

	INSTRUÇÃO	Código: PA16-IT02 Revisão: 7.0 Publicação: 05/03/2026
	GERIR HOSPEDAGEM PARA OS ASSOCIADOS	Página: 3/3

1. OBJETIVO

Descrever o processo de gestão das hospedagens.

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. DETALHAMENTO DO PROCESSO

2.1. ELABORAÇÃO DO EDITAL DE ABERTURA DE INSCRIÇÕES

- O edital de abertura de inscrições para reservas é elaborado com no mínimo de 30 dias de antecedência da data de check-in, 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 do edital e posterior envio à Diretoria para aprovação.

2.2. ENVIO DO EDITAL DE ABERTURA DE INSCRIÇÕES E DE RESERVAS

- Após a aprovação do edital de inscrições, para que o associado possa realizar a reserva em uma das sedes de lazer nele descritas, o departamento de Turismo o encaminha a todos os associados por e-mail. Os interessados deverão manifestar seu interesse conforme as orientações constantes na mensagem e dentro do prazo estipulado no edital. Encerrado o período de inscrições, caso o número de interessados seja superior ao de vagas disponíveis, será realizado sorteio pelo departamento de Turismo, contemplando todos os associados que manifestaram interesse dentro do prazo. Os associados sorteados serão comunicados por e-mail e receberão o edital de reservas, contendo a relação dos contemplados;
- Será gerada e enviada por e-mail uma lista de suplentes, caso os associados que foram sorteados, não confirmem a reserva até a data definida no edital;
- Não havendo confirmação por parte dos sorteados e posteriormente por parte dos suplentes, será encaminhado novo comunicado por e-mail aos associados, informando a existência de vagas remanescentes, disponíveis para reserva;
- Após a confirmação de todas as reservas, o departamento de Turismo, gera um número de documento para o departamento Financeiro, que, por sua vez, disponibiliza um link de pagamento a ser encaminhado ao associado. O pagamento poderá ser realizado por meio do link ou presencialmente nos departamentos de Turismo ou Financeiro. Após a quitação, o número do recibo correspondente deverá ser registrado no sistema Newhotel e
- Em caso de convidados, os associados devem enviar por e-mail, a listagem de convidados para o departamento de Turismo, anexando o Termo de Responsabilidade (PA16-FO04), seguindo as regras de acordo com o artigo 18 do Regulamento das Sedes (PA16-IT03).

	INSTRUÇÃO	Código: PA16-IT02 Revisão: 7.0 Publicação: 05/03/2026
	GERIR HOSPEDAGEM PARA OS ASSOCIADOS	Página: 3/3

2.3. A SEDE RECEBE NOTIFICAÇÃO DE RESERVA

O departamento de Turismo de posse da relação de todos os associados que poderão se hospedar, é encaminhada à respectiva sede, que deverá efetuar as reservas da seguinte forma:

- O registro deverá ser efetuado no sistema de reserva Newhotel, e na falta dele, enviadas por e-mail ao departamento Turismo, sendo de responsabilidade da Sede, a verificação periódica das informações;
- Após o registro no sistema, as informações são conferidas, pelo departamento de Turismo;
- A reserva de churrasqueira deve ser registrada no sistema Newhotel. Na indisponibilidade do sistema, a solicitação deverá ser realizada pelo departamento de Turismo, mediante envio, por e-mail do PA16-FO07, à Sede, contendo a relação dos nomes dos convidados e
- Para a Sede Campestre, a reserva de churrasqueira deverá ser realizada por meio do registro no sistema Newhotel. Na indisponibilidade do sistema, o formulário PA16-FO07 deverá ser encaminhado por e-mail, pelo Departamento de Turismo, à respectiva Sede.

Nota 2: Em caso de bloqueio de períodos, nas Sedes de Lazer, deve-se obter a autorização da Diretoria.

2.4. 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 Newhotel e no 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;
- Passar informações de utilização das piscinas, playground, bicicletas, pedalinhos, quadras, e cadeiras de praia e
- Informar a forma de pagamento.

Nota 3: Em caso de cobranças extras, como diária adicional, número de pessoas ou consumos locais, os valores deverão ser cobrados na Sede e lançados no sistema Newhotel. Caso não seja possível realizar o lançamento, a informação deverá ser encaminhada ao Departamento de Turismo.

Nota 4: Para os Associados que não têm a reserva efetuada, é necessário realizar a reserva no sistema Newhotel como *walk in*.

Nota 5: Todas as reservas contempladas no sistema de hospedagem devem ser impressas e notificadas à camareira, para a arrumação dos apartamentos/chalés, de acordo a PA16-IT01.

Nota 6: Havendo alteração no check-in, esta deverá ser comunicada imediatamente à camareira, para que sejam providenciadas as arrumações dos quartos, conforme as modificações informadas.

	INSTRUÇÃO	Código: PA16-IT02 Revisão: 7.0 Publicação: 05/03/2026
	GERIR HOSPEDAGEM PARA OS ASSOCIADOS	Página: 3/3

2.5. REGISTRA O FECHAMENTO (CHECK OUT) – SEDES DE LAZER

O atendente deve realizar os seguintes procedimentos:

- Efetuar o checkout no sistema Newhotel e rodar a auditoria noturna;
- Realizar a checagem das comandas ou sistema de reservas;
- Seguir os procedimentos do processo PS22, para informes financeiros;
- Informar e cobrar do associado o valor referente às despesas extras, seguindo os procedimentos do PS22, para prestação de contas;
- O departamento de Turismo, enviará a pesquisa de satisfação ao Associado via sistema Newhotel.

2.6. PESQUISA DE SATISFAÇÃO – DEPARTAMENTO DE TURISMO

- O departamento de Turismo, enviará o formulário de satisfação aos Associados, via sistema Newhotel.

2.7. AUDITORIA NOTURNA

A auditoria deve ser realizada diariamente pela Sede, para a finalização das demandas no sistema e a renovação do processo de hospedagem.

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- FO07	Turismo	Rede Turismo	Eletrônica	Backup diário	Mês de Hospedagem	Interno	Conforme PG18-FO01	3 meses	3 meses	Deletar

4. 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	13/09/2021	Alteração da nomenclatura de Pós-Venda para Satisfação
4.0	30/06/2023	Alteração geral do documento
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
7.0	05/03/2026	Revisão geral do documento

	INSTRUÇÃO	Código: PA16-IT02 Revisão: 7.0 Publicação: 05/03/2026
	GERIR HOSPEDAGEM PARA OS ASSOCIADOS	Página: 3/3

5. APROVAÇÕES

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