

# Escola Nacional de Turismo

# HOSPEDAGEM DOMICILIAR



## **EQUIPE TÉCNICA**

**Elaboração da Cartilha**  
Jaqueline de Oliveira Pereira

**Revisão de Texto**  
Jéssica Rejane Lima

**Projeto Gráfico e Diagramação**  
Caio Cesar Figueiredo de Sousa

## **DADOS INTERNACIONAIS DE CATALOGAÇÃO NA PUBLICAÇÃO (CIP)**

---

P436h Pereira, Jaqueline de Oliveira.  
Hospedagem domiciliar / Jaqueline de Oliveira Pereira. – Belém :  
IFPA, 2025.  
35 p. : il. ; color. – (Escola Nacional de Turismo)

Cartilha elaborada para a Escola Nacional de Turismo do Instituto  
Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Pará – IFPA, 2025.

1. Turismo – serviços. 2. Hospedagem por temporada. I. Título.

CDD 23. ed.: 647.94098115

---

Presidente da República  
**Luiz Inácio Lula da Silva**

Ministro da Educação **Camilo Santana**      Ministro do Turismo **Celso Sabino de Oliveira**

Reitora do IFPA **Ana Paula Palheta Santana**      Secretária Executiva **Ana Carla Machado Lopes**

Pró-reitora de Extensão **Keila Renata Mourão Valente**      Secretário Executivo Adjunto **Sandro de Vargas Serpa**

Coordenadora da Escola Nacional de Turismo **Ana Priscila de Souza Farias**      Secretária Nacional de Políticas de Turismo **Cristiane Leal Sampaio**

Corpo Docente da Escola Nacional de Turismo      Diretor do Departamento de Qualidade, Sustentabilidade e Ações Climáticas em Turismo

Aldilene Lima Coelho  
Ana Priscila de Souza Farias      **Aldo Valentim**

Anaryê Ybotira Gonçalves Rocha  
Carmem Lúcia Leal de Andrade      Diretor da Escola Nacional de Turismo  
Clarissa Maciel Cavalcante      **Marcos Cesar Barbosa e Silva**

Djane Ivanete Bentes Chiba  
Elcivânia de Oliveira Barreto      Coordenação Geral de Qualificação no Turismo  
Herivelto Martins e Silva      **Renata Sanches**

Jaqueline de Oliveira Pereira  
Márcia Josefa Bevone da Costa

Maria Elza de Souza Braga  
Marinete da Silva Boulhosa

Mary Barroso Dias

Neila Waldomira do Socorro Sousa Cabral

Rosenilma Branco Rodrigues

Samara Mayanna Matos da Cunha Sampaio

Yngreth da Silva Moraes

# Sumário

Ementa.....	05
1. Meios de hospedagem no brasil.....	06
1.1. Evolução histórica.....	06
1.2. Classificação.....	09
1.3. Tipologia.....	10
1.4. Cadastro Geral de Prestadores de Serviços Turísticos (Cadastur).....	13
2. O que os anfitriões têm a aprender com a hotelaria na arte de bem receber.....	15
2.1. História do imóvel de aluguel por temporada.....	15
2.2. Manutenção preventiva e corretiva.....	16
2.3. Limpeza e organização.....	18
2.4. Decoração e ambientação.....	26
2.5. Como preparar seu imóvel para uma sessão de fotos, com dicas úteis que servirão também para o período de hospedagem.....	29
Referências.....	34

# Ementa

Evolução histórica dos meios de hospedagem. Classificação e tipologia. Produtos e serviços de hospedagem. Cadastro de Prestadores de Serviços Turísticos (Cadastur). Plataformas digitais de hospedagem. Governança hoteleira. Rotinas e procedimentos operacionais. Organograma e fluxograma. Sistema bed and breakfast (B&B). Regulamentação. Estrutura e funcionamento.

## Conteúdo Programático

### **MÓDULO 1**

#### **TEÓRICO-CONCEITUAL**

##### **1. MEIOS DE HOSPEDAGEM NO BRASIL**

- 1.1. Evolução histórica
- 1.2. Classificação
- 1.3. Tipologia
- 1.4. Cadastro Geral de Prestadores de Serviços Turísticos (Cadastur)

### **MÓDULO 2**

#### **TÉCNICO-OPERACIONAL**

##### **2. O QUE OS ANFITRIÕES TÊM A APRENDER COM A HOTELARIA NA ARTE DE BEM RECEBER**

- 2.1. Vistoria do imóvel de aluguel por temporada
- 2.2. Manutenção preventiva e corretiva
- 2.3. Limpeza e organização
- 2.4. Decoração e ambientação
- 2.5. Como preparar seu imóvel para uma sessão de fotos, com dicas úteis que servirão também para o período de hospedagem

## **REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

# 1

## MÓDULO 1 TEÓRICO-CONCEITUAL Meios de hospedagem no Brasil

### 1.1. Evolução histórica dos meios de hospedagem e a hospitalidade

Convencionou-se compreender o termo **hospitalidade** como o ato de acolher um estranho, oferecendo-lhe abrigo, segurança e a possibilidade de restauração de suas energias, objetivando atendê-lo em suas necessidades de abrigo, repouso, segurança, higiene e alimentação.

A demanda natural por um lugar onde se pudesse comer e dormir foi a base para o surgimento dos primeiros locais destinados a essa finalidade, mais conhecidos à época do **Brasil colonial (1530-1822)** como **hospedarias**, **estalagens** e **ranchos**. Foi durante o período colonial que, também, segundo a tradição cristã, os jesuítas e outras ordens religiosas recebiam pessoas nos conventos e mosteiros.

De acordo com Noguero (2019),

Em muitas ocasiões, a hospitalidade é uma obrigação tão primordial que se considera como uma oferenda sagrada, ou uma obra de misericórdia, caridade ou justiça, geralmente merecedora das máximas recompensas divinas. Paralelamente, o oposto, a inospitalidade, é merecedora da ira de Deus, dos castigos mais severos, tanto individual quanto socialmente (Noguero, 2019, p. 29).

Dessa forma, hospedar pessoas era considerado um ato cristão, sendo a hospitalidade a expressão máxima desse gesto por parte dos anfitriões da época colonial no Brasil.

Com a chegada dos primeiros colonizadores portugueses, houve uma crescente demanda para abrigar esses indivíduos que chegavam para explorar as terras brasileiras e, assim, foram surgindo alternativas de hospedagem as mais variadas, mas sempre de forma improvisada e simples, voltadas para atender às necessidades mais básicas desses exploradores estrangeiros, como ter um lugar para se abrigarem, se alimentarem e fazerem sua higiene pessoal.

No período do **Brasil Império (1822-1889)**, com a crescente urbanização, aumento populacional e diversificação da economia, pôde-se perceber o surgimento de uma estrutura de hospedagem mais formal, quando houve a construção de edificações voltadas exclusivamente para funcionarem como meios de hospedagem, pois, desde os primeiros tempos da colonização até os dias atuais, a sua evolução sempre refletiu as transformações sociais, econômicas e culturais no Brasil.

No ano de 1808, com a transferência da Corte portuguesa para a cidade do Rio de Janeiro, observou-se um movimento que mudou a forma de receber pessoas e de hospedá-las, que foi com a adaptação de palácios, palacetes e mansões mais refinadas para acolher os representantes da nobreza. Vale ressaltar que, nessa época, a hotelaria ainda dava seus primeiros passos, impulsionada pelo auge do ciclo cafeeiro, que fortaleceu a economia na região sudeste do Brasil, fazendo surgir os primeiros grandes hotéis para atender os barões do café e imigrantes estrangeiros que vieram se fixar aqui.

Durante o período em que a Coroa portuguesa governava o Brasil, são alguns exemplos de hotéis:

- **Hotel Caxambu** (1884), em Minas Gerais, considerado o hotel mais antigo do Brasil e que ainda está em operação;
- **Solar do Rosário** (1875), em Ouro Preto, Minas Gerais;
- **Hotel Solar do Império** (1875), em Petrópolis, Rio de Janeiro;
- **Grande Hotel** (1878), em São Paulo, capital.

No **Brasil República (1889-atual)**, observa-se que, em função da diversificação e expansão da economia brasileira, começaram a surgir os grandes empreendimentos hoteleiros notadamente a partir da década de 1940 (advento da Segunda Guerra Mundial), quando houve o incremento das viagens motivado pelo desenvolvimento do setor aéreo, que ajudou a impulsionar o setor de turismo.

Foram construídos nesse período importantes empreendimentos hoteleiros que, até hoje, representam símbolos da hotelaria nacional e são considerados referência no mercado quanto a profissionalismo, solidez, requinte e qualidade no atendimento, que é o caso do **Hotel Copacabana Palace**, inaugurado na cidade do Rio de Janeiro em 1923 e que está em operação, dentre tantos que se tornaram ícones da hotelaria local, como:

- **Brasília Palace** (1958), projetado pelo arquiteto Oscar Niemeyer durante a construção da capital federal e tombado pelo Instituto do Patrimônio Histórico e Artístico Nacional – Iphan;
- **Termas de Araxá** (1944), na cidade mineira de Araxá;
- **Belmond Hotel das Cataratas** (1958), em Foz do Iguaçu, Paraná;
- **Hotel Internacional dos Reis Magos** (1965), em Natal, Rio Grande do Norte (desativado).

Importante frisar que esses empreendimentos hoteleiros não pertencem e nem pertenciam a cadeias internacionais de hotéis, que só foram surgir a partir da década de 1970 com a consolidação do mercado de viagens e turismo no Brasil e, também, pelo incentivo e subsídios governamentais, através de financiamentos públicos como estímulo ao setor privado.

Diversas bandeiras internacionais de hotéis foram sendo implantadas, elevando, assim, o padrão de serviços oferecidos, aumentando a concorrência com a hotelaria local, que se viu forçada a aperfeiçoar o atendimento para poder sobreviver em um mercado cada vez mais competitivo. São algumas delas:

**Accor | Blue Tree | Bristol | Hilton | Hyatt | Marriott | Meliá  
Novotel | Sheraton | Tivoli | Vila Galé | Windsor**

No estado do Pará, na capital Belém, o primeiro hotel de rede internacional foi o **Hotel Hilton** – atualmente **Hotel Princesa Louçã** – localizado no centro da cidade, na avenida Presidente Vargas, endereço onde já funcionou o **Grande Hotel** – inaugurado em 1949 – pioneiro no segmento de hotelaria de luxo no mercado paraense, sendo considerado por décadas a referência em requinte e exclusividade.

Com a realização da **COP30 – Conferência da ONU sobre Mudanças Climáticas** – na cidade de Belém, Pará, no ano de 2025, haverá uma grande demanda por hospedagem na capital paraense (incluindo a região das ilhas), assim como na área metropolitana e nos municípios próximos. A oferta de leitos de hospedagem ainda está aquém da demanda por esse tipo de serviço, e um setor que vem crescendo de forma exponencial é o da **hospedagem residencial** ou **hospedagem domiciliar**, uma vez que a capacidade hoteleira convencional não conseguirá atender todos os visitantes.

Mas esse será um tema que iremos abordar nos próximos módulos. Agora, iremos compreender como funciona o sistema de classificação dos meios de hospedagem e a sua tipologia.

## **1.2. Classificação**

A matriz categoriza e separa exatamente os produtos e serviços hoteleiros em sua devidas classes e padrões tarifários; posiciona, de forma técnica, cada tipo de estabelecimento de hospedagem e seus diferenciais. De forma objetiva, mostra ao mercado quais tipos de produtos existem, como eles são dimensionados e equipados e, também, quais os serviços ofertados por eles.

O tamanho ou porte de um meio de hospedagem é determinado em função do número de leitos (camas) ou pelo número de unidades habitacionais, UH (quartos). De acordo com a classificação do Serviço de Apoio às

Micro e Pequenas Empresas (Sebrae), essas dimensões são:

- Hotéis de grande porte: acima de 100 UH
- Hotéis de médio porte: de 51 a 100 UH
- Hotéis de pequeno porte: até 50 UH

A classificação por estrelas indica a qualidade do meio de hospedagem. No geral, ele pode receber uma classificação de 1 (uma) a 5 estrelas, sendo 1 (uma) estrela o nível de qualidade mais baixo e 5, o mais alto.

- Superluxo – 5 estrelas SL
- Luxo – 5 estrelas
- Superior – 4 estrelas
- Turístico – 3 estrelas
- Econômico – 2 estrelas
- Simples – 1 (uma) estrela

A adesão ao sistema de classificação oficial e sua adoção é um ato voluntário dos meios de hospedagem interessados em obter a classificação.

### 1.3. Tipologia

No **Sistema Brasileiro de Classificação de Meios de Hospedagem**, estão categorizados 7 (sete) tipos de hospedagem, a saber:

#### **Hotel (1 a 5 estrelas)**

O hotel é um estabelecimento que oferece estadia ao hóspede em quartos individuais, além de serviços como recepção, alimentação e serviço de quarto, mediante cobrança de diária.

Os serviços oferecidos dependem da categoria de cada hotel: um hotel 5 estrelas atende a uma série de requisitos que outro de apenas 1 (uma)

estrela não tem a obrigatoriedade de oferecer. Nesse sentido, é claro que tudo isso impacta tanto no valor da diária quanto na experiência que o hóspede terá em suas instalações.

### **Pousada (1 a 5 estrelas)**

A diferença entre hotel e pousada está no fato de o segundo oferecer uma experiência mais intimista ao hóspede. Isso porque esse meio de hospedagem pode chegar a até, no máximo, três andares.

Sua infraestrutura pode dispor de quartos individuais, chalés ou bangalôs, oferecendo serviços de recepção, alimentação e lazer, como piscina, além de outros que estão incluídos de acordo com o tamanho do estabelecimento.

### **Flat/apart hotel (3 a 5 estrelas)**

Ambas as denominações têm o mesmo significado. Trata-se de uma UH que possui, além do que é oferecido em uma hospedagem convencional, uma cozinha equipada, para que o hóspede possa preparar suas refeições, e uma sala de estar. Possui serviços de hotelaria como, por exemplo, lavanderia, camareira, restaurante, portaria, estacionamento, dentre outros que não estão inclusos na diária e que são pagos de acordo com a vontade do hóspede. Geralmente, esse tipo de hospedagem é procurado por pessoas que buscam estadias mais longas, porque, além das comodidades oferecidas, a diária costuma ser mais baixa em função de o tempo de ocupação ser mais alto.

### **Hotel fazenda (1 a 5 estrelas)**

É um estabelecimento de hospedagem localizado em área rural, que oferece opções de lazer e entretenimento ao hóspede, como passeios a cavalo, de charrete, convívio com animais e outras vivências em ambiente rural que o hóspede não teria em outro tipo de hospedagem. Normalmente, o que diferencia o hotel fazenda de uma pousada rural são os equipamentos e serviços oferecidos pelo primeiro e o grau de sofisticação, pois muitos estabelecimentos costumam ser adaptados de antigos casarões localizados em propriedades rurais ou fazendas, os

quais foram preservados com suas características e traços arquitetônicos originais, o que faz com que esses hotéis façam mais que uma simples estadia, mas uma experiência para seus hóspedes.

### **Cama e café (1 a 4 estrelas)**

Também conhecido como **bed and breakfast** ou **B&B**, esse meio de hospedagem caracteriza-se por ser residencial, ou seja, os proprietários da casa/do apartamento oferecem ao hóspede um quarto para estadia e o café da manhã por um valor determinado. Essa modalidade de hospedagem ainda é pouco conhecida no Brasil. Como o próprio nome já diz, o café da manhã é obrigatório e o dono da residência é que se encarrega de oferecer esse serviço aos seus hóspedes. Tem um custo bem menor que outros tipos de meio de hospedagem, porque, além de outros fatores colaborarem para isso, os quartos costumam ser compartilhados, a exemplo do que ocorre com os albergues.

Graças às plataformas digitais de hospedagem **Airbnb** e **Booking.com**, essa modalidade de hospedagem vem alcançando popularidade, mas não se deve confundir uma com a outra, pois a diferença entre elas é que, na primeira, o hóspede utiliza toda a residência, que fica à sua disposição durante o período de estadia, ao passo que, na segunda, o hóspede somente pode utilizar o quarto e o banheiro, que normalmente também é compartilhado. Em alguns B&B, o anfitrião oferece sua cozinha e sua lavanderia, mas sempre em compartilhamento com outros hóspedes.

### **Resort (4 a 5 estrelas)**

Meio de hospedagem com infraestrutura de lazer e entretenimento que oferece uma variada gama de serviços agregados, sendo um deles o sistema **all inclusive**, no qual o hóspede pode usufruir de todas as refeições inclusas no preço da diária. Oferece a comodidade de um clube com os serviços de hotelaria.

### **Hotel histórico (3 a 5 estrelas)**

É um estabelecimento hoteleiro que possui valor histórico e arquitetônico e que preserva as características da sua edificação, como sua planta

original e fachadas. Muitos desses hotéis possuem mobiliário e decoração que remetem à época em que foram construídos e estão localizados em regiões de grande importância histórica, como centros urbanos antigos e bairros tradicionais. Porém, isso não significa dizer que não investem em serviços modernos e comodidades para seus hóspedes.

### **Outros tipos de hospedagem fora da classificação oficial**

- Albergues
- Hostels
- Imóveis de aluguel por temporada
- Motéis
- Pensões

### **Hospedagens alternativas que estão sendo planejadas para acomodar os visitantes durante a realização da COP30**

- Navios de cruzeiros ancorados na baía do Guajará
- Escolas
- Hotéis “cápsula”

## **1.4. Cadastro Geral de Prestadores de Serviços Turísticos (Cadastur)**

O **Cadastro de Prestadores de Serviços Turísticos (Cadastur)**, do Ministério do Turismo, é o cadastro de pessoas físicas e jurídicas que atuam no setor turístico. É obrigatório para **meios de hospedagem**, agências de turismo, transportadoras turísticas, organizadoras de eventos, parques temáticos, acampamentos turísticos e guias de turismo-MEI (microempreendedor individual). Outras atividades podem ser cadastradas em caráter opcional. O cadastro permite ao prestador atuar legalmente, de acordo com a Lei do Turismo, por meio

da emissão do **Certificado Cadastur**, assim como oferece benefícios aos cadastrados.

### **Quem pode utilizar esse serviço?**

As sociedades empresárias, sociedades simples, os empresários individuais e os serviços sociais autônomos que prestem serviços turísticos remunerados e que exerçam atividades econômicas relacionadas à cadeia produtiva do turismo, conforme artigos previstos na **Lei nº 14.978/2024**.

### **Quais os benefícios do Cadastur?**

- Participação em eventos, feiras e ações do Ministério do Turismo, como o Salão Nacional do Turismo, Vai Brasil, o Programa Viaja Mais - Melhor Idade, o Portal de Hospedagem.
- Acesso a financiamento através de bancos oficiais.
- Participação em programas de qualificação promovidos e apoiados pelo Ministério do Turismo.
- Apoio à participação e promoção em feiras e eventos nacionais e internacionais.

# 2

## MÓDULO 2 TÉCNICO-OPERACIONAL O que os anfitriões têm a aprender com a hotelaria na arte de bem receber

O setor de governança é o responsável por cuidar do principal produto que a empresa hoteleira comercializa, que é a **hospedagem**. O consumidor/hóspede compra o quarto e é nele que ele passa a maior parte do tempo durante a estadia.

Você já deve saber que a **limpeza**, a **organização** e a **decoreção/ambientação** de um imóvel fazem toda a diferença na experiência do hóspede, pois é esse padrão que ele está acostumado a encontrar quando se hospeda em um meio de hospedagem, como um hotel ou uma pousada. Portanto, não é exagero dizer que o setor de **governança** deve fazer parte da essência de um negócio de aluguel de temporada, afinal, é esse departamento que se encarrega de garantir o conforto e bem-estar dos hóspedes.

O setor de governança hoteleira tem a responsabilidade de cuidar de todos os aspectos que se relacionam à organização, limpeza e arrumação dos quartos, que na linguagem técnica são conhecidos como unidades habitacionais (UH). O trabalho da camareira – que está diretamente subordinada à governanta – tem influência direta nesse ambiente e nessa experiência.

### 2.1. Vistoria do imóvel de aluguel por temporada

A vistoria sempre foi considerada uma etapa de muita importância no aluguel de imóveis, quer seja por período fixo – como nos contratos convencionais de aluguel – quer seja por temporada.

Dois dos principais processos durante as rotinas de alugueis por temporada são a vistoria e a limpeza do imóvel, dada a alta rotatividade de pessoas entrando e saindo.

Para os proprietários, ter um plano bem orientado de governança auxilia a verificar a qualidade do serviço prestado, as condições dos imóveis antes do *check-in* e depois do *check-out* mediante protocolos bem estabelecidos, incluindo um inventário (levantamento geral) de todos os itens.

A maior parte da dificuldade nos processos de vistoria está na grande quantidade de itens que o imóvel possui, mas existe uma forma mais fácil e ágil, que é através de fotografias tiradas de cada cômodo e com a descrição detalhada logo abaixo. Essa é uma técnica conhecida como *checklist* visual.

### **Dica**

É interessante descrever nos comentários o que existe em cada armário, gaveta, prateleira, guarda-roupas e assim por diante. Isso vai facilitar no momento da vistoria, após a saída do hóspede (*check-out*).

Dentro do processo da vistoria, existem dois pontos vitais, que são a **manutenção preventiva** e a **manutenção corretiva**.

## **2.2. Manutenção preventiva e corretiva**

É de suma importância que seja realizada uma inspeção geral na residência antes de o anfitrião receber os seus primeiros hóspedes. Esse serviço é considerado essencial para garantir não só o bem-estar deles e uma ótima experiência, mas, principalmente, sua saúde e segurança:

- Elétrica (tomadas, interruptores, lâmpadas, antenas, aparelhos de ar-condicionado e chuveiros elétricos).
- Hidráulica (ralos, sifões de pia, torneiras, chuveiros, goteiras e vazamentos).

- Pintura interna e externa, se houver necessidade.
- Maçanetas, fechaduras, cadeados, chaves em geral.
- Dedetização.
- Limpeza de caixas d'água, fossas, calhas e caixas de gordura.
- Limpeza e higienização de estofados, tapetes, cortinas, almofadas, colchões.
- Rede Wi-Fi (modem e Alexa).
- Funcionamento do interfone, assim como das câmeras de monitoramento da residência, de portões eletrônicos e demais equipamentos de automação, para garantir a segurança do hóspede e de seu patrimônio.

**Observação importante:** Essa manutenção, dada sua natureza **preventiva**, não precisa ser realizada a cada nova entrada de hóspedes. Geralmente, é feita de forma periódica, de acordo com a necessidade. Exemplo: A cada 6 meses ou 1 (um) ano.

Já a **manutenção corretiva** é feita durante o *check-out*, quando o hóspede deixa o imóvel, e antes que o próximo faça o seu *check-in*.

São etapas importantes antes do *check-in* o levantamento de todos os itens que ficarão à disposição do hóspede, através de um inventário ou de uma lista simples criada pelo anfitrião, em que este vai listar tudo o que vai ficar na residência, assim como a testagem para verificar o funcionamento desses itens. Essa etapa deve fazer parte da manutenção preventiva ou vistoria pré *check-in*.

Após a saída do hóspede (*check-out*), o anfitrião deve checar se todos os itens listados a seguir foram deixados em conformidade em relação à quantidade, ao funcionamento e à aparência em geral (exemplos): uma toalha manchada e/ou rasgada; um prato quebrado; um controle remoto sem as pilhas; uma pia entupida; etc. Tudo isso deve ser sanado antes da entrada do próximo hóspede (*check-in*):

- Eletrodomésticos
- Eletroeletrônicos
- Enxoval de cama
- Enxoval de mesa
- Enxoval de banho
- Louças, panelas e utensílios
- Objetos de decoração
- Acessórios em geral

Essa etapa após a saída do hóspede é chamada de manutenção corretiva ou vistoria pós *check-out*.

## 2.3 Limpeza e organização

### Área externa

Muitas vezes, a área externa não recebe a mesma atenção dos outros ambientes, mas esse espaço costuma ser muito utilizado pelos hóspedes e pode ser um diferencial no momento da reserva, seja em casas ou apartamentos. Como ambiente social, a área externa precisa estar adequada para receber as pessoas com conforto. Veja algumas dicas simples que você pode adicionar no guia:

**Piscina:** A água deve estar cristalina e tratada para uso. Se for uma piscina aquecida, precisa ser testada antes do *check-in*.

**Jardins e quintais:** Plantas aparadas e saudáveis, sem folhas secas espalhadas no chão ou nos móveis.

**Mobiliário:** Checagem frequente de avarias, em razão da exposição às intempéries climáticas.

## Quartos

É no quarto que o hóspede tem a sensação de lar. Por isso, esse ambiente tem que ser preparado para proporcionar o máximo de aconchego possível, principalmente a cama. Qualquer falta de cuidado pode ser notada e causar uma impressão ruim.

**Enxoval:** A roupa de cama, incluindo lençóis, fronhas e cobertores, deve estar impecável. Além de limpas, as peças não podem ter qualquer tipo de mancha ou avaria. Isso vale também para os travesseiros, que devem ser usados com uma capa, para prolongar sua vida útil.

**Arrumação da cama:** A cama deve oferecer o maior nível de conforto possível, e isso passa necessariamente por um colchão preferencialmente de molas ensacadas, mas se não for da vontade do anfitrião investir dinheiro nesse tipo de móvel ele pode lançar mão do chamado ***pillow top***, que é uma espécie de camada extra colocada entre o colchão e o lençol de baixo, o que vai aumentar significativamente o nível de conforto, igualando-se ao das camas dos hotéis.

São itens considerados essenciais (mas não obrigatórios) na montagem de uma cama no padrão hoteleiro os listados a seguir:

- Saia para o colchão
- Protetor de colchão, para evitar manchas e sujeiras, e de preferência impermeável
- *Pillow top*, que pode ser de fibra sintética ou de pluma de ganso
- Lençol de baixo com ou sem elástico
- Lençol de cima que faz a dobra virando
- *Duvet*, que é uma capa com recheio substituindo o edredom
- Travesseiros, pelo menos 4, para ficar uma composição bonita
- Peseira, que é uma manta posicionada aos pés do colchão que, além de decorar, serve como apoio para sentar-se, por exemplo

**Arrumação das toalhas:** As toalhas de banho e rosto podem ser colocadas em cima da cama, separadas por quantidade de hóspedes e enroladas no padrão de hotel. Devem ser preferencialmente na cor branca, porque podem ser alvejadas sem manchar e porque passam uma maior percepção de higiene.

## **Dica**

Evite o excesso do uso de amaciantes, pois, além de se depositarem nas fibras da toalha deixando-a enrijecida, o perfume pode causar alergias em pessoas mais sensíveis. O amaciante pode ser substituído por vinagre de álcool, que tem o poder de amaciar ao mesmo tempo que desodoriza e higieniza a toalha.

- Outros itens que devem estar disponíveis para o hóspede no quarto:
- Cabides de roupas dentro do guarda-roupa ou armário
- Cabideiro de chão para pendurar bolsas, sacolas e outros itens
- Local para colocar a mala
- Espelho de corpo inteiro
- Mesinha de cabeceira com abajur, de preferência com lâmpada na cor amarela (mais relaxante)
- Tomada para carregar o celular e/ou outros dispositivos eletrônicos
- Mesa de apoio com uma cadeira, onde possa-se colocar um bloquinho de anotações, caneta, calendário de mesa e uma plaquinha com a senha do Wi-Fi.

## **Banheiros**

O banheiro é o ambiente que exige mais atenção, já que falhas mínimas ficam muito perceptíveis e são quase inaceitáveis. A inspeção deve ser a mais rigorosa possível, de modo a garantir a salubridade desse ambiente.

- Os espelhos e vidros precisam estar bem limpos, sem marcas, e que sejam limpos preferencialmente com um produto limpa vidros e um pano de microfibra apropriado para esse fim. A mesma regra vale para o box, que deve estar impecavelmente limpo.
- O chuveiro precisa estar com boa pressão de água e, para isso, deve estar limpo e com os furos desobstruídos.
- Recomendável a colocação de um tapete de borracha com ventosas dentro do box do chuveiro.
- Prateleiras dentro do box, para colocação de itens de banho.
- A descarga do vaso sanitário deve estar em perfeitas condições de funcionamento, bem como a tampa, sem trincas e sem manchas aparentes.
- Instalação de ganchos e de prateleiras em número suficiente.
- Não pode ter acúmulo de lodo em ralos e nos rejuntas dos azulejos, fios de cabelo/pelos em qualquer parte do ambiente e nem restos de sabonete na pia e dentro do box.
- Preferencialmente, devem ser fornecidos pelo menos um rolo de papel higiênico para uso imediato e outro, reserva. É necessário já deixar um saquinho vazio no lixo e outros, guardados, para que o hóspede possa recolher o seu lixo e descartá-lo conforme orientação do anfitrião.
- A colocação de tapetes antiderrapantes (pelo menos dois) é altamente recomendável, por uma questão de segurança, para evitar escorregões e quedas.
- É recomendável que seja disponibilizada uma escova própria para uso exclusivo no vaso sanitário juntamente com um produto apropriado para desinfecção, como, por exemplo, um detergente clorado.

- Após a limpeza, pode ser colocada uma fita de higienização no vaso sanitário, para mostrar ao hóspede que o banheiro permaneceu sem uso.
- A colocação de um espelho de aumento com iluminação e de um secador de cabelos próximos à pia é opcional, mas é uma medida que agrega valor ao ambiente e agrada o hóspede.
- Disponibilizar um dispenser com sabonete líquido na pia e uma pequena toalha para enxugar as mãos, lembrando sempre de repor o conteúdo ao final da estadia do hóspede e antes da chegada do próximo.
- Fica a critério do anfitrião oferecer roupões e pantufas, mas lembrando que esse é um “mimo” bastante comum oferecido pelos hotéis mais requintados.

## Dica

Você, anfitrião, pode oferecer um kit de *amenities* de banho e deixá-lo à disposição do seu hóspede dentro do banheiro, como, por exemplo, xampu, condicionador e sabonete líquido na versão em miniatura ou *travel size*, como também oferecer kits de costura com linha, agulha e botões, toucas de banho descartáveis e itens de higiene pessoal como algodão, cotonetes, demaquilantes, absorventes higiênicos, fio dental e pasta de dente, além de um kit básico de remédios contendo analgésicos, antitérmicos e antiácidos. É uma forma de mostrar que você se preocupa com o bem-estar do seu hóspede.

## Cozinha e despensa

A cozinha é outro ambiente sensível no que se refere à percepção de limpeza e organização do imóvel. Nesse caso, ainda tem uma característica específica que exige atenção: os hóspedes costumam lavar e guardar a louça. Embora seja algo cuidadoso, não é possível garantir que o hóspede saiba como manter o padrão de higienização ou a disposição correta dos itens. Então, é necessário fazer a conferência das louças e colocá-las no seu lugar de origem.

## Dica

Caso queira estimular o hóspede a seguir um padrão de organização, tire uma foto dos itens dispostos corretamente e fixe-a na base do armário.

A despensa se refere aos armários onde são guardados produtos de limpeza e de cozinha, além de enxoval. Em geral, esses armários ficam trancados, em uma área de pouca circulação do imóvel, como a lavanderia. A organização do estoque facilita a localização dos produtos por colaboradores e prestadores de serviço, além da identificação de itens que precisem de reposição.

## Dica

Use uma etiquetadora para facilitar a identificação dos produtos nos armários e mantenha os produtos que estão em uso separados dos que estão em estoque. Essa regra também vale para a lavanderia.

Segue uma *checklist* básica de eletrodomésticos e utensílios que a cozinha deve disponibilizar para o uso do hóspede:

- Jogo de panelas
- Frigideira
- Cafeteira
- Purificador de água ou galão com suporte
- Forno de micro-ondas (opcional)
- Air Fryer (opcional)
- Liquidificador
- Aparelho de jantar contendo prato raso, prato fundo, prato de sobremesa
- Talheres de mesa (garfo, faca, colher de sopa, colher de sobremesa e de chá)

- Jogo de travessas de servir (pode ser de qualquer material, desde que possa ir ao micro-ondas)
- Jogo de xícaras com pires
- Jogo de copos
- Jogo de taças
- Potes para mantimentos
- Luvas de forno
- Panos de prato
- Toalhas de enxugar as mãos
- Descanso de panela
- Jogos americanos
- Faca de cortar pão
- Espátula para manteiga
- Concha
- Pegador de macarrão
- Escumadeira
- Peneira
- Saca-rolhas
- Lixeira
- Tesoura

## **Dica**

Como cortesia, disponibilize ao hóspede itens básicos para o preparo de refeições, como fósforos, sal, pimenta, óleo ou azeite, vinagre, açúcar.

Veja outros pontos importantes para a limpeza e organização da cozinha:

- Todos os eletrodomésticos e eletroportáteis precisam estar limpos e em bom estado de uso.
- Fixar na porta da geladeira uma lista de telefones de emergência, como Polícia, Corpo de Bombeiros, Samu, além do contato do proprietário da residência ou de quem mais esteja à frente da administração da hospedagem.
- O fogão e o forno devem estar limpos e com todas as bocas funcionando.
- Botijão de gás cheio o suficiente, com a mangueira em boas condições, para evitar vazamentos.
- É interessante deixar um pano de prato para uso do hóspede e outros panos limpos guardados em uma gaveta.
- Disponibilizar detergente, bucha (em bom estado), rodinho, escorredor de louças e um pano para enxugar a pia.

## Lavanderia

Na lavanderia, a recomendação é deixar à disposição um kit básico de limpeza, o que incentiva o hóspede a devolver o imóvel em boas condições.

Disponibilize, de forma organizada, os seguintes itens:

- Vassoura e/ou aspirador de pó
- Pá de lixo
- Sacos de lixo
- Rodo
- Baldes e bacias
- Varal de teto e/ou de chão
- Prendedores de roupa para o varal

- Panos de chão
- Panos de microfibra
- Esponjas
- Produtos de limpeza básicos (detergente de louça, multiuso, desinfetante tipo Pinho Sol, inseticida em aerossol, sabão em pó para lavar roupas).

## Dica

Em tempos de preocupação com o meio ambiente, é importante ter duas lixeiras, uma para **material orgânico** (restos de comida) e outra, para **material reciclável**. Sinalize para seu hóspede que você é um anfitrião que se importa com a sustentabilidade do Planeta!

## 2.4. Decoração e ambientação

Antes de mais nada, é preciso diferenciar **decoreação** de **ambientação**, pois, embora pareçam ter o mesmo significado, possuem conceitos diferentes.

Importante destacar que uma não exclui a outra, e ambas se complementam.

- **Decoreação:** Ação ou efeito de decorar, ornamentar, enfeitar, tornar visualmente agradável. São elementos tangíveis e materiais, como móveis, adornos, enfeites, obras de arte, quadros, esculturas, por exemplo.
- **Ambientação:** Proporciona sensações, emoções e comportamentos através do estímulo aos cinco sentidos de uma pessoa: sons, luzes, cores, músicas, cheiros, texturas etc.

A **decoreação** de um imóvel de temporada vai depender bastante do gosto pessoal do anfitrião ou proprietário e de suas preferências individuais, como também das suas condições financeiras. Essa pode ser uma

decoreção mais básica e minimalista, mais enxuta, como pode ser uma decoreção mais temática ou que siga uma tendência de moda. Alguns estilos de decoreção:

- Decoreção clássica
- Decoreção contemporânea
- Decoreção minimalista
- Decoreção escandinava
- Decoreção industrial
- Decoreção rústica
- Decoreção boho

Com a preocupação cada vez mais crescente com a **sustentabilidade do Planeta**, algumas tendências de decoreção estão acompanhando essa nova mentalidade que se traduz em aspectos voltados a trazer a natureza para dentro das residências, como:

- Valorização de objetos antigos e herdados e peças adquiridas em antiquários e brechós, carregados de valor sentimental, história e significado.
- Construções sustentáveis (energia solar e aproveitamento da água da chuva e iluminação natural).
- Designs inspirados na natureza, como, por exemplo, os móveis com formato orgânico.
- Objetos e móveis feitos de materiais naturais, como, por exemplo, palha, bambu, pedras e madeiras certificadas e de reflorestamento.
- Reaproveitamento e reciclagem de materiais.
- *Quiet luxury* ou luxo discreto, acompanhando a tendência do que já ocorre na moda, sem desperdícios e ostentações desnecessárias.

- Cores terapêuticas e restauradoras, em uma paleta mais neutra e terrosa, remetendo à natureza.
- Ambientes multiuso e integrados.
- *Natureza indoor* ou florestas urbanas dentro das residências.

Aqui estão bons motivos para investir na decoração da sua residência ao receber hóspedes:

- Causa uma primeira boa impressão, pois uma decoração bem pensada transmite profissionalismo e cuidado, o que aumenta a confiança do hóspede.
- Eleva a experiência do hóspede para outro patamar, fazendo com que este se sinta acolhido e em casa.
- Como a decoração reflete o estilo do dono da casa, isso ajuda a criar uma identidade própria para o imóvel, transmitindo personalidade através do estilo escolhido.
- Aumenta a percepção de valor do imóvel.

Já a ambientação é um conceito mais subjetivo e que mexe, como já foi mencionado anteriormente, com os cinco sentidos (visão, audição, olfato, tato e paladar). A ambientação faz com que o hóspede se sinta “abraçado”, verdadeiramente acolhido e se sentindo único e especial. Para além de uma bela decoração que encanta à primeira vista, a ambientação é aquele *plus* (algo a mais), elevando a experiência da hospedagem.

Sugestões para ambientação do seu espaço, tornando-o especial e diferenciado:

- Cantinho do café, espaço destinado à colocação de uma mesa ou aparador com uma bandeja contendo cafeteira, pó de café e/ou cápsulas, açucareiro, jogo de xícaras, colheres de chá, guardanapos de papel etc.
- Velas aromáticas

- Difusores de ambiente
- Arranjos de flores, que podem ser naturais ou desidratadas
- Almofadas e mantas
- Luzes amarelas, que tornam o ambiente mais acolhedor, ao contrário das luzes brancas, mais indicadas para banheiros e cozinhas
- Abajures
- Tapetes macios
- Cortinas leves e elegantes, em tecidos como linho e *voile*.

## Dica

Ofereça uma cesta de boas-vindas, contendo diversos itens como comidinhas típicas, bebidas e chocolates artesanais de produtores locais da sua cidade, lembrancinhas de artesanato local, uma carta ou cartão escrito à mão, um guia turístico etc. Outra opção, a depender do horário de chegada do hóspede, é oferecer uma mesa de café da manhã bem caprichada. Isso vai fazer seu hóspede se sentir especial e acolhido!

## 2.5. Como preparar seu imóvel para uma sessão de fotos, com dicas úteis que servirão também para o período de hospedagem

### Fachada

- Manter aparada a grama.
- Manter as folhas secas podadas.
- Janelas e portas lavadas, sem sinais de poeira.
- Fazer a varrição da calçada e do jardim.
- A mangueira do jardim, recolhida.

- Evitar veículos estacionados em frente (com exceção dos estacionados dentro das garagens).
- Evitar animais (pets) aparecendo na foto.
- Evitar pessoas aparecendo na foto (nem mesmo o proprietário).
- Retirar qualquer identificação visual, símbolo, bandeira ou cartaz que identifique as preferências políticas, ideológicas, religiosas ou que façam menção a discriminação de raça, cor, gênero, credo, origem e etnia.

### **Sala de estar/jantar/hall de entrada/lavabo**

- Retirar do hall de entrada pertences pessoais (bolsas, pastas, mochilas, sacolas, caixas, sapatos, chaves, guarda-chuva e demais itens de uso pessoal), deixando esse espaço o mais livre possível.
- Retirar porta-retratos com fotos pessoais (essa regra vale para todos os cômodos).
- Retirar quadros e gravuras que contenham fotos pessoais e/ou que façam referência a raça, cor, gênero, credo, origem e etnia.
- Retirar das tomadas cabos, extensões, carregadores de celular etc.
- É altamente recomendável que não tenha decoração temática alusiva a datas comemorativas como Natal, Páscoa, Círio, Carnaval etc. (essa regra vale para os demais cômodos da residência).
- Evitar expor coleções pessoais como de armas, facas, animais empalhados etc.
- Retirar itens de *home office* como computadores, impressoras, livros, cadernos, agendas, material de trabalho e artístico etc. (essa regra vale para os quartos).
- Manter as superfícies planas (mesas de jantar, mesas de centro, mesas de canto, balcões, estantes e racks) o mais desobstruídas possível, mantendo uma decoração minimalista e *clean*.

- Retirar toalhas de mesa e demais panos de cima das superfícies planas.
- Evitar o excesso de almofadas em cima dos estofados.
- Recolher todos os brinquedos de criança, assim como carrinhos de passeio, berços portáteis, boias etc.
- Retirar as bebidas alcóolicas.
- Manter, no lavabo, apenas itens de uso necessário ao fim a que se destina esse espaço: papel higiênico, toalha e sabonete, e algum item de decoração, como velas e difusores de ambiente, por exemplo.
- Fazer uma inspeção visual e verificar:
  - bocais de lustres, luminárias e abajures faltando lâmpadas;
  - manchas e avarias nos tapetes, estofados, almofadas e cortinas;
  - vidros e espelhos trincados.

## **Quartos**

- Manter as camas com apenas 2 travesseiros em cama de solteiro, e no mínimo 2 e no máximo 4 em cama de casal.
- Atentar para a harmonia visual da roupa de cama, procurando manter uma mesma paleta de cores.
- Evitar cores berrantes (vermelho, amarelo, roxo, verde bandeira).
- Evitar o excesso de almofadas em cima da cama.
- Retirar pertences de uso pessoal, o que inclui roupas, sapatos, bolsas etc.
- Retirar equipamentos relacionados à saúde, como cadeiras de roda e muletas.

- Retirar itens de decoração que caracterizem o gosto pessoal do proprietário: enfeites, bibelôs, lembranças de viagem, quadrinhos, peças de artesanato e demais itens do gênero.

## **Banheiros**

- Retirar toalhas de banho e de rosto, mantendo somente toalhas de lavabo.
- Retirar itens de higiene pessoal de dentro do box e de cima da pia (pasta e escova de dentes), mantendo apenas um dispenser com sabonete líquido e uma toalha de lavabo (que tem um tamanho menor que a de rosto).
- Retirar roupas penduradas atrás das portas.
- Evitar a exposição de itens de uso pessoal como medicamentos e afins.
- Tampa do vaso sempre abaixada.
- Pia sem vestígios de sujidade e cabelos/pelos.
- Os ralos de preferência fechados.
- Porta do box fechada.
- No máximo, dois tapetes.
- Espelhos limpos e cristalinos.
- Papel higiênico posicionado no lugar correto.
- Material de limpeza dentro de armários (não pode ficar visível nas fotos).

## **Cozinha**

- Manter o fogão fechado e sem panelas em cima.
- Manter a pia sem louças dentro.

- Manter o escorredor de louças desocupado.
- Manter os utensílios guardados, com exceção dos que ficam pendurados em ganchos.
- Manter a mesa e os balcões desobstruídos e livres.
- Lixeiras fechadas e esvaziadas.
- Vassouras, pás, rodos e mops não devem ficar expostos na cozinha.
- Evitar o excesso de imãs de geladeira/freezer.
- Retirar avisos, quadro de recados, imãs com propaganda e calendários.
- Eletrodomésticos completos. Exemplo: liquidificador com a tampa.
- As facas não devem ficar expostas.
- Atentar para o estado dos panos de prato e toalhas de mão.
- Medicamentos e suplementos devem ser guardados, evitando a sua exposição.

### **Área de serviço**

- Recolher as roupas sujas desse ambiente, assim como panos de chão por lavar.
- Fazer um descarte de itens velhos, quebrados e sem uso.
- Retirar as roupas dos varais.
- Em hipótese alguma deixar exposta roupa íntima.
- Recolher restos de material de construção.
- Guardar utensílios dos pets.
- Evitar deixar material de limpeza exposto; se possível, guardá-los.

# Referências

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **ABNT NBR 15045**: turismo: chefe de governança: competência de pessoal. Rio de Janeiro, ABNT, 2004.

BRASIL. Ministério do Turismo. **Cadastro de prestadores de serviços turísticos – Cadastur**. Brasília: Ministério do Turismo, 2006. Disponível em: <https://cadastur.turismo.gov.br/>.

DAVIES, Carlos A. **Treinamento em hotelaria**. Caxias do Sul: Educus, 2006.

ISMAIL, Ahmed. **Hospedagem**: front office e governança. São Paulo: Cengage Learning, 2015.

MOTA, Keila C. N. **Tecnologia em hotelaria**: sistemas e técnicas de governança. Fortaleza: IFCE, 2010.

YANES, Adriana F. **Governança em hospedagem**. São Paulo: Érica, 2014.

## Bibliografia complementar

GALLAGHER, Leigh. **A história da Airbnb**. São Paulo: Buzz, 2018.

GALVÃO, Rodrigo. **Hospedagens memoráveis**: como criar estadias inesquecíveis na era digital e da experiência. Rio de Janeiro: Freitas Bastos, 2022.

HE, Symon; SVETEC, James. **Airbnb para leigos**. Rio de Janeiro: Alta Books, 2021.

NOGUERO, Félix T. **A hospitalidade na bíblia e nas grandes religiões**. São Paulo: Ideias & Letras, 2019.

PICCHIAI, Djair; BOEGER, Marcelo; PEREIRA, Maria Adelina; FARIAS, Roberto Maia. **Gestão e dimensionamento do enxoval na hotelaria:** da aquisição ao descarte. São Paulo: Sarvier, 2022.



**MINISTÉRIO DO  
TURISMO**

