

## DEPARTAMENTO-GERAL DO PESSOAL

PORTARIA Nº 221-DGP, 3 DE OUTUBRO DE 2007.

Aprova as Instruções Reguladoras para o  
Funcionamento dos Hotéis de Trânsito do Exército  
(IR 30-52).

O **CHEFE DO DEPARTAMENTO-GERAL DO PESSOAL**, no uso da atribuição que lhe confere o inciso II do art. 4º do Regulamento do Departamento-Geral do Pessoal (R-156), aprovado pela Portaria do Comandante do Exército nº 191, de 20 de abril de 2004 e, de acordo com o art. 112 das Instruções Gerais para a Correspondência, as Publicações e os Atos Administrativos no Âmbito do Exército (IG 10-42), aprovadas pela Portaria do Comandante do Exército nº 041, de 18 de fevereiro de 2002, resolve:

Art. 1º Aprovar as Instruções Reguladoras para o Funcionamento dos Hotéis de Trânsito do Exército (IR 30-52), que com esta baixa.

Art. 2º Estabelecer que esta Portaria entre em vigor na data de sua publicação.

Art. 3º Revogar as Portarias nº 031-DGS, de 05 de dezembro de 1986; nº 012-DGS, de 30 de agosto de 1996; e nº 023-DGS, de 12 de dezembro de 1996.

### **INSTRUÇÕES REGULADORAS PARA O FUNCIONAMENTO DOS HOTÉIS DE TRÂNSITO DO EXÉRCITO (IR 30-52)**

#### **ÍNDICE DOS ASSUNTOS**

	<b>Art.</b>
CAPÍTULO I - DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES .....	1º/5º
CAPÍTULO II - DAS CONDIÇÕES DE FUNCIONAMENTO .....	6º /7º
CAPÍTULO III - DA DOCUMENTAÇÃO .....	8º/14
CAPÍTULO IV - DA CLASSIFICAÇÃO .....	15/16
CAPÍTULO V - DO CONTROLE E DA FISCALIZAÇÃO .....	17/19
CAPÍTULO VI - DAS DIÁRIAS .....	20/34
CAPÍTULO VII - DAS RESERVAS PELOS USUÁRIOS .....	35
CAPÍTULO IV - DAS DISPOSIÇÕES GERAIS .....	36/44

Anexos:

ANEXO A - BOLETIM DE OCUPAÇÃO HOTELEIRA

ANEXO B - DEMONSTRATIVO ANUAL DO BOLETIM DE OCUPAÇÃO HOTELEIRA

ANEXO C - DEMONSTRATIVO DE PREÇOS PRATICADOS NO HT

ANEXO D - DEMONSTRATIVO DO QUESTIONÁRIO DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DO HÓSPEDE

ANEXO E - FICHA CADASTRO DE HOTEL DE TRÂNSITO

ANEXO F - FICHA DE REGISTRO DE HÓSPEDES

ANEXO G - MATRIZ DE AVALIAÇÃO E CLASSIFICAÇÃO

ANEXO H - QUESTIONÁRIO DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DO HÓSPEDE

## **INSTRUÇÕES REGULADORAS PARA O FUNCIONAMENTO DOS HOTÉIS DE TRÂNSITO DO EXÉRCITO (IR 30-52)**

### **CAPÍTULO I DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES**

Art. 1º Estas Instruções Reguladoras (IR) têm por finalidade regular o funcionamento dos Hotéis de Trânsito (HT) no âmbito do Exército.

Art. 2º Legislação básica de referência:

I - Lei nº 6.880, de 9 de dezembro de 1980 - Estatuto dos Militares (E-1);

II - Portaria nº 134, de 19 de março de 2007 - Instruções Gerais para os Hotéis de Trânsito do Exército (IG 30-52); e

III - Portaria nº 020-SEF, de 12 de outubro de 1988 - Normas para Exploração Econômica dos Bens e Imóveis sob Jurisdição do Ministério do Exército.

Art. 3º Para efeito destas IR define-se:

I - Boletim de Ocupação Hoteleira (Anexo A) - registro da quantidade e tipo de hóspedes em um determinado período, bem como da taxa de ocupação e do valor médio das diárias;

II - cálculo final de despesas - procedimento adotado pela recepção quando da saída do hóspede, caracterizando o encerramento da conta do mesmo;

III - Demonstrativo Anual do Boletim de Ocupação Hoteleira (Anexo B) - tabela estatística de consolidação dos Boletins de Ocupação Hoteleira, apresentando a taxa de ocupação mensal e anual, assim como dados relativos aos hóspedes;

IV - Demonstrativo de Preços Praticados no HT (Anexo C) - documento que permite o acompanhamento e a divulgação, pela RM e pela DAP, dos preços praticados pelo HT;

V - Demonstrativo do Questionário de Avaliação da Satisfação do Hóspede (Anexo D) - tabela estatística de consolidação dos Questionários de Avaliação da Satisfação do Hóspede;

VI - diária - preço da hospedagem correspondente à utilização da Unidade Habitacional (UH) e dos serviços incluídos, por um período básico de 24 (vinte e quatro) horas, observados os horários fixados para entrada e saída do usuário;

VII - Ficha Cadastro de HT (Anexo E) - documento de cadastramento do HT;

VIII - Ficha de Registro de Hóspedes (Anexo F) - formulário destinado à anotação dos dados pessoais dos hóspedes, que deverá ser assinado pelos mesmos;

IX - HT de serviço completo - aquele que oferece café da manhã, almoço, jantar, refeições leves e bebidas em locais próprios e nas UH;

X - HT de serviço parcial - aquele que não oferece todos os serviços listados no inciso IX deste artigo;

XI - Matriz de Avaliação e Classificação (Anexo G) - instrumento de avaliação do HT para fins de classificação ou mudança de categoria;

XII - Questionário de Avaliação da Satisfação do Hóspede (Anexo H) - destina-se a colher informações que indiquem o nível de satisfação do usuário quanto à qualidade das instalações e dos serviços do HT;

XIII - registro inicial - procedimentos adotados pela recepção por ocasião da chegada do hóspede;

XIV - Unidade Habitacional (UH) - espaço destinado à utilização pelo hóspede, para seu bem-estar, higiene e repouso, atingível a partir das principais áreas de circulação comuns do HT; e

XV - usuários ou hóspedes - pessoas que utilizam os HT.

Art. 4º Podem hospedar-se nos HT:

I - militares do Exército, da ativa, da reserva remunerada, reformados, pensionistas de militares do Exército, e seus dependentes;

II - militares das demais Forças Armadas e seus dependentes;

III - servidores civis do Exército e seus dependentes;

IV - militares das Forças Auxiliares e seus dependentes;

V - militares das Nações Amigas e seus dependentes; e

VI - outros, inclusive civis, a juízo do Comandante da Região Militar (RM) ou do Comandante, Chefe ou Diretor da Unidade Gestora (UG) designada para administrar o HT, desde que a reserva seja feita por um militar do Exército.

Art. 5º Quanto ao tipo, as UH do HT devem seguir o que dispõe o art 4º das IG 30-52, podendo diferenciar-se nos aspectos abaixo:

I - duas UH poderão ser conjugadas e adaptadas para que uma delas possa funcionar como sala de estar da outra, sendo, entretanto, sempre consideradas, para efeito de avaliação, como duas UH distintas; e

II - as portas entre UH conjugáveis deverão dispor de sistema que permita serem abertas somente por iniciativa de ambos ocupantes.

## CAPÍTULO II DAS CONDIÇÕES DE FUNCIONAMENTO

Art. 6º O período de permanência do usuário não poderá exceder a 30 (trinta) dias, salvo se houver capacidade ociosa ou com autorização do Cmt RM ou da UG do HT.

Art. 7º A interrupção ou a suspensão das atividades de HT somente será efetivada após autorização do Cmt RM, que informará o fato à Diretoria de Assistência ao Pessoal (DAP).

### CAPÍTULO III DA DOCUMENTAÇÃO

Art. 8º A Ficha Cadastro de HT deve ser remetida, à DAP, por meio da RM de vinculação, nos seguintes casos:

- I - quando ocorrer a solicitação de classificação inicial de HT; e
- II - anualmente, até 31 de outubro, contendo as alterações ocorridas no HT.

Parágrafo único. Quando não houver nenhuma alteração, a DAP deverá ser informada por meio de ofício, radiograma ou documento oficial da EBNET.

Art. 9º As informações pessoais do hóspede, contidas na Ficha de Registro de Hóspedes, deverão ser transcritas em um livro de registro de hóspedes ou em um sistema informatizado de cadastro de usuários.

Art. 10. A UG que administra o HT enviará à RM, anualmente, até 15 de janeiro, o Demonstrativo Anual do Boletim de Ocupação Hoteleira e o Demonstrativo do Questionário de Avaliação da Satisfação do Hóspede.

Art. 11. De posse dos demonstrativos dos HT de sua área de jurisdição, citados no art. 10 destas IR, a RM deverá:

- I - realizar um estudo sobre a taxa de ocupação do HT, o valor médio das diárias, o perfil e a satisfação dos usuários, a fim de identificar as ações preventivas e corretivas dos serviços prestados no HT;
- II - propor à UG, se for o caso, alterações na administração do HT, proporcionando alternativas que incentivem a ocupação, o aumento de receitas no período com menor taxa de ocupação e a maior satisfação dos hóspedes; e
- III - remetê-los à DAP, até 31 de janeiro.

Art. 12. As UG deverão informar à DAP e à RM de vinculação, anualmente, até 31 de outubro, ou quando solicitados, os preços praticados no HT, por meio do Demonstrativo de Preços Praticados no HT.

Art. 13. A Matriz de Avaliação e Classificação deve ser remetida, à DAP, por meio da RM de vinculação, nos seguintes casos:

- I - quando ocorrer a solicitação de classificação inicial de HT; e
- II - quando houver alterações ocorridas no HT que modifiquem a matriz anteriormente remetida.

Art. 14. A DAP poderá, eventualmente, solicitar às RM dados complementares relativos aos HT, visando a instruir o planejamento da alocação de recursos, bem como o acompanhamento da melhoria contínua da qualidade dos serviços prestados.

## CAPÍTULO IV DA CLASSIFICAÇÃO

Art. 15. A classificação do HT, em uma das categorias preconizadas no art. 15 das IG 30-52, será realizada pela RM, sendo definida em função da pontuação alcançada na Matriz de Avaliação e Classificação.

Art. 16. Para a classificação inicial do HT, a UG deverá encaminhar a Ficha Cadastro de HT e a Matriz de Avaliação e Classificação para a RM de vinculação.

§ 1º A classificação dada ao HT não será permanente e poderá ser alterada, tanto pela queda, quanto pela melhoria dos padrões utilizados para a classificação.

§ 2º Sempre que ocorrer melhoria das instalações e(ou) da qualidade dos serviços prestados, a UG que administra o HT deverá remeter novas Ficha Cadastro e Matriz de Avaliação e Classificação à RM de vinculação, solicitando a homologação da mudança de categoria e conseqüente reclassificação do HT.

§ 3º A RM deverá informar à DAP as classificações iniciais de HT realizadas, bem como as mudanças de classificação de HT, previstas nos §§ 1º e 2º deste artigo.

## CAPÍTULO V DO CONTROLE E DA FISCALIZAÇÃO

Art. 17. Os HT poderão, a qualquer época, ser vistoriados pela DAP, por meio de visitas técnicas, com o objetivo de:

I - orientar sobre as normas que regem suas atividades;

II - avaliar a situação e as condições dos itens e padrões pelos quais foram classificados; e

III - verificar se há gestão adequada.

Art. 18. Para atendimento dos aspectos de eficácia, eficiência e adequação de serviços ou sistemas de gestão, previstos nos diversos itens e padrões da Matriz de Avaliação e Classificação, os HT deverão instruir e treinar o pessoal, supervisionando e monitorando o seu desempenho.

Art. 19. Os principais padrões de diferenciação entre as categorias de HT são os seguintes:

I - nível dos serviços e dos sistemas de gestão;

II - dimensões das áreas (habitacional e social); e

III - condições de atendimento e de conforto oferecidas aos usuários, em função das instalações, dos equipamentos e dos serviços disponíveis.

## CAPÍTULO VI DAS DIÁRIAS

Art. 20. A diária inclui o café da manhã e poderá ser paga semanalmente ou quinzenalmente, caso o período de hospedagem comporte tal prazo.

§ 1º Poderá ser cobrada meia diária para os hóspedes cujo tempo de permanência na localidade e(ou) horários de chegada ou partida dos meios de transporte impeçam o pernoite no HT.

§ 2º Exceto o café da manhã, outras refeições poderão ser cobradas à parte, sendo seus preços estipulados pela administração do HT.

Art. 21. A RM fixará o horário de vencimento da diária à sua conveniência ou de acordo com os costumes locais, observado o limite de um só horário de vencimento em cada período de 24 (vinte e quatro) horas.

Parágrafo único. O pagamento das despesas de hospedagem nos HT deverá ser realizado em moeda nacional, ficando a critério da administração o recebimento por meio de cartões de crédito da rede privada.

Art. 22. O usuário que estiver na localidade para tratamento de saúde própria ou de dependente, comprovado por meio de documento hábil, terá direito à redução de 50% (cinquenta por cento) do valor da diária, pelo prazo máximo de cinco dias.

Art. 23. Os preços das diárias serão fixados pelos Cmt RM, calculados dentro dos parâmetros estabelecidos nas presentes IR, considerando a categoria do HT.

Art. 24. A diária para servidor civil do Exército será cobrada de acordo com a equivalência do cargo exercido pelo mesmo em relação aos postos e graduações.

Art. 25. A diária para civil autorizado a utilizar o HT será cobrada de acordo com o valor da diária de Oficial General (Of Gen).

Art. 26. Os HT devem buscar o equilíbrio na relação “receita-despesa” e, para tanto, os valores das diárias deverão ser fixados dentro das faixas abaixo, estabelecidas com base nas diárias dos militares, sem considerar a majoração destas em função das localidades de destino:

I - categoria “A” (luxo): até 60 % (sessenta por cento);

II - categoria “B” (padrão): até 50 % (cinquenta por cento); e

III - categoria “C” (simples): até 40 % (quarenta por cento).

Art. 27. Na fixação dos valores das diárias, devem, também, ser consideradas as seguintes condicionantes:

I - para apartamento e quarto, os preços terão como base os valores das diárias relativas ao círculo hierárquico do hóspede;

II - para suíte de HT de oficiais e mistos, os preços terão como base o valor da diária de Of Gen; e

III - no caso da hospedagem de um casal de militares, a diária será referenciada ao cônjuge de maior posto ou graduação.

Art. 28. Os valores das diárias, em princípio, não deverão ultrapassar 60% (sessenta por cento) do valor da diária média praticada por hotéis civis da localidade, de categoria equivalente à do HT.

Art. 29. Os acréscimos permitidos, para todos os tipos de UH, em função do número de ocupantes são os seguintes:

I - para um ocupante: diária normal;

II - para casal ou dois ocupantes: diária normal acrescida de até 30% (trinta por cento); e

III - cama suplementar na mesma UH, para acompanhante: acréscimo de até 30% (trinta por cento) do valor da diária.

Art. 30. As suítes dos HT de oficiais e mistos destinam-se, em princípio, a Of Gen, podendo, quando vagas, ser ocupadas por outros militares pagando a diária correspondente à de Of Gen.

Art. 31. Os valores fixados de acordo com os artigos 26 e 27, destas IR, são válidos para os militares e seus dependentes.

Art. 32. Quando o militar se fizer acompanhar de familiar que não seja seu dependente, poderá ser cobrado, deste, o mesmo valor da diária do militar, desde que o HT esteja com capacidade ociosa, evitando-se o prejuízo de vagas para os usuários prioritários, que são os militares do Exército e seus dependentes.

§ 1º O familiar só usufruirá deste benefício enquanto o militar estiver hospedado no HT.

§ 2º A decisão quanto à concessão deste benefício caberá à administração do HT.

Art. 33. Crianças até 6 (seis) anos de idade, inclusive, não pagarão diárias quando ocuparem a mesma UH dos pais ou responsável.

§ 1º Crianças de 07 (sete) a 10 (dez) anos de idade, inclusive, pagarão 20% (vinte por cento) da diária do militar, quando ocuparem a mesma UH dos pais ou responsável.

§ 2º Crianças ocupando outra UH pagarão a diária no mesmo valor da diária do militar.

Art. 34. Para facilidade de informações ao hóspede, os HT afixarão:

I - na recepção ou portaria:

a) nome, destinação e categoria do HT;

b) relação dos preços aplicáveis aos tipos de UH;

c) horário do início e do vencimento da diária;

d) os endereços e telefones da DAP e da RM, aos quais os usuários poderão dirigir eventuais reclamações e (ou) sugestões; e

e) a existência e a quantidade de UH adaptadas para portadores de deficiências.

II - nas UH, além das informações citadas no inciso anterior, as seguintes:

a) o tipo e o número da UH;

b) os serviços incluídos na diária, especialmente os de alimentação;

c) a data de início de vigência das tarifas; e

d) os preços dos serviços oferecidos pelo HT, tais como: frigobar, lavanderia, ligações telefônicas, serviço de quarto e outros.

## CAPÍTULO VII DAS RESERVAS PELOS USUÁRIOS

Art. 35. As reservas nos HT poderão ser efetuadas pelos meios de comunicações disponíveis nos mesmos, tais como rádio, fax, telefone, internet e outros, devendo todo o procedimento da reserva, incluindo prazos, ser regulado pela RM.

§ 1º O critério utilizado para o atendimento das solicitações de reservas deverá ser o cronológico, independentemente da antiguidade do usuário, com antecedência máxima de 180 (cento e oitenta) dias.

§ 2º Excepcionalmente, quando a reserva não puder ser atendida, a administração do HT deverá avisar ao usuário com antecedência, propondo-lhe alternativas de hospedagem, em meio civil, com o qual tenha convênio ou oferecendo-lhe outros períodos de hospedagem.

§ 3º A administração do HT poderá solicitar o pagamento antecipado do valor correspondente até uma diária, como garantia de reserva, que, em caso de “não comparecimento”, não será restituído, exceto mediante o cancelamento realizado com antecedência mínima de 72 (setenta e duas) horas.

§ 4º Nos casos de reservas de 1/3 (um terço) ou mais das UH, feitas pelo mesmo usuário ou para atender a um só evento, o prazo mínimo para seu cancelamento, com devolução do pagamento antecipado, será de 10 (dez) dias.

§ 5º O usuário deverá comprovar o pagamento da reserva ao HT até 72 (setenta e duas) horas após a data da reserva, a qual poderá ser cancelada caso este prazo não seja cumprido.

## CAPÍTULO VIII DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 36. A fim de agilizar o processamento das informações e diminuir o trâmite burocrático, os relatórios previstos nestas IR poderão ser enviados pelos meios eletrônicos disponíveis no âmbito da Força.

Art. 37. Os recursos financeiros necessários para a aplicação em HT deverão ser solicitados pelas UG às RM, até 30 Out do ano “A-1”, conforme modelo constante das Normas para Execução do Programa Pé-na-Estrada.

Art. 38. As RM consolidarão as solicitações de recursos financeiros para os HT, estabelecendo as prioridades para o atendimento e remetendo as mesmas à DAP, até 30 Nov de “A-1”, conforme previsto nas Normas para Execução do Programa Pé-na-Estrada.

Art. 39. A execução do cronograma de desembolso ficará condicionada à disponibilidade de recursos financeiros.

Art. 40. Os recursos financeiros alocados para os HT, pelo “Programa Pé-na-Estrada”, serão distribuídos pela DAP, após estudar as necessidades e as propostas encaminhadas pelas Regiões Militares.

Art. 41. Os hóspedes deverão ser estimulados pela administração do HT a preencher o Questionário de Avaliação da Satisfação do Hóspede.

Art. 42. O controle e a aplicação dos recursos financeiros arrecadados pelas UG, decorrentes do pagamento efetuado pelos hóspedes do HT, deverão seguir os procedimentos prescritos na legislação vigente.

Art. 43. Os HT que não estiverem regularmente cadastrados na DAP, ou não cumprirem o prescrito nos artigos 10 e 12 destas IR, não poderão receber recursos financeiros oriundos do "Programa Pé-na-Estrada" ou outros que porventura venham a ser alocados.

Art. 44. Os casos omissos ou duvidosos, verificados na aplicação destas IR, serão resolvidos pelo Chefe do Departamento-Geral do Pessoal, por proposta da DAP.

**ANEXO A**  
**BOLETIM DE OCUPAÇÃO HOTELEIRA**

MINISTÉRIO DA DEFESA EXÉRCITO BRASILEIRO (1) BOLETIM DE OCUPAÇÃO HOTELEIRA											
Nome do HT (2)		<input style="width: 100%;" type="text"/>									
Destinação (3)	Of <input type="checkbox"/>	Misto <input type="checkbox"/>	ST e Sgt <input type="checkbox"/>	Cb eSd <input type="checkbox"/>	Catg (4)	<input style="width: 100%;" type="text"/>					
Região (5)	<input type="checkbox"/>	OM (6)	<input style="width: 100%;" type="text"/>		Guarnição (7)	<input style="width: 100%;" type="text"/>	UF (8) <input type="checkbox"/>				
Nº UH (9)	<input type="checkbox"/>	Apto (10)	<input type="checkbox"/>	Suíte (11)	<input type="checkbox"/>	Quarto (12)	<input type="checkbox"/>	Solteiro (13)	<input type="checkbox"/>	Casal (14)	<input type="checkbox"/>
PERÍODO: _____ A _____ MÊS: _____ ANO: _____ (15)											
MOVIMENTO DE HÓSPEDES											
Nº de hóspedes no dia anterior (16)	Dia	Nº de entradas (17)	Nº de saídas (18)	Nº de hóspedes que pernoveram no HT (19)	Pernoite (20)						
					Quartos	Apto	Suíte	Soma			
	1										
	2										
	3										
	4										
	5										
	6										
	7										
	8										
	9										
	10										
	11										
	12										
	13										
	14										
	15										
	16										
	17										
	18										
	19										
	20										
	21										
	22										
	23										
	24										
	25										
	26										
	27										
	28										
	29										
	30										
	31										
TOTAL		(21)	(21)	(21)							(22)

Total de hóspedes no último dia do mês (23) <input style="width: 50px;" type="text"/>	Total de UH ocupadas no último dia do mês (24) <input style="width: 50px;" type="text"/>		
Taxa de ocupação mês (25) <input style="width: 100px;" type="text"/>			
<b>QUANTIDADE DE HÓSPEDES OCUPANTES</b>			
Militares: (26)	Ativa <input style="width: 50px;" type="text"/>	Reserva <input style="width: 50px;" type="text"/>	Dependentes <input style="width: 50px;" type="text"/>
Servidor Civil (Exército)	<input style="width: 50px;" type="text"/>	Outros <input style="width: 50px;" type="text"/>	Criança até 10 anos <input style="width: 50px;" type="text"/>
Homens <input style="width: 50px;" type="text"/>	Mulheres <input style="width: 50px;" type="text"/>	Da Guarnição <input style="width: 50px;" type="text"/>	Outras Guarnições <input style="width: 50px;" type="text"/>
Valor médio das diárias R\$ (27) <input style="width: 100px;" type="text"/>		_____ Administrador (nome P/G) - Assinatura	

### INSTRUÇÕES DE PREENCHIMENTO DO BOH

- Preencher diariamente.
- Consolidar no Demonstrativo Anual do Boletim de Ocupação Hoteleira e remeter à RM até 15 Jan.
- Mesmo em período sem movimento, deve-se preencher o Boletim.

### CABEÇALHO

- (01) Adaptar e completar o cabeçalho conforme a OM.
- (02) Nome do Hotel de Trânsito.
- (03) Se o HT é para Of, Misto, ST e Sgt ou Cb e Sd.
- (04) Categoria A, B ou C.
- (05) RM de vinculação.
- (06) OM responsável pelo HT.
- (07) Localidade.
- (08) Unidade de Federação.
- (09) Total de UH do HT (apartamentos, suítes e quartos).
- (10) Número de apartamentos.
- (11) Número de suítes.
- (12) Número de quartos.
- (13) Quantidade total de camas de solteiro.
- (14) Quantidade total de camas de casal.
- (15) Primeiro e último dia, mês e ano do movimento de hóspedes a que se refere o boletim.

### MOVIMENTO DE HÓSPEDES

- (16) Número de hospedados do dia anterior (transportar do campo 19 do dia anterior).
- (17) Número de hóspedes que deram entrada.
- (18) Número de hóspedes que deram saída.
- (19) Total de hóspedes que pernoveram no HT = (16) + (17) – (18).
- (20) Total de quartos, suítes e apartamentos ocupados na data.
- (21) Somatório do período considerado.
- (22) Somatório do período considerado.
- (23) Total de hóspedes que pernoveram no último dia do período considerado (transportar para a 1ª linha da coluna 16 do boletim do próximo período).
- (24) Total de UH ocupadas no último dia do período considerado.
- (25) Calculada conforme abaixo:

$TO = \frac{(\text{n}^\circ \text{ de UH ocupadas no período considerado}) \times 100}{(\text{total de UH disponíveis}) \times \text{n}^\circ \text{ de dias}} \text{ ou } \frac{(\text{campo n}^\circ 22) \times 100}{(\text{campo n}^\circ 09) \times \text{n}^\circ \text{ de dias}}$
--

## QUANTIDADE DE HÓSPEDES OCUPANTES

(26) Número total de militares (ativa, reserva e seus dependentes); Servidor Civil (Exército); outros; crianças até 10 anos; moradores da guarnição ou de outras guarnições; total de homens e mulheres.

(27) Somatório dos diferentes valores de diárias praticados pelo HT (Of, ST e Sgt, Cb e Sd, civis – solteiro, casal, com cama extra), dividido pelo número total de diferentes diárias praticadas pelo HT.

$$\text{VMD} = \frac{\text{Soma dos valores das diárias praticadas}}{\text{n}^\circ \text{ total das diferentes diárias praticadas}}$$

### ANEXO B DEMONSTRATIVO ANUAL DO BOLETIM DE OCUPAÇÃO HOTELEIRA

#### MINISTÉRIO DA DEFESA EXÉRCITO BRASILEIRO

(1)

#### DEMONSTRATIVO ANUAL DO BOLETIM DE OCUPAÇÃO HOTELEIRA

DADOS SOBRE O HT		Cod UG	RM	UF	Catg	PERFIL DOS USUÁRIOS												OCUPAÇÃO				VALOR MÉDIO DAS DIÁRIAS	
NOME HT:																		PERÍODO					
MESES	UH			LEITOS (CAMAS)			MILITAR		CIVIS			SEXO		CRIANÇA	ORIGEM		TOTAL	Tx Ocp (MENSA L)	MAIOR		MENOR		
	Apto	SUITE	TOTAL	Solt	CASAL	TOTAL	ATIV A	RESERV A	Depn	SC	OUTROS	M	F	ATÉ 10 ANOS	DA Gu	OUTRA S Gu	USUÁRIOS		MÊS	TAXA	MÊS	TAXA	
Jan																							
Fev																							
Mar																							
Abr																							
Mai																							
Jun																							
Jul																							
Ago																							
Set																							
Out																							
Nov																							
Dez																							
TOTAL																							

Quartel, em \_\_\_\_\_, de \_\_\_\_\_ de 200\_\_

\_\_\_\_\_  
Gestor do HT

(1) Adaptar e completar o cabeçalho conforme a OM.

## ANEXO C

### DEMONSTRATIVO DE PREÇOS PRATICADOS NO HT

<b>MINISTÉRIO DA DEFESA EXÉRCITO BRASILEIRO (1) DEMONSTRATIVO DE PREÇOS PRATICADOS NO HT DESTINAÇÃO: <u>OFICIAIS</u> (2)</b>	
<b>USUÁRIOS</b>	<b>PREÇOS</b>
<b>MILITAR DA ATIVA, INATIVO OU REFORMADO</b>	
Oficial General	
Oficial Superior	
Oficial Intermediário/Subalterno	
<b>CIVIS (3)</b>	

Administrador do HT (P/G)

- (1) Adaptar e completar o cabeçalho conforme a OM.
- (2) Esta tabela deve ser adaptada aos HT com outras destinações (misto, ST/Sgt e Cb/Sd)
- (3) Somente em caráter excepcional.

## ANEXO D

### DEMONSTRATIVO DO QUESTIONÁRIO DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DO HÓSPEDE

<b>MINISTÉRIO DA DEFESA EXÉRCITO BRASILEIRO (1) DEMONSTRATIVO DO QUESTIONÁRIO DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DO HOSPEDE</b>	
HT _____	



**ASPECTOS DE LOCALIZAÇÃO**

- Interior de OM c/ entrada independente  
 Interior de círculo/clube c/ entrada independente  
 Prédio independente c/ acesso a círculos/clubes

- Interior de OM c/entrada comum  
 Interior de círculo/clube c/entrada comum  
 Prédio independente s/ acesso a círculos/clubes

**EQUIPAMENTOS E SERVIÇOS DISPONÍVEIS NO APARTAMENTO, NA SUÍTE OU NO QUARTO**

- ( ) Telefone ( ) Armários p/ roupas ( ) Televisor ( ) Utensílios de Cozinha  
 ( ) Ferro de Passar ( ) Liquidificador ( ) Fogão ( ) Sistema de Aquecimento  
 ( ) Ventilador ( ) TV a Cabo ( ) Minibar ( ) Ar condicionado  
 ( ) Videocassete ( ) Cofre ( ) Som ambiente ( ) Outros ( citar)

**NO HOTEL**

- ( ) Passeios de barco ( ) Local para pesca ( ) Local para esportes aquáticos ( ) Passeios de bicicleta  
 ( ) Quadra de basquetebol ( ) Quadra de voleibol ( ) Quadra de tênis ( ) Fax  
 ( ) Passeios a cavalo ( ) Antena Parabólica ( ) Atendimento médico ( ) Sauna  
 ( ) Campo de futebol ( ) Área para camping ( ) Restaurantes (almoço e jantar) ( ) Zoológico  
 ( ) Sala de leitura ( ) Sala de ginástica ( ) Playground ( ) Salão de festas  
 ( ) Passeio Ecológico ( ) Viatura para traslados ( ) Som ambiente ( ) Videocassete  
 ( ) Auditório/Sala p/ eventos ( ) Estacionamento coberto ( ) Estacionamento descoberto ( ) Café da manhã  
 ( ) Guarda-bagagens ( ) Permitido animais ( ) Telefone disponível aos hóspedes ( ) Quadra poliesportiva  
 ( ) Bar ( ) Ferro de passar ( ) Cofre ( ) Lareira  
 ( ) Churrasqueira ( ) Lanchonete ( ) Piscina infantil ( ) Roupas de cama e banho  
 ( ) Lavanderia ( ) Elevador ( ) Computador p/ uso dos hóspedes ( ) TV por Assinatura  
 ( ) Ar condicionado no refeitório ( ) Piscina para adultos ( ) UH adaptada para pessoas com necessidades especiais ( ) Outros ( citar)

(1) Adaptar e completar o cabeçalho conforme a OM.

**ANEXO F****FICHA DE REGISTRO DE HÓSPEDES**

(1) Adaptar e completar o cabeçalho conforme a OM.

**MINISTÉRIO DA DEFESA**

**EXÉRCITO BRASILEIRO**

**(1)**

**FICHA DE REGISTRO DE HÓSPEDES**

POSTO/GRADUAÇÃO: \_\_\_\_\_

NOME COMPLETO: \_\_\_\_\_

NOME DOS ACOMPANHANTES	PARENTESCO	IDADE

MILITAR: ( ) ATIVA ( ) RESERVA	CIVIS: DEPENDENTE ( ) SC ( ) OUTROS ( )	IDADE:	SEXO: M ( ) F ( )
--------------------------------	---	--------	-------------------

IDENTIDADE:	ORGÃO EXPEDIDOR:
-------------	------------------

ENDEREÇO RESIDENCIAL: \_\_\_\_\_

CIDADE:	UF:	E-MAIL:
---------	-----	---------

OM:	TELEFONES:
-----	------------

PROCEDÊNCIA:	DESTINO:
--------------	----------

MOTIVO DA VIAGEM: ( ) FÉRIAS ( ) TRÂNSITO ( ) INSTALAÇÃO ( ) OUTROS \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
ASSINATURA

VALOR DA DIÁRIA: R\$ \_\_\_\_\_

ENTRADA:	SAÍDA:	UH Nº
DATA:                      HORA:	DATA:                      HORA:	

OBSERVAÇÕES:

**ANEXO G**  
**MATRIZ DE AVALIAÇÃO E CLASSIFICAÇÃO**  
**CABEÇALHO DA OM**  
**(TIPO E CATEGORIA)**

**MATRIZ DE AVALIAÇÃO E CLASSIFICAÇÃO DOS HT**

<b>ITENS GERAIS SEGURANÇA</b>	<b>SIM</b>	<b>NÃO</b>	<b>C</b>	<b>B</b>	<b>A</b>
1. Meios para controle do uso de cofres			10	10	10
2. Circuito interno de TV ou equipamento de segurança similar			10	10	10
3. Gerador de emergência			10	10	10
4. Aspectos construtivos de segurança (piso antiderrapante, parapeitos e outros)			10	10	10
5. Meios de controle de entrada e saída:					
a. das pessoas nas UH e de acesso ao setor habitacional			10	10	10
b. de veículos no estacionamento			10	10	10
6. Serviço de segurança no estabelecimento, por intermédio de:					
a. pessoal com formação adequada (própria ou contratada)			10	10	10
b. militar com a missão definida de segurança patrimonial			5	5	-
7. Preparo para lidar com situações de incêndio e pânico (assalto, explosão, inundação e outros):					
a. com equipes pré-determinadas, com treinamentos específicos (brigadas)			10	10	10
b. com treinamento geral do pessoal			5	5	5
8. Cobertura contra roubos, furtos e responsabilidades civis, divulgando-as ao usuário			20	20	20
<b>TOTAL MÁXIMO DE PONTOS</b>			110	110	105
<b>TOTAL DE PONTOS OBRIGATÓRIOS</b>			10	10	30
<b>SAÚDE/HIGIENE</b>	<b>SI M</b>	<b>NÃO O</b>	<b>C</b>	<b>B</b>	<b>A</b>
1. Equipamentos de primeiros socorros - ("Kit" de primeiros socorros)			10	10	10
2. Serviço de atendimento médico de urgência ( condições de evacuação para hospital)			10	10	10
3. Tratamento de resíduos			10	10	10
4. Imunização permanente contra insetos e roedores			10	10	10
5. Higiene do ambiente, das pessoas e dos serviços, com pessoal treinado e material adequado			10	10	10
6. Higienização do alimento "in natura" antes do armazenamento			10	10	10
7. Higienização adequada de equipamentos (roupas de cama, mesa e banho; louças; talheres e sanitários)			10	10	10
8. Tratamento/filtragem de água			10	10	10
<b>TOTAL MÁXIMO DE PONTOS</b>			80	80	80
<b>TOTAL DE PONTOS OBRIGATÓRIOS</b>			60	60	60

<b>CONSERVAÇÃO/MANUTENÇÃO</b>	<b>SI M</b>	<b>NÃO O</b>	<b>C</b>	<b>B</b>	<b>A</b>
1. Programa de prevenção e controle para conservação/manutenção de equipamentos e instalações:					
a. Plano escrito detalhando todo o programa de manutenção			20	20	20
b. Existência de uma rotina de conservação/ manutenção			5	-	-
<b>(*) OS PONTOS EM NEGRITO SÃO OBRIGATÓRIOS PARA A CATEGORIA</b>					
2. Oficina de manutenção ou contrato de terceirização, com responsável capacitado			20	20	20
3. Todos os equipamentos e instalações em estado de manutenção adequado dentro do prazo previsto			10	10	10
<b>TOTAL MÁXIMO DE PONTOS</b>			55	50	50
<b>TOTAL DE PONTOS OBRIGATÓRIOS</b>			15	30	50
<b>ATENDIMENTO AO HÓSPEDE</b>	<b>SIM</b>	<b>NÃO O</b>	<b>C</b>	<b>B</b>	<b>A</b>
1. Instalações e equipamentos com níveis de informatização capaz de assegurar maior comodidade aos usuários			20	20	20
2. Roupas lavada e passada no mesmo dia			20	20	20
3. Atendimento especial para autoridades e personalidades (tratamento VIP)			20	20	20
4. Facilidades de atendimento para minorias especiais (idosos, portadores de deficiência, etc.)			20	20	20
5. Qualificações específicas dos funcionários (curso de recepcionista, camareira, garçom, etc)			20	20	20
6. Treinamento/orientação do pessoal (supervisor responsável pelo acompanhamento dos serviços)			20	20	20

7. Presteza e cortesia (padronização de procedimentos de atendimento)			20	20	20
8. Monitoramento das expectativas e impressões dos usuários, incluindo meios para pesquisar opiniões, reclamações e solucioná-las (através de livros de opiniões, entrevistas com hóspedes, etc.)			30	30	30
9. Identificação adequada p/ os fornecedores de serviços com política de qualidade voltada, também, para os fornecedores			20	20	20
10. Apresentação, vestimentas e identificação adequadas para os empregados, personalizada para o HT			20	20	20
11. Serviço de reservas:					
a. no período de 24 horas			30	30	30
b. no período de 8 horas por dia			15	15	-
12. Serviço de recepção:					
a. no período de 24 horas			30	30	30
b. no período de 8 horas por dia (com escala de atendimento fora do expediente)			15	15	-
13. Serviço de limpeza			15	15	15
14. Serviço de arrumação diário			30	30	30
15. Serviço de manutenção			30	30	30
16. Serviço de governança			30	30	30
17. Serviço de refeições leves e bebidas nas UH			30	30	30
18. Divulgação dos compromissos e serviços oferecidos aos hóspedes			10	10	10
<b>TOTAL MÁXIMO DE PONTOS</b>			445	445	415
<b>TOTAL DE PONTOS OBRIGATÓRIOS</b>			105	165	295
<b>(*) OS PONTOS EM NEGRITO SÃO OBRIGATÓRIOS PARA A CATEGORIA</b>					

<b>ITENS ESPECIFICOS PORTARIA/RECEPÇÃO</b>	<b>SIM</b>	<b>NÃO</b>	<b>C</b>	<b>B</b>	<b>A</b>
1. Área ou local específico para o serviço de portaria/recepção/"lobby"			10	10	10
2. Local ou espaço para guarda de bagagem			10	10	10
3. Escaninhos individuais para correspondência, recados, mensagens, etc.			15	15	15
4. Equipamentos informatizados de controle, permitindo eficácia no "check in/check out"			30	30	30
5. Pessoal apto para prestar informações e serviços de interesse do usuário, com presteza, eficiência e cordialidade			15	15	15
6. Informações e folhetos turísticos			20	20	20
7. Decoração/conforto/ambientação compatível com a categoria			10	10	10
<b>TOTAL MÁXIMO DE PONTOS</b>			110	110	110
<b>TOTAL DE PONTOS OBRIGATÓRIOS</b>			20	50	110
<b>ACESSOS E CIRCULAÇÕES</b>	<b>SIM</b>	<b>NÃO</b>	<b>C</b>	<b>B</b>	<b>A</b>
1. Áreas adequadas e específicas para acesso e circulação fáceis e desimpedidas			20	20	20

nas dependências do estabelecimento, inclusive para portadores de deficiência					
2. Entrada de serviço independente			20	20	20
3. Identificação do acesso/circulação para orientação dos banhistas (área de praia)			15	15	15
4. Sistema interno de sinalização que permita fácil acesso e circulação por todo o estabelecimento			15	15	15
5. Decoração/conforto/ambientação compatível com a categoria			10	10	10
<b>TOTAL MÁXIMO DE PONTOS</b>			80	80	80
<b>TOTAL DE PONTOS OBRIGATÓRIOS</b>			25	60	60
<b>(*) OS PONTOS EM NEGRITO SÃO OBRIGATÓRIOS PARA A CATEGORIA</b>					

<b>SETOR HABITACIONAL</b>	<b>SIM</b>	<b>NÃO</b>	<b>C</b>	<b>B</b>	<b>A</b>
1. Todas as salas e quartos das UH com iluminação natural e ventilação adequada			15	15	15
2. Todas as UH com banheiros privativos e ventilação direta para o exterior ou forçada através de duto			15	15	15
3. Quarto de dormir com menor dimensão igual ou superior a 2,50 m e área igual ou superior a (no mínimo 90% das UH):					
a. 16 m <sup>2</sup>			25	25	25
b. 14 m <sup>2</sup>			20	20	20
c. 12 m <sup>2</sup>			15	15	15
d. 10 m <sup>2</sup>			10	10	-
e. 9 m <sup>2</sup>			5	-	-
4. Banheiro com área igual ou superior (no mínimo 90% das UH) a:					
a. 4 m <sup>2</sup>			25	25	25
b. 3,30 m <sup>2</sup>			20	20	20
c. 3 m <sup>2</sup>			15	15	15
d. 2,30 m <sup>2</sup>			10	10	-
e. 1,80 m <sup>2</sup>			5	-	-
5. UH com sala de estar de área igual ou superior a:					
a. 11 m <sup>2</sup>			20	20	20
b. 10 m <sup>2</sup>			15	15	15
c. 9 m <sup>2</sup>			10	10	10
d. 8 m <sup>2</sup>			5	5	5
6. Portas duplas de comunicação entre UH conjugáveis			20	20	20
7. Tranca interna nas UH			10	10	10

8. Rouparias auxiliares no setor habitacional			15	15	15
9. Local específico para material de limpeza			15	15	15
10. Condicionador de ar:					
a. em 100% das UH			20	20	20
b. no mínimo em 50% das UH			15	15	-
11 Ventilador em 100% das UH			10	-	-
12. Som ambiente nas UH			20	20	20
13. Minibar em 100% das UH e abastecidos com produtos variados			30	30	30
<b>(*) OS PONTOS EM NEGRITO SÃO OBRIGATÓRIOS PARA A CATEGORIA</b>					

14. TV em cores:					
a. em 100% das UH, com TV por assinatura a cabo ou por antena parabólica			30	30	30
b. em 100% das UH			20	20	20
c. no mínimo em 50% das UH			15	15	-
d. em salas de estar			10	10	10
15. Armário, closet ou local específico para guarda de roupa em 100% das UH			20	20	20
16. Mesa de cabeceira			15	15	15
17. Lâmpada de leitura junto às cabeceiras em 100% das UH			15	15	15
18. Sonorização controlada pelo hóspede em 100% das UH			15	15	15
19. Comando de aparelhos de som, ar condicionado, luz e TV na cabeceira das camas em 100% das UH			15	15	15
20. Suporte para malas em:					
a. 100% das UH			15	15	15
b. 50% das UH			15	15	15
21. Cortina em 100% das UH			15	15	15
22. Vedação opaca nas janelas em 100% das UH			15	15	15
23. Mesa para refeições com assento por leito em 100% das UH			15	15	15
24. Mesa de trabalho com iluminação própria e ponto de energia e telefone			20	20	20
25. Espelho de corpo inteiro em 100% das UH			15	15	15
26. Cofres para guarda de valores em 100% das UH			15	15	15
27. Camas com dimensões superiores às normais e travesseiros antialérgicos			15	15	15
28. Camas extras em depósitos			15	15	15
29. Acessórios básicos em 100% das UH ( sabonetes, dois copos, cestas de papéis de banheiros, cinzeiros etc)			30	30	30
30. Água quente em 100% das UH:					
a. em todas as instalações			30	30	30
b. no chuveiro			15	15	-
31. Lavatório com bancada e espelho em 100% das UH			20	20	20
32. Ducha higiênica em 100% das UH			20	20	20
33. Índice de iluminação suficiente para uso do espelho do banheiro, em 100% das			20	20	20

UH					
34. Tomada a meia altura para barbeador em 100% das UH			15	15	15
35. Indicação de voltagem das tomadas em 100% das UH			10	10	10
36. Box de chuveiro com área igual ou superior a 0,80 m <sup>2</sup> em 100% das UH			15	15	15
<b>(*) OS PONTOS EM NEGRITO SÃO OBRIGATÓRIOS PARA A CATEGORIA</b>					

37. Vedação para o box em 100% das UH			15	15	15
38. Suporte ou apoio para produtos de banho, no box, em 100 das UH			10	10	10
39. Acessórios complementares (material para escrever, saco de lavanderia, polidor de sapatos, cesta de papéis do quarto da UH, touca de banho, escova e pasta de dentes, xampu, etc.) em:					
a. mínimo de cinco itens			15	15	15
b. mínimo de três itens			15	15	-
40. Revestimentos, pisos, forrações, mobiliários e decoração com equipamentos de 1ª linha			15	15	15
41. Frequência de troca de roupas de cama; a cada mudança de hóspede e:					
a. diariamente			30	30	30
b. em dias alternados			20	20	20
c. duas vezes por semana			10	-	-
42. Frequência de troca de roupas de banho; a cada mudança de hóspede e:					
a. diariamente			30	30	30
b. em dias alternados			20	20	20
c. duas vezes por semana			10	-	-
43. Aviso "não perturbe", "arrumar o quarto imediatamente"			5	5	5
44. Ambientação/conforto/decoração compatível com a categoria			10	10	10
<b>TOTAL MÁXIMO DE PONTOS</b>			1075	1035	955
<b>TOTAL DE PONTOS OBRIGATÓRIOS</b>			120	250	520
<b>ÁREAS SOCIAIS</b>	<b>SIM</b>	<b>NÃO</b>	<b>C</b>	<b>B</b>	<b>A</b>
1. Banheiros sociais, masculino e feminino, separados entre si, com ventilação natural ou forçada			20	20	20
2. Banheiros especiais, adaptados para portadores de deficiência, respeitando as normas em vigor			20	20	20
3. Elevador social em prédio de quatro ou mais pavimentos			20	20	20
4. Estacionamento com número de vagas igual ou superior a 50% do número total de UH			20	20	20
5. Ar condicionado nas áreas sociais			20	20	20
6. Revestimentos, pisos, forrações, mobiliários e decoração com materiais de 1ª linha			20	20	20
7. Música ambiente nas áreas sociais			20	20	20
8. Ambientação/conforto/decoração compatível com a categoria			10	10	10
<b>TOTAL MÁXIMO DE PONTOS</b>			150	150	150
<b>TOTAL DE PONTOS OBRIGATÓRIOS</b>			10	30	90
<b>(*) OS PONTOS EM NEGRITO SÃO OBRIGATÓRIOS PARA A CATEGORIA</b>					

<b>COMUNICAÇÕES</b>	<b>SIM</b>	<b>NÃO</b>	<b>C</b>	<b>B</b>	<b>A</b>
1. Equipamento telefônico nas áreas sociais			20	20	20

2. Local apropriado para ligações telefônicas nas áreas sociais, com privacidade			20	20	20
3. Central telefônica, com ramais em todas as UH e setores do MeHEX			30	30	30
4. Telefones que permitam ligações DDD, com sistema de tarifação direta, em todas as UH			50	50	50
5. Equipamento para fax			20	20	20
<b>TOTAL MÁXIMO DE PONTOS</b>			140	140	140
<b>TOTAL DE PONTOS OBRIGATÓRIOS</b>			20	40	140
<b>ALIMENTOS E BEBIDAS</b>	<b>SI</b>	<b>NÃO</b>	<b>C</b>	<b>B</b>	<b>A</b>
1. Área de restaurante compatível com a quantidade de UH			20	20	20
2. Restaurante próprio ou terceirizado (em localidades que não possuam restaurantes próximos ao MeHEX)			20	20	20
3. Ambiente para café da manhã e refeições leves			20	20	20
4. Área de cozinha compatível com a área do restaurante			20	20	20
5. Copa central para o preparo de lanches e café da manhã (pode ser na própria cozinha)			20	20	20
6. Despensa para o abastecimento diário da cozinha			20	20	20
7. Condicionador de ar no restaurante			20	20	20
8. Aparador-móvel p/ apoio dos utensílios (quando oferecer refeições com sistema de serviço a "La Carte")			20	20	20
9. Toalhas e guardanapos de tecidos			20	20	20
10. Baixelas e talheres inox ou material equivalente			20	20	20
11. Louças e utensílios utilizados nas refeições em material de 1ª linha			20	20	20
12. Câmara frigorífica ou equipamentos similares			20	20	20
13. Sistema de exaustão mecânica no ambiente			20	20	20
14. Telas nas áreas de serviço com abertura para o exterior (ou outro sistema que evite a entrada de animais e insetos)			20	20	20
15. Cozinheiros e garçons com cursos de qualificação			30	30	30
16. "Barman" com curso de qualificação (caso exista um bar)			30	30	30
17. Serviço de alimentação com qualidade e em nível compatível com a categoria do estabelecimento no:					
a. café, almoço e jantar, no restaurante principal			30	30	30
b. café da manhã e nas refeições leves eventualmente oferecidas, em local adequado			10	10	10
18. Ambientação/conforto/decoração compatível com a categoria			10	10	10
<b>TOTAL MÁXIMO DE PONTOS</b>			390	390	390
<b>TOTAL DE PONTOS OBRIGATÓRIOS</b>			60	130	300
<b>(*) OS PONTOS EM NEGRITO SÃO OBRIGATÓRIOS PARA A CATEGORIA</b>					

<b>LAZER</b>	<b>SI</b>	<b>NÃO</b>	<b>C</b>	<b>B</b>	<b>A</b>
1. Sala de ginástica/musculação (disponível aos hóspedes)			30	30	30
2. Piscina (disponível aos hóspedes)			20	20	20
3. Sauna seca ou a vapor, com duchas, sala de repouso e serviço de bar (disponível aos hóspedes)			20	20	20
4. Ambiente reservado para leitura, visitas, jogos (bilhar, ping-pong, etc.)			10	10	10
5. Quadra de esportes (disponível aos usuários)			20	20	20
6. Área de lazer com um orientador de atividades, destinada a crianças			20	20	20

7. Programas de passeios turísticos pela localidade, com guia qualificado			30	30	30
8. Local e equipamentos para exibição de filmes (cinema ou vídeo)			30	30	30
9. Ambientação/conforto/decoração compatíveis com a categoria			10	10	10
<b>TOTAL MÁXIMO DE PONTOS</b>			190	190	190
<b>TOTAL DE PONTOS OBRIGATÓRIOS</b>			-	10	40
<b>SERVIÇOS ADICIONAIS</b>	<b>SI M</b>	<b>NÃ O</b>	<b>C</b>	<b>B</b>	<b>A</b>
1. Ambiente, instalações e/ou equipamentos adequados destinados a: salão de beleza, "baby-sitter", venda de jornais e revistas, loja de conveniência, locação de automóveis, etc.			30	30	30
2. Divulgação dos serviços disponíveis			15	15	15
3. Sala VIP com equipamentos (microcomputador, fax, copiadora, TV, minisala de reuniões, área de estar e outros)			30	30	30
<b>TOTAL MÁXIMO DE PONTOS</b>			75	75	75
<b>TOTAL DE PONTOS OBRIGATÓRIOS</b>			15	15	15
<b>LOCALIZAÇÃO</b>	<b>SI M</b>	<b>NÃ O</b>	<b>C</b>	<b>B</b>	<b>A</b>
1. Região:					
a. urbana balneária			30	30	30
b. urbana central			15	15	15
c. urbana periférica			10	10	10
d. suburbana			5	5	5
e. serrana			20	20	20
2. Situação:					
a. independente			20	20	20
b. comum com círculo militar			15	15	15
c. comum com uma OM			5	5	5

3. Entrada:					
a. independente			20	20	20
b. comum com círculo militar			15	15	15
c. comum com uma OM			5	5	5
<b>TOTAL MÁXIMO DE PONTOS</b>			160	160	160
<b>TOTAL DE PONTOS OBRIGATÓRIOS</b>			-	20	20

<b>TOTAL DE PONTOS OBRIGATÓRIOS</b>	<b>GERAL</b>		<b>190</b>	<b>265</b>	<b>435</b>
			<b>270</b>	<b>605</b>	<b>129</b>

OS	ESPECÍFICO				5
	TOTAL	PONTOS MÍNIMOS PARA CLASSIFICAÇÃO POR CATEGORIA	460	870	1730

**SIM - equivale à pontuação estabelecida para o quesito**

**NÃO - equivale à pontuação 0 (ZERO)**

## ANEXO H

### QUESTIONÁRIO DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DO HÓSPEDE

**MINISTÉRIO DA DEFESA  
EXÉRCITO BRASILEIRO  
(1)**

**QUESTIONÁRIO DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DO HÓSPEDE**

PREZADO HÓSPEDE,

Este Hotel de Trânsito (HT) sente-se honrado em recebê-lo.

Esperamos que sua estada seja das mais agradáveis e, para tanto, nossas equipes estão preparadas para proporcionar-lhe bem-estar e satisfação.

Visando a aprimorar cada vez mais nossos serviços, gostaríamos de receber sua opinião por meio da avaliação das perguntas abaixo. Após o preenchimento, por favor, entregue-o na Recepção. Esta sua colaboração é muito valiosa e será de grande utilidade para o aperfeiçoamento dos serviços prestados.

Muito obrigado,  
Administrador do HT

<p>1. Como foi o atendimento de sua reserva? a. ( ) Ótimo b. ( ) Bom c. ( ) Regular d. ( ) Ruim</p> <p>2. Qual a sua opinião sobre os serviços:</p> <table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td></td> <td style="text-align: center;">Ótimo</td> <td style="text-align: center;">Bom</td> <td style="text-align: center;">Regular</td> <td style="text-align: center;">Ruim</td> </tr> <tr> <td>a. Portaria</td> <td style="text-align: center;">( )</td> <td style="text-align: center;">( )</td> <td style="text-align: center;">( )</td> <td style="text-align: center;">( )</td> </tr> <tr> <td>b. Recepção</td> <td style="text-align: center;">( )</td> <td style="text-align: center;">( )</td> <td style="text-align: center;">( )</td> <td style="text-align: center;">( )</td> </tr> </table>		Ótimo	Bom	Regular	Ruim	a. Portaria	( )	( )	( )	( )	b. Recepção	( )	( )	( )	( )	<p>5. Qualidade de sua Unidade Habitacional</p> <table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td></td> <td style="text-align: center;">Ótimo</td> <td style="text-align: center;">Bom</td> <td style="text-align: center;">Regular</td> <td style="text-align: center;">Ruim</td> </tr> <tr> <td>a. Aparência</td> <td style="text-align: center;">( )</td> <td style="text-align: center;">( )</td> <td style="text-align: center;">( )</td> <td style="text-align: center;">( )</td> </tr> <tr> <td>b. Limpeza</td> <td style="text-align: center;">( )</td> <td style="text-align: center;">( )</td> <td style="text-align: center;">( )</td> <td style="text-align: center;">( )</td> </tr> <tr> <td>c. Funcionamento de aparelhos, instalações elétricas e hidráulicas</td> <td style="text-align: center;">( )</td> <td style="text-align: center;">( )</td> <td style="text-align: center;">( )</td> <td style="text-align: center;">( )</td> </tr> </table> <p>6. Serviço da equipe do HT:</p>		Ótimo	Bom	Regular	Ruim	a. Aparência	( )	( )	( )	( )	b. Limpeza	( )	( )	( )	( )	c. Funcionamento de aparelhos, instalações elétricas e hidráulicas	( )	( )	( )	( )
	Ótimo	Bom	Regular	Ruim																																
a. Portaria	( )	( )	( )	( )																																
b. Recepção	( )	( )	( )	( )																																
	Ótimo	Bom	Regular	Ruim																																
a. Aparência	( )	( )	( )	( )																																
b. Limpeza	( )	( )	( )	( )																																
c. Funcionamento de aparelhos, instalações elétricas e hidráulicas	( )	( )	( )	( )																																

**MINISTÉRIO DA DEFESA  
EXÉRCITO BRASILEIRO  
(1)**

**QUESTIONÁRIO DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DO HÓSPEDE**

PREZADO HÓSPEDE,

Este Hotel de Trânsito (HT) sente-se honrado em recebê-lo.

Esperamos que sua estada seja das mais agradáveis e, para tanto, nossas equipes estão preparadas para proporcionar-lhe bem-estar e satisfação.

Visando a aprimorar cada vez mais nossos serviços, gostaríamos de receber sua opinião por meio da avaliação das perguntas abaixo. Após o preenchimento, por favor, entregue-o na Recepção. Esta sua colaboração é muito valiosa e será de grande utilidade para o aperfeiçoamento dos serviços prestados.

Muito obrigado,  
Administrador do HT

c. Mensageiro            ( )    ( )    ( )    ( )	Ótimo    Bom    Regular    Ruim
d. Telefonista            ( )    ( )    ( )    ( )	a. Cordialidade        ( )    ( )    ( )    ( )
e. Arrumadeira          ( )    ( )    ( )    ( )	b. Eficiência            ( )    ( )    ( )    ( )
f. Lavanderia            ( )    ( )    ( )    ( )	c. Presteza              ( )    ( )    ( )    ( )
g. Serviço de quarto    ( )    ( )    ( )    ( )	7. Sugestões para melhorar os serviços de nosso HT:
3. Qual sua opinião sobre alimentos e bebidas?	_____
Ótimo    Bom    Regular    Ruim	_____
a. Café da manhã        ( )    ( )    ( )    ( )	_____
b. Refeições            ( )    ( )    ( )    ( )	_____
c. Minibar                ( )    ( )    ( )    ( )	_____
4. Estado geral do HT:	_____
Ótimo    Bom    Regular    Ruim	_____
a. Edifício externo      ( )    ( )    ( )    ( )	_____
b. Recepção, áreas públicas	_____
e áreas de recreação    ( )    ( )    ( )    ( )	_____
c. Unidades Habitacionais	_____
( )	_____
d. Conservação geral    ( )    ( )    ( )    ( )	_____

(1) Adaptar e completar o cabeçalho conforme a OM.