

Revista Iberoamericana de Turismo



ANÁLISE DO SISTEMA OFICIAL DE CLASSIFICAÇÃO DOS MEIOS DE HOSPEDAGEM DO BRASIL

Paula Dutra Leão de Menezes

Mestre em Ciências da Sociedade pela Universidade Estadual da Paraíba, Brasil.

Professora da Universidade Federal da Paraíba, Brasil.

E-mail: paula@ccaef.ufpb.br

Jéssica Cristina da Silva

Graduanda em Bacharelado em Hotelaria da Universidade Federal da Paraíba, Brasil.

E-mail: jessica.hotelaria@gmail.com

Resumo

A hotelaria é formada por empresas prestadoras de serviços que tem por objetivo acolher bem o turista. Nesse sentido, existe no mercado empresas com estruturas e serviços diferenciados para atender aos turistas dos mais variados segmentos, ou seja, meios de hospedagem com tipos e categorias de distintos. O Sistema de Classificação dos Meios de Hospedagem servem para orientar o mercado no que se refere à esses tipos e categorias de hotéis que compõem a oferta turística do país através de critérios que são analisados no processo de classificação desses estabelecimentos hoteleiros. Este estudo analisou o Sistema Oficial de Classificação de Meios de hospedagem do Brasil, para tanto foi realizada uma pesquisa comparativa entre as matrizes de classificação 2002 e de 2011. Ao final, conclui-se que um sistema de classificação não pode ser indiferente a diversidade dos meios de hospedagem, nem pode incorrer no erro de ignorar a variedade de públicos no turismo. Um sistema de classificação abrangente valoriza as vantagens de cada tipo de meio de hospedagem e reconhece a necessidade da diversidade na hotelaria. Por fim, sugere-se a realização de maiores investimentos na divulgação do SBClass 2011, e na criação de maiores incentivos para estimular as adesões.

Palavras-chave: Sistema de Classificação. Meios de hospedagem. Diversidade.

1 INTRODUÇÃO

A arte de receber pessoas e acolhe-las teve início em períodos muito antigos, advindo da necessidade dos viajantes de encontrar um local para repouso. Essa prática foi sendo aprimorada em decorrência do constante deslocamento do homem e pelo crescimento do turismo. A prática de receber pessoas foi ganhando complexidade e o interesse das pessoas o que ocasionou aumento de instalações apropriadas para o público viajante.

Atualmente, a hotelaria viabiliza a realização de viagens e atende a diversos interesses da sociedade. Tal segmento do turismo proporciona ambientes variados para atender as necessidades de descanso, lazer, eventos, negócios, compras ou alimentação. Segundo Marques (2003), a hotelaria é um dos alicerces mais importantes do turismo mundial, tanto que cerca de 40% do capital atraído pelo turismo é destinado à hotelaria. Com tamanha relevância no cenário econômico, a hotelaria necessita de um padrão de reconhecimento acerca das diferentes categorias de serviços e empreendimentos como, por exemplo, os sistemas de classificações de meios de hospedagem.

Castelli (2006) explica que a medida que o turismo alcançava proporções mundiais, em especial a partir da década de 1960, os governos passaram a exercer um controle cada vez maior sobre as atividades a ele inerentes, entre elas as exercidas pelos meios de hospedagem, visando assegurar ao cliente a qualidade dos serviços.

Dentro desse panorama, surge a classificação oficial dos meios de hospedagem que serve para orientar os clientes sobre os aspectos físicos e operacionais que podem ser encontrados nos diversos tipos e categorias de hotéis e os gestores sobre os requisitos e padrões que estes estabelecimentos deverão possuir. .

Considerando então que as empresas do setor hoteleiro são fundamentais para o bom desempenho do turismo em um destino turístico, bem como, o cenário atual no Brasil, onde se observa um incremento da atividade turística e a proximidade de eventos de âmbito mundial como a Copa de 2014 e os Jogos Olímpicos de 2016, o Ministério do Turismo estabeleceu um novo Sistema Oficial de Classificação dos Meios de Hospedagem em 2011.

Nesse sentido, este estudo analisou o Sistema Oficial de Classificação de Meios de hospedagem do Brasil, para tanto foi realizada uma pesquisa comparativa entre as matrizes de classificação 2002 e de 2011.

2 HISTÓRICO E IMPORTÂNCIA DAS CLASSIFICAÇÕES

No fim da década de 70 criava-se a classificação hoteleira como forma de ordenar o setor. O problema se deu na forma em que foram estabelecidos os requisitos, destinando 70% deles os aspectos construtivos, equipamentos e instalações e somente 30% aos serviços, um erro gravíssimo que, segundo Castelli (2003), comprometeu a qualidade dos serviços prestados nos meios de hospedagem da época, refletindo-se até no comportamento das gestões atuais.

Para Duarte (2005) a classificação de categorias de hotéis de acordo com o número de estrelas surgiu nos países europeus. Segundo Castelli (2003), essa classificação é necessária para que o cliente possa ter oportunidade de escolha antecipada, grau de conforto adequado a suas necessidades e maior segurança em relação à qualidade dos serviços prestados no estabelecimento. Além de orientarem a sociedade em geral sobre os principais aspectos que distinguem as diferentes categorias e tipos de hotéis, orientam os consumidores, os empreendedores hoteleiros e a fiscalização.

Duarte (2005), ainda apresenta duas maneiras de classificação de hospedagens, a americana que é definida pelo próprio hoteleiro e é baseada no preço das diárias, e a do Brasil que está fortemente ligada a uma pontuação predefinida ao empreendimento pela sua estrutura e prestação de serviço. Cândido & Vieira (2003) enfatiza que os critérios adotados para a classificação de hospedagem variam de país para país.

Existem diferentes tipos de sistemas de classificação de hospedagens: a autoclassificação, classificação privada, e a classificação oficial (CASTELLI, 2003). Duarte (2005) disserta brevemente sobre o histórico das classificações hoteleiras e afirma que a

primeira foi implantada no Brasil sobre a administração do Instituto Brasileiro de Turismo (EMBRATUR). A partir de então foi elaborada uma planilha de avaliação, e a classificação era cedida de acordo com o cumprimento de cada estabelecimento aos requisitos propostos. Estes quesitos abrangiam a três áreas: os aspectos construtivos, instalações e equipamentos e serviços.

No entanto, em 1998, a EMBRATUR através da Deliberação Normativa nº 387, revogou essa matriz de classificação, cancelando o Sistema Brasileiro de Classificação de Meios de Hospedagem de Turismo. Ainda para Duarte (2005), um dos motivos para o cancelamento deu-se pela baixa credibilidade que o sistema passou a ter, após muitos anos em vigor. Foi então elaborado um novo regulamento que estabelecia conceitos e normas para empresa hoteleira, estas deveriam atender as normas estabelecidas pelo Instituto Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade (INMETRO), o agente operativo, normativo e fiscalizador do Sistema Brasileiro de Certificação.

Castelli (2003) apresenta o Regulamento e a Matriz de Classificação Hoteleira aprovada em 1998. Nesse antigo sistema de classificação os meios de hospedagem são classificados em quatro tipos: Hotel – H; Hotel Histórico – HH; Hotel de Lazer – HL; Pousada – P. E estes estabelecimentos eram classificados em cinco categorias: Luxo Superior – 5 estrelas; Luxo – 4 estrelas; Standard Superior – 3 estrelas; Standard Simples – 2 estrelas; Simples – 1 estrela.

No ano de 2002, a EMBRATUR, em convênio com a Associação Brasileira das Indústrias de Hotéis (ABIH), passou a elaborar uma nova classificação voltada aos meios de hospedagem com adesão voluntária. Petrocchi (2007), afirma que a Deliberação Normativa da EMBRATUR nº429, de 23 de Abril de 2002 formalizou e aprovou o Regulamento Geral dos Meios de Hospedagem e o Regulamento do Sistema Oficial de Classificação dos Meios de Hospedagem. Para ele ainda, um dos objetivos desta classificação para é promover o desenvolvimento da indústria hoteleira, classificando, categorizando e qualificando os meios de hospedagem no país, de acordo com as condições de conforto, comodidade, serviços e atendimento oferecidos.

2.1 Regulamento e Sistema Oficial de Classificação dos Meios de Hospedagem, 2002

A Deliberação Normativa da EMBRATUR nº429, de 23 de Abril de 2002 que oficializou Regulamento Geral dos Meios de Hospedagem, criou o Conselho Técnico Nacional composto por representantes da EMBRATUR e da ABIH para coordenar e supervisionar a implantação e o funcionamento do novo sistema de classificação. A EMBRATUR era a responsável pela Secretaria Executiva do Conselho Técnico Nacional, e a ABIH, por meio do Instituto Brasileiro de Hospedagem (IBH) era responsável pela condução dos processos de classificação oficial dos meios de hospedagem (PETROCCHI, 2007).

A matriz classificatória de meios de hospedagem de 2002 avaliava os estabelecimentos em seis categorias, os hotéis Super Luxo (cinco estrelas SL), Luxo (cinco estrelas), Superior (quatro estrelas), Turístico (três estrelas), Econômico (duas estrelas) e Simples (uma estrela). Esta regulamentação também confirmou a obrigatoriedade do preenchimento da Ficha Nacional de Registro de Hóspedes – FNRH, e do Boletim de Ocorrência Hoteleira – BOH, pelo meio de hospedagem. Tal providencia resulta em dados importantes tanto para as políticas do próprio estabelecimento quanto para as políticas estaduais e nacionais.

Conforme Bellegard (2011), a Matriz de Classificação implantada no Brasil em 2002 teve pouca repercussão no mercado, pois não contemplava a diversidade da hotelaria brasileira. Isto é percebido após a observação de que este sistema de classificação apresentava somente uma matriz que continha os requisitos que deviam atender a todos os tipos de meios de hospedagem, o que trazia desvantagens para alguns diante da desvalorização dos elementos exclusivos e específicos que caracterizavam os diferentes tipos de estabelecimentos.

O sistema de classificação era de adesão voluntária e poucas foram às adesões dos hotéis no país, conforme os dados de 2009 observados na Tabela 1.

Tabela 1 – Adesão dos Hotéis ao Sistema Oficial de Classificação (2002)

Estado	Nº de Hotéis Classificados no Sistema (2002)	Categoria
Pernambuco	2	5 estrelas
Ceará	4	5 estrelas
	3	4 estrelas
Maranhão	1	4 estrelas
Goiás	1	5 estrelas
Bahia	2	5 estrelas
Paraná	2	5 estrelas
	2	4 estrelas
	2	3 estrelas
Santa Catarina	1	4 estrelas
Rio de Janeiro	1	5 estrelas
	6	4 estrelas
Rio Grande do Norte	2	5 estrelas
Minas Gerais	1	5 estrelas
Amazonas	1	5 estrelas
Total no país:	31	3-4-5 estrelas

Fonte: ABIH. 2009 (adaptado pelas autoras).

Confirmamos a baixa adesão dos meios de hospedagem no país se compararmos estes 31 meios de hospedagem com os 6 mil empreendimentos que foram cadastrados pelo Ministério do Turismo, segundo o Portal Brasil (2010). Em consequência da baixa adesão e das muitas críticas que recebeu, este sistema foi revogado em 2008 para a elaboração de uma nova proposta mais acessível e eficiente para os meios de hospedagens. Já em 2010, a Portaria nº 17, de 12 de Fevereiro, tornou sem efeito o Regulamento do Sistema Oficial de Classificação de Meios de Hospedagem aprovado pela Deliberação Normativa da EMBRATUR nº 429, de 23 de abril de 2002, e revogou a Deliberação Normativa da EMBRATUR nº 376, de 14 de Maio de 1997, que tratava do Sistema de Classificação em vigor a partir de 1998.

2.2 O novo Sistema Brasileiro de Classificação de Meios de Hospedagem 2011

O Brasil, no entanto, não poderia ficar sem nenhum meio para definir os tipos e categorias dos estabelecimentos de hospedagem, sendo assim, o Ministério do Turismo iniciou os estudos para a implantação do novo Sistema Brasileiro de Classificação de Meios de Hospedagem (SBClass) no ano de 2008, consciente de que preciso modernizar a estrutura, e inserir na hotelaria brasileira referências de padrão internacional.

O novo Sistema de Classificação foi elaborado após a realização de oficinas, consultas públicas e um estudo de caso em 24 países, além da parceria entre o Ministério do Turismo com o Instituto Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial, o INMETRO. Para verificar se os novos requisitos se aplicavam a realidade brasileira e adequá-los, foram realizadas diversas avaliações no ano de 2010, em 26 estabelecimentos de hospedagem voluntários, representantes das cinco regiões do país (MINISTÉRIO DO TURISMO, 2011).

O novo Sistema de Classificação de Meios de Hospedagem foi apresentado em 2010, porém só foi sancionado em 2011, pela portaria nº 100, de 16 de Junho de 2011, e está baseado em três grandes requisitos: infraestrutura, serviços e sustentabilidade. Além disso, volta a adotar a simbologia de estrelas, através de uma escala que varia de uma a cinco. Tal variação é necessária para identificar as categorias nas quais poderão ser classificados os tipos de hospedagem.

O novo sistema é formado por 270 itens, sendo que os hotéis devem cumprir requisitos de infraestrutura, serviços e sustentabilidade como racionamento, preservação, redução de consumo de água e armazenamento de energia. A acessibilidade também foi priorizada para contemplar existência de espaços adequados às necessidades de deficientes.

A principal inovação é a diferenciação dos meios de hospedagens em sete tipos considerando que cada tipo de estabelecimento reflete diferentes práticas de mercado e expectativas distintas dos turistas. Conforme o novo sistema e a referida portaria, os tipos de meios de hospedagem são definidos e classificados como:

Hotel (1 a 5 estrelas): Meio de hospedagem com serviço de recepção e alimentação;

Resort (4 a 5 estrelas): Hotel com infraestrutura de lazer e entretenimento que oferece serviços de estética, atividades físicas, recreação e convívio com a natureza no próprio empreendimento;

Hotel-Fazenda (1 a 5 estrelas): Hotel instalado em uma fazenda ou outro tipo de exploração agropecuária e que oferece a vivência do ambiente rural;

Cama e Café (1 a 4 estrelas): Meio de Hospedagem oferecido em residências, com o máximo de três unidades habitacionais para uso turístico, em que o dono more no local, com café da manhã e serviços de limpeza;

Hotel Histórico (3 a 5 estrelas): Hotel instalado em edificação com importância histórica;

Pousada (1 a 5 estrelas): empreendimento de característica horizontal, composto de no máximo 30 unidades habitacionais e 90 leitos, com serviços de recepção, alimentação e alojamento temporário, podendo ser em prédio único com até três pavimentos, ou contar com chalés ou bangalôs;

Flat/Apart Hotel (3 a 5 estrelas): Meio de hospedagem em edifício, com serviços de recepção, limpeza e arrumação, constituídos por unidades habitacionais que dispõem de dormitório, banheiro, sala e cozinha equipada, com administração e comercialização integrada, que possua serviço de recepção, limpeza e arrumação;

Cabe ressaltar que após a sanção do SBClass, foi estabelecida a Deliberação Normativa nº 177 de 13 de Setembro de 2011 que instituiu a obrigatoriedade do uso eletrônico do Sistema Nacional de Registro de Hóspedes – SNRHos, preenchimento da Ficha Nacional de Registro de Hóspedes – FNRH, e do Boletim de Ocorrência Hoteleira – BOH, pelo meio de hospedagem. Tal providência agiliza o repasse dos dados e resulta em informações importantes tanto para as políticas do próprio estabelecimento quanto para elaboração das políticas estaduais e nacionais.

O principal objetivo da criação e implantação do SBClass no Brasil é padronizar os meios de hospedagem brasileiros, de forma a garantir maior segurança ao consumidor e

contribuir para criar um referencial sólido para o mercado (MINISTÉRIO DO TURISMO, 2011). Já segundo dados do INMETRO (2011), o objetivo do novo Sistema de Classificação é estimular a procura pela regularização dos meios de hospedagem no Cadastur, já que para solicitar a classificação, é necessário cadastro no sistema. Segundo o Ministério do Turismo, existem aproximadamente 15 mil meios de hospedagem no país. Porém, somente 7 mil, aproximadamente, estão cadastrados.

A reformulação do sistema de classificação foi considerada imprescindível para promover a competitividade nacional, já que era percebida pelo empresariado como inadequada, o que era evidenciado pela baixa adesão dos estabelecimentos a classificação. Além disto, estava defasada em relação às novas tendências (MINISTÉRIO DO TURISMO, 2011). Cabe ressaltar que o Brasil sediará dois eventos de grande porte e que a hotelaria nacional precisa se aproximar do padrão internacional para atender adequadamente a demanda e satisfação dos futuros turistas.

3 METODOLOGIA

Este trabalho analisa os Sistemas Oficiais de Classificação dos Meios de hospedagem do Brasil. Segundo Lakatos & Marconi (2006), em artigos de análise o autor verifica cada elemento constitutivo do assunto e sua relação com o todo. Neste tipo de trabalho, detalhes e exemplos são recursos muito utilizados. Para tanto, foi utilizado o procedimento comparativo, pois relaciona objetos com a finalidade de verificar semelhanças e explicar diferenças entre a matriz de classificação de meios de hospedagem de 2002 e o novo Sistema de Classificação (SBClass) 2011.

O método de análise comparativa ocupa-se da explicação de fenômenos, permitindo analisar dados concretos, deduzindo dos mesmos os elementos constantes, abstratos e gerais. Esse método comumente é empregado em estudos qualitativos (MARCONI & LAKATOS, 2008), a exemplo deste trabalho.

Na primeira fase da pesquisa foram levantados referenciais sobre a origem dos sistemas de classificação, em seguida averiguaram-se alguns resultados da implantação das primeiras classificações oficiais no Brasil. Como pretendido, nas fases seguintes, foi feita comparação aprofundada entre as duas últimas classificações oficiais para identificar as principais mudanças na organização, conceituação e estruturação das matrizes.

Os autores encontraram alguns obstáculos para a realização desta pesquisa, dentre eles pode-se considerar a escassez de literatura acadêmica sobre os sistemas de classificação uma das mais relevantes. Isso impeliu os mesmos a procurar informações oficiais em sites dos órgãos federais responsáveis pelo setor e em reportagens divulgadas nos próprios sites dos organizadores da classificação.

4 ANÁLISE DO SISTEMA DE CLASSIFICAÇÃO DE MEIOS DE HOSPEDAGEM

4.1 Atendimento dos Requisitos

Ao comparar as Matrizes de Classificação de 2002 e 2010 percebe-se primeiramente um diferencial na organização, especificação e divisão destas. Enquanto o antigo sistema exigia o atendimento a todos os requisitos da matriz para a classificação na categoria desejada, o novo SBClass apresenta requisitos mandatórios e eletivos. Os interessados em se candidatar a uma das categorias devem atender a 100% dos requisitos mandatórios, e ao menos 30% dos eletivos (requisitos de livre escolha). Porém o cumprimento dos requisitos

eletivos não se resume somente aos dos requisitos gerais propostos, mas ao atendimento de 30% dos requisitos de cada um dos blocos nos quais a matriz foi baseada: infraestrutura, serviços, e sustentabilidade.

No SBClass, cada tipo e categoria de hospedagem possui um número diferente de requisitos mandatórios e eletivos à cumprir. Mesmo que os meios de hospedagem sejam do mesmo tipo e categoria, podem disponibilizar serviços diferentes devido a não-obrigatoriedade do cumprimento de todos os requisitos eletivos. Portanto, o atual sistema de classificação continua a prezar por um padrão, não de forma excessiva, como no sistema anterior que igualava tipos e categorias de meios de hospedagens, mas de forma razoável, possibilitando aos estabelecimentos a prestação de serviços diferenciados, sem deixar de exigir a prestação dos serviços essenciais para cada categoria.

4.2 Conceitos e Organização

O sistema de classificação de 2002 possuía dois documentos: o Regulamento do Sistema Oficial de Meios de Hospedagem e o Regulamento Geral de Meios de Hospedagem. O Regulamento Geral de Meios de Hospedagem apresentava definições, bem como serviços mínimos que estes deveriam oferecer, além de especificações sobre diárias e UH's¹. No entanto, o novo SBClass apresenta conceitos mais detalhados dos tipos de meios de hospedagens, bem como, o que estes devem ofertar de acordo com sua categoria.

O SBClass 2011 atenta para novas definições de hotéis, pousadas, resorts, hotel histórico, cama e café, flat/apart-hotel e hotel fazenda, atendendo as necessidades de diferenciação de meios de hospedagens percebidas pelos gestores e profissionais do seguimento, e de pesquisadores e estudantes do setor turístico. Essa diferenciação é fundamental para que cada tipo de estabelecimento possa entender melhor suas especificidades e prestar o serviço adequado a seu tipo e categoria, além de contribuir para conservar a proposta e identidade do estabelecimento.

A antiga matriz era dividida em itens como, as posturas legais exigidas de um meio de hospedagem, segurança, higiene, conservação e manutenção, atendimento ao hóspede, e itens destinados a avaliar os setores específicos dos meios de hospedagem, como a portaria e recepção, setor habitacional, áreas sociais, alimentos e bebidas, cuidados com o meio ambiente. Contrastando com a antiga matriz, o SBClass, é organizado sob 3 requisitos básicos: infraestrutura, prestação de serviços e sustentabilidade, e estes requisitos abrangem os diversos setores de meios de hospedagem e são exigidos de acordo com cada tipo de estabelecimento.

4.5 Validade da Classificação

De acordo com a nova classificação, o estabelecimento pode permanecer na categoria pelo período de 36 meses, e durante esse tempo deve ser realizada nova avaliação para verificar a permanência do atendimento aos requisitos da matriz. Essa avaliação é uma maneira de comprovar um padrão constante na prestação de serviços do meio de hospedagem, e para que este se mantenha sempre na classificação adequada.

Segundo a Cartilha de Orientação Básica do Sistema Brasileiro de Meios de Hospedagem (2010), a verificação de acompanhamento deve ocorrer em torno de 18 meses depois de concedida a classificação inicial. Os estabelecimentos classificados nas categorias

¹ Unidades Habitacionais. Termo utilizado na área da hotelaria para representar o número de quartos que o estabelecimento possui para hospedagem.

4 e 5 estrelas, recebem a visita de um representante do INMETRO como cliente oculto, justamente para avaliar a disponibilidade dos serviços prestados, devendo o representante se identificar ao final da visita, de modo a assegurar imparcialidade e real interpretação do padrão do meio de hospedagem.

Diferentemente do sistema anterior que previa uma renovação anual para os estabelecimentos classificados nas categorias Super Luxo e Luxo, e para os estabelecimentos restantes, a renovação da classificação que era efetuada por um técnico representante do comitê de avaliação, deveria ser solicitada a cada dois anos. Os estabelecimentos que forem classificados e no período de um ano, for alvo de reclamações, deverá ser reavaliado seno passível até mesmo a exclusão deste de acordo com as ilegalidades constatadas.

4.6 Processo de Candidatura

Um das principais alterações percebidas na comparação dos sistemas de classificação se encontram nos processos de avaliação. Conforme o SBClass 2011, para se candidatar a uma categoria, o único pré-requisito de participação é estar cadastrado no Cadastur, o sistema de cadastramento de prestadores de serviços turísticos do Ministério do Turismo. Depois é necessário preencher o formulário de solicitação de classificação no site do Cadastur, um termo de compromisso, a Declaração do Fornecedor e a Autoavaliação. Estes por sua vez, devem ser enviados ao Órgão Oficial de Turismo do Estado, que após análises do pedido de classificação e dos documentos enviados, pode ou não comunicar a abertura do processo de classificação ao representante legal do INMETRO no estado.

Posteriormente, é emitido ao meio de hospedagem a Guia de Recolhimento da União (GRU) com os valores a serem pagos, para avaliação do meio de hospedagem. Uma das estratégias na reformulação da classificação hoteleira é a minimização de custos, estimulando a adesão, para tanto, os candidatos devem arcar somente com os custos das avaliações.

Definida a data de avaliação e o avaliador do estabelecimento, o representante legal do INMETRO realiza a visita para avaliar as conformidades no atendimento aos requisitos da matriz do SBClass 2011, grande diferença é percebida principalmente quando lembramos que de acordo com o anterior sistema, o meio de hospedagem candidato podia escolher qual seria o Organismo Avaliador do seu estabelecimento, desde que este fosse credenciado pela ABIH.

Outra notável alteração talvez seja a diminuição da participação da ABIH nesse processo de candidatura, que foi substituída pela participação do INMETRO. Também destaca-se a responsabilidade sobre a placa de classificação que trazia a assinatura conjunta da ABIH e da EMBRATUR, e que agora, trazem o símbolos do Cadastur e do INMETRO.

Após o término da verificação, o avaliador emite as informações necessárias como, conformidades e não conformidades dos e em até 15 após a avaliação é emitido o relatório final ao meio de hospedagem, e se comprovada a conformidade do estabelecimento, o Ministério do Turismo concede a autorização para o uso da marca de classificação de meios de hospedagem.

Anteriormente, cabia ao Comitê de Classificação de cada Estado ou Região conceder a classificação dos meios de hospedagens com categorias Simples, Econômico, Turístico e Superior. Somente o Conselho Técnico Nacional podia conceder a classificação aos meios de hospedagens de categorias Luxo e Super Luxo.

Tabela 2 - Diferenças básicas dos Sistemas de Classificação 2002 e 2011

Sistema de Classificação 2002	Sistema de Classificação 2011
Liberdade na escolha do avaliador (credenciado pela ABIH)	Avaliador escolhido pelo INMETRO
Avaliação feita pelo representante da ABIH	Avaliação por representantes do INMETRO
Classificação cedida pela ABIH e EMBRATUR	Classificação cedida pelo Ministério do Turismo, Cadastur e INMETRO

Fonte: Baseada na comparação dos Sistemas de Classificação, 2012

Desde modo, percebe-se que as modificações nos próprios processos de candidatura à classificação foram significativas, refletindo uma mudança na organização dos aparelhos turísticos do país.

4.7 A Classificação dos Meios de Hospedagem

Castelli (2003) assegura que o produto hoteleiro é um somatório de bens e serviços que devem primar pelo seu equilíbrio. A cada nova versão, o sistema de classificação passou por diversas alterações quanto às categorias e os tipos de meios de hospedagem. Porém, desde sua versão inicial, é a primeira vez que um sistema brasileiro de classificação apresenta e considera diferentes tipologias de meios de hospedagem.

De acordo com o Sistema Classificação de 2002, todos os estabelecimentos que atendessem as exigências da matriz podiam optar pela candidatura em categorias que variavam de uma a cinco estrelas. O SBClass 2011, apresenta uma forma mais inteligente de considerar esses estabelecimentos, pois uma pousada por exemplo, possui disponibilidade de diferentes serviços quando comparada a resort. Então, de acordo com cada tipo de estabelecimento existe a limitação na quantia de estrelas. A comparação das modificações entre os sistemas pode ser analisada na tabela abaixo:

Tabela 3 - Comparação dos Sistemas de Classificação de Meios de Hospedagem

Sistema de Classificação 2002		SBClass 2011	
Categoria	Símbolo	Tipo	Símbolo
Super Luxo	5 estrelas SL	Hotel	1 a 5 estrelas
Luxo	5 estrelas	Resort	4 e 5 estrelas
Superior	4 estrelas	Hotel Fazenda	1 a 5 estrelas
Turístico	3 estrelas	Cama & Café	1 a 4 estrelas
Econômico	2 estrelas	Hotel Histórico	3 a 5 estrelas
Simplex	1 estrelas	Pousada	1 a 5 estrelas
		Flat/Apart-Hotel	3 e 5 estrelas

Fonte: EMBRATUR, 2002 e Ministério do Turismo, 2011

O sistema de 2002 organizava os estabelecimentos em 6 tipos de categorias, desconsiderando o tipo de meio de hospedagem, e exigindo a todos o atendimento aos requisitos da mesma matriz de classificação. Conforme modificações, o SBClass 2011,

considera a existência de 7 tipos de meios de hospedagem, representado-os com um número determinado de estrelas. No decorrer de todo o sistema, a relação entre estas duas variáveis resultam em 27 variedades diferentes de categorias de classificação dos meios de hospedagem. Como abrange vários tipos de estabelecimentos, categorizando-os seguidamente, entende-se que o atual sistema apresenta maior especificidade na exigência de requisitos, pois as adéqua a cada tipo de hospedagem.

4.8 Infraestrutura, Serviços e Sustentabilidade

No SBClass 2011, os requisitos foram baseados em conceitos de sustentabilidade, prestação de serviços e infraestrutura. Para melhor compreensão da importância desses três conceitos para o novo sistema de classificação, são citadas as principais alterações a seguir:

Sustentabilidade: o atual sistema exige dos estabelecimentos candidatos, medidas permanentes de redução de consumo recursos naturais, medidas para gerenciamento dos resíduos sólidos com ênfase da redução, reuso e reciclagem dos resíduos. No entanto, para contribuir com o desenvolvimento sustentável sabe-se que é preciso abranger mais do que somente os cuidados com a natureza, e sim com todo o ambiente, incluindo a cultura e a população do local. Por isso, são também exigidas medidas permanentes de apoio a atividades socioculturais, para geração de trabalho e renda, para a comunidade local, para promoção da produção associada ao turismo. Minimizar a emissão de ruídos das instalações, maquinário e equipamentos, das atividades de lazer e entretenimento de modo a não perturbar o ambiente natural, o conforto dos hóspedes e a comunidade local, também tornou-se uma questão de sustentabilidade exigida dos meios de hospedagem candidatos. Além, é claro, da diminuição na emissão de gases e odores provenientes de veículos, instalações e equipamentos.

Prestação de serviços: algumas mudanças relacionadas ao atendimento ao cliente são características deste tópico. A exigência de profissionais com domínio de dois ou mais idiomas têm se intensificado a cada nova versão da classificação. Porém, os requisitos ainda não são rígidos e suficientes quanto a formação dos profissionais que atendem diretamente aos hóspedes, expondo a prestação dos serviços a superficialidade e descompromisso. Na atual matriz, há diferenças também na quantidade de serviços que devem ser prestados para cada tipo de meio de hospedagem, os resorts, por exemplo, possuem uma lista maior de serviços a serem ofertados, por serem tidos como hotéis de lazer e descanso. Outro elemento relacionado à prestação de serviço e imprescindível para os hotéis de 3 a 5 estrelas, é a disponibilidade de internet em todas as UH's. Contudo, a matriz não obriga a gratuidade da internet e de outros serviços, e sim sua disponibilidade.

Infraestrutura: O tamanho mínimo das UH's requerida pelo novo sistema é exigida de acordo com o tipo e porte de cada estabelecimento e também proporcionalmente a quantia de estrelas na qual o mesmo se classifica. O tamanho dos banheiros foi modificado, em alguns casos, o que diferencia as categorias é o número desses ambientes compatíveis com a área requerida pelo novo sistema. Outra alteração curiosa está relacionada à área útil das UH's dos resorts que é menor que a exigida nos hotéis e em outros meios de hospedagem da mesma categoria. Isso deve ter sido considerado após análise do tipo de meio de hospedagem e do comportamento do consumidor, uma vez que os hóspedes deste empreendimento ficam menos tempo no apartamento em função das diversas áreas, serviços e atividades de lazer disponíveis.

A adequação aos diferentes meios de hospedagem apresentada pelo novo sistema de classificação é uma adaptação inovadora e inteligente. A ênfase nos detalhes ainda influencia a nova classificação de meios de hospedagens, mas cabe ressaltar que estes fazem

a diferença no produto final e na satisfação do cliente. O equilíbrio entre a importância dos requisitos deve ocorrer tanto no âmbito da infraestrutura como no de serviços, para que o produto final seja equivalente ao nível de qualidade esperada pelo cliente.

4.8 Classificação por estrelas

Este é o assunto que ainda divide opiniões para os diversos profissionais do turismo, porém cabe ressaltar que a representação das categorias simbolizadas pelo número de estrelas é a forma mais fácil para o hóspede optar pelo meio de hospedagem que mais atende suas necessidades. O hóspede tanto nacional quanto o estrangeiro sabe basear-se de acordo com essa representação que sempre foi muito utilizada no mundo conforme exposto no referencial teórico.

Outro ponto discutível que permeia a classificação por estrelas apresenta-se quando grandes redes administradoras e/ou operadoras de hotéis optam por não aderir a classificação nacional e criam suas próprias nomenclaturas para representar o porte do meio de hospedagem. Isto gera uma discrepância no padrão entre o que um hotel classificado como luxo (representado pelas cinco estrelas) de acordo com o SBClass 2011, e a classificação de luxo criada pelas grandes redes de hotéis.

Mesmo prezando pela qualidade, as redes de hotéis estão se disseminando pelo país, alastrando pelo mundo à fora classificações específicas e próprias que nem sempre representam e condizem com o padrão exigido pela regulamentação nacional. Isto acarreta para o turista um esforço inconveniente, pois diante de tantas redes de hotéis operando e tantas nomenclaturas diferentes representando categorias, pesquisar mais sobre o porte da cada meio de hospedagem será necessário. É muito difícil para o país buscar uma hotelaria de padrão internacional quando cada rede de hotel pode atribuir sua categoria e divulgá-la no mercado de acordo com uma autoclassificação.

Se não aderida pelos meios de hospedagem pertencentes ou não a redes e cadeias de hotéis, um sistema de classificação termina por ser considerado obsoleto. A classificação por estrelas é necessária a hotelaria brasileira, pois facilita o reconhecimento do nível de serviços, produtos e ambientes disponibilizados no estabelecimento, além é claro, do fato da população já estar acostumada com este tipo de representação.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os destaques no atual Sistema de Classificação ficam por conta da divisão de todas as matrizes em três categorias: infraestrutura, serviços e sustentabilidade. Sendo este último, um destaque em relação ao sistema anterior, quanto às práticas em prol do consumo consciente dos serviços e produtos, ressaltando maior contribuição do setor com a sociedade e com os recursos naturais, amenizando os impactos da atuação do meio de hospedagem no meio ambiente.

O novo sistema possibilita 27 tipos de classificações diferentes, por meio de sete matrizes de classificação exclusivas para cada tipo de meio de hospedagem. Uma das maiores inovações foram os elementos eletivos, estratégia nunca utilizada e que possibilita diferenciais na estrutura e em serviços oferecidos por cada meio de hospedagem, mesmo os classificados em igual tipo e categoria. O que antes deveria ser disponibilizado de forma obrigatória para estar de acordo com a categoria - padronizando excessivamente a hotelaria e inibindo a presença do diferencial entre os estabelecimentos - agora permite que empreendimentos da mesma classificação apresentem aos seus hóspedes serviços, infraestrutura e ações sustentáveis diferentes.

O SBClass mostra uma nova maneira de entender e atender aos meios de hospedagem, e pode ser considerado um avanço para o setor turístico brasileiro considerando que este atende a turistas com diferentes necessidades. As matrizes apresentam um conteúdo mais democrático, que atende desde os meios de hospedagem mais luxuosos aos mais simples, tornando-se para os empreendimentos menores uma boa oportunidade de destaque e reconhecimento.

Na comparação com o sistema de classificação de 2002, constatou-se que um sistema de classificação voltado a hotelaria não pode ser indiferente a variedade de tipologias dos meios de hospedagem. Para uma matriz mais próxima a realidade nacional deve ser considerado o público de cada empreendimento, o seu comportamento, o porte da estrutura, as principais necessidades dos hóspedes a serem atendidas, a prestação do serviço e a qualificação dos colaboradores. Um bom sistema de classificação deve enfim, valorizar as vantagens de cada tipo de meio de hospedagem e reconhecer a necessidade de diversidade na hotelaria, pois isto contribuirá para a construção de um turismo mais justo, acessível e inclusivo.

O SBClass 2011 destaca-se dos sistemas anteriores pelo amadurecimento na compreensão e abrangência dos meios de hospedagem, respeitando suas diferentes tipologias. Contudo, deixou a desejar especificações sobre formação e qualificação dos colaboradores, pois não reforça rigidamente a necessidade de mão de obra preparada e qualificada. Formação, treinamento e domínio de idiomas deve ser prioridade para se alcançar uma hotelaria com padrão internacional em nosso país. Uma matriz de classificação deve ser tão exigente como um hóspede é durante sua estada, principalmente porque o mesmo terá maiores expectativas de um meio de hospedagem classificado no sistema nacional.

Ressalta-se que a adesão ao sistema de classificação é vantajosa para qualquer tipo de empreendimento, mas principalmente para os menores e mais simples que contarão com o apoio e reconhecimento nacional assegurando a seriedade da empresa. É importante para o empreendedor ter em vista que por meio da classificação podem ser viabilizados novos contatos com fornecedores, parceiros e hóspedes.

Por fim, sugere-se neste trabalho a realização de maiores investimentos na divulgação do SBClass 2011, e na criação de maiores incentivos para estimular as adesões, principalmente com a proximidade da Copa do Mundo de Futebol em 2014 e das Olimpíadas em 2016, dois eventos de porte mundial que colocarão os equipamentos de hospedagem brasileiros em grande evidência.

REFERÊNCIAS

ABIH. Associação Brasileira da Indústria de Hotéis. **Classificação dos Meios de Hospedagem**. Disponível em: < http://www.abih.com.br/UtiPub_Classificacao.php >. Acesso em: 10-08-2009.

BELLECARD, Juliana. Ministério do Turismo lança portaria do SBClass. **Hôtelier News**. Publicada em 08-Jun-2011. Disponível em: < <http://www.hoteliernews.com.br/hoteliernews/hn.site.4/Imprimir.aspx?Noticia=66454&Midia=1> > Acesso em 21-Jun-2011.

CANDIDO, Índio; VIEIRA, Elenara Vieira de. **Gestão de Hotéis: técnicas de operações e serviços**. Caxias do Sul: EducS, 2003.

CASTELLI, Geraldo. **Administração hoteleira**. São Paulo: Educs, 2003.

_____. **Gestão hoteleira**. São Paulo: Saraiva, 2006.

DUARTE, Vladir Vieira. **Administração de Sistemas Hoteleiros: Conceitos básicos**. 3 ed. São Paulo: Editora Senac São Paulo, 2005.

EMBRATUR, Empresa Brasileira de Turismo. **Regulamento do Sistema Oficial de Classificação de Meios de Hospedagem**. 2002.

INMETRO. *Meios de hospedagem terão novo modelo de classificação*. 08-Jun.-2011. Disponível em < http://www.inmetro.gov.br/noticias/verNoticia.asp?seq_noticia=3247>.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. **Técnicas de Pesquisa: planejamento e execuções de pesquisas, amostragens e técnicas de pesquisa, elaboração, análise e interpretações de dados**. 6ª. ed. São Paulo: Atlas, 2006.

MARQUES, J. Albano; **Introdução à Hotelaria**. Bauru, SP: EDUSC, 2003.

MINISTÉRIO DO TURISMO. **Sistema de Classificação de Meios de Hospedagem (SBCLASS 2011)**.

PETROCCHI, Mario. **Hotelaria: Planejamento e Gestão**. 2 ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2007.

PORTAL BRASIL. **Turismo: Infra-estrutura e hospedagem**. Publicada em 07-01-2010. Disponível em < <http://www.brasil.gov.br/sobre/turismo/infraestrutura> >. Acesso em 06-02-2012.

PORTARIA Nº 100, de 16 de Junho de 2011. **Institui o Sistema Brasileiro de Classificação de Meios de Hospedagem (SBClass)**, cria o Conselho Técnico Nacional de Classificação de Meios de Hospedagem (CTClass) e dá outras providências.

PORTARIA Nº 177 de 13 de Setembro de 2011. *Estabelece o Sistema Nacional de Registro de Hóspedes - SNRHos*, regulamenta a adoção da Ficha Nacional de Registro de Hóspedes - FNRH e do Boletim de Ocupação Hoteleira - BOH e dá outras providências. Disponível em: < http://www.turismo.gov.br/turismo/legislacao/meios_hospedagem/P177.html > Acesso em: 12-Nov-2011.

ANALYSIS SYSTEM OFFICIAL CLASSIFICATION OF HOUSING MEANS OF BRAZIL

Abstract

The hotel is comprised of service providers that aims to welcome tourists. In this sense, there is market companies with different structures and services to cater to tourists from many different segments, ie, lodging facilities with different types and categories. The Classification System of Lodging Facilities serve to guide the market in relation to these types and categories of hotels that make up the country's tourism offer through criteria that are analyzed in the process of classification of these hotels. This study examined the Classification System Official Means hosting in Brazil, for such a survey was conducted between the comparative classification matrices 2002 and 2011. Finally, we conclude that a classification system can not be indifferent to the diversity of lodging facilities, nor can the mistake of ignoring the variety of public tourism. A comprehensive classification system enhances the benefits of each kind of hosting and recognizes the need for diversity in the hospitality industry. Finally, it is suggested to more investment in the dissemination of SBClass 2011, and creating great incentives to encourage membership. membership.

Keywords: Classification System. Media Hosting. Diversity.

Artigo recebido em 17/03/2013. Aceito para publicação em 27/05/2013.