fornecedores levando em consideração as ações ambientais por estes realizadas.							
.10.13	2	Ter um certificado expedido por organismo especializado quanto a efetividade de adequação ambiental da operação							

Anexo 04

BOH – Boletim de Ocupação Hoteleira.



MINISTÉRIO DO TURISMO

BOLETIM DE OCUPAÇÃO HOTELEIRA – BOH – DN Nº 429/2002 -

ANEXO II

00.RESERVADO

01. Nº MTur	ESTADO	CIDADE	EST	ME	DI	ESTR	MÊS	ANO
-------------	--------	--------	-----	----	----	------	-----	-----

05. NOME DO ESTABELECIMENTO

06. DISTRITO OU LOCALIDADE	MUNICÍPIO	UF
----------------------------	-----------	----

07. CAMPO	08. MOVIMENTO DE HÓSPEDES			09. UHs OCUPADAS	
10 DO MÊS ANTERIOR	ENTRADAS	SAÍDAS	HOSPEDAD		

10 DO MÊS ANTERIOR	ENTRADAS	SAÍDAS	HOSPEDAD		
1				1	
2				2	
3				3	
4				4	
5				5	
6				6	
7				7	
8				8	
9				9	
0				0	

15. CARIMBO DO ESTABELECIMENTO - DATA E ASSINATURA
--

16. PROTOCOLO DE RECEBIMENTO

Apêndice A

Entrevistas aplicadas às empresas.

Centro Universitário Feevale
Arquitetura e Urbanismo
Acadêmica: Luciana Sefrin Wasem
Pesquisa de campo para Trabalho Final de Graduação

ENTREVISTA EMPRESA

Empresa: Daiby / Jossana (RH)

Cidade: Sapiranga

Número total de funcionários:

Data: 06/08/2008

1. A empresa onde você trabalha costuma realizar atividades de integração com todos os funcionários?

SIM NÃO

- Torneio de futebol (1 vez ao ano), nos meses de janeiro e fevereiro.
- Torneio de futebol de salão (1 vez ao ano), nos meses de agosto e setembro.
- Festa de final de ano : administração, em média 200 pessoas (feminino em média 220, masculino em média 200).
- Festa junina.

2. Quais setores participam destas atividades? Quantos funcionários fazem parte destes setores?

1º: Administração

2º: Feminino (funcionários)

3º Masculino (funcionários)

3. Quais atividades/dinâmicas costumam ser realizadas?

Festas: almoço e janta, para os funcionários.

Festas com janta e dança para a administração.

4. Com que frequência isso acontece?

Uma vez ao ano.

5. A empresa dispõe de um local para essas atividades?

SIM NÃO

6. Onde fica este espaço?

Apenas refeitório.

7. Este espaço supre as necessidades da empresa?

SIM NÃO

Para estas atividades é alugado um espaço fora da empresa, como o SESI, CTG, ECOLAND e Areias Brancas.

8. O que você espera de um local que possa servir de apoio para essas atividades?

Espero encontrar muitos espaços de lazer, para que os funcionários possam descansar entre as atividades, talvez um espaço com pesca e atividades livres. Piscina é desnecessário.

Centro Universitário Feevale
Arquitetura e Urbanismo
Acadêmica: Luciana Sefrin Wasem
Pesquisa de campo para Trabalho Final de Graduação

ENTREVISTA EMPRESA

Empresa: Esquadrias Primos Ltda

Cidade: Novo Hamburgo

Número total de funcionários: 16 - Data: 06/05/2008

1. A empresa onde você trabalha costuma realizar atividades de integração com todos os funcionários?
i. SIM () NÃO
2. Quais setores participam destas atividades? Quantos funcionários fazem parte destes setores? Todos funcionários fazem parte destas atividades.
3. Quais atividades/dinâmicas costumam ser realizadas? Uma atividade de final de ano, uma integração entre os funcionários e a família deles, com janta, amigo secreto entre outros.
4. Com que frequência isso acontece? Uma vez ao ano.
5. A empresa dispõe de um local para essas atividades?
i. SIM () NÃO
6. Onde fica este espaço? Na chácara do proprietário da empresa que fica em Sapiranga.
7. Este espaço supre as necessidades da empresa?
i. () SIM () NÃO
8. O que você espera de um local que possa servir de apoio para essas atividades? Eu espero que o local tenha: Local para a prática de esportes, praças para as crianças, vários banheiros com chuveiro, um local amplo para um almoço (com churrasqueiras e cozinhas apropriadas), seria bom ter uma lancheria ou um mercadinho nesse local.

Centro Universitário Feevale
Arquitetura e Urbanismo
Acadêmica: Luciana Sefrin Wasem
Pesquisa de campo para Trabalho Final de Graduação

ENTREVISTA EMPRESA

Empresa: Maruá / Andréia (RH)
Cidade: Sapiranga
Número total de funcionários:
Data: 04/08/2008

- 1. A empresa onde você trabalha costuma realizar atividades de integração com todos os funcionários?**
 - i. SIM NÃO
 - ii. Somente jantares.

- 2. Quais setores participam destas atividades? Quantos funcionários fazem parte destes setores?**
 - i. No final do ano, com todos os funcionários.
 - ii. Com mais frequência para a administração e gerência.

- 3. Quais atividades/dinâmicas costumam ser realizadas?**
 - i. Existe quadra de futebol, onde ocorrem torneio entre os setores e salão de festas com churrasqueira, ambos sujeitos a reserva.

- 4. Com que frequência isso acontece?**
 - i. Uma vez ao ano, com todos os funcionários.

- 5. A empresa dispõe de um local para essas atividades?**
 - i. SIM NÃO
 - ii. quadra de futebol e salão de festas para 50 pessoas.

- 6. Onde fica este espaço?**
 - i. Na área da empresa.

- 7. Este espaço supre as necessidades da empresa?**
 - i. SIM NÃO
 - ii. Nos finais de ano, a empresa aluga um local para festa (ex. 15 de Novembro em Campo Bom).

- 8. O que você espera de um local que possa servir de apoio para essas atividades?**
 - a. Janta
 - b. Espaço para dança / palco para grupo musical
 - c. Um espaço para em média 500 pessoas.

Centro Universitário Feevale
Arquitetura e Urbanismo
Acadêmica: Luciana Sefrin Wasem
Pesquisa de campo para Trabalho Final de Graduação

ENTREVISTA EMPRESA

Empresa: Metalsinos / Nídia(RH)
Cidade: Araricá
Número total de funcionários: +/- 340
Data: 06/08/2008

- 1. A empresa onde você trabalha costuma realizar atividades de integração com todos os funcionários?**
 - i. SIM NÃO
 - ii. - Festa de final de ano por setores (funcionário + cônjuge)

- 2. Quais setores participam destas atividades? Quantos funcionários fazem parte destes setores?**
3. Todos os setores participam, porém são duas festas separadas.
4. 1º: Administração / gerência, em média 30 pessoas.
5. 2º: Funcionários, em média 310 pessoas.

- 6. Quais atividades/dinâmicas costumam ser realizadas?**
 - i. Atividades físicas, trabalho em equipe, buscando desenvolver e estimular a comunicação e o raciocínio lógico.

- 7. Com que frequência isso acontece?**
 - i. Uma vez ao ano.

- 8. A empresa dispõe de um local para essas atividades?**
 - i. SIM NÃO
 - ii. Salão de festas coberto (quiosque).
 - iii. Gramado para jogos de futebol (reservas para funcionários).

- 9. Caso sim, onde fica este espaço?**
 - i. Na sede da empresa

- 10. Este espaço supre as necessidades da empresa?**
 - i. SIM NÃO
 - ii. Dependendo da atividade, é necessário alugar um espaço fora, até para uma maior descontração.

- 11. O que você espera de um local que possa servir de apoio para essas atividades?**

Espaços abertos ao ar livre; espaços fechados para as atividades/brincadeiras.

Arquitetura e Urbanismo

Acadêmica: Luciana Sefrin Wasem

Pesquisa de campo para Trabalho Final de Graduação

ENTREVISTA EMPRESA

Empresa: Paquetá / Cristiane (RH)

Cidade: Saporanga

Número total de funcionários:

Data: 04/08/2008

- 1. A empresa onde você trabalha costuma realizar atividades de integração com todos os funcionários?**
 - i. SIM () NÃO
 - ii. Anualmente

- 2. Quais setores participam destas atividades? Quantos funcionários fazem parte destes setores?**
 - i. Setor administrativo e gerência, de 40 a 100 pessoas.

- 3. Quais atividades/dinâmicas costumam ser realizadas?**
 - i. Atividades para desenvolver competências.
 - ii. Atividades vivenciais – pátio.
 - iii. Jantares de celebração em um espaço em Novo Hamburgo.

- 4. Com que frequência isso acontece?**
 - i. 1 vez ao ano, setor de exportação, em média 40 pessoas.
 - ii. 2 a 3 vezes ao ano, setor da Dumond, 40 a 60 pessoas.
 - iii. Representantes de todo o Brasil.
 - iv. Área apoio – área comercial.

- 5. A empresa dispõe de um local para essas atividades?**
 - i. SIM () NÃO

- ii. Em Novo Hamburgo, onde ocorrem jantares e palestras, além de pequenos trabalhos de desenvolvimento em equipes.
- iii. Em Sapiranga, possui um auditório para 50 pessoas.

6. Onde fica este espaço?

- i. Sapiranga e Novo Hamburgo.

7. Este espaço supre as necessidades da empresa?

- i. () SIM (x) NÃO
- ii. É improvisado em função de custos.

8. O que você espera de um local que possa servir de apoio para essas atividades?

- Cadeiras confortáveis, auditório, equipamentos de áudio/visual de boa qualidade. (projektor, DVD, som)
- Espaço para coffe break
- Sala de reuniões
- Boa iluminação
- Contato com a natureza
- Salas de convenções (Uma grande para atender a todos, e salas menores para dividir por equipes).

Centro Universitário Feevale
Arquitetura e Urbanismo
Acadêmica: Luciana Sefrin Wasem
Pesquisa de campo para Trabalho Final de Graduação

ENTREVISTA EMPRESA

Empresa: Tec System Sistemas Eletrônicos Ltda
Cidade: Sapiranga
Número total de funcionários: 8
Data: 29/07/2008

1. A empresa onde você trabalha costuma realizar atividades de integração com todos os funcionários?
i. SIM NÃO
2. Quais setores participam destas atividades? Quantos funcionários fazem parte destes setores? Todos os setores participam.
3. Quais atividades/dinâmicas costumam ser realizadas? Almoços e jogos (boliche)
4. Com que frequência isso acontece? Eventualmente
5. A empresa dispõe de um local para essas atividades?
i. SIM NÃO
6. Onde fica este espaço?
7. Este espaço supre as necessidades da empresa?
i. SIM NÃO
8. O que você espera de um local que possa servir de apoio para essas atividades? Interessante para o rendimento e integração dos funcionários.

Apêndice B

Entrevistas aplicadas às agências de turismo.

ENTREVISTA AGÊNCIA DE VIAGENS

Agência: Mondiale Turismo / Marcele

Data: 06/05/2008

1. Existe uma procura por passeios voltados ao ecoturismo em Sapiranga?

SIM NÃO. Por quê?

Pois falta atrativos e infra-estrutura.

E nas cidades vizinhas?

SIM NÃO. Por quê?

Três Coroas - rafting / esportes radicais.

Gramado e Canela – esportes leves.

2. Qual o perfil das pessoas que buscam este tipo de viagem?

FAMÍLIAS AMIGOS ESTUDANTES – esportes radicais

GRUPOS DE SERVIÇOS EQUIPES DE TRABALHO

3. Qual o padrão de acomodações que estes clientes buscam?

ALTO MÉDIO MÉDIO/BAIXO

4. Quais épocas do ano este tipo de passeio é mais procurado?

VERÃO - Três Coroas INVERNO – Gramado e Canela

PRIMAVERA/OUTONO

5. Quais atrativos as pessoas procuram encontrar em pousadas voltadas ao ecoturismo?

6) TRILHAS ECOLÓGICAS, CASCATAS

1) ESPORTES RADICAIS (RAPEL, TIROLESA, ETC.)

3) QUADRAS ESPORTIVAS

4) PASSEIOS A CAVALO

2) PISCINAS

AÇUDES PARA PESQUE E PAGUE

5) ESPAÇO DE RECREAÇÃO PARA CRIANÇAS

outros – atividades esportivas para crianças, cinema e ecoturismo.

6. Você acha que existe viabilidade de um empreendimento voltado para o Ecoturismo no Morro Ferrabraz em Sapiranga? Por quê?

Sim, pois poderia ser retomado o city tour, como “Caminhos de Jacobina”.

7. Qual deveria ser o diferencial deste empreendimento?

Muitos turistas com filhos pequenos procuras hospedagem em locais que tenham o serviço de recreação para crianças, para que todos possam aproveitar o passeio.

Centro Universitário Feevale

Arquitetura e Urbanismo

Acadêmica: Luciana Sefrin Wasem

Pesquisa de campo para Trabalho Final de Graduação

ENTREVISTA AGÊNCIA DE VIAGENS

Agência: TRI Viagens / Fernanda

Data: 06/05/2008

1. Existe uma procura por passeios voltados ao ecoturismo em Sapiranga?

- i. SIM NÃO. Por quê ?
- ii. Pois falta infra-estrutura e manutenção dos caminhos para o Morro Ferrabraz.
- iii. **E nas cidades vizinhas?**
- iv. SIM NÃO. Por quê?
- v. As demais cidades apresentam boa infra-estrutura. Gramado, canela, Nova Petrópolis e Cambará.

2. Qual o perfil das pessoas que buscam este tipo de viagem?

- i. FAMÍLIAS AMIGOS ESTUDANTES – esportes radicais
- ii. GRUPOS DE SERVIÇOS EQUIPES DE TRABALHO
- iii. Muitos grupos tem buscado atividades como Arvorismo, oferecido no Bairro São Luís, pelo Sérgio (professor de vó).

3. Qual o padrão de acomodações que estes clientes buscam?

- i. ALTO MÉDIO MÉDIO/BAIXO

4. Quais épocas do ano este tipo de passeio é mais procurado?

- i. VERÃO INVERNO PRIMAVERA/OUTONO
- ii. Outubro/novembro, com as viagens de estudantes.

5. Quais atrativos as pessoas procuram encontrar em pousadas voltadas ao ecoturismo?

- i. TRILHAS ECOLÓGICAS, CASCATAS
- ii. ESPORTES RADICAIS (RAPEL, TIROLESA, ETC.)
- iii. QUADRAS ESPORTIVAS
- iv. PASSEIOS A CAVALO
- v. PISCINAS
- vi. AÇUDES PARA PESQUE E PAGUE
- vii. ESPAÇO DE RECREAÇÃO PARA CRIANÇAS

viii. () outros

6. Você acha que existe viabilidade de um empreendimento voltado para o Ecoturismo no Morro Ferrabraz em Sapiranga? Por quê?

- i. Seria muito bom! Serviria para alavancar o turismo na cidade. Acredito que deveria ser iniciativa privada e não da prefeitura, em função da manutenção.

7. Qual deveria ser o diferencial deste empreendimento?

Atividades esportivas radicais, city tour, talvez uma parceria entre pousada e agência de viagem.

Apêndice C

Proposta de zoneamento escolhida.