

	PROCESSO	Código: PA16 Revisão: 5.0 Publicação: 05/03/2026
		Página: 1/3

1. OBJETIVO

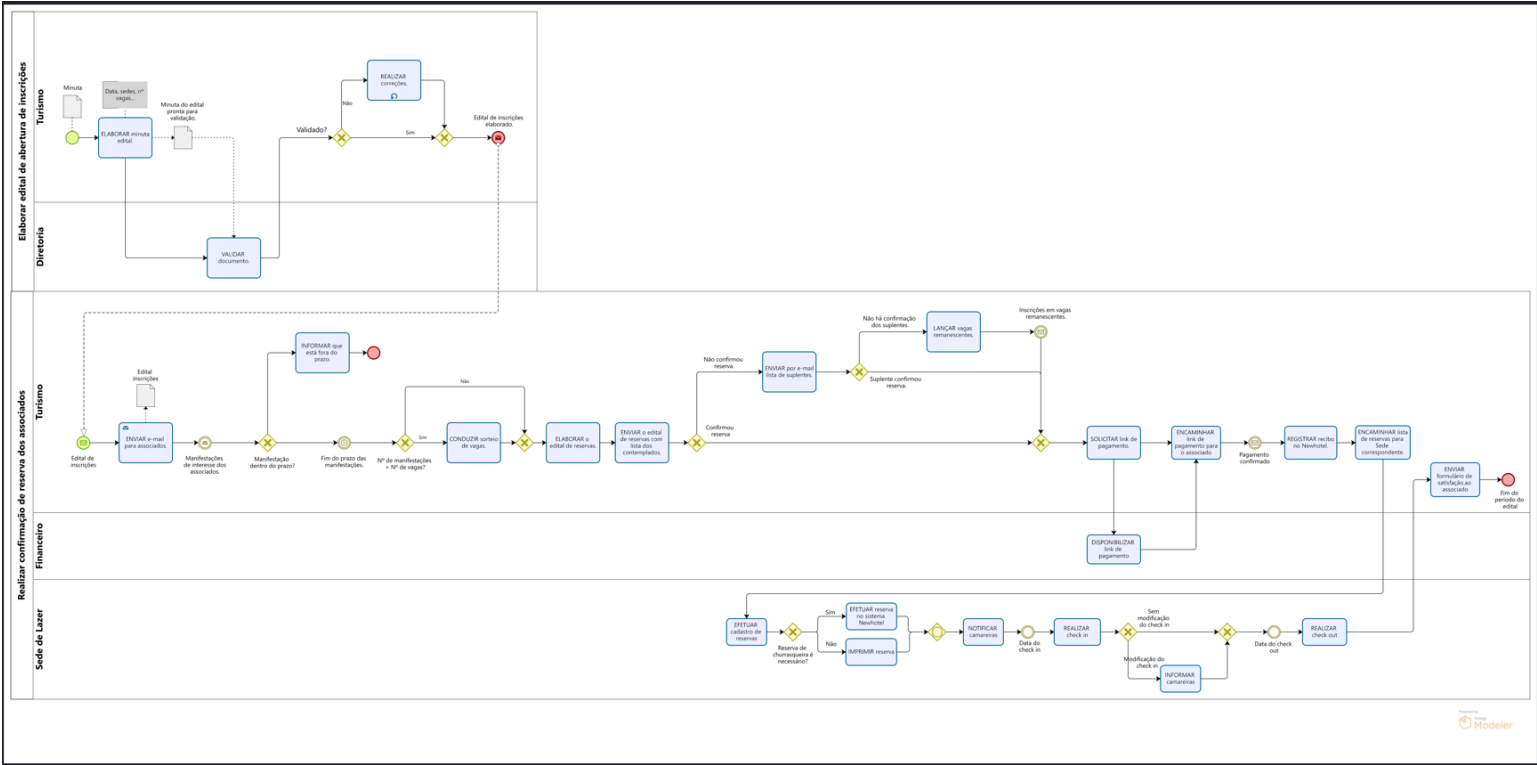
Descrever como são realizados os processos de hospedagem, recreação e lazer.

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 MAPEAMENTO DO PROCESSO



	PROCESSO	Código: PA16 Revisão: 5.0 Publicação: 05/03/2026
	HOSPEDAGEM, RECREAÇÃO E LAZER	Página: 2/3

3. DETALHAMENTO DO PROCESSO

3.1 EDITAL DE ABERTURA DE INSCRIÇÕES E DE RESERVAS

O edital de inscrições e de reservas para hospedagem, é elaborado com base no PA16-FO03 – Regulamento das Sedes, a fim de possibilitar que o associado se hospede em uma das sedes de lazer da APMP. O departamento de Turismo é responsável pela elaboração dos editais, porém somente o edital de abertura de inscrições é enviado à Diretoria para aprovação.

3.2. RESERVAS DE HOSPEDAGEM E CHECK IN

As reservas e o check são efetuados da seguinte forma para as Sedes de Lazer:

- As reservas confirmadas e o check in devem seguir o PA16-IT02 e
- A arrumação dos apartamentos deve seguir o PA16- IT01.

Nota 2: As normas de prazo para pagamento, cancelamento e reembolso devem seguir o PA16-IT03- Regulamento das Sedes, bem como o edital de divulgação de reservas;

Nota 3: As Sedes devem considerar as informações contidas no Sistema Newhotel, não sendo uma obrigatoriedade o envio do resumo de reservas e voucher de reserva.

3.2. FECHAMENTO DA HOSPEDAGEM (CHECK OUT)

As Sedes de Lazer devem realizar o fechamento das reservas (CHECK OUT), seguindo ao definido na PA16-FO02.

4. 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

5. 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.
5.0	05/03/2026	Alteração geral do item 3.2

	PROCESSO	Código: PA16 Revisão: 5.0 Publicação: 05/03/2026
	HOSPEDAGEM, RECREAÇÃO E LAZER	Página: 3/3

6. APROVAÇÕES

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