

	<b>INSTRUÇÃO</b>	Código: PA16-IT02 Revisão: 6.0 Publicação: 01/08/2025
	HOSPEDAGEM	Página: 1/3

## 1. OBJETIVO

Descrever o processo hospedagem considerando a reserva, entrada (check in) e saída (check out) dos Associados.

### Nota 1:

- Onde se lê DOCUMENTO interpreta-se INFORMAÇÃO DOCUMENTADA MANTIDA
- Onde se lê REGISTRO interpreta-se INFORMAÇÃO DOCUMENTADA RETIDA
- Onde se lê PRESTADOR interpreta-se PROVEDOR EXTERNO

## 2. PROCEDIMENTO

O Regulamento das Sedes de Lazer é o PA16-IT03.

### 2.1 RECEBE NOTIFICAÇÃO DE RESERVA E REGISTRA

As reservas são efetuadas da seguinte forma, para as Sedes de Lazer:

- O Associado entra em contato com o departamento de Turismo para efetuar a inscrição, reserva ou pagamento, de acordo com o edital de reserva;
- Em caso de confirmação de reserva, o registro deverá ser efetuado no sistema de reserva e na falta dele, no PA16-FO09;
- Quando o associado efetua o pagamento o departamento de Turismo gera um número de doc para o departamento financeiro;
- As informações são confirmadas no sistema de reserva e na falta dele, enviadas por e-mail, sendo a responsabilidade da Sede, a verificação periódica das informações;
- Em caso de convidados, deverá ter o termo de responsabilidade, conforme PA16-FO04;
- A reserva de churrasqueira deve ser lançada no sistema de reserva e na falta dele, deve ser feita encaminhando e-mail para a Sede. Os Associados devem enviar a listagem de convidados, e seguir as regras de acordo com o Artigo 20 do Regulamento (PA16-IT03);
- Para a Sede Campestre, a reserva de churrasqueira deve ser realizada através do preenchimento e envio do PA16-FO07;

**Nota 2:** Em caso de bloqueio de período na Sede de Lazer, deve-se ter a autorização da Diretoria.

### 2.2 REGISTRA A ENTRADA (CHECK IN) – SEDES DE LAZER

Os responsáveis das Sedes de Lazer, devem:

- Recepcionar o Associado;
- Verificar se a quantidade de pessoas e as idades, correspondem à reserva confirmada no sistema de reserva e voucher;
- Pedir para o Associado assinar a Guia de Entrada;
- Passar informações sobre o horário de café da manhã, funcionamento das aéreas comuns e horário de saída;

	<b>INSTRUÇÃO</b>	<b>Código:</b> PA16-IT02 <b>Revisão:</b> 6.0 <b>Publicação:</b> 01/08/2025
	HOSPEDAGEM	<b>Página:</b> 3/3

- Passar informações como: utilização das piscinas, playground, bicicletas, pedalinhos, quadras e cadeiras de praia e
- Informar sobre a forma de pagamento.

**Nota 3:** Em caso de extra, como diária, número de pessoas e consumos locais, o mesmo deverá ser cobrado obrigatoriamente na Sede respectiva, registrado nos sistemas pertinentes e no PA16- FO08.

**Nota 4:** Para os Associados que não têm a reserva efetuada, é necessário realizar a reserva no sistema de reserva, registrar na planilha PA16-FO08, e enviar ao departamento de Turismo, para fins de registro.

### 2.3 ENVIA PARA CAMAREIRA

Todas as reservas contempladas no sistema de hospedagem devem ser impressas e notificadas à camareira, para a arrumação dos apartamentos/chalés, de acordo com as normas e quantidades de pessoas.

Havendo alteração no check in, a mesma deve ser comunicada, de imediato para a camareira.

### 2.4 A SEDE FAZ O FECHAMENTO (CHECK OUT)

Na saída dos Associados, os responsáveis das Sedes de Lazer, devem efetuar o seguinte procedimento:

- Efetuar o check out no sistema de hospedagem ou registrar na planilha PA16- FO08;
- Informar aos associados das despesas que o mesmo teve durante a estada;
- Cobrar do associado o valor correspondente das despesas e seguir as instruções do departamento Financeiro para prestação de contas e
- O relatório de hospedagem PA16-FO08 ou sistema de hospedagem deve ser enviado semanalmente para o departamento de Turismo, que enviará o formulário de satisfação, PA16-FO05, PA16-FO06 ou PA16-FO10, para os Associados.

## 3. CONTROLE DA INFORMAÇÃO DOCUMENTADA RETIDA

Identificação/ Nome	Distribuição	Armazenamento				Uso	Controle de alteração	Tempo de Retenção (mínimo)		Destinação Final
		Acesso	Forma	Preservação	Recuperação			Arquivo Vivo	Arquivo Morto	
PA16- FO04	Turismo	Rede Turismo	Eletrônica	Backup diário	Mês de Hospedagem	Interno	Conforme PG18-FO01	3 meses	3 meses	Deletar
PA16- FO05	Turismo	Rede Turismo	Eletrônica	Backup diário	Mês de Hospedagem	Interno	Conforme PG18-FO01	3 meses	3 meses	Deletar
PA16-FO06	Turismo	Rede Turismo	Eletrônica	Backup diário	Mês de Hospedagem	Interno	Conforme PG18-FO01	3 meses	3 meses	Deletar
PA16- FO07	Turismo	Rede Turismo	Eletrônica	Backup diário	Mês de Hospedagem	Interno	Conforme PG18-FO01	3 meses	3 meses	Deletar
PA16- FO08	Turismo	Rede Turismo	Eletrônica	Backup diário	Mês de Hospedagem	Interno	Conforme PG18-FO01	3 meses	3 meses	Deletar
PA16- FO09	Turismo	Rede Turismo	Eletrônica	Backup diário	Mês de Hospedagem	interno	Conforme PG18-FO01	3 meses	3 meses	Deletar
PA16-FO10	Turismo	Rede Turismo	Eletrônica	Backup diário	Mês de Hospedagem	Interno	Conforme PG18-FO01	3 meses	3 meses	Deletar

**CÓPIA CONTROLADA ELETRONICAMENTE, QUANDO IMPRESSA TORNA-SE CÓPIA NÃO CONTROLADA**

	<b>INSTRUÇÃO</b>	<b>Código:</b> PA16-IT02 <b>Revisão:</b> 6.0 <b>Publicação:</b> 01/08/2025
	<b>HOSPEDAGEM</b>	<b>Página:</b> 3/3

#### 4. HISTÓRICO DAS REVISÕES

Revisão Nº	Data	Descrição
0.0	05/05/2014	Elaboração do documento
1.0	01/06/2014	Revisão geral
2.0	20/07/2017	Revisão geral e alteração nos itens 2.1.1.1, 2.1.1.2, 2.1.2 e 3
3.0	13/09/2021	Alteração da nomenclatura de Pós-Venda para Satisfação
4.0	30/06/2023	Alteração geral do documento e dos itens 3 e 5
5.0	12/09/2023	Alteração da codificação do PA16-FO10 - Regulamento das Sedes para PA16-IT03
6.0	01/08/2025	Inclusão do PA16-FO10 no item 2.4 e no item 3

#### 5. APROVAÇÕES

<b>Elaborado / Revisado por:</b>	<b>Aprovado por:</b>
Coordenador(a) de Turismo / Auditor de Processos	Gerente de Turismo