



# Manual dos critérios de participação no Selo de Qualidade em Serviços

Meios de hospedagem, restaurantes, bares e similares







# Manual dos critérios de participação no Selo de Qualidade em Serviços

Meios de hospedagem, restaurantes, bares e similares





Conselho Deliberativo | Pernambuco 2015-2018

Associação Nordestina da Agricultura e Pecuária – Anap

Banco do Brasil S/A – BB

Banco do Nordeste do Brasil – BNB

Caixa Econômica Federal – Caixa

Federação da Agricultura do Estado de Pernambuco – Faepe

Federação das Associações Comerciais e Empresariais

do Estado de Pernambuco – Facep

Federação do Comércio de Bens, Serviços e Turismo do Estado de Pernambuco – Fecomércio/PE

Federação das Indústrias do Estado de Pernambuco – Fiepe

Instituto Euvaldo Lodi – Núcleo Regional de Pernambuco – IEL/PE

Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas – Sebrae

Secretaria da Micro e Pequena Empresa, Trabalho e Qualificação de Pernambuco – SEMPETQ

Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial do Estado de Pernambuco – Senac/PE

Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial do Estado de Pernambuco – Senai/PE

Serviço Nacional de Aprendizagem Rural – Administração Regional do Estado de Pernambuco – Senar – AR/PE

Fundação Universidade de Pernambuco – UPE

Presidente do Conselho Deliberativo Estadual

Josias Silva de Albuquerque

Diretor-superintendente

José Oswaldo de Barros Lima Ramos

Diretora técnica

Ana Cláudia Dias

Diretora administrativo-financeira

Adriana Tavares Côrte Real Kruppa

Comitê de Editoração Sebrae Pernambuco

Eduardo Jorge de Carvalho Maciel

Janete Evangelista Lopes

Ângela Miki Saito

Carla Andréa Almeida

Jussara Siqueira Leite

Roberta de Melo Aguiar Correia

## Manual dos critérios de participação no Selo de Qualidade em Serviços

Meios de hospedagem, restaurantes, bares e similares

Unidade de Atendimento Coletivo da RMR – UACO/RMR

Consultora

Viviane Santos Salazar

Texto

Adaptação do conteúdo elaborado pelo Sebrae/CE

Revisão ortográfica e gramatical

Betânia Jerônimo

Fotos

Stock Photos

Projeto gráfico e diagramação

Edson Figueiredo | Z.diZain Comunicação

Tiragem

1.000 exemplares

Impressão

CCS Gráfica

# Sumário

Apresentação.....	5
1 Etapas do programa .....	9
2 Metodologia .....	12
2.1 Solicitação .....	12
2.2 Seminários .....	12
2.3 Processo de avaliação .....	13
2.3.1 Primeira visita de avaliação .....	14
2.3.2 Segunda visita de avaliação .....	14
2.4 Pré-requisitos para análise dos relatórios analíticos pelo Comitê Gestor .....	16
2.4.1 Considerações relevantes em relação aos pré-requisitos (itens obrigatórios) .....	18
2.5 Avaliação final .....	18
2.6 Emissão do Selo de Qualidade em Serviços.....	19
3 Taxa de participação.....	20
4 Roteiro de orientação dos itens avaliados no processo de concessão do Selo de Qualidade em Serviços .....	20
4.1 Meios de hospedagem .....	20
4.2 Restaurantes, bares e similares .....	20
Anexos .....	37





## Apresentação

A sociedade moderna se caracteriza, dentre outras coisas, pelo excesso de oferta em relação à demanda de consumidores com acesso à informação, com expectativas cada vez maiores em relação à qualidade de produtos e serviços. Portanto, para se manter competitiva no mercado, a empresa deve investir na melhoria contínua.

Partindo dessa premissa e inspirado em um programa criado pelo Sebrae/CE, que há duas décadas tem contribuído para a melhoria dos produtos e serviços ofertados nas empresas do ramo de hospedagem e alimentação, o Sebrae de Pernambuco lança o Selo de Qualidade em Serviços.

O selo é uma forma de reconhecimento dos estabelecimentos que oferecem um serviço de excelência e um produto de boa qualidade e têm boas práticas de gestão. Além disso, é uma ferramenta gerencial na busca da garantia da qualidade, a partir da identificação de possíveis lacunas no processo administrativo e do estímulo ao aperfeiçoamento técnico e profissional dos seus colaboradores.

Querer contribuir cada vez mais com o aprimoramento técnico e profissional das empresas pernambucanas do segmento turístico é meta do Comitê Gestor do Selo de Qualidade em Serviços, formado por entidades do *trade* turístico.

Convidamos você, empresário do segmento de turismo, para junto com o Sebrae/PE investir no aprimoramento dos serviços prestados pela sua empresa e assim elevar a qualidade do destino turístico Pernambuco.





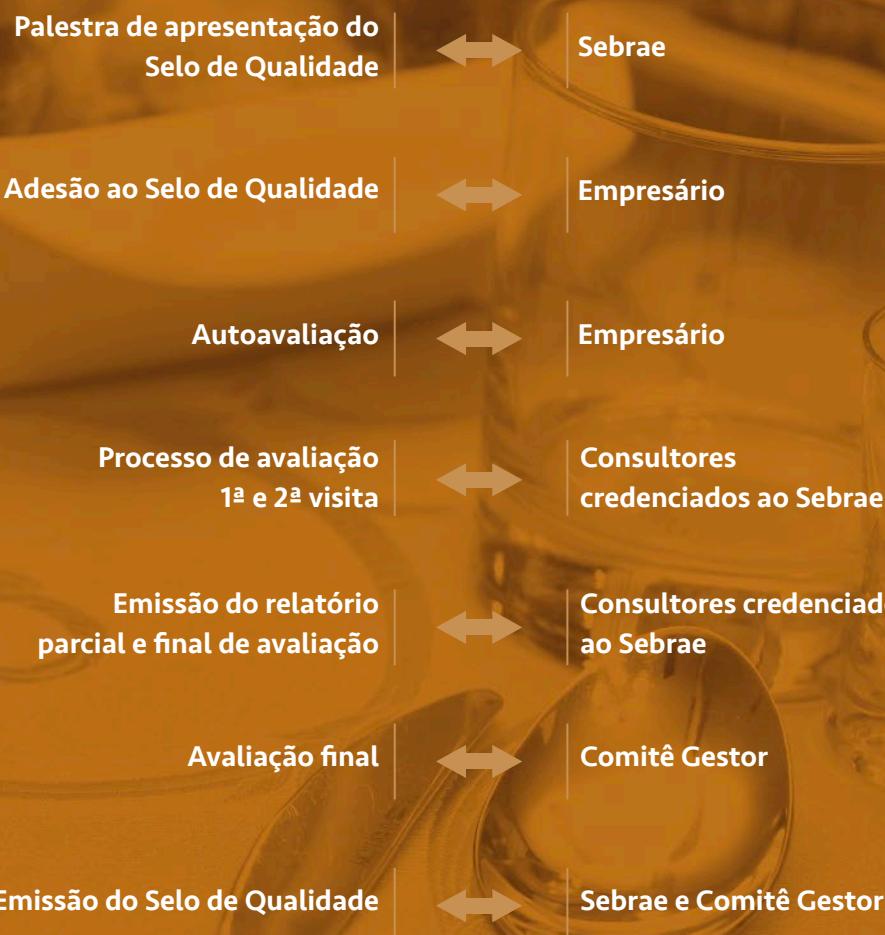
**Comitê Gestor dos segmentos de meios de hospedagem, restaurantes, bares e similares**

- Apettur – Associação Pernambucana de Turismo Rural e Ecológico
- Abav/PE – Associação Brasileira de Agências de Viagens de Pernambuco
- Abih/PE – Associação Brasileira da Indústria de Hotéis de Pernambuco
- Abrasel/PE – Associação Brasileira de Bares e Restaurantes de Pernambuco
- VC&VB – Recife Convention & Visitors Bureau
- Senac/PE – Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial de Pernambuco
- Secretaria de Turismo e Lazer do Recife
- Empetur – Empresa de Turismo de Pernambuco
- Setur/PE – Secretaria de Turismo, Esporte e Lazer do Estado de Pernambuco





## 1 Etapas do programa







## Critérios de participação no Selo de Qualidade em Serviços

Meios de hospedagem, restaurantes, bares e similares

## 2 METODOLOGIA

### 2.1 Solicitação

O empresário solicita a participação no Programa Selo de Qualidade em Serviços, mediante preenchimento do termo de adesão.

Nos casos em que a pessoa jurídica proprietária do empreendimento participante do referido programa possuir um contrato de administração ou arrendamento, ambos deverão assinar o termo de adesão e comunicar formalmente ao Comitê Gestor.

Nos casos específicos de meios de hospedagem em que a pessoa jurídica proprietária do empreendimento não for a mesma do restaurante que atende o hotel, este deverá solicitar formalmente, por meio do preenchimento e assinatura do termo de adesão, a sua participação no processo. Portanto, exclusivamente nestes casos, fica condicionada a participação conjunta no processo, da pessoa jurídica dos meios de hospedagem e da pessoa jurídica do restaurante, o que acarretará o preenchimento de dois termos de adesão.

#### IMPORTANTE

Durante o tempo em que participar do Programa Selo de Qualidade em Serviços, é responsabilidade dos representantes da empresa informar ao Sebrae/PE qualquer mudança que ocorra na gestão ou na titulação do empreendimento.

Ao preencher o termo de adesão em que solicita participar do programa, o empresário terá conhecimento e concordará com todas as normas e procedimentos contidos neste manual.

### 2.2 Seminários

O Sebrae/PE promoverá a realização do Seminário da Qualidade. Este evento consiste em uma palestra sobre a importância da qualidade nos serviços e a apresentação dos critérios de participação no programa.

É condição imprescindível a participação do(s) proprietário(s) e sócio(s) das empresas candidatas a ingressar no programa no seminário, promovido pelo Sebrae/PE, para que estas tenham pleno conhecimento dos critérios de participação e estejam sensibilizadas para a implantação da cultura da qualidade.

## **IMPORTANTE**

As empresas deverão assinar, após o evento, o termo de adesão (Anexo 1), concordando com todas as condições e critérios de participação do referido processo.

### **2.3 Processo de avaliação**

O processo de avaliação é composto de três etapas, quais sejam:

- **autoavaliação:** o empresário fará uma autoanálise do seu estabelecimento com base nos roteiros de análise do programa;
- **primeira visita de avaliação:** usando a metodologia do cliente oculto, consultores do Sebrae/PE farão uma visita ao estabelecimento e emitirão um primeiro relatório analítico;
- **segunda visita de avaliação:** os consultores farão uma segunda visita para avaliar as melhorias implementadas e emitirão o relatório final.

A avaliação é objetiva, prática, padronizada e criteriosa. É realizada por consultores independentes, credenciados e capacitados na metodologia do programa pelo Sebrae/PE.

Nenhum consultor exercerá funções incompatíveis ou conflitantes com o trabalho em foco; deverão ter conduta irrepreensível pautada pela ética e dentro dos limites determinados pela coordenação do Programa Selo de Qualidade em Serviços.

Não será atribuição dos consultores emitir parecer técnico informando se a empresa estará habilitada ou não para receber o Selo de Qualidade em Serviços, sendo esta competência exclusiva do Comitê Gestor.

#### **Instrumento de avaliação**

O instrumento utilizado no processo de avaliação das empresas participantes do programa é o roteiro de análise, baseado no Programa Selo de Qualidade, que é de uso exclusivo do Sebrae/PE.

Os roteiros de análise são compostos por três tipos de itens:

- pré-requisitos, classificados como itens obrigatórios;
- Peso 2, de acordo com o grau de relevância e segurança da empresa/cliente;
- Peso 1, item importante e necessário ao bom funcionamento do empreendimento e ao bom atendimento do cliente.

Baseados nas respostas das empresas aos itens dos roteiros de análise, os consultores elaborarão relatórios analíticos nos quais serão registradas as constatações e evidências objetivas se as empresas atendem àqueles itens ou não. Também com base nestes relatórios, os consultores devem indicar as Soluções Sebrae para as empresas buscarem as melhorias necessárias e adequarem suas operações e gestão ao programa Selo de Qualidade.

Os relatórios analíticos da primeira visita de avaliação serão encaminhados aos empresários pelo Sebrae/PE e têm o objetivo de orientá-los na execução das ações de melhoria a serem implementadas.

Os relatórios analíticos serão os documentos comprobatórios que fundamentarão a avaliação final da empresa pelo Comitê Gestor.

### 2.3.1 Primeira visita de avaliação

As visitas dos consultores ocorrerão sem aviso prévio de data, objetivando ter a percepção do funcionamento da empresa como cliente-oculto. Os consultores deverão se identificar apenas no momento de avaliar as áreas internas e restritas aos funcionários, mediante a entrega da carta de apresentação emitida pelo Sebrae/PE.

Com base nos roteiros de análise, os consultores observarão, em detalhes, instalações, equipamentos e atividades do dia a dia da empresa. Entrevistarão funcionários e responsáveis pelos diversos setores. Examinarão registros e analisarão documentos, tendo em vista a identificação de todos os itens a serem atendidos, a partir de critérios objetivos.

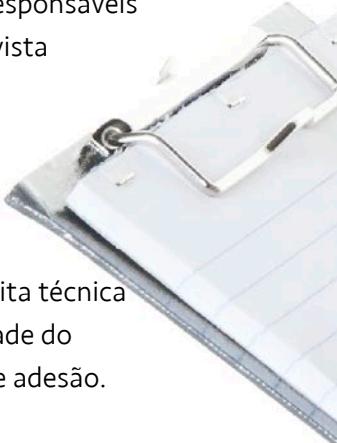
Com base nos roteiros de análise, os consultores irão redigir relatórios analíticos e informarão, ao final, o índice de itens atendidos e todas as opções e sugestões de melhoria para implementação dos itens não atendidos.

Os consultores encaminharão ao Sebrae/PE os relatórios analíticos da primeira visita técnica do processo de avaliação do Selo de Qualidade em Serviços. Será de responsabilidade do Sebrae/PE encaminhá-los ao representante legal da empresa indicado no termo de adesão.

Com os relatórios analíticos preenchidos, os consultores deverão participar de uma reunião de alinhamento com o gestor do programa.

### 2.3.2 Segunda visita de avaliação

Após o recebimento dos relatórios da primeira visita, a empresa deverá analisar as não conformidades da primeira visita e, com o apoio dos consultores e das Soluções Sebrae indicadas, buscar resolvê-las.





Os consultores, após um prazo de 30 a 90 dias, farão uma segunda visita para avaliar as melhorias implementadas, independente do percentual atingido na primeira avaliação.

Os consultores emitirão novos relatórios e, caso a empresa obtenha índice igual ou superior a 80% nos itens avaliados, estes serão codificados para a não identificação da empresa e encaminhados ao Comitê Gestor do Selo de Qualidade em Serviços para análise e parecer conclusivo sobre a concessão ou não do selo.

A empresa deverá redigir correspondência (Anexo 2) ao Comitê Gestor informando as providências tomadas em relação aos itens não atendidos e encaminhá-la ao Sebrae/PE. Essa correspondência (Anexo 2) irá compor os documentos que serão entregues ao Comitê Gestor para análise.

## 2.4 Pré-requisitos (itens obrigatórios) para análise dos relatórios analíticos pelo Comitê Gestor

### PRÉ-REQUISITOS GERAIS

- Se a água de consumo do estabelecimento for proveniente da rede pública: apresentação do laudo de potabilidade microbiológica, a partir de amostra coletada de uma das torneiras da cozinha, realizada num prazo máximo de até 06 (seis) meses.
- Se a água de consumo do estabelecimento for proveniente de poço artesiano: apresentar laudo de potabilidade microbiológica e físico-química, a partir de amostra coletada de uma das torneiras da cozinha, realizada num prazo entre 06 (seis) meses até 1 (um) ano.
- Caso a água utilizada seja de poço artesiano, deverá apresentar uma bomba dosadora de cloro ou outro equipamento similar, desde que tenha certificação.
- Apresentação de certificado atualizado de extermínio de pragas (cópia do controle trimestral).
- Apresentação de equipamentos de combate ao fogo (extintores, mangueiras, hidrantes etc) em perfeito estado de conservação, posição, sinalização adequada, validade e uso, atestados por empresa especializada.
- Apresentação de comprovação da realização de treinamento de prevenção de incêndio (uso de equipamentos, fuga etc), nos últimos 2 (dois) anos.
- Apresentação de comprovação de inscrição atualizada no Ministério do Turismo – Cadastur – (facultativo para os restaurantes).
- Possuir um exemplar do Código de Defesa do Consumidor em local visível e de fácil acesso ao público.

### PRÉ-REQUISITOS ESPECÍFICOS

#### Setor – Hosteragem

- Possuir quadro de avisos legível e em local visível.
- Utilizar o formulário FNRH e fazer devidamente o preenchimento.
- Caso haja minibar nas UHs, os produtos no minibar devem estar dentro do prazo de validade e conservados.
- O enxoval limpo deve ser mantido separado do enxoval sujo e acondicionado adequadamente.

- Os produtos utilizados para higienização e sanitização devem possuir registros adequados (Ministério da Saúde / Ministério da Agricultura).
- As áreas de lazer devem estar sinalizadas e possuir advertências para áreas de risco.
- As informações contidas na folheteria e/ou campanhas publicitárias do hotel devem ser compatíveis com o produto existente (localização, áreas de lazer, mobiliário das UHs, distância dos pontos de referência etc).
- O hotel deve possuir Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (CIPA) e/ou Brigada de Incêndio (somente para hotéis com mais de 30 funcionários).

### **Setor – Serviço de alimentação**

- Os alimentos servidos para os clientes não podem ser provenientes de sobras reaproveitadas de outros clientes.
- Os gêneros alimentícios e ingredientes utilizados no preparo dos pratos devem estar dentro do prazo de validade.
- Deve haver disponibilidade de volume de água adequado à produção.
- As instalações sanitárias e os vestiários não devem se comunicar diretamente com a área de preparação e armazenamento de alimentos e refeitórios.
- Os recipientes de GLP devem estar armazenados em áreas externas com circulação de ar e protegidos.
- A empresa deve ter implantado o Manual de Boas Práticas/ POPs e seguir as orientações prescritas.

### **Setor – Restaurante/atendimento**

- Móveis/equipamentos da área de atendimento em bom estado de conservação, organização e limpeza.
- Enxoval (toalhas, cobre-manchas, guardanapos de tecido, jogo americano, panos de serviço – quando usados) em bom estado de conservação, organização e limpeza.
- Instalações sanitárias (vaso sanitário, pia, sistema de descarga, ralos com sistema de fechamento) em bom estado de conservação, organização e limpeza (higienização frequente com produtos registrados).
- Utensílios usados nos serviços de café da manhã, almoço e jantar, em quantidade e qualidade compatíveis com o serviço, em bom estado de conservação, organização e limpeza.

- Alimentos servidos nos serviços de café da manhã, almoço e jantar bem apresentados, com sabor, textura e temperatura adequados.
- Produtos (bebidas, sachês, condimentos e sobremesas) dentro do prazo de validade.
- Aparência pessoal (barba, unhas, cabelos, odor, maquiagem básica, bijuterias) e higiene dos funcionários da área de atendimento ao público, de acordo com as normas vigentes.
- Uniformes em quantidade suficiente e em bom estado de conservação, organização e limpeza.

#### 2.4.1 Considerações relevantes em relação aos pré-requisitos (itens obrigatórios)

- A empresa deverá apresentar aos consultores os documentos comprobatórios dos pré-requisitos gerais e, posteriormente, encaminhar uma cópia dos mesmos ao Sebrae/PE, protocolada, sendo estes pré-requisitos comuns a todos os segmentos: meios de hospedagem, restaurantes, bares e similares.
- Os pré-requisitos gerais, mencionados no item 2.4, devem estar válidos no decorrer de todo o processo de aferição até a data de reunião do Comitê Gestor, que antecede 30 dias à solenidade de entrega do selo. É de responsabilidade exclusiva do representante legal ou responsável pelo empreendimento atentar para os prazos de validade dos referidos documentos, que devem ser entregues ao Sebrae/PE protocolados.

### 2.5 Avaliação final

Só serão submetidos à análise do Comitê Gestor os relatórios analíticos das empresas que obtiverem índice igual ou superior a 80% e que atendam aos pré-requisitos (itens obrigatórios) estabelecidos neste manual.

Obter 80% dos itens avaliados e atender aos pré-requisitos não garantem a concessão do Selo de Qualidade em Serviços. A decisão do Comitê Gestor baseia-se na relevância e gravidade dos itens não atendidos contidos nos relatórios analíticos.

O Comitê Gestor analisará os relatórios analíticos encaminhados pelo Sebrae/PE e decidirá quais empresas terão a concessão do Selo de Qualidade em Serviços.

A reunião do Comitê Gestor acontecerá no mínimo 30 dias antes da solenidade de entrega do Selo de Qualidade em Serviços.

O Sebrae/PE desenvolve ações de suporte técnico ao Comitê Gestor do Selo de Qualidade.

A empresa que não for contemplada com o selo será comunicada formalmente e convidada a participar novamente do processo no ano seguinte, visto que terá nova oportunidade de implantar as melhorias necessárias na empresa.

## 2.6 Emissão do Selo de Qualidade em Serviços

### CONCESSÃO DO SELO ANUAL

O Sebrae/PE e o Comitê Gestor emitirão o Selo de Qualidade em Serviços (a) com validade de 1 (um) ano para as empresas contempladas, em consonância com a análise e decisão do Comitê Gestor.

### CONCESSÃO DO SELO BRONZE , SELO PRATA E SELO OURO

As empresas que forem contempladas com o Selo de Qualidade anual (a) por 3 (três) anos consecutivos receberão o SELO BRONZE (b).

As empresas que forem agraciadas com o Selo de Qualidade anual por 05 (cinco) anos consecutivos receberão o SELO PRATA (c).

As empresas que forem agraciadas com o Selo de Qualidade anual por 08 (oito) anos consecutivos receberão o SELO OURO (d).



a.



b.



c.



d.

### 3 Taxa de participação

A taxa de inscrição para participar do Programa Selo de Qualidade em Serviços tem subsídio do Sebrae/PE para micro e pequenas empresas. A forma de pagamento será definida com o gestor do Sebrae/PE que atenderá na sua região, de acordo com a política de pagamento do Sebrae/PE.

#### IMPORTANTE

- Durante o cliente oculto, que ocorre na primeira visita do consultor, a empresa deve assumir as despesas de alimentação e hospedagem do consultor no primeiro dia. O consultor é orientado para: no caso de hospedagem, não deve levar acompanhante e, no caso de alimentação, deve pedir um prato ou petisco de baixo valor, pois o objetivo é avaliar os itens de acordo com o check list de verificação. Não é permitido consumo de bebida alcoólica.
- O segmento de hotéis e pousadas poderá receber a visita de até 3 (três) consultores para avaliar cozinha, atendimento e hospedagem; já o segmento de restaurantes e bares poderá receber até 2 (dois) consultores para avaliar cozinha e atendimento.

### 4 Roteiro de orientação dos itens que serão avaliados no processo de concessão do Selo de Qualidade em Serviços

#### 4.1 Meios de hospedagem

As orientações sobre os itens a serem avaliados no processo de concessão do Programa Selo de Qualidade em Serviços para meios de hospedagem estão contidas nos itens a, b e c, descritos adiante.

#### 4.2 Restaurantes, bares e similares

As orientações sobre os itens a serem avaliados no processo de concessão do Programa Selo de Qualidade em Serviços para meios de alimentação estão contidas nos itens b e c, descritos a seguir.

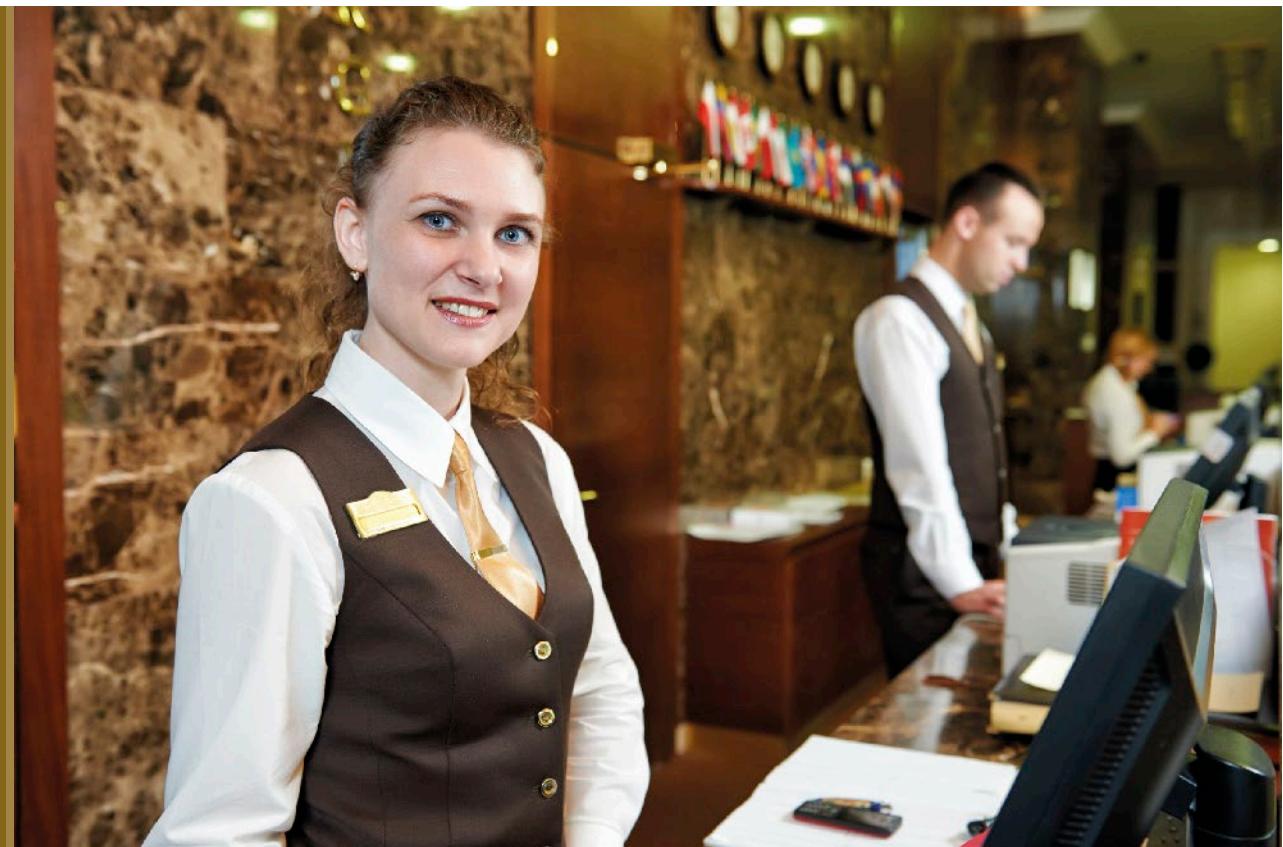
## A - SETOR HOSPEDAGEM

### 1. Área externa do restaurante e de acesso dos clientes

- Jardins, placa de identificação, limpeza, aparência, iluminação, estacionamento.
- Ter acesso para portadores de necessidades especiais.
- Ter estacionamento e/ou serviço de manobrista.

### 2. Recepção

- Instalações físicas – parede, piso, teto, portas, janelas, balcão, espaço para bagagens, quadro de avisos, avisos obrigatórios.
- Processo operacional da recepção (check in, check out, mudança de apartamento etc).
- Ambientações – *layout* (fluxo), limpeza, iluminação, decoração, organização, funcionalidade dos equipamentos eletroeletrônicos.



- Funcionários – apresentação, higiene, identificação, postura profissional, uniformização, eficiência e competência.
- Serviços – eficiência e rapidez na prestação de serviços, nível de informações do funcionário sobre o meio de hospedagem e a região, sistematização do processo da recepção (formulários, livro de ocorrência, livro de informações) e kit de primeiros socorros.

### **3. Reservas**

- Processo operacional de reservas (reservas feitas pelo *site*, pelo telefone, pelas OTAs (Online Travel Agency)).
- Reconfirmação de dados.
- Coerência de informações sobre o meio de hospedagem.

### **4. Telefonia**

- Padronização, cortesia e eficiência no atendimento telefônico.
- Disponibilização de ponto de internet.

### **5. Governança**

- Apartamentos, instalações físicas e mobiliários:
  - » iluminação, padronização do processo de arrumação e limpeza;
  - » odorização e higiene do ambiente;
  - » parede, piso, teto, portas, janelas, vidros;
  - » ambientação (limpeza e conservação);
  - » funcionamento, conservação e limpeza dos equipamentos eletroeletrônicos;
  - » validade e conservação dos produtos do frigobar;
  - » regulamento interno: apresentação e informações atualizadas.
- Instalações sanitárias:
  - » limpeza, iluminação, higienização, padronização, conservação e funcionamento.



- Apartamentos – Enxoval:

- » conservação e limpeza do enxoval;
- » apresentação, quantidade, tamanho, uniformização, identificação e armazenamento do enxoval;
- » procedimentos operacionais da troca de enxoval.

- Rouparia dos andares:

- » limpeza, identificação, padronização, armazenamento;
- » materiais/equipamentos de trabalho das camareiras (limpeza, organização, quantidade, conservação).

- Material de limpeza:
  - » produtos com registros em órgãos sanitários;
  - » adequação e utilização correta.
- Funcionários:
  - » treinamento;
  - » uniformes (limpeza, conservação e padronização);
  - » aparência e higiene.
- Lavanderia:
  - » ambiente, equipamentos, *layout*, iluminação e armazenamento de enxoval.

## **6. Áreas de circulação**

- Limpeza, iluminação, higiene e conservação.
- Sinalização.

## **7. Room service**

- Rapidez e eficiência no atendimento telefônico e presencial.
- Apresentação, temperatura e utensílios adequados utilizados no pedido.
- Cardápio – apresentação e informações atualizadas.

## **8. Manutenção**

- Manutenção preventiva e corretiva dos equipamentos.
- Aparência, limpeza, placas indicativas/informativas das áreas de lazer internas e externas (jardins, piscinas, deck, lixeira).
- Acesso para portadores de necessidades especiais.

## **9. Mercado**

- Política de preços para os vários segmentos.
- Estratégias de marketing (inclusive *online*).
- Material promocional e folheteria.

## **10. Segurança**

- Presença e atuação da equipe de segurança.
- Eficiência e validade dos tipos de equipamentos contra incêndio.
- Fluxo e saídas de emergência.
- Política de segurança do hotel (prevenção de incêndio, treinamentos).
- Cipa e/ou Brigada de Incêndio (quando exigido pela lei).

## **11. Eventos**

- Estrutura física e equipamentos eletroeletrônicos.
- Enxoval (limpeza e conservação).
- Equipe de apoio (operacional e gerencial).
- Processo operacional (formulários).
- Instalações sanitárias.

## **12. Capital humano**

- Instalações para funcionários – vestiários e refeitórios (limpeza, conservação e iluminação).
- Treinamento dos proprietários e funcionários.
- Política de gestão de pessoas (incentivos, benefícios).

## **13. Pesquisa**

- Aplicação de instrumento de avaliação de satisfação do cliente, tabulação e análise.
- Processo operacional para lidar com as reclamações dos clientes (ouvidoria).

## **14. Investimentos**

- Manutenção da infraestrutura e modernização das instalações/equipamentos.

## **15. Responsabilidade socioambiental**

- Práticas de responsabilidade ambiental (economia de energia, água, coleta seletiva de lixo, lavagem do enxoval, descarte de óleo etc).
- Práticas de responsabilidade social (empregar mão de obra local, divulgar artesanato local, adoção de projeto social etc).

## B – SETOR COZINHA

### 1. Área externa/acesso

- As vias de acesso devem estar limpas, sem água empoçada, sem imperfeições que possibilitem o alagamento ou existência de esgoto a céu aberto e isentas de lixo.

### 2. Área de recebimento, inspeção, pesagem e pré-lavagem

- É necessário um local apropriado para o recebimento de mercadorias, situado, de preferência, em área externa à cozinha e próxima ao armazenamento, provida de pia para pré-higienização. Deve ser de fácil acesso aos fornecedores e livre de cruzamentos entre matéria-prima e lixo.

### 3. Armazenamento / almoxarifado

- Os gêneros alimentícios devem ser armazenados de acordo com suas características e normas de higiene e proteção destes. Os alimentos que necessitam de temperatura controlada devem ser acondicionados sob refrigeração em geladeiras ou câmaras de refrigeração, ou sob congelamento em freezers ou câmaras de congelamento.
- Deve existir local distinto para armazenar gêneros alimentícios, descartáveis (bem protegidos) e produtos para limpeza e higiene.
- Pisos, paredes, portas, janelas, aberturas e ventilação devem estar de acordo com as recomendações técnicas pertinentes.
- Para evitar acúmulo de sujidade e proliferação de insetos e roedores, o local deve ser mantido sem sucata, material alheio e em desuso, embalagens vazias, caixas de papelão ou madeira.
- A área de armazenamento deve ser adequada ao volume de mercadorias.
- Toda a área de armazenamento, incluindo estrados, estantes e prateleiras, deve apresentar-se em bom estado de conservação, funcionamento e ser de material de fácil limpeza (impermeável e resistente).

### 4. Área de preparo e cocção dos alimentos

- Esta área deve atender a todas as exigências técnicas e legais, no que se refere à estrutura física (configuração, piso, paredes, teto, forro, portas e janelas, iluminação, climatização, móveis, bancadas, cubas, pias para higienização de mãos), distribuição de áreas específicas, facilidade de circulação, disposição dos equipamentos, características dos utensílios, entre outros, de modo a atender ao fluxo do processo produtivo, de acordo com a atividade e o volume de produção do estabelecimento.



- Para todos os itens citados acima, devem estar descritos e implantados os procedimentos de manutenção, limpeza e higienização.

## **5. Manipuladores de alimentos**

- Os manipuladores de alimentos devem cumprir as normas higiênicas pessoais, bem como ter hábitos higiênicos adequados como tomar banho antes de iniciar o serviço, fazer a higienização das mãos com frequência, observar os cuidados com o uniforme de trabalho e o uso necessário de Equipamentos de Proteção Individual (EPIs);
- É importante que a cada 12 meses o estado de saúde dos manipuladores de alimentos seja avaliado, de acordo com a legislação vigente, de modo a garantir que os mesmos não sejam portadores de doenças infecciosas e/ou parasitárias.
- Toda equipe deve ser capacitada e reciclada por meio de um programa de capacitação adequado e contínuo.

## **6. Destino dos resíduos**

- A operacionalização do manejo de resíduos da área de produção de alimentos deve ser bem definida quanto à localização, compatibilidade e limpeza das caixas de gordura, bem como ao tipo de lixeiras, disposição, capacidade, uso de sacos apropriados, depósitos específicos para a estocagem dos coletores para lixo, coleta seletiva, frequência de retirada e destinação dos resíduos, inclusive para o descarte do óleo utilizado para as frituras.
- Deve possuir lixeiras com tampas sem abertura por contato manual, em número suficiente para atender à capacidade da cozinha.
- Não deve haver cruzamento de fluxo de entrada de matéria-prima e saída de lixo.

## **7. Controle de pragas**

- A empresa deve realizar o controle integrado de pragas por meio de empresas especializadas, periodicamente e, principalmente, instalar barreiras contra insetos e roedores.
- Os produtos utilizados com esse fim devem ser registrados no Ministério da Saúde ou órgão competente.
- São proibidas a entrada e a permanência de animais domésticos e silvestres em locais onde haja serviço de alimentação.

## **8. Água**

- A análise da potabilidade da água para consumo humano e preparo de alimentos deve ser realizada periodicamente (a cada seis meses no máximo, quando for proveniente de rede pública, e de até um ano quando for proveniente de poço artesiano), bem como a higienização do reservatório. O laboratório deve indicar, no laudo, o local de coleta da amostra, que deve ser de um ponto dentro da cozinha.
- Manter laudo arquivado em local de fácil acesso.
- O gelo deve ser produzido com água potável, manuseado e estocado em condições higiênicas. A máquina de gelo deve ser mantida em bom estado de funcionamento e limpeza, e em local adequado.
- O gelo, quando terceirizado, deve ser proveniente de empresa registrada e possuir data de validade na embalagem.

## **9. Prevenção de acidentes de trabalho**

- A legislação obriga que todo estabelecimento possua extintores de incêndio com carga adequada ao uso e sistematicamente carregados. Deve ainda obedecer às regras pré-estabelecidas quanto à posição, localização, proximidade e sinalização.
- Os colaboradores devem estar treinados em prevenção de incêndios;
- Os recipientes de GLP (Gás Liquefeito de Petróleo) devem estar em depósito específico e em área externa e com ventilação.
- De acordo com norma regulamentar, devem ser disponibilizados aos operadores EPIs (Equipamentos de Proteção Individual) compatíveis com a função e em quantidade suficiente, além de fornecer treinamento para que os colaboradores saibam usar os equipamentos.
- A empresa deve também ser responsável pela manutenção dos EPIs.

## **10. Vestiários / banheiros**

- As instalações sanitárias não devem ter comunicação direta (incluindo o sistema de exaustão) com a área de produção de alimentos e refeições.

- Devem estar em número suficiente, inclusive de chuveiros, ser de uso exclusivo dos funcionários, privativas, adequadas, separadas para ambos os sexos. Os banheiros devem estar equipados com vasos sanitários que possuam tampas, papel higiênico, lixeiras com pedal e tampa, pia para higienização de mãos com sabão líquido antisséptico , toalha de papel descartável e não reciclado e cesto com pedal.
- Devem apresentar-se em bom estado de conservação e limpeza.

## **11. Material de limpeza**

- O material de limpeza (rodos, vassouras, baldes, esponjas, mops etc) deve estar em bom estado de conservação, higiene, devidamente identificado e ser de uso exclusivo da área de cozinha.
- Os produtos de limpeza (detergentes, desinfetantes, sabão etc) devem possuir registro no Ministério da Saúde.
- O material de limpeza deve ser higienizado e, assim como os produtos de limpeza deve ser estocado em local específico, distante da área de manuseio de alimentos.

## **12. Procedimentos**

- Tanto o responsável pelo serviço de alimentação como todos os colaboradores devem ser treinados em boas práticas para a manipulação segura de alimentos.
- Todos os estabelecimentos que produzem alimentos devem executar os procedimentos de higienização de vegetais e frutas, limpeza, higiene e manutenção de móveis, equipamentos e utensílios.
- Os gêneros alimentícios e as preparações devem ter estar sob controle de tempo e temperatura, em todas as etapas do fluxo produtivo.
- Devem, ainda, fazer o controle de saturação do óleo usado para frituras.
- É imprescindível que os alimentos expostos estejam sempre protegidos e que as embalagens sejam lavadas antes de abertas.
- Todas as pessoas que necessitem circular pelo setor de produção de alimentos devem se paramentar (uso de bata ou touca) de acordo com as normas vigentes.
- Os alimentos servidos para os clientes não devem ser provenientes de sobras reaproveitadas de outros clientes.
- Os gêneros alimentícios e ingredientes utilizados no preparo dos pratos devem estar dentro do prazo de validade.



- O estabelecimento deve ter elaborado o Manual de Boas Práticas, bem como a descrição e implantação dos POPs (Procedimentos Operacionais Padronizados), atendendo à legislação vigente e conferindo qualidade aos produtos e serviços oferecidos aos seus clientes.

### **13. Visitantes**

- A circulação de pessoas deve ser restrita e controlada para evitar contaminação dos produtos.
- Ao entrarem na área de preparo dos alimentos, os visitantes devem usar contenção para os cabelos e estarem sujeitos aos mesmos requisitos de higiene e saúde dos colaboradores.

### **14. Self-service/exposição do alimento preparado para consumo**

- Os alimentos expostos devem atender às condições de tempo e temperatura explícitas na legislação e nos preceitos técnicos.
- A temperatura do balcão térmico deve estar em torno de 80°C a 90°C e do balcão de refrigeração em no máximo 10°C. Quando utilizar balcão térmico com água, a mesma deve ser substituída no final de cada refeição servida.

## 15. Bar

- O bar deve possuir piso, parede e teto com revestimento adequado e em bom estado de conservação e limpeza.
- Os manipuladores devem estar devidamente uniformizados.
- Devem manter a execução de todas as boas práticas aplicadas para o serviço de alimentação.

## 16. Área de pré-preparo dos caranguejos

- As instalações físicas devem ser apropriadas à manipulação do produto (piso, paredes, dreno, iluminação).
- O manipulador deve usar fardamento e EPIs (bota, avental, luva) adequados. Deve estar em boas condições de saúde e higiene (ausência de ferimentos, unhas aparadas).
- Os caranguejos devem ser manipulados e servidos em condições de higiene satisfatórias, evitando o abuso de tempo e temperatura.
- A área deve ter *layout* adequado ao fluxo de produção, de forma a evitar o contato de área suja com área de produtos cozidos.

## 17. Delivery

- O colaborador responsável pelo recebimento de dinheiro, cartões e outros meios de pagamentos de despesas não deve manipular alimentos preparados e embalados.
- As embalagens utilizadas para o alimento devem ser próprias para o uso, limpas, impermeáveis, compatíveis com o volume, em bom estado de conservação e possuir fechamento seguro;
- As embalagens devem receber rótulo com as instruções de uso quanto aos cuidados necessários para manter a integridade dos produtos.
- Os alimentos devem ser transportados em utensílios térmicos higienizados e em veículos exclusivos para o transporte de alimentos.

## C – SETOR RESTAURANTE

### 1. Área externa do restaurante e de acesso dos clientes

- Jardins, placa de identificação, limpeza, aparência, iluminação, estacionamento.
- Ter acesso para portadores de necessidades especiais.
- Ter estacionamento e/ou serviço de manobrista.



## 2. Área de atendimento ao cliente

- Piso, paredes, teto (aparência e limpeza).
- Área de entretenimento, decoração, iluminação e fiação elétrica, espaço de circulação de funcionários e clientes, climatização, móveis e enxoval em bom estado de conservação e limpeza.
- Móveis, equipamentos e utensílios (condições de uso, aparência, conservação, limpeza, armazenamento, quantidade e organização).
- Deve ser oferecido suporte para os clientes que frequentem o restaurante com crianças (opções no cardápio para crianças, fraldário, cadeiras para crianças, parques, recreadores ou alguma atividade para a criança quando à mesa, tais como desenhos, pinturas, revistas infantis etc).

## 3. Instalações sanitárias

- » Bom estado de conservação e limpeza (apresentar cronograma diário, semanal e mensal de limpeza).
- » Acessórios, higienização, conservação, número de reservados, exaustão e circulação de ar.
- » Reservados especiais de acordo com as normas técnicas.
- » Piso, paredes, teto, portas, janelas, iluminação em bom estado de conservação e limpeza.

#### **4. Utensílios utilizados no serviço**

- Aparência, higiene, armazenamento, organização, quantidade, padronização e compatibilidade com o serviço.

#### **5. Serviço de café da manhã**

- Decoração, *mise en place*, utensílios, buffet.
- Ter ficha técnica dos produtos.

#### **6. Serviço de refeições (almoço e jantar)**

- *Mise en place*, apresentação dos pratos e utensílios.
- Cardápios (*layout*, informações, aparência, limpeza, armazenamento, quantidade, ortografia e em dois idiomas).
- Buffet.
- Ter ficha técnica dos produtos.

#### **7. Área do bar**

- Piso, paredes, teto, iluminação (aparência, limpeza e conservação).
- Espaço, decoração, móveis.
- Utilização correta dos utensílios.
- Em relação ao serviço (apresentação, limpeza, higienização, cardápio).

#### **8. Validade dos produtos**

- Prazo de validade dos produtos, estado de conservação e armazenamento.

#### **9. Funcionários da área de atendimento ao público**

- Aparência e higiene pessoal, educação, agilidade, postura profissional, simpatia, recepção e disponibilidade em resolver situações imprevistas.
- Atendimento telefônico.
- Conhecimento do cardápio.
- Tele-entrega (delivery) – caixa, embalagem, tempo estipulado e conformidade do produto.

## **10. Uniformes**

- Aparência, higienização, quantidade, funcionalidade e identificação.

## **11. Recursos humanos**

- Gestores e funcionários capacitados em suas áreas de atuação.
- Política de gestão de pessoas (planos de incentivo, benefícios etc).
- Treinamento.

## **12. Pesquisa**

- Aplicação de instrumento de avaliação de satisfação do cliente, tabulação e análise.
- Processo operacional para lidar com as reclamações dos clientes (ouvidoria).

## **13. Segurança**

- Medidas e equipamentos de segurança, pessoal responsável pela segurança.
- Política de segurança do hotel (prevenção de incêndio, treinamentos).

## **14. Mercado**

- Estratégias de marketing da empresa (inclusive *online*);
- Material promocional e folheteria.

## **15. Investimentos**

- Manutenção da infraestrutura e modernização das instalações/equipamentos.

## **16. Responsabilidade socioambiental**

- Práticas de responsabilidade ambiental (economia de energia, água, coleta seletiva de lixo, lavagem do enxoval, descarte de óleo etc).
- Práticas de responsabilidade social (empregar mão de obra local, divulgar artesanato local, adoção de projeto social etc).



# ANEXOS

## Anexo 1 – Modelo do termo de adesão



### TERMO DE ADESÃO

Pelo presente Termo, venho solicitar a adesão do meu empreendimento ao processo de concessão do Selo de Qualidade em Serviços e, através deste, autorizo os consultores credenciados ao SEBRAE/PE e inseridos no processo para realizar visita de avaliação e entrevistar clientes e funcionários para a elaboração dos relatórios específicos. Estou ciente dos pré-requisitos e critérios estabelecidos no Manual dos Critérios de Participação do Programa Selo de Qualidade em Serviços.

Nome Fantasia: \_\_\_\_\_

Razão Social \_\_\_\_\_

CNPJ: \_\_\_\_\_ Endereço: \_\_\_\_\_

CEP: \_\_\_\_\_

Telefone: \_\_\_\_\_ Celular: \_\_\_\_\_ E-mail: \_\_\_\_\_

Ramo de Atuação: ( ) Meio de Hospedagem ( ) Restaurante, Bar ou Lanchonete

Data de abertura da empresa: \_\_\_\_\_

Porte da empresa: ( ) MEI ( ) MPE ( ) EPP

Número de colaboradores da empresa (funcionários e terceirizados): \_\_\_\_\_

Endereço Residencial: \_\_\_\_\_

CEP: \_\_\_\_\_

Identidade: \_\_\_\_\_ CPF: \_\_\_\_\_

Fone: \_\_\_\_\_ Celular: \_\_\_\_\_ CPF: \_\_\_\_\_

Representante Legal (nome legível): \_\_\_\_\_

Representante da empresa junto ao SEBRAE/PE e ao Comitê Gestor do Programa Selo de Qualidade em Serviços: \_\_\_\_\_

Cargo do Representante: \_\_\_\_\_

Assinatura do representante legal: \_\_\_\_\_

Nome: \_\_\_\_\_

Importante: Especificamente para hotéis, pousadas e flats: o restaurante do hotel, pousada ou flat pertence a uma outra administração – pessoa jurídica? ( ) SIM ( ) NÃO

Em caso positivo, o proprietário deste deverá solicitar, formalmente, através da assinatura do Termo de Adesão a sua participação no processo.

( ) Confirmo recebimento do Manual dos Critérios de Participação no Programa Selo de Qualidade em Serviços.

(Cidade) \_\_\_\_\_ /PE, \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_\_. Assinatura: \_\_\_\_\_

\*As informações coletadas são confidenciais e restritas ao SEBRAE/PE, especificamente ao Programa Selo de Qualidade em Serviços

SEBRAE – Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas em Pernambuco  
Rua Tabajaras, 360 – Ilha do Retiro – Recife/PE – CEP: 50.750-230 Telefones: (81) 2101.8400 / 2101.8437 / 0800.570.0800

## Anexo 2 – Modelo do relatório de justificativa



### Modelo de Relatório de Justificativa\*

Nome do Estabelecimento: \_\_\_\_\_

Responsável pela elaboração deste relatório: \_\_\_\_\_

Ao Comitê Gestor do Selo de Qualidade em Serviços

Informamos ao Comitê Gestor as providências tomadas em relação aos itens não atendidos contidos no Relatório Analítico.

Setor: Hospedagem, Restaurante ou Cozinha.

Exemplos:

Setor: Hospedagem

Descrição do item: o regulamento do hotel é colocado no apartamento com boa apresentação atualizado e sem erros de português?

Providência tomada: foi colocado o regulamento do hotel em todas as UH, atualizado e revisado.

Setor: Restaurante

Descrição do item: ausência de objetos em desuso?

Providência tomada: realização do descarte de todos os objetos em desuso encontrados na área externa.

Setor: Cozinha

Descrição do item: são cumpridas as normas higiênicas pessoais (cabelos e barba aparados, unhas cortadas, não portar anéis, pulseiras, etc.)

Providência tomada: os funcionários receberam treinamento de normas higiênicas pessoais (conforme certificados anexos) e foi contratada uma nutricionista para supervisionar e orientar a equipe de trabalho.

\*Observação: Este relatório deverá estar desprovido de qualquer tipo de identificação (logomarcas, marcas d'água, etc.) para que se mantenha sob sigilo a sua identificação.

SEBRAE – Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas em Pernambuco  
Rua Tabaiara, 360 – Ilha do Retiro – Recife/PE – CEP: 50.750-230 Telefones: (81) 2101.8400 / 2101.8437 / 0800.570.0800









**SEBRAE**

