

ORDEM DE SERVIÇO Nº 311 / 2024

ATUALIZA A POLÍTICA DE HOSPEDAGEM DO HOTEL SESC ATALAIA DO SESC AR/SE.

A Diretora Regional do Serviço Social do Comércio – Sesc/SE, no uso de suas atribuições legais e regimentais;

CONSIDERANDO:

A necessidade de atualizar a política e as condições gerais para hospedagem da Unidade Hoteleira do SESC Atalaia

R E S O L V E:

Art. 1º. Aprovar os termos e condições estabelecidos na Política de Hospedagem do Hotel Sesc Atalaia, do Regional em Sergipe.

Art. 2º. Esta Ordem de Serviço entrará em vigor a partir de 01 de janeiro de 2025, para aplicação a partir das reservas realizadas para 2025 e revoga a Ordem de Serviço nº 202/2023 de 11/12/2023.

Assinado eletronicamente por:
Maria Aparecida Goncalves Farias
CPF: ***.089.815-**
Data: 19/12/2024 14:18:50 -03:00

Diretora Regional do Sesc/SE

POLÍTICA DE HOSPEDAGEM DO HOTEL SESC ATALAIA

1. OBJETIVO

Estabelecer a política e as condições gerais para hospedagem da Unidade Hoteleira do SESC Atalaia.

2. CAMPO DE APLICAÇÃO

Este documento aplica-se ao Hotel SESC Atalaia.

3. TERMOS E DEFINIÇÕES

Turismo Social – Consiste no conjunto de ações organizadas, inclusivas e educativas, que visam democratizar e potencializar as experiências turísticas como estratégia de educação não formal, a partir dos princípios da sustentabilidade, da solidariedade e da responsabilidade social, valorizando aspectos culturais, sociais e ambientais das localidades e contribuindo para o desenvolvimento pessoal e comunitário de visitantes e visitados e para o desenvolvimento dos destinos turísticos (Resolução Sesc nº 1.585/2024).

4. POLÍTICA DE SUSTENTABILIDADE DO HOTEL SESC ATALAIA

O Hotel Sesc Atalaia está comprometido com a preservação ambiental e a adoção de práticas que promovam a sustentabilidade, contribuindo para um futuro mais equilibrado e consciente. As ações refletem o respeito ao meio ambiente e o esforço constante em minimizar impactos negativos, integrando iniciativas sustentáveis ao cotidiano de nossas operações.

Ações Práticas:

Entre as principais práticas adotadas, destaca-se:

1. Uso de energia solar, uma fonte limpa e renovável que reduz significativamente as emissões de carbono, promovendo um consumo energético mais sustentável.
2. Reaproveitamento de água, otimizando esse recurso tão precioso e garantindo o uso racional em diversas áreas do hotel.
3. A gestão de resíduos é outra prioridade. É realizado a coleta seletiva, incentivando tanto os hóspedes quanto os funcionários a separarem adequadamente os materiais recicláveis, fortalecendo a cultura da reciclagem e da redução do lixo destinado a aterros sanitários.
4. Substituição de amenities por dispensers. Essa medida visa reduzir o uso de plásticos descartáveis e alinhar nossas práticas às tendências globais de consumo consciente e soluções inovadoras e sustentáveis.
5. Protocolo que equilibra conforto e responsabilidade ambiental: as roupas de cama são trocadas a cada três dias e as toalhas a cada dois dias, salvo solicitação específica dos hóspedes. Essa prática contribui para a redução do consumo de água e energia sem comprometer a qualidade de nossos serviços.

O Sesc Sergipe assume o compromisso com a sustentabilidade, incentivando que todos os hóspedes se juntem nessa causa. Nosso objetivo é proporcionar uma estadia confortável e acolhedora, enquanto cuidamos do planeta para as próximas gerações.

5. INFORMAÇÕES GERAIS

5.1 Localização:

Avenida Santos Dumont, nº 737, Bairro Atalaia, Aracaju/SE - CEP: 49035-250
Telefone: (79) 3021-9880

5.2 Principais Distâncias:

- Aeroporto: 4km
- Rodoviária: 12km
- Centro comercial da Cidade: 10km
- Mercado Municipal: 10km
- Shopping Rio Mar: 5km (mais próximo do Hotel)

6. REQUISITOS

6.1. CONSIDERAÇÕES GERAIS

6.1.1. Categorias: trabalhadores do comércio de bens, serviço e turismo e seus dependentes, conveniado e público em geral.

6.1.2. As tarifas serão aplicadas por categorias, sendo a de menor valor atribuída aos trabalhadores do comércio de bens, serviço e turismo e seus dependentes.

6.1.3. Clientes das categorias conveniado e público em geral, hospedados na mesma unidade habitacional dos clientes das categorias de trabalhadores do comércio de bens, serviço e turismo e seus dependentes, pagarão a tarifa pertinente a sua categoria.

6.1.4. Gratuidade ou desconto para crianças:

6.1.4.1. Gratuidade para crianças até 6 anos completos.

6.1.4.2. Desconto de 50% para crianças entre 7 e 12 anos.

Observação:

- Válido para número limitado de crianças, desde que acompanhadas de um adulto, na mesma UH, considerando a capacidade máxima do quarto, conforme item 6.3.1 desta Política.
- Extensivo a todas as categorias de clientela.

- Consideram-se idades máximas incompletas, ou seja, criança com 6 anos e 11 meses se enquadram na regra de gratuidade, e a tarifa de adulto só será aplicada quando a criança completar 13 anos.
- Maiores de 60 anos com necessidade de acompanhamento especial, deverão ser assistidos por um familiar, amigo ou profissional (enfermeiro, cuidador ou similar) e a este será aplicada a mesma tarifa/categoria do supracitado.

6.2. TARIFÁRIO

6.2.1. Feriados prolongados ou datas festivas, tais como: Carnaval, Semana Santa, São João, Réveillon, Festa Comemorativas e outras datas que o Regional considere importante, definidos como pacotes especiais, terão valores acrescidos, divulgados com antecedência. Estes acréscimos incidem sobre todo o tarifário (Individual e grupo).

6.2.2. Pacotes de feriados prolongados e pacotes especiais são impositivos, impossibilitando o fracionamento das diárias (quebra de pacotes).

6.2.3. Para períodos de baixa ocupação, poderão ocorrer promoções pontuais oferecendo desconto no valor da diária, mediante autorização da Direção Regional.

6.2.4. Alterações no período da estadia ou alterações e exclusões de hóspedes, nas reservas que compreendam períodos de Pacotes Especiais, só serão aceitos com até 7 dias de antecedência do início da hospedagem, com o envio de e-mail para reservas@se.sesc.com.br.

6.3. CONDIÇÕES GERAIS PARA HOSPEDAGEM:

6.3.1. Estrutura de acomodação do Hotel:

- ✓ São 54 unidades habitacionais, sendo:
 - 24 Apartamentos com capacidade até 03 pessoas
 - 30 Apartamentos com capacidade até 04 pessoas
- ✓ Todas as acomodações com vistas para o mar.
- ✓ Todos os apartamentos são equipados com:
 - Cama box
 - Roupeiro
 - Secador de cabelo
 - Espelho
 - Ar-condicionado
 - Toalha de rosto e banho (para uso exclusivo nos apartamentos)
 - Mesa e cadeira
 - TV LCD
 - Telefone

- Frigobar
 - Cofre
 - Cortinas
- ✓ O Hotel possui quartos inclusivos e adaptados para PCD e caso ocorra a necessidade, deverá ser informado durante a solicitação da reserva.

6.3.2. Horários de entrada (check in) e saída (check out) nos meios de hospedagem do Sesc/SE e seus respectivos planos de alimentação:

Meios de Hospedagem	Check-in	Check-out	Alimentação	Café da manhã	Jantar
Hotel Sesc Atalaia	14h	12h	Meia pensão	06h30 até às 10h	18h às 20h

6.3.2.1. Caso as refeições, café da manhã e jantar, não sejam feitas no dia e horário estabelecidos pela política de hospedagem não existe a possibilidade de troca. As refeições são preparadas diariamente conforme no número de pessoas hospedadas, não existindo a possibilidade de permuta das refeições.

6.4 SOLICITAÇÃO DE RESERVA

- ✓ Reservas individuais a partir de 1 diária.
- ✓ Reservas para Grupos a partir de 2 diárias no mínimo.
- ✓ Limite da quantidade de diárias apenas em pacotes especiais.
- ✓ Liberação das reservas para o ano seguinte até 60 dias antes do início do ano seguinte.
- ✓ Para datas especiais: antecedência mínima de 4 meses.
- ✓ O prolongamento da estada dependerá da disponibilidade do hotel e da cobrança adicional a ser verificada com a recepção do hotel.

6.4.1 Individual

6.4.1.1 As solicitações de reserva individual e consulta às tarifas pela clientela das categorias de trabalhadores do comércio de bens, serviço e turismo e seus dependentes, conveniado e público em geral, podem ser realizadas mediante **Reserva online** através do site: www.sesc-se.com.br

6.4.2 Grupos

6.4.2.1 Solicitação a partir de 10 unidades habitacionais (apartamento) para estada no mesmo período com faturamento para os grupos dos Departamentos Regionais SESC após 10 dias do Check-out.

6.4.2.2 Flexibilização para grupos de Turismo Social do Sesc de acordo com a proposta da excursão.

6.4.2.3 A solicitação de reserva e a consulta de tarifas devem ser realizadas diretamente na Central de Reservas ou e-mail.

6.4.2.4 Confirmação do bloqueio com 60 dias de antecedência, por e-mail.

6.4.2.5 A confirmação da reserva de grupo está condicionada ao encaminhamento da relação nominal dos hóspedes (rooming list) com 10 (dias) dias de antecedência da data de entrada (check-in) do grupo na Unidade de hospedagem, informando os dados de cada hóspede (nome completo, CPF, identidade, número da Credencial do Sesc, caso possua, categoria e data de nascimento).

6.4.3 Hospedagem de menores de 18 anos

6.4.3.1. Se acompanhados dos pais, somente poderão se hospedar mediante a apresentação da certidão de nascimento ou documento de identidade.

6.4.3.2. Quando não acompanhados dos pais, somente poderão se hospedar mediante a apresentação do **Anexo 1 - Autorização para Hospedagem Nacional de Menores Desacompanhados**, devidamente preenchida em duas vias, assinada pelos pais (pai e mãe) ou responsável legal, com firma reconhecida em tabelionato, conforme determinação do Estatuto da Criança e do Adolescente (Lei 8.069/90).

6.4.4 Atendimento ao Walk in (pessoa que chega sem reserva)

6.4.4.1 A reserva deve ser realizada diretamente na recepção, solicitando documentação do cliente para conferir e providenciar fotocópia a ser arquivada junto com a Ficha Nacional de Registro de Hóspedes (FNRH).

6.5 PAGAMENTO

6.5.1. Reservas individuais

6.5.1.1. O pagamento será realizado de forma integral através do cartão de crédito, podendo o cliente optar pelo pagamento na opção débito ou parcelar em até 10 (dez) vezes sem juros considerando o valor da parcela mínima de R\$ 100,00.

6.5.1.2. A não efetivação do pagamento da reserva ensejará o cancelamento automático em até 02 (dois) dias corridos.

6.5.2. Grupos

6.5.2.1 Para grupos de Turismo Social do Sesc, o pagamento das diárias será faturado com prazo de vencimento de 30 dias da data de saída (check-out) do grupo.

6.5.2.2 Para outros grupos será exigido como garantia o pagamento de um sinal de 50% do valor total das diárias com prazo de 7 (sete) dias após a data de confirmação da reserva. O restante deverá ser pago até 20 (vinte) dias antes da entrada do grupo no meio de hospedagem do Sesc/SE.

6.5.2.3 Categorias conveniadas de outros Departamentos Regionais do Sesc pagarão como categoria público em geral.

6.5.2.4 Nos grupos de Turismo Social do Sesc, só será concedido preço único de trabalhadores do comércio de bens, serviço e turismo e seus dependentes para todos os viajantes, quando o grupo for composto por no mínimo 70% de comerciários e/ou dependentes.

6.6. GRATUIDADE

6.6.1 Obedecendo a norma de no mínimo 10 unidades habitacionais (apartamento) para reservas de grupo, serão disponibilizadas 2 UHs gratuitas por grupo de Turismo Social do Sesc, sendo uma para motoristas e outra para Guias de Turismo.

6.7. CANCELAMENTO DE RESERVA

6.7.1. Reservas individuais

6.7.1.1 Se o cancelamento for realizado, em relação ao check-in:

- Cancelamentos efetuados com até 15 (quinze) dias de antecedência da data da hospedagem, devolução do valor pago, sendo retido a taxa referente a despesas administrativas e operacionais, de 5% (cinco por cento) sob o valor total contratado.



- Cancelamentos efetuados entre 14 (quatorze) dias de antecedência da data da hospedagem e 24h do horário do check-in (14h): Reembolso de 50% do valor total pago, sendo retido a taxa referente a despesas administrativas e operacionais, de 10% (dez por cento) sob o valor total contratado.
- Nos casos de No-show: Não haverá devolução do valor pago.

6.7.1.2. Caso o cancelamento seja solicitado até 07 (sete) dias após a compra e pagamento on-line, não terá incidência de multa. Após este período, seguirá os tramites estabelecidos nesta política.

6.7.1.3. Para evitar a perda da diária paga, as reservas poderão ser remarçadas por até 3 (três) vezes, informada a nova data via e-mail, conforme disponibilidade, no período máximo de 1 (um) ano a contar do período da reserva inicial. Cancelamentos após remarcação de reserva: reembolso de 50% do valor pago, sendo retido a taxa referente a despesas administrativas e operacionais, estabelecidos na Tabela de Preço vigente do Sesc SE, independente do prazo solicitado.

- As reservas somente poderão ser alteradas para períodos que estejam disponíveis na reserva online no site <https://snh.sesc-se.com.br/ReservaOnline/> , não sendo possível alterações para tarifários e pacotes que ainda não foram liberados.

6.7.1.4 O reembolso é calculado de acordo com o valor total já pago pelo cliente, e não pelo valor da diária.

6.7.1.5 Se precisar sair mais cedo do que o planejado após início da estadia, não será possível receber reembolso pelos dias não utilizados, exceto, em caso de interrupção de hospedagem/saída antecipada com comprovação de motivo de força maior, em que o reembolso será feito após análise da documentação comprobatória enviada, sendo retidas as taxas administrativas.

- Serão considerados motivo de força maior: cancelamento ou alteração de voo pela companhia aérea, desastres naturais, pandemias, falecimento de familiares, atestado médico, declarações de acompanhamento, convocações para concursos públicos, alterações de férias pelo empregador e situações correlatas. Todas sujeitas a apresentação de documentação comprobatória para análise de caso.

6.7.1.6 Nos casos de pagamentos realizados por meio de cartão de crédito, o Sesc solicitará o reembolso junto à operadora do cartão, que será efetivado em até 30 dias da data da solicitação. O crédito ao portador do cartão dependerá do processamento deste valor pelo banco emissor do mesmo e da data de fechamento da fatura do(a) cliente.

6.7.2. Reservas de grupo

6.7.2.1 Se o cancelamento for realizado, em relação ao check-in:

- Cancelamentos efetuados com até 30 (trinta) dias de antecedência da data da hospedagem, devolução do valor pago, sendo retido a taxa referente a despesas administrativas e operacionais, de 5% (cinco por cento) sob o valor total contratado.
- Cancelamentos efetuados entre 29 (vinte nove) dias de antecedência da data da hospedagem e 24h do horário do check-in (14h): Reembolso de 50% do valor total pago, sendo retido a taxa referente a despesas administrativas e operacionais, de 10% (dez por cento) sob o valor total contratado.
- Nos casos de No-show: Não haverá devolução do valor pago.

6.7.3. Reservas de grupo – Turismo Social do Sesc

6.7.3.1 Cancelamentos ou reduções no número de UHs com menos de 10 dias de antecedência: cobrança dos valores referentes a todo o bloqueio.

Observação:

- ✓ Para definição dos valores de reembolso, serão retidas a título de despesas administrativas e operacionais, conforme estabelecido nesta política.
- ✓ Nos casos de cancelamento ou saída antecipada, com comprovação de motivo de força maior, o reembolso será feito de forma integral.
 - Serão considerados motivo de força maior: cancelamento ou alteração de voo pela companhia aérea, desastres naturais, pandemias, falecimento de familiares, atestado médico, declarações de acompanhamento, convocações para concursos públicos, alterações de férias pelo empregador e situações correlatas. Todas sujeitas a apresentação de documentação comprobatória para análise de caso.
- ✓ O reembolso é calculado de acordo com o valor total já pago pelo cliente, e não pelo valor da diária.
- ✓ Quando houver reembolso, o mesmo deverá ser efetuado em até 30 dias corridos após o cancelamento ou check-out.
- ✓ A regra de cancelamento/reembolso para grupos de Turismo Social do Sesc, com pagamento faturado, está alinhada ao prazo para envio do rooming list.

6.8. REEMBOLSO

6.8.1. Reembolso de reserva individual ou de grupo

Somente será efetuado mediante requerimento do contratante (pessoa física ou jurídica) responsável pela reserva, mediante envio de e-mail, para a Central de Reservas do Sesc/SE.

6.9 OUTRAS ORIENTAÇÕES

6.9.1 A realização do check-out só poderá ser efetuado após a entrega da chave/cartão na recepção até as 12h. Caso o hospede não cumpra o referido horário estipulado para seu check-out, será cobrada multa no valor de 2 diárias, conforme sua categoria, devendo este liberar o quarto imediatamente, visando não comprometer a agenda de reservas do Hotel.

6.9.2 Em caso de perda ou extravio das chaves dos apartamentos recebidas no início da estadia, o hóspede do Hotel Sesc Atalaia deverá efetuar pagamento de taxa de perda, no valor de R\$ 30,00 por cada chave.

6.9.3 Em caso de perda ou extravio de toalhas e lençóis dos apartamentos, o hóspede do Hotel Sesc Atalaia deverá efetuar pagamento de taxa de perda, no valor de R\$ 200,00 por cada item.

6.9.4. Para aplicação das tarifas referentes às categorias trabalhadores do comércio de bens, serviço e turismo e seus dependentes é necessária a apresentação, no ato do check-in, da **Credencial do Sesc** dentro da validade, acompanhada de documento de identidade com foto.

6.9.5. Caso a **Credencial do Sesc** não esteja válida e/ou seja de categoria diferente da informada no ato da reserva, o hotel reserva-se o direito de alterar a tarifa na chegada.

6.9.6. Alterações no período da estadia ou hóspedes, nas reservas que compreendam períodos de Pacotes Especiais, só serão aceitos com até 07 (sete) dias de antecedência do início da hospedagem, com o envio de e-mail para reservas@se.sesc.com.br

6.9.7. Alterações no período da estadia (exceto pacotes) serão aceitos até cinco dias antes do início da hospedagem havendo disponibilidade. Se não houver disponibilidade, o cliente poderá solicitar o cancelamento formalmente dentro do prazo e critérios estabelecidos.

6.9.8. Alterações e inclusões de hóspedes na reserva (exceto em pacotes) podem ser feitas até 72 horas antes do início da hospedagem mediante solicitação formal via e-mail, ressalvados os casos de força maior comprovados.

6.9.9. Em caso de exclusão de hóspedes da reserva, serão adotados os mesmos critérios de cancelamento da reserva do item **6.7.1.1.**

6.9.10. Todas as solicitações só serão aceitas se enviadas via e-mail, não sendo consideradas nem efetuadas alterações solicitadas por contato telefônico.

6.9.11. Em caso de necessidade de berço, deverá ser solicitado no ato da reserva, respeitando o limite de ocupantes por tipo de acomodação.

6.9.12. Não é permitida saída do restaurante com alimentos servidos nas refeições, os itens oferecidos são para consumo no local.

6.9.13. O frigobar encontra-se vazio podendo o hóspede abastecê-lo com produtos adquiridos na recepção do hotel.

6.9.14. Não será permitida a entrada e a hospedagem de animais, salvo nos casos de cão-guia, devendo ser previamente informado no ato da reserva.

6.9.15. Não será permitido o acesso de visitantes aos apartamentos, para tanto, utilize o saguão da recepção ou sala de estar.

6.9.16. A academia funciona de segunda a sexta das 5h30 às 21h e aos sábados das 8 às 12h, sendo fechada aos domingos. O hóspede poderá frequentá-la com acompanhamento de instrutor no espaço.

6.9.17. A piscina estará disponível para utilização livre nos dias de terça, quarta, sexta, sábado e domingo das **9h às 21h**, e nos dias de segunda e quinta das **12 às 21h**. Nas atividades de natação e hidroginástica a participação do hóspede está condicionada à disponibilidade de vagas.

6.9.18 O serviço de Traslado (Aeroporto/Hotel/Aeroporto) como também Passeios Locais aos pontos turísticos do Estado, poderão ser solicitados no ato da reserva de grupo. Estes serviços não serão ofertados em caso de Reserva Individual.

6.9.19. Para manutenção da ordem e segurança do Hotel, solicita-se ao hóspede: manter o máximo de silêncio após as 22h, não estender roupas na varanda e não colocar pregos ou similares nas paredes.

6.9.20. Não cobramos taxa de serviço.

6.9.21. Estacionamento grátis na área do hotel, contendo vagas limitadas, e ofertadas mediante disponibilidade, obedecendo à ordem de chegada de cada hospede.

6.9.22. O hotel não se responsabiliza por objetos ou valores deixados no apartamento ou nas áreas comuns. Recomenda-se manter valores no cofre cuja senha é cadastrada pelo próprio hóspede e seus pertences sob sua guarda.

6.9.23. As roupas e objetos esquecidos no hotel serão guardados pelo prazo máximo de 1 mês. Após este prazo, o Hotel se reserva o direito de lhes dar o destino que achar conveniente.

6.9.24. É expressamente proibido fumar dentro dos quartos, banheiros ou áreas comuns aos hóspedes. Usar apenas áreas externas para tal fim.

ANEXO

Foto do
Menor
(3x4 ou 5x7)

Autorização para Hospedagem Nacional de Menores Desacompanhado

(Artigo 82, Lei 8.069, 13/7/1990)

Eu, _____, portador
(a) da Cédula de Identidade nº _____,
residente à _____, na cidade
de _____, UF: _____, tel. de contato número (____)
_____, na qualidade de () PAI () MÃE () TUTOR(A) () GUARDIÃ(O)
e _____ portador (a) da Cédula de
Identidade nº _____,
residente à _____, na cidade
de _____, UF: _____, tel. de contato número (____)
_____, na qualidade de () PAI () MÃE () TUTOR(A) () GUARDIÃ(O),

AUTORIZO(AMOS) que o(a) menor _____
_____, nascido(a)
em ____/____/____, sexo: () masculino () feminino, natural de _____
_____, Identidade nº _____, a hospedar-se
desacompanhado no hotel _____, no período de
____/____/____ a ____/____/____, ou na companhia de
_____, portador(a) da Identidade nº _____
_____, residente à _____, na cidade de _____,
UF: _____.

Local/Data: _____ de _____ de 20____.

Assinatura(s): 1) _____
(pai)

2) _____
(mãe)

Importante:

- Impressão em 2 vias;
- Anexar fotografia nas duas vias;
- Reconhecer assinaturas em cartório nas duas vias **por autenticidade**;
- Anexar cópia do RG do menor nas duas vias.

