



# PROCESSO

HOSPEDAGEM, RECREAÇÃO E LAZER

Código: PA16

Revisão: 4.0

Publicação: 01/08/2025

Página: 1/3

## 1. OBJETIVO

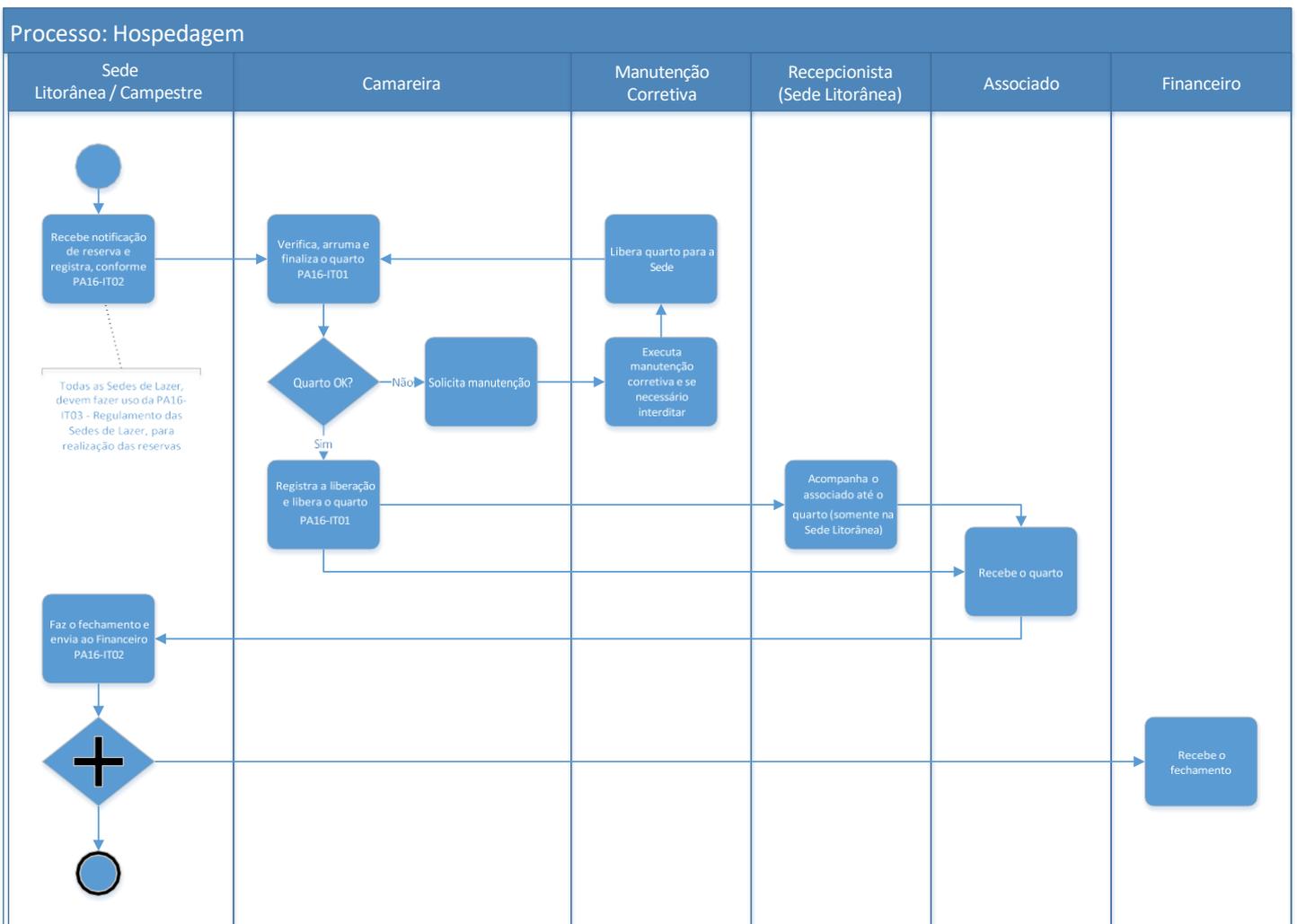
Descrever como são realizados os processos de hospedagem, recreação e lazer.

### 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

### 2.1 FLUXO DO PROCESSO



	<b>PROCESSO</b>	Código: PA16 Revisão: 4.0 Publicação: 01/08/2025
	HOSPEDAGEM, RECREAÇÃO E LAZER	Página: 2/3

### 3. DETALHAMENTO DO PROCESSO

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

- As normas de prazo para pagamento, cancelamento e reembolso seguem o regulamento das Sedes, PA16-IT03, bem como o edital de divulgação de reservas;
- As reservas confirmadas devem seguir o PA16-IT02;
- A arrumação dos apartamentos deve seguir o PA16- IT01.

**Nota 2:** As Sedes devem considerar as informações contidas em sistema, não sendo uma obrigatoriedade o envio do resumo e voucher de reserva.

### 4. FECHAMENTO DA HOSPEDAGEM

O atendente deve realizar os seguintes procedimentos:

- Realizar a checagem das comandas ou sistema de reservas;
- Seguir o processo PS22 para informes financeiros;
- Efetuar o checkout no sistema de reserva e registrar na planilha, PA16- FO08;
- Informar e cobrar do associado o valor referente às despesas extras, seguindo o PS22, para prestação de contas;
- Enviar semanalmente o relatório de hospedagem, PA16-FO08, ou sistema de reserva, para o departamento de Turismo, que enviará a pesquisa de satisfação ao Associado, utilizando o PA16-FO05 , PA16-FO06 ou PA16-FO10.

### 5. INDICADORES

Nº de Indicadores	Requisito	Nome do Indicador	Fórmula do Indicador	Meta	Frequência	Técnica de Medição	Responsável pela medição
1	Requisito ISO 9001:2015: 4.4.1.c / 9.1.1.b	Satisfação do associado referente ao atendimento prestado pela Sede de Lazer	pesquisas com nota >= 90% / nº total de pesquisas respondidas *100%	% de análises boa >= 90%	Mensal	Contagem das notas atribuídas >= 90%	Gerente de Turismo

### 6. 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- 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- FO08	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

	<b>PROCESSO</b>	Código: PA16 Revisão: 4.0 Publicação: 01/08/2025
	HOSPEDAGEM, RECREAÇÃO E LAZER	Página: 3/3

## 7. HISTÓRICO DAS REVISÕES

Revisão Nº	Data	Descrição
0.0	05/05/2014	Elaboração do documento
1.0	01/06/2014	Revisão geral do documento
2.0	20/07/2017	Revisão geral do documento
3.0	12/09/2023	Revisão geral do documento e alteração do fluxo
4.0	01/08/2025	Inclusão do PA16-FO10 no item 4 e no item 6. Alteração do nome do indicador do processo.

## 8. APROVAÇÕES

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