

CSH RIO 2016	CATEGORIZAÇÃO DE SERVIÇOS DE HOSPEDAGENS RIO 2016					
1	ÁREAS COMUNS					
REQUISITOS		CATEGORIZAÇÃO				
		STANDARD	ECONOMICO	TURISTICO	LUXO	LUXO SUPERIOR
1.1	Sinalização exterior clara ¹	PR	PR	PR	PR	PR
1.2	Decoração e ambientação compatível com a categoria	PR	PR	PR	PR	PR
1.3	Adaptador de tomada à disposição sob pedido	PR	PR	PR	PR	PR
1.4	Piscina	PR	PR	PR	PR	PR
1.5	Carrinhos para transporte de bagagens	PR	PR	PR	M	M
1.6	Sala para escritório virtual / business center, com equipamentos (com no mínimo computador e impressora)	PR	PR	PR	M	M
1.7	Sala de ginástica / musculação com equipamentos	PR	PR	PR	M	M
1.8	Gerador de Emergência com a possibilidade de cobertura nos elevadores e iluminação de emergência	PR	PR	PR	M	M
1.9	Medidas de segurança como opcionalmente circuitos internos de TV, dispositivos bloqueadores por chave magnética nos elevadores, entre outros	PR	PR	M	M	M
1.10	Entrada de serviço independente	PR	PR	M	M	M
1.11	Local específico para guarda de bagagens	PR	PR	M	M	M
1.12	Elevadores	PR	M	M	M	M
1.13	Banheiros sociais, masculino e feminino, separados entre si, com ventilação natural ou forçada	PR	M	M	M	M
1.14	Empregados uniformizados e identificados	PR	M	M	M	M
1.15	Sistema de sinalização interno que permita fácil acesso e circulação por todo o estabelecimento	M	M	M	M	M
1.16	Sinalização água quente / fria nos lavatórios e chuveiros	M	M	M	M	M
1.17	Equipamento telefônico nas áreas sociais para uso do hóspede	M	M	M	M	M
1.18	Climatização (refrigeração/ventilação - natural ou forçada - /adequada nas áreas sociais fechadas	M	M	M	M	M
1.19	Estado de conservação e manutenção das instalações e das construções em condições operacionais	M	M	M	M	M
1.20	Estado de conservação e manutenção dos equipamentos e do mobiliário em condições operacionais	M	M	M	M	M

1 - Legível, completa, de fácil visualização durante dia ou noite.

Legenda:

PR Preferenciais

M Mandatório

CSH RIO 2016		CATEGORIZAÇÃO DE SERVIÇOS DE HOSPEDAGENS RIO 2016				
2		UNIDADES HABITACIONAIS				
REQUISITOS		CATEGORIZAÇÃO				
		STANDARD	ECONOMICO	TURISTICO	LUXO	LUXO SUPERIOR
2.1	Espelho com lente de aumento em 100% das UH	PR	PR	PR	PR	PR
2.2	Decoração e ambientação compatível com a categoria	PR	PR	PR	PR	PR
2.3	Área útil da UH, exceto banheiro, com 11,00m2 (em no mínimo 70% das UH)	PR	M	M	M	M
2.4	Área útil da UH, exceto banheiro, com 13,00m2 (em no mínimo 80% das UH)	PR	PR	M	M	M
2.5	Área útil da UH, exceto banheiro, com 15,00m2 (em no mínimo 90% das UH)	PR	PR	PR	M	M
2.6	Área útil da UH, exceto banheiro, com 17,00m2 (100% das UH)	PR	PR	PR	PR	M
2.7	Banheiros com 2,00m2 (em no mínimo 70% das UH)	PR	M	M	M	M
2.8	Banheiros com 3,00m2 (em no mínimo 80% das UH)	PR	PR	M	M	M
2.9	Banheiros com 3,00m2 (em no mínimo 90% das UH)	PR	PR	PR	M	M
2.10	Banheiros com 4,00m2 (100% das UH)	PR	PR	PR	PR	M
2.11	Dispositivos para reprodução de filmes (como por exemplo: DVD ou Blu-RAY) nas UH	PR	PR	PR	PR	M
2.12	Roupa em 100% das UH	PR	PR	PR	PR	M
2.13	Chinelo em 100% das UH	PR	PR	PR	PR	M
2.14	8 amenidades, no mínimo, em 100% das UH	PR	PR	PR	PR	M
2.15	5 amenidades, no mínimo, em 100% das UH	PR	PR	PR	M	M
2.16	Espelho de corpo inteiro em 100% das UH	PR	PR	PR	M	M
2.17	Garrafa/copo de água potável disponível para consumo em 100% das UH	PR	PR	PR	M	M
2.18	Berço para bebês a pedido	PR	PR	PR	M	M
2.19	Travesseiro e cobertor suplementar disponível na UH	PR	PR	PR	M	M
2.20	Mini bar equipado em 100% das UH	PR	PR	PR	M	M
2.21	Controle da temperatura de climatização pelo hóspede na UH	PR	PR	PR	M	M
2.22	Canetas, lápis ou lapiseiras e bloco de notas em 100% das UH	PR	PR	PR	M	M
2.23	Secador de cabelo à disposição sob pedido	PR	PR	PR	M	M
2.24	Secador de cabelo nas UH's	PR	PR	PR	M	M
2.25	Extensão telefônica em 100% dos banheiros das UH	PR	PR	PR	M	M
2.26	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	PR	PR	M	M	M
2.27	Porta mala ou local apropriado para abrir a mala em 100% das UH	PR	PR	M	M	M
2.28	Lâmpada de leitura junto a cabeceiras em 100% das UH	PR	PR	M	M	M
2.29	Controle remoto de tv em 100% UH	PR	PR	M	M	M
2.30	Canais de TV por assinatura em 100% das UH	PR	PR	M	M	M
2.31	Cortina ou persiana em 100% das UH	PR	PR	M	M	M
2.32	Bidê ou ducha manual em 100% das UH	PR	PR	M	M	M
2.33	Tapete ou piso(toalha) em 100% dos banheiros	PR	PR	M	M	M
2.34	3 amenidades, no mínimo, em 100% das UH	PR	PR	M	M	M
2.35	Saco para lavanderia	PR	M	M	M	M
2.36	Mesa de cabeceira para cada leito ou entre dois leitos em 100% das UH	PR	M	M	M	M
2.37	Mini refrigerador em 100% das UH	PR	M	M	M	M
2.38	Climatização(refrigeração) adequada em 100% das UH	PR	M	M	M	M
2.39	Ramais telefônicos em 100% das UH	PR	M	M	M	M
2.40	TV em 100% das UH	PR	M	M	M	M
2.41	Mesa de trabalho ou bancada, com cadeira,com iluminação própria e ponto de energia e telefone, possibilitando o uso de aparelhos eletrônicos pessoais	PR	M	M	M	M
2.42	Acesso à internet disponível nas UH	PR	M	M	M	M
2.43	Suporte ou apoio para produtos de banho no box	PR	M	M	M	M
2.44	Manual dos serviços oferecidos no quarto em português e mais 1 idioma	PR	M	M	M	M
2.45	Uma toalha de rosto por hóspede	PR	M	M	M	M
2.46	Vedação opaca móvel(corta-luz) nas janelas em 100% das UH	PR	M	M	M	M

2.47	Área útil da UH, exceto banheiro, com 9,00m2 (em no mínimo 65% das UH)	M	M	M	M	M
2.48	Banheiros com 2,00m2 (em no mínimo 65% das UH)	M	M	M	M	M
2.49	Travesseiro e cobertor suplementar a pedido	M	M	M	M	M
2.50	Tomada em 100% das UH	M	M	M	M	M
2.51	Sabonete e uma toalha de banho por hóspede	M	M	M	M	M
2.52	Cesta de lixo em 100% dos banheiros	M	M	M	M	M
2.53	Sinalização água quente/ fria nos lavatórios e chuveiros	M	M	M	M	M
2.54	Água quente no chuveiro	M	M	M	M	M
2.55	Lavatório com bancada ou prateleira e espelho	M	M	M	M	M
2.56	Copos de vidro em 100% das UH	M	M	M	M	M
2.57	Roupa de cama, banho e colchoaria em condições operacionais	M	M	M	M	M
2.58	Cesta de lixo em 100% dos quartos	M	M	M	M	M
2.59	Estado de conservação e manutenção das instalações e da construção em condições operacionais	M	M	M	M	M
2.60	Estado de conservação e manutenção dos equipamentos e do mobiliário em condições operacionais ²	M	M	M	M	M
2.61	Tranca interna em 100% das UH	M	M	M	M	M
2.62	Armário, closet ou local específico para a guarda de roupa com ou sem porta em 100% das UH	M	M	M	M	M

2 - As instalações e o aspecto geral da construção devem apresentar manutenção apropriada e ausência de manchas, goteiras, descascamento de revestimentos, mofo, limo, avaria em móveis, etc.

PR Preferenciais

M Mandatório

CSH RIO 2016	CATEGORIZAÇÃO DE SERVIÇOS DE HOSPEDAGENS RIO 2016					
3	ALIMENTOS E BEBIDAS					
REQUISITOS		CATEGORIZAÇÃO				
		STANDARD	ECONOMICO	TURISTICO	LUXO	LUXO SUPERIOR
3.1	Bar	PR	PR	PR	M	M
3.2	Facilidades para bebês(cadeiras altas no restaurante, facilidades para aquecimento de mamadeiras e comidas etc.)	PR	PR	PR	M	M
3.3	Salão para café da manhã com número de lugares correspondente a pelo menos 30% da capacidade máxima de hóspedes	PR	PR	M	M	M
3.4	Cardápio do restaurante em português e mais um idioma	PR	M	M	M	M

PR Preferenciais

M Mandatório

CSH RIO 2016	CATEGORIZAÇÃO DE SERVIÇOS DE HOSPEDAGENS RIO 2016					
4	SERVIÇOS					
	REQUISITOS	CATEGORIZAÇÃO				
		STANDARD	ECONOMICO	TURISTICO	LUXO	LUXO SUPERIOR
4.1	Serviços acessórios (mínimo de 3) oferecidos em instalações no próprio hotel (por exemplo: salão de beleza, baby-sitter, 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	PR	PR	PR	PR	PR
4.2	Serviço de informação sobre a conta a UH	PR	PR	PR	PR	PR
4.3	Sommelier	PR	PR	PR	PR	M
4.4	Serviço de entrega de jornal na UH	PR	PR	PR	PR	M
4.5	Serviço de instrutor para sala de ginástica ou musculação	PR	PR	PR	PR	M
4.6	Serviço de mordomo	PR	PR	PR	PR	M
4.7	Serviços de mensageiro no período de 24 horas	PR	PR	PR	M	M
4.8	Serviço de concierge com local e funcionário exclusivo	PR	PR	PR	M	M
4.9	Serviço de manobrista	PR	PR	PR	M	M
4.10	Serviço de facilidades de escritório virtual / businesscenter (acesso à internet, obtenção de cópias, impressão de documentos)	PR	PR	PR	M	M
4.11	Serviço de suporte - Tecnologia de Informação	PR	PR	PR	M	M
4.12	Serviço de eventos (departamento especializado, pessoal dedicado)	PR	PR	PR	M	M
4.13	Serviço de preparação de dietas especiais (vegetarianas, hipocalóricas, etc.)	PR	PR	PR	M	M
4.14	Serviço de lavanderia para o mesmo dia	PR	PR	PR	M	M
4.15	Serviço de refeições leves e bebidas nas UH (room service) no período de 24 horas	PR	PR	PR	M	M
4.16	Serviço de café da manhã na UH	PR	PR	M	M	M
4.17	Serviço de restaurante ou "room service" disponível para almoço e jantar	PR	PR	M	M	M
4.18	Disponibilização de equipamento ou material para lustrar sapatos a pedido	PR	PR	PR	M	M
4.19	Serviço 'a la carte' no restaurante	PR	PR	PR	M	M
4.20	Serviço de abertura de cama	PR	PR	PR	M	M
4.21	Página na internet em português e mais um idioma	PR	PR	M	M	M
4.22	Serviço de troca de roupas de banho diariamente ou a critério do hospede	PR	PR	M	M	M
4.23	Serviço de troca de roupas de cama em dias alternados	PR	M	M	M	M
4.24	Serviços de telefonia em português e mais um idioma	PR	M	M	M	M
4.25	Serviço "Não Perturbe" / "Arrumar o quarto"	PR	PR	M	M	M
4.26	Serviço de limpeza para as UH a pedido	PR	PR	M	M	M
4.27	Serviço de troca de roupas de cama diariamente	PR	PR	M	M	M
4.28	Serviço de passadeira	PR	PR	M	M	M
4.29	Serviço de passadeira express	PR	PR	PR	M	M
4.30	Serviço de cofre em 100% das UH	PR	M	M	M	M
4.31	Serviço de despertador	PR	M	M	M	M
4.32	Serviço de conexão à internet nas áreas sociais	PR	M	M	M	M
4.33	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	PR	M	M	M	M
4.34	Serviço com capacidade de atendimento em cada turno, na portaria, em português e com conhecimento instrumental em mais um idioma estrangeiro	PR	M	M	M	M
4.35	Serviço de lavanderia	PR	PR	PR	M	M
4.36	Serviço de lavanderia express	PR	M	M	M	M
4.37	Disponibilização de informações e folhetos turísticos	PR	M	M	M	M
4.38	Serviço de troca de roupas de cama duas vezes por semana	M	M	M	M	M
4.39	Serviço de limpeza diária nas UH em uso	M	M	M	M	M

4.40	Pagamento com cartão de crédito ou de débito	M	M	M	M	M
4.41	Serviço de café da manhã no restaurante	M	M	M	M	M
4.42	Monitoramento das expectativas e impressões do hóspede em relação ao serviços ofertados, incluindo meios para pesquisar opiniões, reclamações e solucioná-las	M	M	M	M	M

PR Preferenciais

M Mandatório

CSH RIO 2016		CATEGORIZAÇÃO DE SERVIÇOS DE HOSPEDAGENS RIO 2016				
5		SUSTENTABILIDADE				
REQUISITOS		CATEGORIZAÇÃO				
		STANDARD	ECONOMICO	TURISTICO	LUXO	LUXO SUPERIOR
5.1	Utilização de iluminação de baixo consumo	PR	PR	PR	PR	PR
5.2	Utilização de sistema de economia de energia	PR	PR	PR	PR	PR
5.3	Utilização de sistema de redução de consumo	PR	PR	PR	PR	PR
5.4	Utilização de sistema de reutilização de água.	PR	PR	PR	PR	PR
5.5	Programa de treinamento para empregados relativo ao tema.	PR	PR	PR	PR	PR
5.6	Medidas permanentes de seleção de fornecedores (critérios ambientais, socioculturais e econômicos) para promover a sustentabilidade	PR	PR	PR	PR	PR
5.7	Medidas permanentes de sensibilização para os hóspedes em relação à sustentabilidade	PR	PR	PR	PR	PR
5.8	Medidas permanentes para valorizar a cultura local	PR	PR	PR	PR	PR
5.9	Medidas permanentes para geração de trabalho e renda, para a comunidade local	PR	PR	PR	PR	PR
5.10	Medidas permanentes para promover produção associada ao turismo	PR	PR	PR	PR	PR
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	PR	PR	PR	PR	PR
5.12	Medidas permanentes para tratamento de efluentes	PR	PR	PR	PR	PR
5.13	Medidas permanentes para minimizar a emissão de gases e odores provenientes de veículos, instalações e equipamentos	PR	PR	PR	PR	PR
5.14	Certificado de Construção sustentável de novos hotéis (green building certificate)	PR	PR	PR	PR	M
5.15	Medidas permanentes para o gerenciamento dos resíduos sólidos, com foco na redução, reuso e reciclagem	M	M	M	M	M

PR Preferenciais

M Mandatório

CSH RIO 2016	CATEGORIZAÇÃO DE SERVIÇOS DE HOSPEDAGENS RIO 2016					
6	ACESSIBILIDADE					
REQUISITOS		CATEGORIA				
		STANDARD	ECONOMICO	TURISTICO	LUXO	LUXO SUPERIOR
6.1	Cardápio em braille no restaurante	PR	PR	PR	PR	PR
6.2	Elevadores com sistema de anúncio dos pavimentos por voz	PR	PR	PR	M	M
6.3	Local para embarque e desembarque dos veículos, estacionamentos e garages, com rampas ou elevadores para pessoas com necessidades especiais	PR	PR	M	M	M
6.4	Balcão permanente ou provisório, para atendimento a pessoas com necessidades especiais, com altura máxima de 90 cm e mínima de 70 cm, funcionando durante o período dos jogos	PR	PR	M	M	M
6.5	Elevadores com botoeiras em braille	PR	PR	M	M	M
6.6	2% das unidades adaptadas para pessoas com necessidades especiais	PR	PR	M	M	M
6.7	Sanitário para pessoas com necessidades especiais, acessível diretamente ou por meio de rampas ou elevadores, atendendo às pessoas que estejam na recepção	M	M	M	M	M
6.8	Facilidade de acesso a todas as áreas do hotel, para pessoas com necessidades especiais, com pisos planos, rampas ou elevadores	M	M	M	M	M

PR Preferenciais

M Mandatório