

UNIVERSIDADE ANHEMBI MORUMBI

HERBERT HENJI POLIZEL

**SISTEMAS DE CLASSIFICAÇÃO DE MEIOS DE
HOSPEDAGEM POR QUALIDADE: UM ESTUDO
EXPLORATÓRIO DESCRITIVO**

**SÃO PAULO
2006**

HERBERT HENJI POLIZEL

**SISTEMAS DE CLASSIFICAÇÃO DE MEIOS DE
HOSPEDAGEM POR QUALIDADE: UM ESTUDO
EXPLORATÓRIO DESCRITIVO**

Dissertação apresentada como requisito parcial para a obtenção de título de Mestre do Programa de Mestrado em Hospitalidade, área de concentração Planejamento e Gestão Estratégica em Hospitalidade e linha de pesquisa Políticas e Gestão em Hospitalidade e Turismo, da Universidade Anhembi Morumbi.

Orientador: Prof. Dr. Hilário Ângelo Pelizzer

**SÃO PAULO
2006**

HERBERT HENJI POLIZEL

**SISTEMAS DE CLASSIFICAÇÃO DE MEIOS DE
HOSPEDAGEM POR QUALIDADE: UM ESTUDO
EXPLORATÓRIO DESCRITIVO**

Dissertação apresentada como requisito parcial para a obtenção de título de Mestre do Programa de Mestrado em Hospitalidade, área de concentração Planejamento e Gestão Estratégica em Hospitalidade e linha de pesquisa Políticas e Gestão em Hospitalidade e Turismo, da Universidade Anhembi Morumbi.

Aprovado em

Prof. Dr. HILÁRIO ÂNGELO PELIZZER
Universidade Anhembi Morumbi

Prof^a Dr^a CELIA MARIA DE MORAES DIAS
Universidade Anhembi Morumbi

Prof. Dr. REYNALDO CAVALHEIRO MARCONDES
Universidade Mackenzie

Dedico este trabalho às pessoas mais importantes da minha vida: meus pais Germo e Kasue.

AGRADECIMENTOS

Ao meu caro professor e orientador Hilário Ângelo Pelizzer, que contribuiu significativamente na formalização, tomada de decisões e orientação desta pesquisa. Agradeço a compreensão pelas situações adversas vividas por mim nesta última etapa.

Às professoras Célia Dias e Maria do Rosário, que tiveram paciência e não mediram esforços para orientar melhorias a esta pesquisa.

A todos os professores do programa de mestrado que foram importantes não apenas como acadêmicos, mas também como pessoas hospitaleiras que dividiram experiências humanas em momentos formais e informais do programa: Beth, Raul, Luiz Octávio, Marielys, Davis, Sênia, Nilma e Valdir.

A todos os meus colegas do programa de mestrado, em especial: Alessandra (secretaria), Alexandre, Celso, Gleiva, Graciela, Larissa, Rodrigo e Vanina.

Aos meus amigos acadêmicos e irmãos para toda vida que sempre estarão ao meu lado: Adalton, Dennis, Lu Sagi, Neide, Maristela e Roberta.

Aos meus colegas profissionais, também amigos, que me incentivaram e apoiaram na realização desta pesquisa: Henry, João Geraldo, Liberto, Nelsi, Pavani e Oscar.

Às instituições que abriram as portas para possibilitar a realização desta pesquisa: BSH Travel Research e assessoria de imprensa da ABAV - São Paulo.

Aos solícitos Fernando Martinelli (BSH Travel Research) e Juarez Cintra Filho (ABAV - São Paulo), por terem colaborado enormemente como entrevistados desta pesquisa.

Ao craque Marco Etcheverry (el Diablo), pelo incentivo dado desde a época da graduação.

Aos meus queridos pais Germo e Kasue, pela confiança e incentivo nos momentos mais difíceis, principalmente neste último mês, marcado por problemas de saúde e constantes idas e vindas a hospitais!

À minha querida família, pelo apoio e incentivo das irmãs Raquel, Mieco e Kelly, dos sobrinhos Kim e Kimberly, dos cunhados Anselmo e Jerri, do primo Vitor e da tia Luiza. Não seria possível finalizar esta pesquisa sem a ajuda de vocês.

À minha querida Pabline, pelo apoio, paciência, e compreensão à dedicação a esta pesquisa, e pelo imenso amor que me transmite mesmo quando estamos distantes.

RESUMO

Com a proposta de avaliar os meios de hospedagem em relação à estrutura física, equipamentos oferecidos, segmentação da demanda e serviços prestados, destaca-se que os sistemas de classificação hoteleiros por qualidade são instrumentos que formalizam um relevante paradigma no mercado hoteleiro. A utilização de sistemas classificatórios por estrelas, diamantes, casas ou outros símbolos a princípio objetiva orientar a demanda hoteleira, possibilitando também a atuação como ferramenta de trabalho para estabelecimentos de hospedagem, agenciamento de viagens e investidores no setor. Diante desse panorama, esta pesquisa objetiva apresentar as características dos sistemas de classificação de meios de hospedagem por qualidade em alguns países do mundo, enfatizando a conexão destes com o sistema de classificação oficial brasileiro, que já passou por muitas mudanças significativas desde a elaboração da primeira matriz de classificação, em 1978, até a última, lançada em 2002. Por meio de levantamentos bibliográficos e pesquisa exploratória, também foi feita uma análise de como o mercado hoteleiro paulistano se comporta frente ao desinteresse pela solicitação do sistema de classificação oficial brasileiro. Este desinteresse, motivado por questões mercadológicas, desencadeia possíveis preferências pela adesão a outros sistemas de classificação de meios de hospedagem por qualidade, como: classificações privadas, consórcios hoteleiros e formalização de marcas de segmentação de redes hoteleiras.

Palavras-chaves: Classificação Hoteleira. Qualidade. Políticas Públicas. Hospitalidade.

ABSTRACT

The proposition of this study is to evaluate the hotels concerning the physical structure, the equipment offered, the segmentation of the demand and service rendered, which has outstood the quality system of hotels classification, yet bringing about a paradigm in the lodging industry. The use of stars, diamonds or houses, and other symbols as a hotel classification system lay down the objective to guide the hotel demand, however it not only tends to establish a hospitality classification comparison in hotel classifications but also in trip negotiations and investors in sector. From this point of view, this research presents the characteristics of the classification systems by the hotel quality offered in some hotels of the world, emphasizing the context of the Brazilian official classification system witch has gone through many changes from the first beginning, in 1978, to the latest, in 2002. The lodging industry in São Paulo seems not to hold any consideration to the Brazilian official classification system as it was studied through a bibliographical information and empirical research analysis. That lack of attention, in addition to economical and political issues, arouse a preference for the use of other system types of hotel like: private classification, hotel consortia and the trade mark formalization of the hotel chains.

Key words: Hotel classification. Quality. Public politics. Hospitality.

LISTA DE FIGURAS

Figura 01 – Modelo de placa certificadora do sistema oficial de classificação hoteleira	94
Figura 02 – Fluxograma: processo de solicitação da classificação oficial dos meios de hospedagem	101

LISTA DE TABELAS

Tabela 01 – Maiores consórcios hoteleiros do mundo (2004)	48
---	----

LISTA DE QUADROS

Quadro 01 – Segmentação das marcas da rede Accor no Brasil (2005)	51
Quadro 02 – Classificação de algumas redes e marcas hoteleiras no mundo	53
Quadro 03 – Países que possuem sistemas de classificação hoteleira administrados pelo governo	58
Quadro 04 – Ano da elaboração ou atualização da matriz vigente e simbologia utilizada	59
Quadro 05 – Motivo pelo qual o governo estabeleceu a matriz de classificação hoteleira	59
Quadro 06 – Critérios utilizados para a elaboração das diretrizes	60
Quadro 07 – Órgãos que participaram do processo de elaboração das diretrizes da classificação hoteleira	60
Quadro 08 – Aplicabilidade da classificação	61
Quadro 09 – Responsáveis pela fiscalização do cumprimento das diretrizes do sistema	61
Quadro 10 – Modo como são feitas as fiscalizações	62
Quadro 11 – Financiamento do sistema	63
Quadro 12 – Projetos para revisão ou introdução de novos sistemas de classificação	63
Quadro 13 – Perfil das categorias dos meios de hospedagem segundo as diretrizes de classificação da AAA	66
Quadro 14 – Perfil das categorias dos spas segundo as diretrizes de classificação da Mobil Travel Guide	68
Quadro 15 – Perfil das categorias dos hotéis segundo as diretrizes de classificação da Mobil Travel Guide	68
Quadro 16 – Perfil do selo de aprovação “SL” segundo as diretrizes de classificação da Mobil Travel Guide	69
Quadro 17 – Algumas diretrizes da matriz “Common Standards for Hotels”	71
Quadro 18 – Algumas diretrizes da matriz “Common Standards for Guest Accommodation”	71
Quadro 19 – Categorias da classificação hoteleira do Guide Michelin	73

Quadro 20 – Categorias da classificação hoteleira do Guia Quatro Rodas	75
Quadro 21 – Categorias da classificação de <i>Flats</i> do Guia Quatro Rodas	76
Quadro 22 – Categorias da classificação de <i>campings</i> do Guia Quatro Rodas	76
Quadro 23 – Categorias da classificação de hotéis pela Revista Playboy	78
Quadro 24 – Critérios de classificação e avaliação do primeiro sistema oficial de classificação dos meios de Hospedagem no Brasil.....	83
Quadro 25 – Características das tipologias dos Meios de Hospedagem	87
Quadro 26 – Categorias e sua aplicação nas tipologias de meios de hospedagem.....	87
Quadro 27 – Processo de mudanças das diretrizes do sistema oficial de classificação dos meios de hospedagem no Brasil	88
Quadro 28 – Categorias e simbologia do atual sistema oficial de classificação dos meios de hospedagem no Brasil	90
Quadro 29 – Alguns requisitos referentes ao espaço físico da matriz oficial brasileira de classificação dos meios de hospedagem.....	91
Quadro 30 – Alguns requisitos referentes à decoração e mobiliário da matriz oficial brasileira de classificação dos meios de hospedagem.....	92
Quadro 31 – Alguns requisitos referentes à prestação de serviços da matriz oficial brasileira de classificação dos meios de hospedagem.....	93
Quadro 32 – Competências das entidades envolvidas no processo de solicitação e avaliação do sistema oficial de classificação dos meios de hospedagem.....	97
Quadro 33 – Tabela de custos da solicitação da classificação oficial dos meios de hospedagem.....	98
Quadro 34 – Meios de Hospedagem oficialmente classificados pela atual matriz de classificação de meios de hospedagem	102

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

AA - Automobile Association
AAA - American Automobile Association
ABAV - Associação Brasileira das Agências de Viagens
ABIH - Associação Brasileira da Indústria Hoteleira
ABNT - Associação Brasileira de Normas Técnicas
AH&MA - American Hotel and Motel Association
EMBRATUR - Instituto Brasileiro de Turismo
GDS - Global Distribution System
IH&RA - International Hotel & Restaurant Association
INMETRO - Instituto Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial
IBH - Instituto Brasileiro de Hospitalidade
ISO - International Organization for Standardization
LPI - Lodge Property Index
OAC - Organismos Avaliadores Credenciados
OMT - Organização Mundial do Turismo
RAC - Royal Automobile Club
SBCMH - Sistema Brasileiro de Classificação dos Meios de Hospedagem
SRG - Standards Review Group
TECPAR - Instituto de Tecnologia do Paraná
WTB - Wales Tourist Board

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	16
CAPÍTULO 1 – MODELOS DE SISTEMAS DE CLASSIFICAÇÃO DE MEIOS DE HOSPEDAGEM NO MUNDO	22
1.1 - O processo de mudanças de paradigmas dos meios de hospedagem	22
1.1.1 - As primeiras atividades de hospedagem	22
1.1.2 - Os meios de hospedagem e a expansão do capitalismo	24
1.1.3 - Séculos XX e XXI: a formação do atual paradigma da atividade hoteleira	27
1.2 - Gêneros de classificação dos meios de hospedagem	30
1.2.1 - Classificação quanto ao tamanho	30
1.2.2 - Classificação quanto à tipologia	31
1.2.3 - Classificação quanto à localização	31
1.2.4 - Classificação quanto à segmentação	32
1.2.5 - Classificação por qualidade	33
1.2.5.1 - A subjetividade na medição da qualidade	35
1.3 - A interação da hospitalidade com a classificação hoteleira por qualidade	37
CAPÍTULO 2 – O ATUAL CONTEXTO DOS SISTEMAS DE CLASSIFICAÇÃO DE MEIOS DE HOSPEDAGEM POR QUALIDADE	42
2.1 - Normalização ISO – International Organization for Standardization	42
2.2 - Consórcios Hoteleiros	46
2.3 - Classificação das redes hoteleiras: a utilização de marcas	50
2.4 - Classificação pelo preço das diárias	54
2.5 - Sistema de Matriz de Classificação por qualidade	55
2.5.1 - Matrizes de Classificação Governamentais.....	56
2.5.2 - Matrizes de Classificação Não Governamentais	64
2.5.2.1 - Matrizes de Classificação Não Governamentais nos Estados Unidos: American Automobile Association e Mobil Travel Guide.....	65
2.5.2.2 - Matriz de Classificação Não Governamental no Reino Unido: Common Standards	69
2.5.2.3 - Matriz de Classificação Não Governamental na França: Guide Michelin.....	72
2.5.2.4 - Matriz de Classificação Não Governamental no Brasil: Guia Quatro Rodas e Revista Playboy	74
CAPÍTULO 3 – O SISTEMA OFICIAL DE CLASSIFICAÇÃO DOS MEIOS DE HOSPEDAGEM NO BRASIL	79
3.1 - Conceito de Empresa Hoteleira no Brasil	79
3.2 - Mudança de Diretrizes do Sistema Oficial de Classificação dos Meios de Hospedagem Brasileiros	81
3.2.1 - O antigo sistema Oficial de Classificação Oficial de Meios de Hospedagem no Brasil	81
3.2.2 - O atual sistema Oficial de Classificação Oficial de Meios de Hospedagem no Brasil	89
3.3 Diretrizes do processo de solicitação da Classificação Oficial dos Meios de Hospedagem	95

CAPÍTULO 4 – RESULTADOS DA PESQUISA	104
4.1 - Metodologia da Pesquisa	104
4.1.1 - Definição do método de coleta de dados	104
4.1.2 - Processo de coleta de dados	107
4.2 - Análise das justificativas da não solicitação da classificação oficial dos meios de hospedagem pelos hotéis do município de São Paulo-SP	115
CONSIDERAÇÕES FINAIS	117
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	123
BIBLIOGRAFIA	129
APÊNDICES	130
ANEXOS	136

INTRODUÇÃO

A hospedagem comercial pode ser destacada como uma atividade de desenvolvimento em relevantes proporções mundiais, caracterizada pelo contínuo crescimento da oferta de muitos empreendimentos hoteleiros no mundo. Entretanto, devido às repentinas e freqüentes mudanças de ordem econômica, cultural e política ocorridas na sociedade ao longo de sua história, a estrutura organizacional dos meios de hospedagem se diversificou plenamente em busca do atendimento das necessidades da demanda de hospedagem. Essa diversificação desencadeou a criação de modelos e tipologias distintas de meios de hospedagem, tornando-se comum a coexistência, em um mesmo contexto, de estabelecimentos das mais diversas categorias voltados a diferentes segmentos de demanda. Diante deste quadro, destaca-se a adoção de sistemas de classificação de meios de hospedagem por categorias por parte de muitos estabelecimentos de hospedagem.

Os sistemas de classificação de meios de hospedagem por categorias são analisados como instrumentos que visam sanar as necessidades do mercado hoteleiro. Basicamente, classificar meios de hospedagem por categorias objetiva orientar a demanda hoteleira no processo de identificação e escolha do meio de hospedagem, além de propor a organização do processo de padronização dos serviços e das tarifas dos mesmos.

A prática de se classificar os meios de hospedagem por categorias distintas é comum em muitos países. Nesses tipos de classificação, os critérios podem ser os mais variados, já que não há uma diretriz mundial para determinar quais são as prioridades e critérios nesses sistemas. No Brasil, há diversos sistemas de classificação de meios de hospedagem por categorias. O sistema oficial, administrado pelo Ministério do Turismo e pela Associação Brasileira da Indústria de Hotéis (ABIH), é facultativo em sua solicitação e segue diretrizes próprias em relação aos sistemas de classificação de outros países.

A presente pesquisa aborda a temática dos sistemas de classificação de meios de hospedagem por categorias, a qual se discute os paradigmas existentes em relação aos sistemas de classificação em outros países e os sucessivos processos de mudanças do sistema oficial de classificação brasileiro. A partir desta abordagem, destaca-se como objetivo geral da pesquisa estudar os modelos e as características de alguns sistemas de classificação de meios de hospedagem no

mundo e também a formalização e o atual contexto do sistema oficial de classificação dos meios de hospedagem no Brasil. Devido ao sistema oficial de classificação de meios de hospedagens brasileiro não ser utilizado por nenhum estabelecimento da cidade de São Paulo, a pesquisa também buscou apresentar, em seu último capítulo, uma análise de como o mercado hoteleiro paulistano se comporta frente a esse desinteresse.

A problemática da pesquisa pôde ser fundamentada a partir de estudos delimitados em duas fases de investigação. Em primeiro momento, a pesquisa propôs o estudo descritivo das mudanças de modelos e diretrizes dos sistemas de classificação dos meios de hospedagem no mundo, aprofundando-se no contexto do sistema oficial de classificação dos meios de hospedagem no Brasil. As informações obtidas nesta primeira etapa foram relevantes para a segunda fase da pesquisa, que consistiu em analisar a questão de como o mercado hoteleiro da cidade de São Paulo se comporta frente a esses diversos modelos de sistemas de classificação.

As hipóteses que nortearam a segunda etapa pesquisa foram de que, primeiramente, as diretrizes (critérios e exigências) do sistema oficial de classificação hoteleira brasileiro não estão de acordo com as necessidades e interesses dos meios de hospedagem paulistanos, ocasionando assim o desinteresse em sua solicitação. Outra hipótese foi a de que, como a solicitação do sistema oficial é facultativa, os meios de hospedagem paulistanos não a solicitam porque, de algum modo, utilizam outras estratégias alternativas de orientação da demanda, como: a utilização de sistemas de classificação privados, associações e consórcios hoteleiros, outras certificações de qualidade ou a utilização de marcas próprias - bandeiras, em redes hoteleiras.

A primeira etapa da pesquisa compreendeu a realização de uma pesquisa exploratória referente ao objeto de estudo. A pesquisa envolveu o levantamento bibliográfico de assuntos referentes ao processo histórico de formação dos sistemas de classificação hoteleira, verificando suas peculiaridades, importância e utilização dada a este instrumento pelos meios de hospedagem e pela demanda consumidora. Também houve o levantamento de referências ao estudo da hospitalidade. Este estudo procurou relacionar a hospitalidade comercial com os sistemas de classificação de meios de hospedagem por qualidade, discutindo a importância desses sistemas como elemento de contribuição ao padrão de hospitalidade comercial ofertada por um meio de hospedagem.

Segundo Lashley (2004), na hospitalidade comercial ocorrem relações diretas de serviços oferecidos por um prestador em troca de pagamento. No contexto de uma hospedagem, a partir do instante em que o hóspede estabelece um contrato, seja este verbal ou escrito, no qual se compromete a pagar pelos dias hospedados e pelos serviços utilizados, é estabelecida a relação de hospitalidade comercial.

Destaca-se que, nesta etapa da pesquisa, foi possível detectar o pequeno número de publicações e trabalhos acadêmicos que abordassem especificamente o assunto “classificação hoteleira por qualidade”, tanto em obras nacionais como estrangeiras. Assim, as normas de alguns sistemas de classificação oficiais foram obtidas por meio de pesquisa documental em *sites* oficiais de associações hoteleiras e dos próprios órgãos mantenedores das classificações.

Em seguida, procedeu-se à análise dos dados bibliográficos obtidos. A pesquisa documental realizada permitiu o acesso aos padrões de diversos sistemas de classificação de meios de hospedagem.

Após a análise dos dados bibliográficos, procedeu-se à segunda fase da pesquisa, que teve como objetivo a análise de como o mercado hoteleiro paulistano se comporta frente a esse desinteresse pela solicitação do sistema oficial nacional de classificação de meios de hospedagem. Primeiramente, levantou-se o universo dos meios de hospedagem da cidade de São Paulo que estavam diretamente relacionados ao objeto de estudo, sendo selecionada uma amostra. A pesquisa consistiu na aplicação de questionários que objetivaram conhecer os instrumentos de classificação hoteleira por qualidade utilizados por esses estabelecimentos e as razões do desinteresse pela solicitação do sistema oficial de classificação dos meios de hospedagem. Recorreu-se complementarmente à aplicação de outros roteiros de entrevistas junto a instituições do *trade* hoteleiro e turístico, como a Associação Brasileira de Agência de Viagens (ABAV), a Associação Brasileira da Indústria de Hotéis (ABIH), e a consultoria hoteleira BSH Travel Research. A metodologia detalhada desta etapa da pesquisa é explanada no último capítulo deste trabalho.

Justificando-se os motivos que levaram à realização da pesquisa, é necessário expor alguns aspectos referenciais sobre o assunto. Segundo Cooper et al (2001), classificar meios de hospedagem por categorias é uma prática originária dos países europeus desde meados do século XVII. Entretanto, é relevante destacar que a oferta dos meios de hospedagem no mundo se desenvolveu principalmente

após o processo de massificação da atividade turística na década de 1970, época de desenvolvimento do transporte aéreo e das viagens agenciadas. Os meios de hospedagem se diversificaram plenamente, e esses novos segmentos começaram a ser classificados em distintas categorias de preços e qualidade.

No Brasil, o primeiro sistema oficial de classificação dos meios de hospedagem foi lançado, pela EMBRATUR (antiga Empresa Brasileira de Turismo, atual Instituto Brasileiro de Turismo), em 1978. Suas diretrizes passaram por diversas mudanças em 1996, sendo substituído pelo o atual sistema, lançado em 2002. É relevante ressaltar que, até janeiro de 2006, apenas 29 meios de hospedagem brasileiros haviam obtido a certificação do sistema oficial de classificação dos meios de hospedagem, no qual nenhum deles pertence ao município ou estado de São Paulo.

Diante deste contexto, destaca-se a importância de se estudar as características dos inúmeros sistemas de classificação de meios de hospedagem no mundo e no Brasil, analisando também o comportamento da oferta hoteleira da cidade de São Paulo frente a este sistema. Se o sistema oficial de classificação brasileiro objetiva atuar como instrumento de divulgação e também como referencial de qualidade da prestação dos serviços, questiona-se por qual motivo ele não é utilizado pela oferta hoteleira paulistana.

Um aspecto relevante refere-se ao escasso número de pesquisas relacionadas ao assunto específico. Algumas referências bibliográficas abordam as normas e os processos individuais de distintos sistemas de classificação de meios de hospedagem no mundo, porém, o panorama geral e as conseqüentes mudanças nas políticas de sistemas de classificação por qualidade em diversos países e no Brasil é um assunto ainda pouco discutido no meio acadêmico. Por essa razão, esta pesquisa busca contribuir como um estudo referencial sobre tema.

A estrutura deste trabalho foi dividida em 4 capítulos. O Capítulo 1 apresenta alguns modelos de sistemas de classificação de meios de hospedagem no mundo. Inicialmente, é feita uma breve apresentação da evolução da atividade de hospedagem, destacando-se os processos de mudanças na administração e na prestação de serviços em meios de hospedagem no seu contexto histórico. São enfatizadas as primeiras atividades de hospedagem comercial, desde seus simples e básicos serviços de acolhimento, passando pelo processo de profissionalização da atividade principalmente após a expansão do capitalismo. Para discutir a temática

relacionada a esses aspectos, foram utilizadas as referências de autores que abordam o assunto de maneira analítica, como Walker (2002), Cooper (2001), Duarte (1996) e Cândido e Vieira (2003). Após, são discutidos os diversos tipos de classificação que podem ser empregados nos meios de hospedagem em relação: ao tamanho, tipologia, localização e segmentação de mercado; dando ênfase à classificação por categorias, sua problemática e à subjetividade da classificação por qualidade. O capítulo é finalizado com a discussão dos conceitos de hospitalidade e a relação da hospitalidade comercial com os sistemas de classificação hoteleiros. Neste ponto, são abordadas as vertentes relacionadas à hospitalidade privada, social e comercial. A discussão dos conceitos da hospitalidade comercial é baseada nas referências de Lashley (2004), Lockwood e Jones (2004), e Telfer (2004). Este capítulo objetivou a análise do processo evolutivo da atividade comercial de hospedagem e a apresentação das inúmeras maneiras existentes para se classificar meios de hospedagem, sendo que uma delas consiste na classificação por qualidade, objeto do presente estudo. Também objetiva relacionar e discutir os conceitos da hospitalidade comercial com os sistemas de classificação de meios de hospedagem por qualidade.

O capítulo 2 apresenta o atual contexto histórico da classificação hoteleira por qualidade, enfatizando os diversos sistemas existentes atuantes no atual contexto da hotelaria: sistemas de certificação, consórcios hoteleiros, classificação por meio de marcas de redes hoteleiras, classificação pelo preço das diárias, e sistemas de matrizes de classificação governamentais e não governamentais. Constatou-se a ausência de bibliografia acadêmica referente a alguns sistemas, já que muitos dados foram obtidos a partir de consultas às próprias entidades mantenedoras, principalmente nos sistemas de matriz de classificação não governamentais. Destaca-se que o objetivo do capítulo foi apresentar as diversas tipologias de sistemas de classificação de meios de hospedagem por qualidade, possibilitando uma compreensão das características dos modelos existentes e sua atuação como instrumentos alternativos frente ao facultativo sistema de classificação oficial de meios de hospedagem brasileiro.

O capítulo 3 apresenta, inicialmente, as definições oficiais de empresa hoteleira conceituadas pelo Ministério do Turismo, bem como os requisitos mínimos exigidos por lei para estabelecimentos poderem atuar como meios de hospedagem no Brasil. Após, é abordado todo o contexto histórico do antigo e atual sistema oficial

de classificação dos meios de hospedagem no Brasil. Foram utilizadas, como referência, informações obtidas na ABIH, consultas à legislação hoteleira brasileira, e referências de Ferreira (1999), Mamede (2002) e Wanderley (2004). O capítulo é finalizado com a discussão das diretrizes e a demonstração das etapas de todo processo de solicitação da classificação: procedimentos, preços, prazos e outros aspectos relevantes. O objetivo deste capítulo é apresentar de forma caracterizada a estrutura do sistema oficial de classificação dos meios de hospedagem no Brasil. Os capítulos 2 e 3 formam um importante referencial para a discussão dos problemas e hipóteses fundamentados no quarto e último capítulo deste trabalho.

O capítulo 4 abrange a análise dos resultados obtidos a partir das entrevistas junto às instituições pertencentes ao mercado hoteleiro. Inicialmente, são apresentadas as diretrizes da pesquisa realizada: metodologia, objetivos, questionários e desenvolvimento. Em seguida, é realizada uma análise e discussão dos dados coletados. A partir dos resultados, foi possível confirmar os dados obtidos no referencial teórico estudado anteriormente, formando considerações relevantes ao objeto de estudo, dispostas nas considerações finais desta pesquisa.

CAPÍTULO 1 – MODELOS DE SISTEMAS DE CLASSIFICAÇÃO DE MEIOS DE HOSPEDAGEM NO MUNDO

1.1 O Processo de mudanças de paradigmas dos meios de hospedagem

Destaca-se que, ao longo da história, os meios de hospedagem passaram por diversas adequações que envolveram aspectos econômicos, sociais, políticos e culturais. As motivações para se hospedar e o tratamento oferecido ao hóspede no século XV, por exemplo, parecem não possuir nenhuma relação com uma hospedagem do século XXI. Por essa razão, torna-se relevante abordar alguns períodos significantes do processo histórico dos meios de hospedagem, buscando assim compreender as mudanças e a evolução desses paradigmas.

1.1.1 As primeiras atividades de hospedagem

Analisando o quadro dos meios de hospedagem do século XXI, é notória a observação das dimensões que envolvem a evolução da atividade hoteleira, na qual surgiram novas tipologias, segmentos, estratégias de vendas e uma infinidade de outras variáveis particulares.

Para muitos autores, as atividades de hospedagem já eram praticadas desde a Antiguidade. Walker (2002) destaca o comércio como uma das atividades fundamentais para o desenvolvimento da atividade hoteleira desde o século VI a.C. O incremento do comércio fazia com que viajantes europeus se deslocassem com muita frequência para outras cidades, ocasionando a necessidade de locais para repousar e se alimentar no final do dia.

Duarte (1996) afirma que devido ao intercâmbio comercial, a região mediterrânea era uma das localidades de maior demanda de hospedagem na Antiguidade. A oferta era composta por pequenas estalagens que ofereciam quartos coletivos e simples. Outra opção era a hospedagem em aposentos de residência, prática que ainda perdura até o século XXI, nas tipologias denominadas *pensão* e *bed and breakfast*.

No início da Idade Média, por volta do século IV, uma característica marcante foi a acomodação de viajantes em mosteiros e abadias. Era uma época

em que houve a intensificação das viagens religiosas, nas quais muitos peregrinos pregavam mensagens de Cristo. Desta forma, a hospedagem acabava sendo realizada de forma constante devido a preceitos religiosos, que pregavam o acolhimento de viajantes como uma obrigação moral e espiritual para o ser. (ANDRADE et al, 2003).

Também há o registro de que, na Idade Média, houve o surgimento das primeiras hospedarias, objetivando acomodar autoridades que faziam freqüentes viagens por esse período.

As primeiras hospedarias e pousadas surgiram na Idade Média por uma necessidade advinda das viagens constantes das autoridades eclesiásticas que sentiam o desconforto de não terem onde pernoitar e alimentar-se. A comitiva de uma viagem era grande em função dos inúmeros criados: cozinheiros, camareiros, cavaleiros, escravos e bagagem excessiva para transporte de comida, que nem sempre se conservava em condições ideais. (CÂNDIDO e VIERA, 2003, p. 30)

Observa-se que, no final da Idade Média, novas tipologias de meios de hospedagem começavam a surgir. A priorização dos serviços de alimentos também se tornou uma característica marcante. Aos poucos, as hospedarias e pousadas que atendiam somente a classe privilegiada começaram a atender outros tipos de demanda de origem menos abastada. A oferta de banhos, ainda em banheiros coletivos, já era oferecida com maior abundância, e a simplicidade à mesa passou a ser substituída pelo requinte e fartura.

Ao final da Idade Média, com o crescimento das cidades e o início da Revolução mercantil, houve grande desenvolvimento das estalagens, que passaram a oferecer, além dos serviços de alojamento, refeições e vinhos, cocheiras e alimentação para os cavalos, troca de parrelhas e serviços de manutenção e limpeza para as charretes ou outro tipo de veículo. (DUARTE, 1996, p.9)

Segundo Cooper et al (2001), foi em meados do século XVII que se tem conhecimento das primeiras tentativas, ainda informais, de classificação dos meios de hospedagem por meio de separação por categorias. Nesta época, os ingleses já identificavam a necessidade de se relacionar os meios de hospedagem de acordo com seu padrão de equipamentos e serviços prestados.

Duarte (1996) afirma que os registros oficiais referentes à atividade hoteleira brasileira só começaram a ser documentados a partir do século XVII. Nessa época,

a hotelaria paulistana era exercida de forma conjunta por comerciantes. Barbeiros, sapateiros e alfaiates eram ao mesmo tempo artífices e estalajadeiros. A partir do século XVIII, surgiram os primeiros estabelecimentos exclusivos para hospedagem, tanto na cidade de São Paulo como na cidade do Rio de Janeiro.

Dias (1990, p.51) explana que no início do século XVIII foi realizada aquela que, provavelmente, seria a primeira classificação dos estabelecimentos de hospedagem paulistanos, classificados da seguinte maneira pelo visitante Richard Burton:

- 1º categoria – simples pouso de tropeiro;
- 2º categoria – telheiro coberto ou rancho ao lado das pastagens;
- 3º categoria – venda, correspondente à “pulperia” dos hispano-americanos, mistura de venda e hospedaria;
- 4º categoria – estalagens ou hospedarias;
- 5º categoria – hotéis.

É relevante observar que, na referida classificação de Burton, os meios de hospedagem de maior categoria não eram considerados os de primeira categoria, mas sim os de quinta categoria.

Analisando as atividades de hospedagem até o início do século XVIII, é possível destacar que a hotelaria era uma atividade em pleno desenvolvimento e ainda não era tratada de forma estritamente econômica. Hábitos provincianos imperavam nos modelos administrativos, nos quais as equipes de trabalho eram basicamente formadas pelos membros da família e ajudantes que executavam funções polivalentes. Mesmo assim, já havia os primeiros registros de tentativas de se os classificar meios de hospedagem por categorias distintas. (WALKER, 2002).

1.1.2 Os meios de hospedagem e a expansão do capitalismo

O período compreendido entre o século XVIII e XIX foi de extrema importância para a atividade de hospedagem. A Revolução Industrial e a expansão do capitalismo foram importantes acontecimentos que modificaram todo contexto hoteleiro. Enquanto que nos Estados Unidos constatou-se a construção de muitos estabelecimentos de hospedagem, na Europa, o suíço César Ritz introduziria um novo modelo de administração que revolucionaria todo processo de prestação de

serviços, higiene e administração aplicados nos meios de hospedagem. (CÂNDIDO E VIEIRA, 2003).

No século XVIII, com a Revolução Industrial e a expansão do capitalismo, houve o conseqüente desenvolvimento dos meios de transporte ferroviário e marítimo. Nesta fase, as viagens começaram a ficar cada vez mais freqüentes, seja por motivos profissionais ou por motivos de lazer.

Walker (2002) afirma que, nos Estados Unidos, novos meios de hospedagem eram construídos de acordo com o desenvolvimento das vias de transporte. Nas regiões portuárias, inúmeros hotéis e pousadas surgiam devido ao fato de que os viajantes a negócios passavam mais tempo nas cidades desenvolvendo projetos ou fechando negócios do que propriamente viajando. *Resorts* de luxo eram construídos próximos a terminais ferroviários e atraíam uma significativa demanda de hóspedes a lazer.

[...] Na medida em que foram sendo construídas estradas de rodagem e ferrovias que ligavam os grandes centros às cidades portuárias, houve grande aumento da quantidade de hotéis, principalmente nessas cidades portuárias. (DUARTE, 1996, p.10)

Duarte (1996) ainda afirma que, no século XIX, a necessidade existente na locomoção de pessoas a trabalho e a lazer ocasionou o crescimento da oferta das hospedarias e pousadas, tanto na Europa como nos Estados Unidos. O desenvolvimento da engenharia civil permitiu o surgimento de novos padrões de meios de hospedagem, constituídos por grandes prédios de até três andares, que eram os preferidos pelas empresas hoteleiras devido à grandeza de suas fachadas. Uma característica relevante das empresas hoteleiras desta época era a filosofia destinada a explorar comercialmente a hospedagem de viajantes.

Segundo Cândido e Vieira (2003), o contexto dos meios de hospedagem do século XIX se caracterizava pela crescente diferenciação de categorias, havendo desde estabelecimentos econômicos até luxuosos e dispendiosos meios de hospedagem.

O que realmente caracterizou o ponto de partida da hotelaria de luxo que persiste até os dias atuais foi a construção, em Boston, em 1829, do Hotel *Tremont House*, hotel de luxo com oito banheiros dentro do prédio, Unidade Habitacionais privativas com fechaduras, serviço de recepção, mensageiros pra carregar a bagagem (o hotel tinha cinco andares e não possuía elevador) e menu à la carte em seu requintado restaurante. Pela beleza, requinte e conforto, pessoas importantes da época aderiram a nova proposta de hospedagem representada pelos hotéis e passaram a freqüentá-los: eram artistas, autoridades, políticos, religiosos e isso deu fama e prestígio a essa nova opção comercial. (CÂNDIDO e VIERA, 2003, p. 34, grifo do autor)

No final do século XIX, o suíço César Ritz inovava no modelo administração hoteleira. Inaugurado em 1898, o Hotel Ritz Paris ainda é referência para o significado das palavras luxo, sofisticação e elegância (CÂNDIDO e VIEIRA, 2003). Ritz “foi um dos precursores das relações públicas nos hotéis, como mostra sua idéia, então inédita, de enviar uma carta pessoal a todo cliente que tivesse deixado seu estabelecimento há alguns dias”. (SEYDOUX, 1983, apud DIAS 2002, p.109). Além de dar atenção aos equipamentos, Ritz se preocupava em oferecer serviços para satisfazer completamente as necessidades do cliente.

Ele [Ritz] pretendia que o Ritz de Paris fosse o hotel mais moderno da cidade – o que era traduzido pelo seu ditado lapidar: higiene, eficácia e beleza. Para isso, preparava diversões ao ar livre, ornava os hotéis com flores, como ninguém fizera antes, criou a iluminação indireta e a iluminação por abajures de seda rosada, que tornava as mulheres mais sedutoras, introduziu os armários embutidos e os *closets* nos apartamentos – sempre fazendo reinar, por todos os espaços, uma limpeza absoluta. (SEYDOUX, 1983, apud DIAS 2002, p.110, grifo da autora).

Nos Estados Unidos, o hoteleiro Ellsworth Statler também tinha como filosofia o agrado e a plena satisfação das necessidades dos hóspedes. Statler priorizava o alto padrão de atendimento, objetivando a manutenção e a conquista de novos hóspedes. O Statler Hotel, situado em Búfalo e inaugurado em 1908, oferecia elementos exclusivos e de grande ostentação para os padrões da época, como a preocupação com a decoração dos quartos, banheiros privativos e com água encanada para cada apartamento, disponibilidade de telefone e luz elétrica, e outras inovações. (VIEIRA, 1996).

Observa-se que o contexto hoteleiro no final do século XIX e início do século XX é caracterizado pela ampla e diversificada oferta de meios de hospedagem, além da formação de um novo modelo de administração. A partir deste contexto, ficava explícita a diferenciação dos meios de hospedagem por

diferentes segmentos, tipologias e categorias, elementos que começariam a ser discutidos e classificados por órgãos competentes do setor a partir do decorrer do século XX.

1.1.3 Séculos XX e XXI: a formação do atual paradigma da atividade hoteleira

No século XX, viajar tornou-se definitivamente uma atividade rotineira para a sociedade. A primeira metade do século foi marcada pelas guerras (Primeira e Segunda Guerra Mundial), aspectos que foram relevantes para o desenvolvimento tecnológico dos meios de transporte. O transporte aéreo, que realizava em horas percursos transcontinentais que em navios demoravam dias, marcou o desenvolvimento das viagens massificadas a lazer. Agências de viagem vendiam pacotes que incluíam transporte, hospedagem e entretenimento. Definitivamente, o conceito de hospedar significava muito mais do que receber pessoas. Neste contexto, hospedar era tratado como um grande negócio.

Por volta de meados do século XX, na maioria dos países desenvolvidos do mundo (antes na América e, mais tarde, na Europa), todo um ciclo foi completado, e a maior parte do tráfego se voltou para as estradas, sendo o automóvel o principal meio de transporte de passageiros. Quase simultaneamente, a viação aérea, indubitavelmente, sobressaiu sobre as estradas e navios como o principal meio de transporte de passageiros de longa distância. Em muitas rotas, o tráfego de férias se igualou e, muitas vezes, excedia de longe outros tipos de tráfego. Um volume crescente de viagens longe de casa se tornou internacional. Foi iniciada a concorrência entre os hotéis, com a oferta de novas formas de acomodação – centros e lugarejos para veraneio na Europa, hotéis de beira de estrada (motéis) na América do Norte, e diversos tipos de acomodação sem refeição para aqueles que viajavam de férias. (MEDLIK e INGRAM, 2002, p.6, grifo do autor).

No Brasil, o final do século XIX e o início do século XX foram marcados pelo incremento do comércio e pelo desenvolvimento do transporte ferroviário. Tal fato fez com que as simples hospedarias e estalagens de São Paulo fossem transformadas em legítimos hotéis de luxo. No Rio de Janeiro, o desenvolvimento da hotelaria ocorreu a partir de sua importância como capital do país e também pela notoriedade internacional devida às inúmeras belezas naturais. Grandiosos hotéis de mais de duzentos apartamentos e que promoviam jogos de azar eram em

construídos nas capitais, estâncias hidrominerais e áreas de apelo paisagístico. (DUARTE, 1996; ANDRADE et al, 2003).

Nos Estados Unidos, também no início do século XX, surgiam os primeiros modelos de administração nos moldes de redes hoteleiras. Destaca-se que, em 1929, a Western Hotels já possuía 17 hotéis na costa noroeste dos Estados Unidos. Em 1949, a rede norte americana Hilton inaugurava a unidade de Porto Rico e assim tornava-se a primeira a rede a administrar unidades fora de seu país natal. (AMERICAN HOTEL & LODGING ASSOCIATION, 2000).

Hoteleiros americanos começaram a expandir suas atividades hoteleiras para outras regiões, buscando formalizar uma marca singular de seus meios de hospedagem. Tratava-se de uma estratégia de divulgação e demonstração da grandeza da marca, principalmente para as redes que possuíam unidades além das fronteiras de seu país de origem.

No exterior, o ambiente é ainda mais obscuro, aumentando a importância do reconhecimento da bandeira para a escolha. Essa é a razão pela qual os hotéis dos Estados Unidos desenvolveram-se no exterior quando o país dominava a cena empresarial mundial. Com o comércio internacional ainda mais equilibrado hoje em dia, as redes estrangeiras estão chegando ao país pelas mesmas razões. (VALLEN. K. e VALLEN. J., 2003, p. 76)

Segundo Duarte (1996), a década de 1950 foi marcada pelo desenvolvimento dos meios de hospedagem norte-americanos, devido ao desenvolvimento tecnológico dos meios de transporte que motivava as famílias americanas a viajar em grupos, com seus próprios carros. Na década de 1960, já havia mais de 36 mil motéis nas rodovias. Os motéis surgiam como uma nova e econômica tipologia de hospedagem, nos quais se situavam ao longo das estradas e prestavam serviços de maneira mais informal. O fato ocasionou uma maior competitividade na prestação dos serviços e a priorização da eficiência da administração profissional nesses estabelecimentos.

Destaca-se que um dos fatores determinantes para o crescimento da oferta de meios de hospedagem no mundo foi o processo de massificação das viagens, ocorrida a partir da segunda metade do século XX. O transporte aéreo reduziu consideravelmente os custos e o tempo de viagem, fazendo com que muitas pessoas viajassem a lazer. Desta forma, os meios de hospedagem tiveram de se

expandir não só em termos quantitativos, mas também em segmentos distintos para suportar essa significativa abundância da demanda. (WALKER, 2002).

É interessante analisar que este contexto de diversos tipos de meios de hospedagem ocasionou a necessidade de ordenação e classificação dos estabelecimentos hoteleiros em todo mundo. Órgãos governamentais e privados começavam a classificar os meios de hospedagem a partir de diversas variáveis, desde o porte físico do estabelecimento até o padrão de prestação de serviços. As redes hoteleiras, por meio das bandeiras, começavam a criar suas próprias identificações e segmentações (MEDLIK e INGRAM, 2002). Na década de 1970, foi introduzido o primeiro sistema oficial brasileiro de classificação hoteleira; e também o sistema privado de classificação norte americano.

Na atual conjuntura do século XXI, redes hoteleiras e hotéis independentes ofertam meios de hospedagem para segmentos diversos: de padrão luxuoso a econômico, em áreas urbanas, glaciais, desérticas e rurais; de pequeno a grande porte; localizado em meios de transportes – como cruzeiros marítimos e o ônibus hotel; temáticos; voltado a lazer, a trabalho ou eventos e outras variáveis. Pode-se afirmar que a atividade hoteleira, que ainda congrega muitos estabelecimentos que mantêm modelos de administração familiares similares ao do século XVIII, está cada vez mais se transformando em uma prática para profissionais qualificados.

A preocupação nos dias de hoje é a realidade no atendimento e a diversificação nos serviços oferecidos aos hóspedes dos bons hotéis. Os funcionários são treinados e qualificados com base em modernas técnicas e direcionados especificamente para o atendimento setorial, o que não ocorria em épocas passadas onde os serviços domésticos eram requisitados para o atendimento sem padrão de qualidade e sem experiência e costumes próprios. (CÂNDIDO e VIERA, 2003, p. 37)

Convém analisar que a prática comercial de hospedagem passou por diversas mudanças significativas durante todo seu processo histórico. Uma atividade que anteriormente era praticada de forma amadora e secundária passou a ser gerida de maneira profissional, atuando como um relevante instrumento de fonte de receitas. Desta forma, destaca-se o atual paradigma da hotelaria sendo marcado pela diversidade de operações e pela concorrência no mercado geral de hospedagem. (MEDLIK e INGRAM, 2002).

1.2 Gêneros de classificação dos meios de hospedagem

A classificação dos meios de hospedagem possui a função de sistematizar a variada tipologia de meios de hospedagem, relacionando-os conforme o tamanho, mercado, capital social, produto, forma de administração e categorias. Tornou-se necessário elaborar classificações na medida em que as viagens alcançavam proporções mundiais. A partir daí, o governo passou a exercer um controle cada vez maior sobre os meios de hospedagem, objetivando assegurar, ao cliente, a qualidade da prestação dos serviços e a oportunidade de escolha antecipada do local de hospedagem. (DUARTE, 1996; CASTELLI, 2001).

É relevante destacar que, independentemente da variável a ser classificada, as diretrizes dos sistemas de classificação hoteleiros variam conforme a legislação de cada país ou até mesmo estado ou município.

1.2.1 Classificação quanto ao tamanho

A classificação dos meios de hospedagem em relação ao tamanho é baseada na estrutura física do estabelecimento e ao número de unidades habitacionais disponíveis. Alguns órgãos governamentais ainda classificam meios de hospedagem quanto ao tamanho em função de sua receita bruta mensal.

Duarte (1996) explana que, no Brasil, o conceito de pequena, média e grande empresa hoteleira se baseia nos serviços prestados e no número de unidades habitacionais que o meio de hospedagem disponibiliza para a venda. Segundo o autor, um meio de hospedagem pequeno deve possuir de 1 a 40 quartos e oferecer hospedagem e café da manhã. Um meio de hospedagem médio deve possuir de 41 a 200 quartos e deve oferecer condições estruturais de serviços mais sofisticados de alimentação e conveniência ao hóspede. Meios de hospedagem de grande porte devem possuir mais de 200 quartos e, por seu porte, também devem oferecer sofisticação e diversidade nos serviços de alimentação, além de áreas de lazer.

1.2.2 Classificação quanto à tipologia

A classificação por tipologia é a consequência da existência de uma grande variedade de termos utilizados para denotar cada um dos tipos de meios de hospedagem. Os meios de hospedagem são referidos como de luxo, *resort*, *spa*, motel, hospedaria, pousada, *chateau*, parador, *bed and breakfast*, pensão, flat, albergue, *camping*, *lodge*, e outras tipologias (MEDLIK e INGRAM, 2002).

Destaca-se que, após o advento do transporte aéreo como o principal meio de transporte transcontinental, devido à rapidez e ao baixo custo se comparado ao transporte marítimo, o cruzeiro marítimo mudou seu enfoque primário de meio de transporte e passou a ser considerado uma interessante oferta de meio de hospedagem. O cruzeiro marítimo, também denominado por alguns autores como “Hotel Flutuante” (WALKER, 2002; COULSON, 2003), consegue unir hospedagem, transporte, eventos e recreação em um único espaço.

1.2.3 Classificação quanto à localização

A classificação em relação à localização do meio de hospedagem, por muitas vezes, possui relação intrínseca com a tipologia do mesmo. Desta forma, motéis situam-se nas beiras das estradas, *resorts* e *campings* em áreas não urbanas, hotéis de negócios em áreas urbanas, e assim por diante.

Segundo Medlik e Ingram (2002, p.9),

[...] a localização é a principal influência sobre a viabilidade do negócio, tanto que um empresário proeminente no ramo teria dito com convicção e muita justificativa que só há três regras para o sucesso no negócio de hotéis: localização, localização e localização.

Classificar meio de hospedagem de acordo com sua localização torna-se uma etapa importante no estudo da viabilidade na implantação do meio de hospedagem. Um meio de hospedagem situado em um local inapropriado pode resultar na inviabilização do empreendimento.

Em casos como esse, o valor da diária cobrada pode estar diretamente relacionado à localização do meio de hospedagem. Meios de hospedagem de

padrão de equipamentos e serviços similares podem possuir tarifas desiguais devido ao fato de um se localizar em uma região mais valorizada do que o outro. Por essa razão, a variável preço deve ser analisada com cautela quando se pretende realizar estudos comparativos entre dois meios de hospedagem situados em regiões diferentes.

1.2.4 Classificação quanto à segmentação

Destaca-se que a oferta hoteleira, ao buscar a satisfação das necessidades do hóspede, se segmenta em diversas tipologias. Segundo Andrade et al (2002), o segmento de mercado hoteleiro é compreendido pelo universo de consumidores que possuem objetivos, anseios, expectativas e necessidades em relação a determinado tipo de meio de hospedagem.

Conforme analisado no processo histórico de mudanças dos paradigmas dos meios de hospedagem, destaca-se que com o passar dos séculos ocorreu o surgimento de uma diversidade de tipologias. Essas tipologias só surgiram devido às características demonstradas pela demanda, que, de acordo com suas necessidades, estimulou o surgimento de novos estabelecimentos hoteleiros.

Diferentes segmentos do mercado de viagem fazem surgir padrões distintos de demanda para a acomodação de hotéis e, em geral, tipos distintos de hotéis. Em centros comerciais e industriais, os hotéis normalmente atingem o nível mais alto de ocupação nos dias de semana e, em *resorts*, nos principais períodos de férias. As instalações e serviços refletem as exigências de homens de negócios e de turistas, respectivamente. Entre esses segmentos claramente definidos, há outras cidades e áreas, como centros comerciais com atrações históricas ou outras para visitantes, que podem atingir um padrão de negócio semanal e anual. (MEDLIK e INGRAM, 2002, p.10, grifo do autor).

Os diversos segmentos caracterizados nos meios de hospedagem basicamente visam atender três principais categorias de usuários: viajantes a lazer, viajantes a trabalho, e outros – usuários que se hospedam por razões alheias ao lazer e aos negócios (MEDLIK e INGRAM, 2002). As características dos meios de hospedagem para viajantes a lazer diferem totalmente das características de um meio de hospedagem para viajantes a trabalho, mesmo que as tarifas vigentes sejam semelhantes.

Por essa razão, é relevante destacar que um meio de hospedagem dificilmente conseguirá satisfazer as necessidades de todos os segmentos. Estabelecimentos que objetivam atender uma diversidade de segmentos de mercado podem se deparar com significativas dificuldades operacionais e comerciais. Dentre os segmentos que surgiram no transcorrer do século XX, em decorrência da necessidade ou desejo da demanda, destacam-se os hotéis: de aeroporto, econômicos, de eventos, boutique, *design*, selva, *flats* e outros segmentos. (DOSWELL, 1990).

É relevante observar que as redes hoteleiras são grupos que se destacam na segmentação de mercado dos meios de hospedagem. A partir de suas marcas, as redes estabelecem segmentos específicos de acordo com estudos de necessidade do mercado. A segmentação dos meios de hospedagens de redes, genericamente, é formada por marcas que podem representar as categorias dos meios de hospedagem, como: padrão super luxo, luxo, intermediários, econômicos e super econômicos.

Além das redes, meios de hospedagem de administração independente também atuam na segmentação de mercado. Walker (2002) evidencia o surgimento de muitos segmentos considerados emergentes no mercado hoteleiro mundial; como o hotel de gelo, na Suécia; o hotel cápsula, no Japão; e o hotel subaquático, na Austrália; entre outros.

1.2.5 Classificação por qualidade

Destaca-se a classificação por qualidade como uma prática tradicional na hotelaria mundial. Registros evidenciam sua utilização de maneira informal, na Europa, desde a Idade Moderna (COOPER et al, 2001). Este instrumento pode ser apresentado de maneiras diferentes, como a classificação de meios de hospedagem que seguem um padrão ou norma específica visando o luxo e a sofisticação, ou aqueles que são relacionados por categorias, classificando os meios de hospedagem do mais luxuoso ao mais simples. Algumas classificações por qualidade utilizam simbologias para determinar a categoria do estabelecimento, como: estrelas, diamantes, casas, asteriscos, nome de pedras preciosas e outros símbolos. Outras, como é o caso das redes hoteleiras, utilizam marcas (bandeiras)

para determinar a categoria e segmento de seus hotéis. Outro instrumento utilizado são os organismos certificadores de qualidade, que avaliam a estrutura física, os equipamentos, os recursos humanos e serviços prestados pelo meio de hospedagem, emitindo assim um selo de certificação. Esses diversos sistemas são importantes, pois permitem que o hóspede saiba, com antecipação, a categoria dos equipamentos e da prestação dos serviços oferecidos por um meio de hospedagem.

Independente dos critérios usados nos guias de hotéis e nos sistemas de classificação existentes nos diversos países, normalmente pelo menos quatro ou cinco níveis são tidos como necessários para se distinguir de modo adequado os padrões dos hotéis, havendo uma certa aceitação por parte dos usuários de hotéis. Os extremos entre padrões de luxo e básico, muitas vezes denotados por hotel cinco estrelas e uma estrela, respectivamente, não são conceitos difíceis; a média se encontra no ponto intermediário de tal escala, sem qualquer pretensão a méritos. Os pontos intermediários são, portanto, padrões acima da média, sem alcançarem os hotéis de luxo (hotéis de qualidade), e ficando acima dos hotéis básicos (econômicos). (MEDLIK e INGRAM, 2002, p.12)

A classificação por qualidade pode ser analisada como uma alternativa de sanar as necessidades do mercado hoteleiro, objetivando orientar a demanda, organizar o processo de padronização dos serviços, e o processo de elaboração das tarifas dos meios de hospedagem.

De acordo com Cooper et al (2001, p.364),

As finalidades das matrizes de classificação de hospedagem são variadas. Elas incluem:

- Padronização – para estabelecer uma qualidade uniforme de serviços e produtos que ajude a criar um sistema de distribuição organizado do mercado de viagens para compradores e vendedores;
- Marketing – para assessorar os viajantes sobre os tipos de hospedagem disponíveis em uma destinação, como meio de promovê-la e encorajar a concorrência saudável no mercado;
- Proteção ao consumidor – para garantir que a hospedagem atenda padrões mínimos de acomodação, instalações e serviços dentro de definições de classificação e graduação;
- Geração de receita – para produzir renda a partir do licenciamento, da venda de guias e a assim por diante;
- Controle – para fornecer um sistema para o controle geral de qualidade na atividade;
- Incentivos aos investimentos – para dar aos operadores incentivos para melhorar suas instalações com o objetivo de atender aos critérios de classificação e graduação.

Segundo Vallen e Vallen (2003), verifica-se a utilização de critérios de classificação formais, informais, públicos e privados. Inserido nesses critérios, os

meios de hospedagem ainda podem ser classificados de duas formas: a partir dos preços de suas diárias ou a partir de uma matriz de classificação. Destaca-se que, devido a fatores particulares de cada país relacionados à cultura, geografia, política e até religião, torna-se inviável estabelecer um único sistema de classificação de meios de hospedagem para ser aplicado em todos os países do mundo.

Tentativas de comparações de qualidade são feitas por intermédio de várias graduações e matrizes de classificação de meios de hospedagem. Estas, geralmente, operam nacional e regionalmente dentro de países e podem ser tanto organizações públicas (por exemplo, um órgão oficial, que no caso do Brasil, a Embratur – Instituto Brasileiro de Turismo) ou privadas (no Brasil a ABIH – Associação Brasileira da Indústria de Hotéis, o *Guia Quatro Rodas* e a Associação Roteiro de Charme). As tentativas de introduzir sistemas transnacionais, por exemplo, na União Européia, falharam em grande parte devido à diversidade do setor em cada país. Isto ocorre pode ocorrer dentro de um próprio país, como o Brasil, que tem dimensões continentais e culturais diversificadas. (RODRIGUES, 2003, p.31, grifo do autor).

De acordo com a política de cada país, o sistema oficial de classificação dos meios de hospedagem pode ser governamental ou privado. O fato de um país possuir um sistema oficial governamental não impede que também haja sistemas privados alternativos. Alguns países, como Estados Unidos, Colômbia, Finlândia e Noruega, adotam sistemas privados por não possuírem uma classificação oficial governamental. De uma forma geral, os sistemas privados são elaborados por guias, associações, grupos de especialistas no assunto, revistas de turismo, e outras publicações. É interessante destacar que, em muitos casos, esse sistema recebe apoio do setor hoteleiro, pois atua como uma ferramenta de *marketing* do local. (WALKER, 2002).

1.2.5.1 A subjetividade na medição da qualidade

É relevante destacar que a questão da medição da qualidade nos meios de hospedagem é um assunto abordado há alguns séculos, principalmente após a implantação dos modelos administrativos como o de Cesar Ritz, no final do século XIX. Há quem defenda a idéia que qualidade nos meios de hospedagem não seja um adicional e sim um elemento obrigatório, entretanto, deve-se chegar a um consenso sobre qual é o conceito de qualidade.

A qualidade é um assunto de teor subjetivo, no qual não existe um conceito único e geral. O que se pode constatar são conceitos elaborados pelos diversos campos das ciências, enfatizando os aspectos que lhes são próprios. Castelli (2002, p.19) destaca alguns conceitos definidos por estudiosos e organizações relacionadas ao assunto:

- *“Qualidade é uma atitude. Não tem começo, meio e muito menos fim. A Qualidade de um produto – e o processo pelo qual ela é incorporada a esse produto – exige uma continuidade e deve chegar a integrar-se à mentalidade de cada funcionário” (Lee Iacocca, em seminário internacional realizado em São Paulo, 1993).*
- *“No sentido mais amplo, Qualidade é qualquer coisa que pode ser melhorada. Nesse contexto, a Qualidade é associada não apenas aos produtos e serviços, mas também à maneira como as pessoas trabalham, como as máquinas são operadas e como os sistemas e procedimentos são abordados. Ela inclui todos os aspectos do ser humano” (Imai).*
- *“Conjunto de propriedades e características de um produto, processo ou serviço que lhe fornece a capacidade de satisfazer as necessidades explícitas ou implícitas” (ISO).*
- *“Qualidade é conformidade com os requisitos” (Crosby).*

Segundo Aidar (1995), a qualidade pode ser conceituada de acordo com seu enfoque, sendo baseada no produto, na produção ou no cliente. No caso da classificação hoteleira por qualidade, justifica-se o destaque do conceito de qualidade baseada no produto, visto que o objeto de análise é o próprio meio de hospedagem.

Definições de qualidade baseadas no produto vêem a qualidade como uma variável precisa e mensurável [...] a qualidade baseada no produto significa que um nível mais elevado de qualidade é sempre acompanhado por um custo maior. Na medida em que a qualidade reflete a quantidade de atributos contidos num produto, e que esses atributos envolvem custos de produção, produtos de maior nível de qualidade são mais caros. (AIDAR, 1995, p.31).

Aplicando o conceito de Aidar (1995) na classificação hoteleira por qualidade, é possível destacar que, quanto maior for a categoria designada para um meio de hospedagem, mais altos deverão ser os valores de suas tarifas.

Ressalta-se que um dos fatores mais discutidos em relação à avaliação da qualidade dos meios de hospedagem é a questão da subjetividade. Castelli (2002) afirma que, devido a subjetividade, os critérios de medição de qualidade

podem ser considerados satisfatórios para o avaliador e insatisfatórios para o cliente.

Cooper et al (2001, p.363) afirma que:

[...] torna-se difícil a comparação entre os subsetores dentro do setor de acomodação e entre operações de hospedagem em países e regiões diferentes do mundo. Há poucas bases ou poucos critérios significativos que possam comparar os atributos físicos do produto e do ambiente de, por exemplo, Ashford Castle no oeste da Irlanda, com seu foco tradicional no estilo da aristocracia de terras, à ultramodernidade do Ritz Carlton, Millenia, Singapura, situado no coração daquela cidade-estado urbanizada. Os dois oferecem excelência, dentro de seus próprios lugares e contextos, mas seu produto físico é completamente diferente. Podemos nos aventurar a fazer comparações em termos de qualidade de serviços, mas esta dimensão apresenta inúmeros problemas, especialmente de avaliação subjetiva.

A questão da subjetividade é apenas uma das problemáticas a que estão sujeitos os sistemas de classificação por qualidade, que também podem englobar outros fatores, como: pressões políticas que visam oferecer graduações elevadas para determinados meios de hospedagens, objeções do setor a sistemas compulsórios impostos pelo estado, diretrizes que insinuem a padronização dos meios de hospedagem ao invés de promover a excelência individual de cada um, e matrizes que priorizam elementos que não correspondem ao atual contexto do meio de hospedagem - como a instalação de carpetes e equipamentos de aquecimento em estabelecimentos situados em regiões de altas temperaturas.

1.3 A interação da hospitalidade com a classificação hoteleira por qualidade

Pode-se afirmar que a hospitalidade é discutida, por muitos autores, como um processo de recepção do visitante, no qual o anfitrião é o responsável por acolher e expressar atenção ao estrangeiro.

A "hospitalidade" é o nome que se dá a característica das pessoas hospitaleiras. [...] pode-se definir o termo hospitalidade do seguinte modo: é a oferta de alimentos e bebidas e, ocasionalmente, acomodação para pessoas que não são membros regulares da casa. Geralmente, aqueles que concedem hospitalidade, os anfitriões, oferecem tais coisas em suas próprias casas, partilhando seu próprio sustento com seus hóspedes. [...] a idéia central do conceito envolve a partilha da própria casa e a provisão de terceiros. (TELFER, 2004, p.54).

Gotman (2001 apud GRINOVER, 2002, p.26) destaca que:

Hospitalidade é fundamentalmente o ato de acolher e prestar serviços a alguém que por qualquer motivo esteja fora de seu local de domicílio. A hospitalidade é uma relação especializada entre dois protagonistas, aquele que recebe e aquele que é recebido [...]

Belchior & Poyares (1987 apud DIAS, 2002, p.102) afirmam que a hospitalidade compreende:

[...] a prestação, gratuita ou não, de serviços obtidos normalmente por uma pessoa em seu próprio lar. Mas que, por não possuí-lo ou por estar dele ausente, temporariamente, não os tem à sua disposição. Basicamente, abrange leito e/ou alimentação. Quando são oferecidas acomodações para repouso ou descanso, caracteriza-se a hospedagem, quer seja ou não acompanhada de refeições. Ao se oferecer apenas as refeições, existirá a hospitalidade, mas não a hospedagem.

Alguns autores como Caillé, Derrida, Godbout e Mauss conceituam a hospitalidade de maneira mais antropológica e sociológica, enfatizando a hospitalidade privada e social no estudo dos ritos e vínculos sociais entre o anfitrião e o hóspede. Godbout (1999) destaca que o estudo da hospitalidade é complexo e deve refletir em relação ao fato de que a convivência entre seres humanos envolve a prática do dar, receber e retribuir, ou seja, oferecer algo, recepcionar alguém e retribuir aquilo que foi dado de maneira recíproca.

Outros autores, como Lockwood, Lashley, Telfer e Jones caracterizam a hospitalidade sob outra ótica, estudando a questão da relação entre anfitrião e hóspede do ponto de vista comercial, na qual o visitante remunera pela prestação de serviços recebidos pelo hospedeiro. Lashley (2004) afirma que, nessa abordagem da hospitalidade, também chamada de hospitalidade comercial, a princípio não relaciona a questão privada entre o anfitrião e o hóspede, já que a relação de beneficência ao próximo não é determinante. Porém, destaca-se que o relacionamento comercial permite que clientes possam pagar para serem acolhidos, resultando em uma situação de interessantes proporções a serem estudadas.

Segundo Camargo (2004, p.40):

[...] temos desenhadas duas escolas de estudo da hospitalidade:

- A francesa, que se interessa apenas pela hospitalidade doméstica e pela hospitalidade pública, e que tem matriz maussiana do dar-receber-retribuir a sua base, ignorando a hospitalidade comercial;
- E a americana, que passa ao largo dessa matriz e para a qual tudo acontece como se da antiga hospitalidade restasse apenas a sua atual versão comercial, baseada no contrato e na troca estabelecidos por agências de viagens, operadoras, transportadoras e por hotéis e restaurantes.

A partir das definições das escolas francesa e americana, um conceito interessante foi definido por Lashley (2004), na tentativa de se estabelecer os limites da hospitalidade tanto em sua prática comercial como em sua prática não comercial.

Segundo o autor:

Essencialmente, há a necessidade de uma definição ampla, que permita a análise das atividades relacionadas com a hospitalidade nos domínios “social”, “privado” e “comercial”. Colocando de modo simples, cada domínio representa um aspecto da oferta de hospitalidade, que é tanto independente como sobreposto. O domínio social da hospitalidade considera os cenários sociais em que a hospitalidade e os atos ligados à condição de hospitalidade ocorrem junto com os impactos de forças sociais sobre a produção e o consumo de alimentos, bebidas e acomodação. O domínio privado considera o âmbito das questões associadas à oferta da “trindade” no lar, assim como leva em consideração o impacto do relacionamento entre anfitrião e hóspede. O domínio comercial diz respeito à oferta de hospitalidade enquanto atividade econômica e inclui as atividades dos setores tanto privado quanto público. (LASHLEY, 2004, p.06)

Para a realização desta pesquisa, torna-se necessária a análise da hospitalidade nos meios de hospedagem em âmbito comercial. No contexto de uma hospedagem, o hóspede é recepcionado pela equipe do hotel, que o acolhe e cumpre a rotina de ceder um quarto em condições de hospedagem. A partir do instante em que o hóspede estabelece um contrato, seja este verbal ou escrito, no qual se compromete a pagar pelos dias hospedados e pelos serviços utilizados, é estabelecida a relação de hospitalidade comercial.

A oferta de hospitalidade comercial depende da reciprocidade com base na troca monetária e dos limites da concessão de satisfação aos hóspedes que, no fim, causam impactos sobre a natureza da conduta hospitaleira e da experiência da hospitalidade. Tanto o anfitrião como o hóspede entram em uma conjuntura de hospitalidade com reduzido senso de reciprocidade e obrigação mútua. Para o anfitrião, os motivos para ser hospitaleiro são basicamente não-pertinentes: o desejo de suprir com exatidão a quantidade de hospitalidade que assegurará a satisfação do hóspede, o desejo de limitar o número de reclamações e, esperançosamente, o desejo de gerar uma visita de retorno enquanto se apura o lucro. Para o hóspede, há pouco senso de obrigação mútua relativo ao contexto doméstico. Raras vezes o hóspede pressente que os papéis serão invertidos e que ele se tornará anfitrião em outra ocasião. A troca financeira isenta o hóspede da obrigação mútua e da lealdade. (LASHLEY, 2004, P.19)

Apesar de a hospitalidade comercial estabelecer uma relação baseada na troca monetária, é importante ressaltar que, por mais que um meio de hospedagem preste serviços em troca de remuneração, é possível que nele ocorram situações relacionadas à hospitalidade privada ou social. Um recepcionista pode auxiliar um hóspede a levar as malas para o quarto, mesmo que essa função seja teoricamente de obrigação do mensageiro. Um garçom pode se preocupar em querer chamar o cliente pelo nome e trocar palavras de apreço, mesmo que sua função seja apenas anotar pedidos e servir. Um capitão porteiro pode auxiliar uma hóspede idosa a atravessar a rua, mesmo que sua função seja ficar na portaria do hotel.

Dessa forma, explica-se por que não podemos deixar de agradecer a dádiva de uma camareira que cuida ela própria de uma peça de nosso vestuário, além do horário de recepção dessas peças, ou que “sacrifica” uma parte de seu tempo de lazer em hora extra que não será remunerada pelo seu contrato pessoal com o empregador e nem sabe se será retribuída por nós. Como deixar de emocionar-se com o recepcionista que, ao saber de um acidente com um membro de nossa comitiva, em vez de burocraticamente nos dar o número de telefone da polícia, mostra-se humanamente solidário conosco, deixando suas tarefas rotineiras para fazer ou para conseguir alguém que nos auxilie?[...] (CAMARGO, 2004, p.47)

Segundo Lockwood e Jones (2004), a hospitalidade comercial não é totalmente desprendida da hospitalidade privada e social. Existem semelhanças que proporcionam uma combinação de serviços relativos à comida, bebida e acomodação. Essa combinação abrange elementos complexos de caráter tangível e intangível. A grande diferença é que a hospitalidade comercial é movida pela demanda e a hospitalidade privada é movida pela oferta.

Se a hospitalidade comercial está diretamente relacionada à oferta e à demanda hoteleira, observam-se alguns pontos em comum referentes a esse tipo de hospitalidade e à classificação hoteleira por qualidade. Se nos meios de hospedagem considera-se como hospitalidade comercial qualquer prestação de serviços efetuada mediante troca financeira, é interessante analisar que, quanto maior for a classificação por categorias do estabelecimento, mais sofisticada e em maior quantidade será a prestação de serviços. Deve-se refletir sobre fato de que um cliente que se hospeda em um hotel mais requintado, devido à maior quantidade de serviços e equipamentos oferecidos, possa se sentir melhor acolhido.

Bons hospedeiros comerciais desse tipo, como seus pares privados, são capazes de assegurar o bem estar dos seus hóspedes – “hóspedes” no conceito comercial, é claro, pessoas que pagaram pelos serviços e não as que foram convidadas por eles. Nesse caso, o que se considera bem-estar dependerá muito daquilo que o cliente está pagando, podendo divergir, em alguns casos, daquilo que torna feliz um hóspede privado [...] (TELFER, 2004, p.58).

Porém, como a hospitalidade comercial não está totalmente desprovida da hospitalidade privada e social, pode ser precipitado associar meios de hospedagem de alta categoria como estabelecimentos mais hospitaleiros do que outros meios de hospedagem mais simples.

[...] se um hospedeiro comercial atende bem aos seus hóspedes, com um interesse autêntico por sua felicidade, cobrando um preço razoável não extorsivo por aquilo que oferece, suas atividades poderão ser chamadas de hospitaleiras. Deve-se reconhecer que os hóspedes estão pagando por aquilo que obtêm; mas, se for lembrado que pode haver motivos recíprocos em relação à hospitalidade, esse tipo de comportamento hospitaleiro poderá ser visto como uma extensão dessa idéia. Esse tipo de hospedeiro presta um serviço generoso, não mínimo, porque deseja agradar os hóspedes; os hóspedes pagam, não em hospitalidade, mas através de uma soma de dinheiro, considerada equivalente a um bom negócio, e base para relações amigáveis entre o hospedeiro e o hóspede. Dizer que não se pode considerar que um hospedeiro comercial se comporta com hospitalidade só pelo fato de ele ser pago por seu trabalho é o mesmo que dizer que não se pode considerar que um médico se comporta com compaixão porque ele é pago pelo serviço que presta. (TELFER, 2004, p.63).

Existem claras diferenças entre o oferecimento de bons equipamentos e serviços e o ato de ser hospitaleiro. Por ser de caráter intangível e de interpretação particular, considera-se prematuro demais tentar equiparar ou “medir” a hospitalidade a partir de instrumentos indicadores de qualidade de meios de hospedagem.

CAPÍTULO 2 - O ATUAL CONTEXTO DOS SISTEMAS DE CLASSIFICAÇÃO DOS MEIOS DE HOSPEDAGEM POR QUALIDADE

Como foi destacado no capítulo anterior, o atual contexto da classificação dos meios de hospedagem por qualidade é marcado por inúmeras tipologias de sistemas, que podem ser internacionais, nacionais, regionais ou até mesmo municipais. Desta forma, antes de apresentar as características do sistema de classificação oficial dos meios de hospedagem no Brasil, torna-se relevante analisar as diretrizes e operacionalidade desses outros sistemas.

2.1 Normalização ISO - INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION

A ISO (International Organization for Standardization) é uma entidade internacional não governamental de normalização, criada em 1947 com sede em Genebra - Suíça.

A entidade objetiva promover o desenvolvimento da normalização e atividades relacionadas com a intenção de facilitar o intercâmbio internacional de bens e de serviços no mundo. Na indústria e em organismos prestadoras de serviços, a ISO elabora normas objetivando a aplicação de um gerenciamento que conduza o estabelecimento de uma gestão empresarial voltada para a qualidade (ISRAELIAN et al, 1996).

As normas ISO são elaboradas por comitês técnicos, cujos representantes são organizados em diferentes bases temáticas. As representações são nacionais e a aprovação das normas é feita mediante votação de seus membros. A participação brasileira nos trabalhos de normalização da ISO é efetuada por meio da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT). As normas ISO são facultativas, cabendo aos seus membros decidirem se as adotam ou não como normas nacionais. A adoção de uma norma ISO como Norma Brasileira recebe a designação NBR ISO (ZACHARIAS, 2001).

Segundo Israelian et al (1996), em 1987 foi publicada a ISO série 9000, baseada na já existente norma britânica BS 5750. Por se tratar de um modelo genérico, não estipulando regras para nenhum segmento em específico, a norma

poderia ser utilizada por qualquer tipo de empresa: governamental, indústria, ou prestadora de serviços. Destaca-se que as normas ISO 9000 não conferem qualidade extra a um produto ou serviço, apenas garantem que o produto (ou serviço) apresentará sempre as mesmas características.

Deve ser enfatizado, entretanto, que as normas ISO série 9000 são normas que dizem respeito apenas ao sistema de gestão da qualidade de uma empresa, e não às especificações dos produtos fabricados por esta empresa. Ou seja, o fato de um produto ser fabricado por um processo certificado segundo as normas ISO 9000 não significa que este produto terá maior ou menor qualidade que um outro similar. Significa apenas que todos os produtos fabricados segundo este processo apresentarão as mesmas características e o mesmo padrão de qualidade. (ISRAELIAN, et al, 1996).

Zacharias destaca (2001) a norma ISO baseia-se em atributos que buscam padronizar métodos objetivando a garantia na gestão de qualidade na organização. Dentre esses atributos, destacam-se: a padronização de procedimentos, inspeção de equipamentos, ações corretivas, controle de processos, manuseio de produtos, treinamentos, auditorias internas de qualidade e outros. O primeiro modelo, publicado em 1987, compreendia um conjunto de 5 normas:

- ISO 9000-1 - Gestão da Qualidade e Normas para a garantia da qualidade: diretrizes para seleção e uso;
- ISO 9001 – Sistemas da qualidade: modelo para a garantia da qualidade em projeto, desenvolvimento, produção, instalação e serviços;
- ISO 9002 – Sistemas da qualidade: modelo para a garantia da qualidade na produção, instalação e serviços;
- ISO 9003 – Sistemas da qualidade: modelo para a garantia da qualidade na inspeção final e testes;
- ISO 9004 – Elementos da gestão da qualidade e do sistema da qualidade: diretrizes.

Devido à série ISO 9000 não ser uma norma de caráter imutável, duas revisões foram realizadas após esta publicação, objetivando aperfeiçoar os processos e incluir novos elementos: a primeira no ano de 1994, e a segunda no ano 2000. Atualmente, a norma em vigência é a chamada de ISO 9001:2000.

[...] No final de 2000, a *International Organization for Standardization*, com sede na Suíça, reeditou as normas Série ISO 9000, com algumas novidades importantes. Por exemplo, não mais existem os documentos e modelos ISO 9002 e ISO 9003, que passam agora a ser incorporados somente pela ISO 9001:2000. Para a enorme maioria dos hotéis que montaram seus sistemas da qualidade baseados na ISO 9002, versão 94, aplica-se agora a nova ISO 9001 versão 2000 [...]. (RICCI, 2002, p.137)

Para conseguir a certificação, a empresa interessada deve passar por processo de auditoria a partir de entidades certificadoras. Essas entidades são organizações autorizadas a emitir certificados ISO, devendo possuir uma licença para poder operar.

Segundo Tricker (2005), a aplicação da norma ISO 9001:2000 em empresas prestadoras de serviços pode parecer algo dispensável, visto que as diretrizes originaram-se do setor de produção e teoricamente seriam aplicadas com maior eficiência na indústria. Porém muitas empresas prestadoras de serviços, na década de 1990, já adotavam as normas com relativo sucesso. Na Europa, empresas aéreas, hospitais, restaurantes, empresas de consultoria, supermercados e terminais portuários foram certificados pela antiga ISO 9002.

Pode-se afirmar que o sistema ISO também representa um modelo de classificação hoteleira por qualidade. Em casos específicos voltados ao setor hoteleiro, nota-se o interesse pela certificação ISO em meios de hospedagem de muitas regiões do mundo. Em 1993, após um processo de implantação que durou doze meses, o Le Meridien de Cingapura obteve sua certificação, assim como o Sol Meliá de Sevilha, em 1996. No Brasil, em 1996, o Hotel Transamérica São Paulo foi o primeiro a obter a certificação completa, abrangendo as áreas de recepção, alimentos e bebidas e eventos. Assim como no Sol Meliá de Sevilha, o processo de implementação no Transamérica São Paulo consumiu 12 meses. (RICCI e LAMPRECHT, 2001).

Segundo o *staff* do Hotel Transamérica, uma das principais vantagens obtida com a implementação da ISO 9002 diz respeito à manutenção de uma constância nos serviços prestados e uma facilidade em treinar um novo funcionário em determinadas atividades. Outro fator importante, apontado como diferencial, está aliado ao fato de que o comprometimento das pessoas aumentou consideravelmente após a implantação do sistema. (RICCI e LAMPRECHT, 2001, p.27, grifo do autor).

Convém destacar que a ISO também criou uma norma com enfoque específico na Gestão Ambiental. Lançada em 1996, a ISO 14001 objetiva definir

critérios para um sistema efetivo de gestão do meio ambiente. Nos primeiros anos após sua publicação, a ISO 14001 teve a adesão em maior parte na indústria. Atualmente, há muitas prestadoras de serviços que já solicitaram e obtiveram a certificação deste modelo. (ZACHARIAS, 2001).

Ricci (2002) destaca que a implantação do sistema ISO 14001 na hotelaria é de extrema importância, pois as diretrizes do programa visam: economia de água e energia, diminuição dos efluentes sólidos, redução do uso de detergentes, reciclagem de material, conscientização de funcionários e clientes, e outros aspectos; além de atuar como ferramenta de marketing para valorizar a imagem do meio de hospedagem.

Um plano de gestão ambiental, como a ISO 14001, é uma ação de maior abrangência do que um plano de redução de desperdícios, como afirma Ricci (2002, p.86):

[...] Os planos de redução de desperdícios (água, energia, etc.) são geralmente compostos por ações isoladas, não possuindo a abrangência de um programa de Gestão Ambiental. Normalmente estes planos de redução estão focados em ações localizadas e de resultados imediatos. Já o programa de Gestão Ambiental é composto por ações sistemáticas e que abrangem toda a organização, com um planejamento mais a médio e longo prazo. Na verdade, a redução de desperdícios acaba sendo inserida como uma parte do Programa de Gestão Ambiental, muito mais amplo.

Diante deste contexto, observa-se a contínua busca pela eficiência na prestação de serviços por parte dos meios de hospedagem. Segundo Ricci e Lampretch (2001), o crescimento do turismo internacional criou exigências adicionais para os hotéis. Diante desta crescente internacionalização do turismo, torna-se interessante a implementação de um sistema de garantia de qualidade internacional, como as normas ISO 9001:2000 e ISO 14001. Muitos estabelecimentos que possuem serviços padronizados em suas diferentes unidades, como é o caso das redes hoteleiras, podem tirar proveito com o uso de um sistema de garantia de qualidade normatizado.

2.2 Consórcios hoteleiros

VALLEN e VALLEN (2003) afirmam que os consórcios hoteleiros, também chamados de cadeias de referência, consistem de meios de hospedagem de diferentes razões sociais que se associam na busca em estabelecer uma marca competitiva no mercado. Esta associação pode ser feita por iniciativa dos próprios meios de hospedagem ou controlada por uma organização que concede o direito de associação mediante o cumprimento de requisitos específicos de cada consórcio. Os requisitos podem envolver uma série de variáveis, desde a análise da estrutura física à eficiência da prestação de serviços do estabelecimento. Além disso, há consórcios que só aceitam a participação de meios de hospedagem de uma determinada região, categoria, tipologia específica, e outras exigências. Muitos consórcios possuem como característica a associação de meios de hospedagem de administração independente apenas, porém, devido ao êxito gerado como ferramenta de *marketing*, muitas redes hoteleiras também são conveniadas a consórcios.

Os autores ainda afirmam que uma característica comum da maioria dos consórcios hoteleiros é a centralização das operações de reservas em um mesmo *site*, central de atendimento e/ou Global Distribution Systems (GDS). Os maiores consórcios abrangem hotéis do mundo todo, estabelecendo a oferta de hotéis de categoria superior. O fato de os consórcios realizarem as reservas em seus hotéis conveniados é apenas uma ferramenta a mais à disposição da demanda, não implicando na inexistência de um setor próprio de reservas em cada meio de hospedagem. Em outras palavras, se uma pessoa desejar se hospedar em um hotel conveniado a algum consórcio hoteleiro, poderá fazer sua reserva tanto entrando em contato com o setor de reservas do próprio hotel como entrando em contato com o setor de reservas do consórcio hoteleiro.

Como muitos consórcios atuam na oferta de meios de hospedagem de categorias específicas, estes também podem atuar como uma ferramenta de classificação hoteleira por qualidade. De acordo com Vallen e Vallen (2003, p.39):

Para ser membro do Preferred Hotels, um grupo de hotéis independentes com limites poucos definidos, é necessário uma classificação "*superior*, ou acima, em relação a um dos serviços reconhecidos. Dessa forma, o simples fato de pertencer ao grupo dá à propriedade uma classificação superior ou maior.

Walker (2002) destaca o consórcio Leading Hotels of the World, um dos mais tradicionais do mundo, como outro exemplo de ferramenta de classificação hoteleira por qualidade. Fundado em 1928, o consórcio era formado na época por um convênio de 38 meios de hospedagem de luxo do Egito e de países europeus. Atualmente, o consórcio possui hotéis de luxo conveniados no mundo todo e atua como centro de *marketing*, contando com escritórios e representações em todos os continentes. Os escritórios estão conectados a um sistema informatizado com os hotéis, e assim podem oferecer reservas e serviços promocionais à demanda interessada.

Quanto mais conhecida e divulgada for a imagem e a proposta do consórcio hoteleiro, melhor será o processo de identificação por parte da demanda interessada na hospedagem.

Tabela 01 – Maiores consórcios hoteleiros do mundo (2004)

Ranking 2004	Consórcio (sede)	Quartos	Hotéis 2004
1	Utell/Unirez-Pegasus Solutions Rep. Services (Dallas, EUA)	1,050,091	7,487
2	SynXis Corp. (McLean, EUA)	720,000	6,500
3	Vantis Corp. (formerly VIP International Corp.) (McLean, EUA)	615,840	5,493
4	Supranational Hotels (Londres, Inglaterra)	257,000	1,692
5	InnPoints Worldwide (Albuquerque, EUA)	145,936	1,066
6	Hotusa-Eurostars-Familia Hotels (Barcelona, Espanha)	118,861	1,439
7	World Hotels (Frankfurt, Alemanha)	100,000	500
8	Keytel AS (Barcelona, Espanha)	92,000	1,150
9	Leading Hotels of the World (New York, EUA)	83,000	420
10	Logis de France (Paris, França)	66,881	3,517
11	Preferred Hotel Group (Chicago, EUA)	56,726	285
12	Associated Luxury Hotels (Washington, EUA)	48,280	86
13	Historic Hotels of America (Washington, EUA)	37,745	213
14	AHMI RES Hotel (Thed International) (Paris, França)	34,308	178
15	Sceptre Hospitality Resources (SWAN) (Englewood, EUA)	30,732	140

Fonte: Hotels Magazine, 2005.

Se muitos consórcios utilizam o critério da hotelaria de alto luxo para associar seus membros, outros seguem diferentes critérios de associação. O Boutique Hotel Group, fundado em 1999 e situado em Nova Iorque, congrega apenas meios de hospedagem da tipologia Hotel Boutique. O consórcio é formado por apenas 5 estabelecimentos, sendo 3 localizados nos Estados Unidos, 1 no Canadá e 1 no Caribe. Nobles e Thompson (2001, p. 01, tradução livre do autor) definem o Hotel Boutique como um estabelecimento de luxo que possui até 100 quartos, privilegiando “[...] uma atmosfera aconchegante que inclui decoração, prestação de serviços personalizada e ingredientes que criam um senso genuíno de intimidade no local”.

No Brasil, destaca-se a Associação de Hotéis Roteiros de Charme - fundada em 1992 e situada no Rio de Janeiro – RJ. Conveniando 44 hotéis situados em 11 estados do país, a associação reúne meios de hospedagem comprometidos com a preservação do meio ambiente e que realizam ações sociais para o benefício das comunidades existentes nos destinos onde se encontram.

Sant'Anna (2001) afirma que:

Para se enquadrar ao estilo dos Hotéis do Charme, a construção deve estar integrada ao ambiente, ter entre 10 e 60 apartamentos e funcionar há dois anos sob a mesma direção. Além disso, é preciso que os estabelecimentos sigam um Código de Ética e Conduta Ambiental que envolve preocupações com conservação de energia, água, tratamento de esgoto, preservação de áreas de importância ambiental, reutilização e reciclagem, redução da poluição sonora e atmosférica, controle no uso de substâncias tóxicas e adversas, eliminação de desmatamento e, finalmente, envolvimento dos fornecedores e prestadores de serviço com as políticas do código. Por isso, em cada hotel com o selo Roteiros de Charme há um representante responsável pelo controle da execução dessas diretrizes.

Objetivando orientar a escolha do cliente, a Associação Roteiros de Charme criou uma classificação de seus meios de hospedagem por categorias, baseada em nomes de pedras preciosas do solo brasileiro para identificar os as categorias oferecidas.

- Esmeralda
Um aconchegante Hotel ou Pousada com conforto, instalações e serviços que atendam os padrões de exigência da tradicional hotelaria internacional.
- Topázio Imperial
Um Hotel ou Pousada muito confortável, bem equipado, aconchegantes, com serviços esmerados, estilo e decoração requintada.
- Água Marinha
Um Hotel ou Pousada em local agradável, simples e confortável, de serviços que guardam identidade caseira com qualidade, cuja decoração reflita a cultura local.
- Ametista
Um refúgio ecológico onde a decoração e os serviços, simples, guardam identidade com o local.
- Cristal
Na forma como ele é encontrado na Natureza, ele indica todos os hotéis, pousadas e refúgios ecológicos durante o ano de seu ingresso na Associação. (ASSOCIAÇÃO DE HOTÉIS ROTEIROS DE CHARME, 2005).

É relevante destacar que este instrumento, que é voltado à identificação da categoria da hospedagem, é dotado de uma subjetividade que pode confundir ainda mais a escolha por parte do cliente. As expressões “conforto”, “aconchegante”,

“estilo”, “qualidade” e “padrões de exigência da tradicional hotelaria nacional”, podem possuir inúmeras formas de interpretação.

2.3 Classificação das redes hoteleiras: a utilização de marcas

Medlik e Ingram (2002) definem redes hoteleiras como empresas que constroem ou adquirem meios de hospedagem em diferentes localidades e os colocam sob o comando de uma gerência central. Esses meios de hospedagem podem localizar-se em uma área geográfica restrita ou podem estar distribuídos em cidades ou até mesmo países.

A formação das redes hoteleiras pode ser analisada como uma consequência do crescimento econômico dos meios de hospedagem independentes. O mercado de atuação das redes pode ser dividido em alguns segmentos, e essa segmentação torna-se a base para o *marketing* do meio de hospedagem. Buscando direcionar a oferta de hospedagem para segmentos distintos da demanda, algumas redes hoteleiras criam marcas específicas para seus meios de hospedagem. A marca, também chamada de “bandeira”, é o nome, termo, símbolo ou desenho, ou uma combinação, que visa identificar os bens ou serviços de uma entidade vendedora a fim de diferenciá-los dos concorrentes (KOTLER, 2001). Na hotelaria, cada marca é caracterizada por um nome, categoria e padrão de prestação de serviços.

Olsen (apud Medlik e Ingram, 2002), destaca que a criação das marcas é uma tentativa das redes hoteleiras em oferecer novos produtos, considerando as categorias econômica, de luxo e de negócios. As redes procuram criar marcas e diretrizes de identificação específicas direcionadas a suprir as necessidades da demanda de cada categoria.

Hotéis da mesma marca procuram seguir a mesma padronização, ou seja, por mais que estejam localizados distantes uns dos outros, o padrão de equipamentos e serviços oferecidos tende a ser similar. A rede francesa Accor, por exemplo, atua com 6 marcas no Brasil. A marca Sofitel representa hotéis de luxo e alta gastronomia, sendo destinada a hóspedes de elevado poder aquisitivo. As marcas Mercure e Novotel seguem em um patamar de luxo um pouco abaixo da marca Sofitel, e são destinadas a hóspedes a lazer e/ou a negócios. A marca

Parthenon atua no segmento de *flats* e é destinada a hóspedes de negócios. As marcas Ibis e Formule 1 seguem o conceito da hotelaria econômica e super econômica. (ACCOR HOTELS, 2005).

					
 <p>SOFITEL ACCOR HOTELS & RESORTS</p> <p>SOFITEL Super Luxo 05 unidades</p>	 <p>NOVOTEL ACCOR hotels</p> <p>NOVOTEL Luxo 12 unidades</p>	 <p>Mercure ACCOR hotels</p> <p>MERCURE Luxo 15 unidades</p>	 <p>PARTHENON ACCOR hotels</p> <p>PARTHENON FlatLuxo 58 unidades</p>	 <p>ibis ACCOR hotels</p> <p>IBIS Econômico 36 unidades</p>	 <p>HOTEL FORMULE 1 ACCOR hotels</p> <p>Formule 1 Super Econômico 05 unidades</p>

Org. POLIZEL, 2005.

Quadro 01 – Segmentação das marcas da rede Accor no Brasil (2005)

Ressalta-se que as marcas não evidenciam apenas a categoria dos meios de hospedagem, mas também o segmento a que este é destinado. Algumas redes possuem mais de uma marca pertencente à mesma categoria. Apesar de supostamente apresentarem um padrão similar de equipamentos e serviços, essas marcas podem se diferenciar na tipologia, localização e/ou no segmento da demanda nas quais são direcionadas. Um hotel de luxo voltado para viajantes a trabalho pode não possuir os mesmos equipamentos de lazer do hotel de luxo voltado aos turistas, porém, isso não significa que um seja mais ou menos luxuoso que o outro. Por exemplo, no caso da rede Accor citado no Quadro 01, as marcas Novotel e Mercure oferecem similares padrões de luxo, porém, possuem estrutura física e filosofia voltadas a segmentos distintos de demanda. (ACCOR HOTELS, 2005).

Considera-se o processo de identificação por meio da marca como uma ferramenta de classificação hoteleira por qualidade, pois esta atua como um instrumento de orientação para a demanda consumidora. Suponhamos que um indivíduo tenha de pernoitar em uma localidade que possua muitas opções na oferta hoteleira. Se esta pessoa tiver conhecimento das marcas das redes hoteleiras, ou se já se hospedou alguma vez em alguma delas, supostamente se sentiria mais segura

no processo de escolha do meio de hospedagem, visto que já conhece a marca e o seu padrão de equipamentos e serviços.

O próprio ato de viajar evoca o desconhecido, o estranho, o fora do comum. Nesse contexto, os viajantes devem fazer a escolha de um serviço bastante pessoal – uma cama para passar a noite. Não é possível examinar ou avaliar a experiência de antemão. Assim sendo, a reputação do hotel ou sua participação em uma rede ou grupo filiado tornam-se a razão básica para a escolha. (VALLEN e VALLEN, 2003, p.75).

Em alguns casos específicos, algumas marcas podem não apresentar o mesmo padrão de equipamentos e serviços em todas as suas unidades. Fatores culturais, geográficos, legislativos e religiosos podem interferir no processo de padronização (VALLEN e VALLEN, 2003). Utilizando novamente os meios de hospedagem da rede Accor como exemplo, destaca-se que os hotéis da marca Formule 1 situados na Europa não possuem banheiros privativos em cada quarto. Porém, pesquisas realizadas com a demanda hoteleira brasileira constataram que o banheiro privativo é um fator de exigência para o brasileiro, mesmo estando em um hotel de padrão econômico. Para obter a aceitação no mercado, a rede Accor decidiu implantar banheiros privativos exclusivamente em suas unidades brasileiras da marca Formule 1. (ACCOR HOTELS, 2005).

Apesar do processo de construção das marcas ser realizado por diretrizes próprias de cada rede hoteleira, tenta-se demonstrar, no Quadro 02, algumas marcas de 5 redes hoteleiras internacionais que competem no mercado entre si, baseando-se nos equipamentos e serviços oferecidos por cada uma. Os meios de hospedagem foram divididos em seis categorias: *Upper Upscale* (alto padrão de luxo), *Upscale* (luxo), *Midscale Full Service* (intermediário com muitas opções de serviços), *Midscale Low Service* (intermediário com serviços limitados), *Economy* (econômico) e *Budget* (super econômico).

Redes						
Categorias	Intercontinental	Marriott	Accor	Best Western	Cendant	
<i>Upper Upscale</i>						
<i>Upscale</i>						
<i>Midscale Full Service</i>						
<i>Midscale Low Service</i>					 Go anywhere. Stay here.™	
<i>Economy</i>					 The Best Value Under The Sun	
<i>Budget</i>						

Org. POLIZEL, 2005.

Quadro 02 – Classificação de algumas redes e marcas hoteleiras no mundo

Vale ressaltar que o quadro 02 é apenas ilustrativo e de caráter subjetivo. Seu único objetivo é ilustrar de que maneira as marcas podem ser representadas de acordo com suas categorias, não havendo qualquer pretensão de se criar critérios comparativas entre as redes.

Segundo Rodrigues (2003, p.33, grifo do autor):

Os hotéis *budget*, na Europa, são uma resposta às mudanças das necessidades e expectativas dos clientes e sua importância pode ser datada da metade dos anos oitenta [do século XX]. Antes de seu desenvolvimento, o consumidor em busca de uma hospedagem de baixo custo teria procurado por um dos muitos hotéis pequenos, *guesthouses*, ou estabelecimentos de *bed and breakfast* [...]. A opção de qualidade, baixo custo e hospedagem moderna na forma de hotéis *budget*, com nomes como Formule 1, Travelodge, Travel Inn e Campanile, tirou um volume de demanda significativo dos tradicionais operadores e resultou em uma ampla melhoria de instalações e na falência de empresas neste setor.

Diante desta situação, um fato relevante a ser discutido é o êxito da utilização das marcas como ferramenta de classificação hoteleira por qualidade. Para viajantes e turistas que acompanham o contexto das redes hoteleiras, torna-se relativamente simples identificar, por meio da marca, se determinado meio de

hospedagem é luxuoso ou simples, dispendioso ou econômico, voltado a hóspedes a negócios ou a lazer, e outros fatores. Porém, para a demanda hoteleira que não está familiarizada com todo esse contexto, a marca pode se tornar uma ferramenta pouco significativa no processo de orientação e escolha de um meio de hospedagem.

2.4 Classificação pelo preço das diárias

Neste sistema de classificação, a categoria do meio de hospedagem é diretamente relacionada aos preços de suas diárias. Quanto maior a tarifa, maior é considerada a categoria do estabelecimento. Desta forma, o próprio hoteleiro pode definir a categoria de seu meio de hospedagem, elevando-a ou reduzindo-a conforme sua tabela de preços.

Vallen e Vallen (2003, p.36) afirmam que:

[...] Conforto e serviço custam dinheiro. Unidades grandes, construção e mobília cara significam custos financeiros mais altos, depreciações, impostos, consumo de energia e assim por diante. Todos são recuperados por meio de diárias mais altas. Se as toalhas forem elegantemente grandes e felpudas, os custos mais altos de compra e lavanderia (peso) serão recuperados por meio de aumentos nas diárias. Da mesma forma, o alto nível de manutenção, serviço de quarto 24 horas por dia, sauna e outros serviços extras representam tanto uma classe superior de hotel quanto preços mais elevados.

A metodologia de classificação por meio dos preços das diárias também é aplicada em estudos direcionados ao mercado hoteleiro. Segundo Wanderley (2004), a American Hotel and Motel Association (AH&MA) em parceria com a Cornell University decidiram criar, no ano de 1995, um índice trimestral de avaliação dos retornos financeiros sobre os investimentos nos meios de hospedagens norte americanos. Este índice resultou na publicação do documento “Lodge Property Index” (LPI), que reportou os lucros e retornos de 249 meios de hospedagem norte americanos no quarto trimestre de 1995. No processo de cálculo do LPI, os meios de hospedagem foram categorizados conforme o preço das diárias médias praticadas, estabelecendo-se três níveis de hospedagem: *Upscale* (altas tarifas), *Midscale* (tarifas intermediárias) e *Economy* (tarifas reduzidas).

O autor ainda enfatiza que a Howarth International, renomada empresa de consultoria norte americana, utiliza o valor da diária média dos meios de hospedagem para a realização de estudos de segmentação de mercado. As categorias foram estabelecidas da seguinte maneira: *Luxury/First Class*: hotéis que apresentam valores médios de 100 dólares a diária; *Superior*: diárias médias entre 50 e 100 dólares; *Economy*: diárias médias em até 50 dólares.

É relevante considerar que o sistema de classificação baseado no preço das diárias pode apresentar problemas se a localização do meio de hospedagem influenciar no valor de suas tarifas. Em alguns casos, meios de hospedagem de serviços básicos e equipamentos simples localizados em áreas mais propensas à hospedagem – como regiões centrais de grandes cidades, podem apresentar um elevado preço em suas tarifas, elevando assim sua categoria. Desta forma, meios de hospedagem situados na periferia desta mesma cidade poderiam até ter equipamentos e serviços mais sofisticados, mas pertenceriam a categorias inferiores devido ao menor preço de suas tarifas.

2.5 Sistema de matriz de classificação por qualidade

Este sistema de classificação consiste no cumprimento de normas e diretrizes contidas em um documento denominado matriz de classificação. A matriz determina as exigências referentes às especificidades dos equipamentos e da prestação de serviços do meio de hospedagem. Elementos comuns presentes nas matrizes se baseiam em características como o tamanho e instalação dos quartos, banheiros e áreas sociais, disponibilidade de serviços como lavanderia, telefonia, mensageiro, serviço de quarto, recepção 24 horas, e outros. Quanto mais requisitos o meio de hospedagem atender, melhor classificado será.

Essencial nos procedimentos de classificação é a definição da matriz de classificação, ou seja, dos padrões ideais, definidos hipoteticamente, que, uma vez atendidos pelo meio de hospedagem, qualifica-o em melhor posição nos graus que vão de uma a cinco estrelas. Afinal, a avaliação do empreendimento faz-se, justamente, pela verificação da compatibilidade e conformidade entre a realidade que se encontra no meio de hospedagem avaliado e os padrões que foram previstos nas matrizes de classificação aplicáveis a cada tipo e nível de empreendimento. (MAMEDE, 2002, p.63).

Como não há uma matriz de classificação de padrão mundial, cabe aos órgãos responsáveis de cada país a elaboração, aplicação e administração do sistema. Nestes casos, os critérios de avaliação podem ser os mais variados.

Em termos mundiais, existem quase 100 sistemas de classificação. Eles vão desde o plano de auto-avaliações da Suíça até a graduação obrigatória na África do Sul, onde incentivos fiscais estimulam as propriedades a melhorar. Às vezes, contudo, os sistemas de classificação funcionam em sentido contrário. Alguns hotéis parisienses “deluxe” fecharam seus restaurantes porque isso lhes permitiu pagar impostos mais baixos, nos níveis dos hotéis de primeira classe. Muitos hotéis italianos estão sub-avaliados pelas mesmas razões. (VALLEN e VALLEN, 2003, p.38).

Segundo Rodrigues (2003, p.33):

A qualidade e a avaliação estão enraizadas na cultura e no contexto do país no qual estão localizados. Como resultado disso, um hotel cinco estrelas de luxo no sudeste da Ásia será muito diferente de uma propriedade equivalente na Turquia ou no Reino Unido. Na melhor das hipóteses (e mesmo isso é discutível), uma matriz de classificação pode fornecer um guia para padrões nacionais [...].

A utilização de 5 ou 6 categorias, representadas por meio de simbologias como estrelas e diamantes, são elementos comuns adotados pelas matrizes de classificação. A elaboração das diretrizes pode ser efetuada por meio de órgãos governamentais ou não governamentais.

2.5.1 Matrizes de classificação governamentais

Neste sistema, as diretrizes são elaboradas por ministérios, diretórios, secretarias, departamentos e outros órgãos governamentais de municípios, estados ou países. Como foi destacado no primeiro capítulo, nem todos os países possuem um sistema de classificação hoteleira administrado pelo governo.

Destaca-se a subjetividade como um aspecto comum nas diretrizes desses sistemas. Elementos considerados prioridade para um órgão podem ser desprezíveis para outros. Vallen e Vallen (2003, p.38) ressaltam que:

Cada país implementa suas próprias categorias e os inspetores locais tendem a ser bastante subjetivos em suas classificações. Se existe uma piscina, ela será considerada, independentemente de estar limpa. Um elevador melhora a classificação, esteja ele funcionando ou não. Sistemas governamentais de classificação também sofrem com suborno, política e disputas dentro das associações empresariais.

Apesar das diretrizes das matrizes de classificação variarem muito de país para país, muitos requisitos são comuns em todos os sistemas, como explanam Cândido e Viera (2003):

- Hotéis 1 estrela: também denominados como “Hotéis de classe E”, oferecem acomodações de medidas modestas, com banheiro privativo ao quarto e troca de roupa de cama em dias intercalados. Podem não oferecer serviços de alimentação e de lazer.
- Hotéis 2 estrelas: denominado hotel de classe turística ou de classe D, é um hotel 1 estrela com quartos mais espaçosos. Pode oferecer serviços de alimentação, mesmo não sendo uma obrigatoriedade.
- Hotéis 3 estrelas: o também denominado “Hotel de classe C” possui quartos e áreas sociais mais espaçosas em relação ao de categoria 2 estrelas. Oferece serviços de alimentação no restaurante ou como serviço de quarto (*room service*).
- Hotéis 4 estrelas: denominados hotéis de luxo ou de classe B, oferecem quartos e áreas sociais mais amplas do que os de categoria 3 estrelas. Outros equipamentos, como TV a cabo e ar condicionado individual ou central, são obrigatórios, bem como a disponibilidade de áreas de lazer. Há maior preocupação com o luxo e a decoração.
- Hotéis 5 estrelas, também denominados superluxo ou pelas letras A ou AA, se diferenciam pelos aspectos construtivos, luxo, conforto, prestação de serviços e decoração. Possuem apartamentos e banheiros amplos e confortáveis, ar condicionado central, TV a cabo, garagem, mais de um restaurante, bares, lojas, áreas de lazer, lavanderias, serviço de alimentação 24 horas e atendimento bilíngüe.

Segundo a OMT (2004), é significativo o número de países que possuem um sistema governamental de classificação hoteleira. Alguns deles, inclusive, podem possuir outros sistemas não governamentais operando de forma paralela com o governamental, como ocorre no Brasil.

África	África do Sul, Argélia, Benin, Botsuana, Burundi, Chade, Costa do Marfim, Eritreia, Etiópia, Gâmbia, Gana, Guiné Equatorial, Madagascar, Maláui, Mali, Maurício, Marrocos, Moçambique, Níger, Nigéria, Quênia, São Tomé e Príncipe, Serra Leoa, Seychelles, Tanzânia, Togo, Tunísia, Zâmbia.
América	Argentina, Bolívia, Brasil, Chile, Costa Rica, Cuba, Guatemala, Haiti, Jamaica, México, Paraguai, Peru, Porto Rico.
Europa	Alemanha, Andorra, Armênia, Azerbaijão, Bélgica, Bósnia-Herzegovina, Chipre, Croácia, Eslováquia, Eslovênia, Espanha, França, Grécia, Holanda, Hungria, Itália, Malta, Moldova, Sérvia e Montenegro, Polônia, Portugal, República Tcheca, Suíça, Turquia, Ucrânia.
Ásia	Camboja, Cazaquistão, China, Filipinas, Geórgia, Índia, Indonésia, Iran, Jordânia, Líbano, Macau, Malásia, Maldivas, Mongólia, Paquistão, Rússia, Sri Lanka, Vietnã.

Org. POLIZEL, 2005.

Quadro 03 – Países que possuem sistemas de classificação hoteleira administrados pelo governo

Em pesquisa realizada no ano de 2004 pela Organização Mundial do Turismo (OMT) em parceria com a International Hotel & Restaurant Association (IH&RA), destacam-se alguns aspectos interessantes sobre as diretrizes das matrizes de classificação governamentais de cada país, demonstradas nos quadros 04, 05, 06, 07, 08, 09, 10, 11 e 12. O objetivo da apresentação destes quadros é apenas demonstrar de que forma se apresentam os diferentes critérios de aplicação dessas diretrizes. Por essa razão, com exceção do Brasil, o critério de escolha dos outros países dispostos nos quadros baseou-se na diferença de diretrizes e procedimentos apresentados por seus sistemas. A pesquisa completa, com todos os países que possuem a classificação administrada pelo governo, pode ser obtida por meio do *site* da OMT.

	Brasil	Chipre	Holanda	Jordânia	Marrocos	Itália
Elaboração ou última atualização da matriz	2002	1969	1999	1994	1986	1983
Simbologia utilizada para designar as categorias	Estrelas	Estrelas e Letras	Estrelas	Estrelas e Letras	Estrelas	Estrelas
Número de categorias	6	5	5	5	5	5

Org. POLIZEL, 2005.

Quadro 04 – Ano da elaboração ou atualização da matriz vigente e simbologia utilizada

Observa-se que o ano de elaboração das matrizes de classificação governamentais varia conforme cada país. Alguns, como o Chipre, mantêm as mesmas diretrizes desde o final de década de 1960. As simbologias utilizadas também variam, bem como o número de categorias.

	Brasil	França	Bolívia	Indonésia	África do Sul	Peru
Faz parte da constituição do País				X		X
Lei Turística Federal	X	X		X	X	X
Competência do Organismo Público Nacional de Turismo	X		X	X		X
Acordos entre grupos governamentais interessados				X		X
Recomendação de algum plano de turismo vigente	X			X	X	

Org. POLIZEL, 2005.

Quadro 05 - Motivo pelo qual o governo estabeleceu a matriz de classificação hoteleira

Em alguns países, a matriz de classificação pode até fazer parte da constituição nacional, como é caso da Indonésia e Peru. Outras diferenças são perceptíveis em relação a participação de Organismos Federais de Turismo (alguns países não possuem Ministérios ou Secretarias próprias de Turismo), e recomendação da classificação por algum plano de Turismo vigente.

	Brasil	França	Argentina	Croácia	Tanzânia	Espanha
Consulta à opinião da demanda hoteleira	X	X	X			X
Compatibilidade em relação aos sistemas de classificação de outros países	X		X	X	X	X
Denominação das categorias baseando-se no valor das tarifas dos hotéis			X		X	

Org. POLIZEL, 2005.

Quadro 06 – Critérios utilizados para a elaboração das diretrizes

Em relação aos critérios utilizados para a elaboração das diretrizes, nem todos os países consultam a opinião da demanda hoteleira. Fato relevante, pois os meios de hospedagem oferecem equipamentos e serviços para satisfazer as necessidades desta mesma demanda “não consultada”. Outros critérios são elaborados a partir de preços das diárias ou na similaridade de sistemas de outros países.

	Brasil	Chile	Portugal	República Tcheca	Etiópia	Croácia
Organismo Público Nacional de Turismo	X	X	X	X		
Organismo Público Nacional de Turismo juntamente com outros órgãos governamentais			X		X	
Consultoria hoteleira privada nacional				X		
Consultoria hoteleira privada internacional						X
Especialistas recomendados pela OMT (Organização Mundial de Turismo)					X	
Governo, baseado em classificação hoteleira de outro país		X				
Governo, baseado em revisão do sistema de classificação anterior		X	X	X	X	
Associação Nacional de Hotéis	X	X	X	X		
Associação de Consumidores			X			

Org. POLIZEL, 2005.

Quadro 07 – Órgãos que participaram do processo de elaboração das diretrizes da classificação hoteleira

Observa-se que as diretrizes podem ser elaboradas por organismos governamentais, consultorias hoteleiras nacionais e internacionais, e até mesmo por especialistas recomendados pela OMT. Alguns sistemas são baseados em classificações de outros países. Outros, realizam uma revisão de seu sistema anterior. Associações de hotéis e de consumidores também são consultadas.

	Brasil	França	Argentina	Portugal	Ucrânia	República Tcheca
Obrigatória para todos os meios de hospedagem			X	X		X
Os meios de hospedagem devem obter registro/licença para poder operar	X	X	X	X		

Org. POLIZEL, 2005.

Quadro 08 – Aplicabilidade da classificação.

A classificação governamental não é obrigatória em todos os países. Em alguns, inclusive, os meios de hospedagem sequer precisam se registrar em órgão nacional de turismo para poder operar. Há casos, como na República Tcheca, em que a classificação é obrigatória, mas os meios de hospedagem não precisam ser registrados em órgãos governamentais.

	Brasil	França	Espanha	Bósnia-Herzegovina	Grécia	China
Fiscais nacionais do governo	X			X	X	X
Fiscais regionais/locais do governo	X	X	X		X	X
Fiscais de associações e/ou institutos credenciados	X					X

Org. POLIZEL, 2005.

Quadro 09 – Responsáveis pela fiscalização do cumprimento das diretrizes do sistema.

Após classificados, os meios de hospedagem podem passar por processos de fiscalização, visando a certificação de que as diretrizes de sua categoria estão sendo cumpridas. Em alguns países, como na Bósnia-Herzegovina, os fiscais são responsáveis pela atuação em todo país. Em outros casos, como no

Brasil e na China, há fiscais nacionais e locais, pertencentes a órgãos públicos nacionais e regionais do governo. Existem também associações privadas, autorizadas pelo governo, que possuem a competência para realizar esta fiscalização.

	Brasil	França	Espanha	Itália	Malásia	Mongólia
Vistorias anunciadas (com data marcada)	X	X		X		
Vistorias não anunciadas (sem data marcada)		X	X			X
Outros métodos					Em casos de reclamação pública aos órgãos responsáveis, ou pela requisição do próprio hotel.	Entre junho e agosto
Intervalo entre cada vistoria	Anual	Ocasional (não especificado)	Depende da política regional	Não especificado	A cada três anos	Requisitado pelo hotel

Org. POLIZEL, 2005.

Quadro 10 – Modo como são feitas as fiscalizações

Destaca-se que as vistorias anunciadas permitem que o meio de hospedagem se planeje melhor para a fiscalização, podendo antecipadamente revisar as diretrizes da matriz e ajustar incoerências previamente detectadas. Vistorias não anunciadas podem surpreender o meio de hospedagem, mas muitos sistemas julgam esse modelo como o mais adequado. Outros métodos diversos, como vistorias em meses específicos do ano e vistorias em casos de reclamação pública, também são utilizados em matrizes governamentais. O intervalo entre cada vistoria também é variável: muitos sistemas adotam o intervalo de 1 a 3 anos, mas há casos como na Espanha em que há dependência da política regional para se definir este intervalo.

	Brasil	Nigéria	Portugal	Tanzânia	Vietnã	Guatemala
Sistema financiado pelo governo		X		X	X	X
Sistema financiado pelo meio de hospedagem que solicitou a classificação	X		X	X	X	

Org. POLIZEL, 2005.

Quadro 11 – Financiamento do sistema

A implantação dos sistemas de classificação gera custos. Alguns governos financiam o sistema, como ocorre na Nigéria e na Guatemala. Em outros países, os meios de hospedagem podem pagar taxas para obter a classificação por categorias, inclusive em países onde o sistema é obrigatório, como Portugal. Há países em que o tanto o governo como os meios de hospedagem financiam o sistema.

Brasil	Sistema revisado e atualizado em 2002.
Bolívia	Há uma lei nacional que obriga a revisão do sistema a cada 5 anos.
Costa Rica	Projeto para revisão e implantação das normas ISO 9001:2000 nas diretrizes da matriz.
República Tcheca	Sistema revisado em 2002.
Gana	Sistema de acordo com as diretrizes da publicação " <i>Hotel Classifications Standards for África</i> ".
Malta	Novo sistema de classificação introduzido em 2004.
Equador	Revisão do sistema auxiliada por uma consultoria nacional, tendo como referência matrizes de outros países.

Org. POLIZEL, 2005.

Quadro 12 – Projetos para revisão ou introdução de novos sistemas de classificação

Pode-se afirmar que os países passam por contextos diferentes em relação aos seus sistemas governamentais de classificação hoteleira. Enquanto que em alguns as diretrizes perduram há anos, outros estão em fase de revisão ou até mesmo de introdução de novos modelos, como ocorre em Costa Rica.

A partir das informações demonstradas nos quadros, verificam-se muitas disparidades entre os sistemas governamentais de classificação hoteleira existentes no mundo. Pelo fato das classificações governamentais seguirem critérios particulares, um requisito considerado fundamental em um país pode sequer estar incluído nas diretrizes de outro. Fatores culturais, legislativos, históricos e políticos

contribuem para essas diferenças. Diante de tantos modelos, a demanda consumidora – um dos alvos principais para a existência das classificações – pode se confundir no processo de orientação e escolha do meio de hospedagem caso não tenha conhecimento das características da matriz de classificação do local onde quer se hospedar.

2.5.2 Matrizes de classificação não governamentais

Diversos organismos sem vínculos governamentais buscam cadastrar e estabelecer sistemas de classificação hoteleira por qualidade. As matrizes de classificação não governamentais consistem em sistemas criados por empresas privadas, associações, folhetos de guias de viagem e turismo, revistas especializadas, e qualquer outra instituição não vinculada ao governo. Podem existir tanto em países que não possuem um sistema oficial governamental como em países que possuem sistemas formais instituídos pelo governo. Neste sistema, a subjetividade nos critérios de avaliação é um aspecto comum, assim como ocorre com as classificações governamentais.

Em relação aos folhetos de guias de viagem e turismo, Vallen e Vallen (2003) ressaltam que nem todos são dirigidos aos consumidores. Alguns são direcionados a agentes de viagem e organizadores de eventos, como os guias que exaltam as categorias de hotéis baseando-se nas instalações para conferências e encontros. Dentre as publicações voltadas ao ramo de negócios na hotelaria, destacam-se os guias norte-americanos Official Meetings Facilities Guide e o Hotel & Travel Guide.

Seria impossível mencionar todos os sistemas de matrizes de classificação hoteleira não governamentais existentes no mundo, até porque este não é o objeto de estudo desta pesquisa. Todavia, destacam-se nos tópicos seguintes alguns modelos de sistemas que atuam de maneira significativa no processo de classificação dos meios de hospedagem.

2.5.2.1 Matrizes de classificação não governamentais nos Estados Unidos: American Automobile Association e Mobil Travel Guide

Nos Estados Unidos, país de significativa demanda de hospedagem devido à sua importância econômica e política mundial, destaca-se um setor de hospedagem composto por cerca de 47 mil estabelecimentos e mais de 4 milhões de quartos (AMERICAN HOTEL AND LODGING ASSOCIATION, 2005). Porém, não há neste país um sistema governamental de classificação hoteleira. Organismos privados como a American Automobile Association (AAA) e o Mobile Travel Guide (MTG) utilizam classificações a partir de matrizes elaboradas por seus próprios critérios.






Segundo Vallen e Vallen (2003), tanto a AAA como o MTG possuem critérios similares de classificação. Ambas possuem inspetores que avaliam os meios de hospedagem *in loco*. As avaliações são baseadas a partir de padrões estabelecidos pelas próprias organizações, sem a participação dos usuários.

➤ AMERICAN AUTOMOBILE ASSOCIATION

A AAA é uma associação sem fins lucrativos que classifica meios de hospedagem desde 1963. Naquela época, as acomodações eram classificadas nas seguintes categorias: “*outstanding*” (algo como “suportável”), “*good*” (bom), “*very good*” (muito bom) e “*excellent*” (excelente). Atualmente, o sistema de classificação da AAA, introduzido em 1977, é representado por cinco categorias simbolizadas por diamantes que avaliam meios de hospedagem dos Estados Unidos, Canadá, México e Caribe. A partir de 1989, o sistema também passou a avaliar restaurantes. Atualmente, mais de 38 milhões de guias de viagem são publicados anualmente pela associação (AMERICAN AUTOMOBILE ASSOCIATION, 2005).

Segundo a AAA (2005), os meios de hospedagem interessados na classificação por diamantes devem obedecer 27 requisitos mínimos pertencentes às exigências das diretrizes da associação, que envolvem aspectos relacionados à localização, arquitetura, limpeza, conforto, e preço. Miller (apud WALKER, 200, p.95) afirma que quase 40% dos meios de hospedagem inspecionados pela AAA não atendem a esses requisitos mínimos, não apresentando, assim, nenhuma condição de classificação. A partir do cumprimento dessas exigências, os meios de hospedagem podem ser classificados de 1 a 5 diamantes, seguindo as diretrizes do

documento “Lodging Listing Requirements & Diamond Rating Guidelines”. O quadro 13 destaca, de maneira sintetizada, o perfil de cada categoria.

 <i>One diamond</i>	Econômicos, sem a ostentação de equipamentos de luxo. Cumprem os requisitos básicos de conforto e limpeza. A fachada é simples e a decoração rústica. A recepção não funciona no período de 24 horas e os quartos são pequenos.
 <i>Two diamonds</i>	Preços moderados, intensificação da decoração e atributos físicos comparado à categoria anterior. Os quartos também são maiores e há mais opções na prestação de serviços ao hóspede.
 <i>Three diamonds</i>	Preços intermediários, preocupação com o apelo visual e o conforto do hóspede. Amplas áreas sociais. Diferentes categorias de quartos e mais opções em prestação de serviços comparada à categoria anterior.
 <i>Four diamonds</i>	Altas tarifas, ambientes amplos e luxuosos em todas as áreas. Utilização de materiais refinados como mármore, madeira nobre e metais ornamentados. Quartos luxuosos, cortêsias aos hóspedes e atenção aos detalhes de cada serviço prestado.
 <i>Five diamonds</i>	Tarifas altíssimas, acomodações com altos níveis de luxo e sofisticação. Amplos ambientes, beleza arquitetônica e utilização de materiais nobres. Prestação de serviços personalizada e adequada a exceder às expectativas dos hóspedes.

Quadro 13 – Perfil das categorias dos meios de hospedagem segundo as diretrizes de classificação da AAA

Nobles (2005) destaca que dentre 31 mil hotéis avaliados pela AAA em 2005, apenas 88 foram classificados na categoria máxima “*five diamonds*” (5 diamantes). Este número representa 0,28% em relação a todos os estabelecimentos avaliados. Dos 88 hotéis *five diamonds*, 77 estão nos Estados Unidos, 6 no México, 3 no Caribe (Barbados, Jamaica e Nevis) e 2 no Canadá. A avaliação é feita por uma equipe formada por apenas 65 profissionais.

De acordo com Ricci e Lamprecht (2001), a matriz de classificação da AAA possui aspectos importantes a serem analisados. Um deles se baseia em critérios considerados subjetivos, como a utilização do nome do hóspede no serviço despertador para diferenciar um hotel *5 diamonds* de um *4 diamonds*. Outro aspecto relevante é referente ao estabelecimento dos critérios da matriz de classificação ser baseado em entrevistas a respeito do que proprietários de hotéis e motéis norte-americanos acreditavam ser considerado importante pelos clientes, ou seja, as diretrizes foram estabelecidas sem a realização de pesquisas com a demanda hoteleira.




➤ MOBIL TRAVEL GUIDE

O Mobil Travel Guide (MTG), pertencente ao grupo ExxonMobil, é uma organização norte-americana que publica guias de viagem desde 1958. Assim como as publicações da AAA, o sistema de classificação do MTG, cujo guia recebe a mesma terminologia, também se aplica a meios de hospedagem e restaurantes dos Estados Unidos e Canadá. (MOBIL TRAVEL GUIDE, 2005).

Atualmente, o Mobil Travel Guide publica mais de 40 tipos de guias, como: “*The Regional Travel Planners*” (Planejamento de Viagens Regionais), “*The Where to eat series*” (Série: onde comer?), “*America's Best Hotel & Resort Spas*” (Melhores Hotéis e Spas dos Estados Unidos), e “*America's Best Hotels and Restaurants*” (Melhores Hotéis e Restaurantes dos Estados Unidos).

A classificação dos meios de hospedagem do MTG é simbolizada por estrelas e representada por categorias que avaliam a estrutura física e a prestação de serviços dos meios de hospedagem. Em sua classificação, o MTG faz uma distinção entre *spas*, hotéis e outros tipos de meios de hospedagem de tipologias específicas ou de padrão mais econômico.






Segundo o MTG, os *spas* possuem equipamentos e serviços específicos que os diferenciam de outras tipologias de meios de hospedagem. Por essa razão, foi criada uma classificação própria que é representada por três categorias, simbolizada entre 3 a 5 estrelas. A matriz de classificação tem como requisitos mínimos avaliar o oferecimento de serviços personalizados em ambientes de conforto e privacidade, que possibilitem ao hóspede relaxar das tensões diárias e obter a sensação de saúde e bem estar. Embora deixe especificado que as diretrizes da matriz de classificação não se baseiam na diversidade de tratamentos oferecidos, exigem-se um mínimo de três tipos de massagens, dois tipos adicionais de serviços de corpo, dois tipos de limpezas de pele, e serviços de tratamento das unhas prontamente disponíveis no local. O quadro 14 sintetiza o perfil de cada categoria.

 Mobil 3 Star SPA	Possuem salas de ginástica, saunas a vapor e área de relaxamento. Oferecem serviços de massagens e tratamentos faciais e corporais.
 Mobil 4 Star SPA	Mais elegantes e luxuosos que a categoria anterior. Oferecem privacidade, com salas de espera de tratamento e piscinas separadas por sexo. Há serviços personalizados, massagens, terapias corporais e faciais.
 Mobil 5 Star SPA	Oferecem equipamentos e serviços personalizados, visando ultrapassar as expectativas do hóspede. Atenção a cada detalhe voltado ao nível mais alto de relaxamento. Grande quantidade de tratamentos de saúde à disposição.

Org. POLIZEL, 2005.

Quadro 14 – Perfil das categorias dos spas segundo as diretrizes de classificação do Mobil Travel Guide


As diretrizes de classificação dos hotéis são similares às da AAA e também são representadas por 5 categorias. Segundo o MTG, os critérios foram baseados por meio de estudos das necessidades dos hóspedes a partir da realização dos processos de inspeção. O quadro 15 sintetiza o perfil de cada categoria.

 Mobil 1 Star Lodging	Simples. Oferecem serviços limitados, conforto básico e segurança. Cumprem requisitos de limpeza e arrumação.
 Mobil 2 Star Lodging	Além dos requisitos da categoria anterior, oferecem amenidades e serviço de alimentação composto por três refeições diárias.
 Mobil 3 Star Lodging	Oferecem serviços de alimentação completo e serviço de quarto 24 horas. Disponibilidade de áreas de lazer como salas de ginástica, campos de golfe e quadras de tênis.
 Mobil 4 Star Lodging	Ostentam luxo e regalias na prestação de serviços ao hóspede. Além dos requisitos da categoria anterior, oferecem serviço de manobrista e recepção 24 horas.
 Mobil 5 Star Lodging	Equipamentos de materiais nobres e serviços personalizados ao hóspede. Luxo e atenção a detalhes desde a roupa de cama ao uniforme da equipe.

Org. POLIZEL, 2005.

Quadro 15 – Perfil das categorias dos hotéis segundo as diretrizes de classificação do Mobil Travel Guide

Em uma terceira classificação, o MTG avalia algumas tipologias de meios de hospedagem como incompatíveis com sua matriz de classificação de hotéis por 5 categorias. Em casos desta natureza, o meio de hospedagem aprovado recebe um selo de aprovação simbolizado pela simbologia “SL” (Mobil Stamp of Approval).

 <i>Mobil Stamp of Approval</i>	Simbologia aplicada a diferentes tipologias de meios de hospedagem: <i>Bed and Breakfast, Inns</i> , Hotéis Fazenda, Pensões, e outras singulares.
---	--

Org. POLIZEL, 2005.

Quadro 16 – Perfil do selo de aprovação “SL” segundo as diretrizes de classificação do Mobil Travel Guide

Segundo Nobles (2005), dos 9 mil meios de hospedagem avaliados pelo Mobil Travel Guide, apenas 31 foram classificados na categoria *5 star lodging* (5 estrelas). Este valor representa 0,34% em relação aos estabelecimentos avaliados. Dos 117 hotéis *5 star lodging*, 106 situam-se nos Estados Unidos e 11 no Canadá.

O autor ainda destaca a semelhança entre os sistemas de classificação da AAA e MTG. Ambos classificam meios de hospedagem baseando-se nos atributos físicos e na prestação de serviços dos estabelecimentos. O preço das diárias também é um fator relevante, já que os meios de hospedagem classificados como *5 diamonds* e *5 star lodging* cobram diárias acima de 500 dólares. Os procedimentos de avaliação também se equivalem, a partir de hospedagens anônimas realizada pelos inspetores. Dos 31 hotéis classificados como *5 star lodging* pelo MTG, apenas 3 não fazem parte da relação dos 88 hotéis *five diamonds* da AAA. Desta maneira, levando-se em consideração as simbologias e alguns critérios de avaliação distintos, pode-se afirmar que os dois sistemas apresentam paradigmas similares.

2.5.2.2 Matriz de classificação não governamental no Reino Unido: Common Standards

Assim como nos Estados Unidos, o Reino Unido não possui um sistema oficial de classificação hoteleira. Desta forma, o contexto da região é manifestado pelos diversos sistemas alternativos de classificação administrados por organismos privados.

No início do século XXI, com o apoio do governo, as organizações VisitBritain, Visit Scotland, Wales Tourist Board (WTB), Royal Automobile Club (RAC), e Automobile Association (AA), propuseram o desenvolvimento de um padrão único de classificação hoteleira, denominado Common Standards. Este

sistema, que classifica estabelecimentos de hospedagem em 5 categorias simbolizadas por estrelas, foi formalizado em julho de 2005 e instituído em janeiro de 2006.

O sistema Common Standards possui como característica a formalização de dois tipos de matrizes: uma direcionada a “Hotels”, denominada “Common Standards for Hotels”, e outra a “Guest Accommodation”, denominada “Common Standards for Guest Accommodation”. Segundo as diretrizes dessas matrizes, entende-se como “Hotels” meios de hospedagem que oferecem serviços de alimentação e formalidade na prestação de serviços. Já os “Guest Accommodation” são definidos como meios de hospedagem de caráter informal e que oferecem serviços mais limitados, como as tipologias *Bed and Breakfast*, pensão, *inn* (hospedaria), restaurante que oferece hospedagem, e qualquer outro estabelecimento que ofereça padrões limitados e simplificados de hospedagem.

As duas matrizes de classificação do Common Standards avaliam critérios relacionados à segurança, espaço físico, equipamentos, higiene, alimentação, e prestação de serviços. Foram desenvolvidas a partir dos sistemas utilizados anteriormente pelas organizações, por meio de pesquisas que visavam conhecer as necessidades da demanda hoteleira no Reino Unido, e também por meio de consultas a associações e empresas que prestam serviços voltados à hospitalidade.

Destaca-se que, apesar do Common Standards apresentar a proposta de um sistema único de classificação, cada organização continuará avaliando independentemente os meios de hospedagem de seu interesse. Em outras palavras, as organizações VisitBritain, Visit Scotland, Wales Tourist Board, Royal Automobile Club, e Automobile Association continuarão concorrendo na publicação de seus guias e referenciais de viagens e hotéis, porém, todas elas seguirão as diretrizes do *Common Standards* para classificar os meios de hospedagem. Os quadros 17 e 18 destacam algumas características das matrizes de classificação “Common Standards for Hotels”, e “Common Standards for Guest Accommodation”.

<p>★ <i>One star Hotels</i></p>	<p>Mínimo de seis unidades habitacionais; restaurante ou área de alimentação com serviços diários de café da manhã e jantar no mínimo 5 vezes por semana (este não é obrigatório se o estabelecimento se situar próximo a uma estação de metrô); bar; funcionamento em período regular de 24 horas e 7 dias por semana; atendimento na recepção das 07 horas da manhã até às 10 horas da noite; limpeza e arrumação diária dos quartos; e outros atributos.</p>
<p>★★ <i>Two star Hotels</i></p>	<p>Equivalente à categoria anterior acrescido de melhores condições de qualidade nas instalações (decoração, tamanho do quarto e áreas sociais); restaurante com serviços diários de café da manhã e jantar; e outros atributos.</p>
<p>★★★ <i>Three star Hotels</i></p>	<p>Equivalente à categoria anterior acrescido de melhores condições de qualidade nas instalações (decoração, tamanho do quarto e áreas sociais); serviço de sanduíches e petiscos no quarto durante o dia até o horário do jantar; 100% dos quartos com banheiros privativos; utilização de uniformes por parte da equipe de trabalho; disponibilidade de serviço de lavanderia; e outros atributos.</p>
<p>★★★★ <i>Four star Hotels</i></p>	<p>Equivalente à categoria anterior acrescido de melhores condições de qualidade nas instalações (decoração, tamanho do quarto e áreas sociais); serviço de quarto 24 horas; serviço de recepção 24 horas; restaurante aberto a não hóspedes; disponibilidade de suítes – quartos com uma saleta anexa; e outros atributos.</p>
<p>★★★★★ <i>Five Star Hotels</i></p>	<p>Equivalente à categoria anterior acrescido de melhores condições de qualidade nas instalações (decoração, tamanho do quarto e áreas sociais); utilização de materiais nobres no acabamento; serviços de manobrista, segurança particular; disponibilidade de suítes de luxo; setor de reservas 24 horas; serviço de lavanderia 24 horas com lavagem de roupas para o mesmo dia; e outros atributos.</p>

Org. POLIZEL, 2005.

Quadro 17 – Algumas diretrizes da matriz “Common Standards for Hotels”

<p>★ <i>One star Guest accommodation</i></p>	<p>Decoração simples e espaços internos limitados; sistema de registro de hóspedes; serviço diário de café da manhã em refeitório ou restaurante próprio; troca de roupa de cama a cada novo hóspede; troca de roupa de cama a cada 4 dias (durante uma mesma hospedagem); disponibilidade de travesseiros e cobertas; beliches disponíveis apenas para crianças; banheiros privativos ou coletivos; disponibilidade de pias em todos os quartos; e outros atributos.</p>
<p>★★ <i>Two star Guest accommodation</i></p>	<p>Equivalente à categoria anterior acrescido de maior espaço interno e qualidade nas instalações; permite-se decoração rústica, porém, deve estar em perfeito estado de conservação; e outros atributos.</p>
<p>★★★ <i>Three star Guest accommodation</i></p>	<p>Equivalente à categoria anterior acrescido de maior qualidade nas instalações; utilização de artesanato e quadros nos itens decorativos; operacionalização de setores responsáveis por reservas, correspondências e reclamações de hóspedes; disponibilidade de cadeira nos quartos; disponibilidade (facultativa) de TV's nos quartos; e outros atributos.</p>
<p>★★★★ <i>Four star Guest accommodation</i></p>	<p>Equivalente à categoria anterior acrescido de maior qualidade nas instalações; quartos mais espaçosos e confortáveis; disponibilidade de banheiros privativos em 50% dos quartos; serviço de auxílio no transporte de bagagens; disponibilidade de área para estacionamento; área específica para o balcão da recepção; e outros atributos.</p>
<p>★★★★★ <i>Five Star Guest accommodation</i></p>	<p>Equivalente à categoria anterior acrescido de maior qualidade nas instalações; refinada decoração nos quartos; banheiros privativos em todos os quartos; amplo espaço para estacionamento; troca de roupa de cada a cada 2 dias (durante uma mesma hospedagem); mais de uma cadeira disponível no quarto; amenidades compostas por sabonete, <i>shampoo</i>, condicionador, lenço de papel; e outros atributos.</p>

Org. POLIZEL, 2005.

Quadro 18 – Algumas diretrizes da matriz “Common Standards for Guest Accommodation”

Destaca-se que as diretrizes do Common Standards podem sofrer alterações a partir de verificações realizadas pelos organismos envolvidos no sistema. Representado pela VisitBritain, Visit Scotland, WTB, RAC, e AA; o Standards Review Group compreende uma comissão responsável por avaliar a possibilidade de se incluir, modificar e/ou retirar itens pertencentes às matrizes de classificação Common Standards for Hotels e Common Standards for Guest Accommodation.







Além das tipologias *hotels* e *Guest Accommodation*, o sistema Common Standards ainda identifica uma terceira tipologia, denominada *Travel Accommodation*. Esta tipologia congrega hotéis de filosofia econômica e por enquanto não possui sistema matriz própria de classificação.

2.5.2.3 Matriz de classificação não governamental na França: Guide Michelin

Pertencente ao grupo Compagnie Générale des Établissements Michelin, o Guide Michelin é um tradicional guia de viagens que disponibiliza mapas e informações sobre atrativos, restaurantes e hotéis de cidades e países de todo o mundo. A primeira edição do guia, publicada em 1900, na França, trazia informações sobre viagens, manutenção de automóveis, e já sugeria hospedagem e alimentação em alguns hotéis e restaurantes franceses.

Atualmente, o Guide Michelin é considerado um dos mais importantes guias em termos de vendas, publicando mais de 1,4 milhões de exemplares por ano. Por possuir rigorosos critérios de avaliação e conceituados *chefs* de cozinha atuando como inspetores, muitos restaurantes buscam o status e a credibilidade de seu sistema de classificação. Da Europa, fornece informações sobre 42 países, aponta 18 mil pontos turísticos e avalia mais de 62 mil hotéis e restaurantes.

No setor de hospedagem, o Guide Michelin opera o tradicional sistema de classificação hoteleira por meio de uma matriz, que divide os meios de hospedagem em 5 categorias distintas simbolizando-as por meio de pequenas casas. Há ainda mais uma categoria que determina meios de hospedagem de prestação de serviços mais informais. Assim como outros guias e classificações privadas, o Guide Michelin avalia os estabelecimentos baseando-se nos equipamentos e na prestação de serviços oferecidos.

 <i>Grand Luxe</i>	Hotéis de muito luxo.
 <i>Grand Confort</i>	Hotéis de luxo.
 <i>Très Confortable</i>	Hotéis de categoria intermediária.
 <i>De Bon Confort</i>	Hotéis simples.
 <i>Assez Confortable</i>	Hotéis muito simples.
 <i>Autres</i>	Meios de hospedagem que seguem tipologias de pequeno porte e de prestação de serviço informais, como: <i>bed and breakfast</i> , pensões, <i>hostels</i> , e outros.

Org. POLIZEL, 2005.

Quadro 19 – Categorias da classificação hoteleira do Guide Michelin

As avaliações são realizadas por meio de visitas anuais e não anunciadas nos hotéis. Os inspetores se passam por hóspedes e comparam os requisitos da matriz de classificação do Guide Michelin com o que o meio de hospedagem apresenta. Em casos de avaliação de áreas internas ou de difícil acesso, os inspetores entram em contato com gerente e se dizem interessados em conhecer essas áreas. Para garantir o anonimato dos inspetores do Guide Michelin, um esquema de rodízio faz com que somente depois de muitos anos um hotel volte a ser avaliado por um mesmo inspetor.

Pode-se afirmar que o sistema de classificação do Guide Michelin apresenta algumas semelhanças com o sistema britânico Common Standards. Além de possuir 5 categorias que avaliam equipamentos e a prestação de serviços, ambos diferenciam hotéis tradicionais de meios de hospedagem informais. Torna-se sensato não equiparar a operacionalidade de um hotel com a de uma pensão ou *bed and breakfast*, pois são estabelecimentos de tipologias totalmente diferentes e que não estão direcionados ao mesmo segmento de demanda hoteleira. Desta forma, a aplicação de sistemas de classificação por qualidade não apenas por categorias, mas também por tipologias, é um modelo relevante a ser analisado.

2.5.2.4 Matrizes de classificação não governamentais no Brasil: Guia 4 Rodas e Revista Playboy

Apesar de atualmente o Brasil possuir um sistema de classificação hoteleira oficial, destacam-se dois sistemas utilizados pelas publicações “Guia Quatro Rodas” e “Revista Playboy”, ambos elaborados pela empresa Editora Abril.











O Guia Quatro Rodas é uma publicação que segue o mesmo modelo dos já citados guias de viagem Guide Michelin, Automobile Association Guide, Mobile Guide e American Automobile Association Guide: é voltado a atender as necessidades dos leitores (demanda consumidora) apresentando mapas e roteiros, dicas de viagem e atrativos turísticos. Também classifica meios de hospedagem e restaurantes por categorias. A edição de 2006 classificou 5583 meios de hospedagem e 2287 restaurantes em todo Brasil. (GUIA QUATRO RODAS, 2006).

Segundo Ferreira (1999), o Guia Quatro Rodas classifica meios de hospedagem desde 1967, muito antes do lançamento do primeiro sistema oficial de classificação hoteleira instituído pelo governo nacional, em 1978. A classificação do Guia Quatro Rodas objetiva fornecer informações sobre os estabelecimentos de hospedagem ao leitor conforme seu grau de exigência em relação ao conforto e ao preço. Simbolizada por “casinhas”, as diretrizes de classificação levam em conta os critérios de segmento (hotéis e hotéis de praia; *flats e flats* de praia; e *campings e campings* de praia), localização, arquitetura, áreas físicas sociais e de hospedagem, e prestação de serviços.

Assim como no Guide Michelin, as avaliações do Guia Quatro Rodas são realizadas por meio de visitas anuais e anônimas, que verificam se o estabelecimento cumpre as diretrizes dispostas na matriz de classificação. Segundo Rodrigues (2003), os critérios utilizados pelo Guia Quatro Rodas passam por um registro técnico que objetiva evitar que a subjetividade prejudique a análise dos estabelecimentos.

Sua forma de trabalho serve justamente para evitar qualquer tipo de vício ou apadrinhamento que poderia ocorrer caso trabalhassem com fontes ou sucursais, tendo uma equipe baseada em São Paulo. Sempre há rodízio nas viagens, que duram entre vinte e cinco e trinta dias, com todas as despesas pagas pela Editora Abril. O repórter viaja sozinho e quando está hospedado ou experimentando algum restaurante, só se identifica após pagar as despesas e pedir a nota fiscal [...]. (RODRIGUES, 2003, p.67).

Para cada item da matriz de classificação, existe uma pontuação em uma escala de 1 a 20 pontos. Os meios de hospedagem que obtêm mais pontos são mais bem classificados, conforme as categorias dispostas nos quadros 20, 21 e 22.

	Luxo
 <i>5 casinhas</i>	Luxo - localizado na praia
	Muito confortável
 <i>4 casinhas</i>	Muito confortável - localizado na praia
	Confortável
 <i>3 casinhas</i>	Confortável - localizado na praia
	Médio conforto
 <i>2 casinhas</i>	Médio conforto - localizado na praia
	Simples
 <i>1 casinha</i>	Simples - localizado na praia



Fonte. GUIA QUATRO RODAS, 2006.

Quadro 20 – Categorias da classificação hoteleira do Guia Quatro Rodas

	Confortável
 3 casinhas	Confortável - localizado na praia
	Médio conforto
 2 casinhas	Médio conforto - localizado na praia
	Simples
 1 casinha	Simples - localizado na praia

Fonte. GUIA QUATRO RODAS, 2006.

Quadro 21 – Categorias da classificação de *Flats* do Guia Quatro Rodas

	Confortável
 3 "barraquinhas"	Confortável - localizado na praia
	Médio conforto
 2 "barraquinhas"	Médio conforto - localizado na praia
	Simples
 1 "barraquinha"	Simples - localizado na praia

Fonte. GUIA QUATRO RODAS, 2006.

Quadro 22 – Categorias da classificação de *campings* do Guia Quatro Rodas

Verifica-se que o Guia Quatro Rodas administra um modelo de classificação hoteleira por qualidade não apenas por categorias, mas também por segmentos e localização. O sistema apresenta diretrizes de avaliação para tipologias como *flats* e *campings* e, para orientar a demanda, detalha se o meio de hospedagem situa-se em região próxima ou afastada da praia.

Outra publicação não governamental que possui um sistema de classificação hoteleira no Brasil é de uma revista voltada ao público masculino. A

revista Playboy, publicação erótica norte-americana e que possui edição própria no Brasil, apresenta um sistema de classificação hoteleiro voltado para a tipologia Motel. Segundo Duarte (1996), os motéis, derivação da palavra *motor-hotel*, são meios de hospedagem localizados nas beiras das estradas e que primam pela informalidade, praticidade, ausência de atendimento personalizado e tarifas econômicas. Seu desenvolvimento ocorreu na década de 1950, nos Estados Unidos, devido a grande demanda de viajantes que percorria as estradas do país e necessitava de locais para pernoitar e prosseguir viagem. Devido às suas características, os motéis apresentavam atributos interessantes para esse tipo de viajante. No Brasil, o conceito de motel foi relacionado a outra conotação. Por cobrar a hospedagem por períodos fracionados e devido a outros fatores de ordem cultural, o motel brasileiro é relacionado a locais destinados a encontros amorosos entre casais e não propriamente a estabelecimentos voltados a viajantes.

A classificação de motéis da revista Playboy no Brasil é dividida em 5 categorias, simbolizadas por perfis de coelhinhos – símbolo da revista. O chamado Guia de Motéis da revista classifica motéis da região metropolitana de São Paulo, abrangendo os municípios de Barueri, Embu, Guarulhos, Jandira, Mauá, Osasco, Santo André, São Bernardo do Campo e São Paulo. Segundo a revista, os critérios utilizados para a classificação são: qualidade da limpeza, higiene, atendimento, prestação de serviços, conservação dos equipamentos e reformas significativas. Destaca-se que a revista não transparece de maneira mais detalhada quais elementos são avaliados em cada um dos critérios, que por si podem ser interpretados de maneira subjetiva.

 <i>5 coelhos</i>	Excelente
 <i>4 coelhos</i>	Ótimo
 <i>3 coelhos</i>	Bom
 <i>2 coelhos</i>	Razoável
 <i>1 coelho</i>	Regular

Org. POLIZEL, 2005.

Quadro 23 – Categorias da classificação de motéis pela Revista Playboy

A partir da classificação da revista Playboy, destaca-se mais uma vez a relevância de um sistema voltado a uma tipologia específica de meio de hospedagem. É interessante considerar que um sistema tradicional de classificação hoteleira não caberia em um meio de hospedagem desta tipologia, devido ao segmento e às características da oferta. Desta maneira, um sistema específico, mesmo que com critérios subjetivos, mas administrado por uma publicação tradicional da área, pode atuar como um interessante meio de se orientar a demanda no processo de escolha de um motel.

CAPÍTULO 3 - SISTEMA OFICIAL DE CLASSIFICAÇÃO DOS MEIOS DE HOSPEDAGEM NO BRASIL

Enfatizando a abordagem realizada no capítulo anterior, referente aos paradigmas e operacionalidade de diversos sistemas de classificação por qualidade de meios de hospedagem no mundo, torna-se relevante a análise do atual sistema oficial de classificação dos meios de hospedagem no Brasil.

Destaca-se que a partir da segunda metade do século XX, o turismo e as viagens a negócios tornaram-se atividades de proporções mundiais gigantescas, desencadeando o estabelecimento de muitos empreendimentos hoteleiros em todo o mundo. A estrutura organizacional dos meios de hospedagem, principalmente após o processo de massificação da atividade turística, se diversificou plenamente, buscando atender as necessidades de uma heterogênea demanda de hóspedes. Evidentemente, essa diversificação ampliou a oferta de opções para a demanda hoteleira, que tinha maiores opções no processo de escolha perante a diversificada oferta. Para sanar possíveis dúvidas referentes à faixa de preço cobrada por uma diária e à prestação de serviços dos meios de hospedagem, foi instituído, no ano de 1978, o sistema oficial de classificação de meios de hospedagem no Brasil. Este sistema, que sofreu algumas modificações técnicas no decorrer de sua existência, perdura até a atualidade.

3.1 Conceito de empresa hoteleira no Brasil

O Ministério do Turismo conceitua empresa hoteleira por meio do Regulamento Geral dos Meios de Hospedagem, documento anexo à Deliberação Normativa nº 429, de 23 de Abril de 2002. O Regulamento Geral dos Meios de Hospedagem aborda as definições e diretrizes dos meios de hospedagem no Brasil, os requisitos exigidos para operação e funcionamento dos estabelecimentos, e as condições para contratação dos serviços de hospedagem.

Considera-se empresa hoteleira a pessoa jurídica, constituída na forma de sociedade anônima ou sociedade por quotas de responsabilidade limitada, que explore ou administre meio de hospedagem e que tenha em seus objetivos sociais o exercício de atividade hoteleira, observado o Art. 4º do Decreto nº 84.910, de 15 de julho de 1980 (BRASIL, 2002).

Segundo o documento, considera-se meio de hospedagem o estabelecimento que satisfaça cumulativamente às seguintes condições:

- I - seja licenciado pelas autoridades competentes para prestar serviços de hospedagem;
- II - seja administrado ou explorado comercialmente por empresa hoteleira e que adote, no relacionamento com os hóspedes, contrato de hospedagem, com as características definidas neste Regulamento e nas demais legislações aplicáveis (BRASIL, 2002).

Dentre alguns requisitos mínimos necessários para ser considerado empresa hoteleira, destacam-se:

- Serviços de portaria/recepção para atendimento e controle permanentes de entrada e saída;
- Conservação, manutenção, arrumação e limpeza das áreas sociais e de hospedagem;
- Guarda de bagagens em local apropriado;
- Oferta de quartos (Unidades Habitacionais) para uso temporário do hóspede, mediante adoção de contrato de hospedagem – Ficha Nacional de Registro de Hóspedes (FNRH) e cobrança de diária pela ocupação da UH;
- Quartos mobiliados com cama, equipamentos para a guarda de roupas e objetos pessoais, mesa-de-cabeceira e cadeira;
- Arrumação diária dos quartos, fornecimento e troca de roupa de cama, banho, e artigos comuns de higiene pessoal;
- Banheiros dispendo de ventilação natural, com abertura direta para o exterior, ou por meio de dutos;
- Instalações elétricas, hidráulicas e de proteção sonora conforme as normas da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT) e legislações aplicáveis;
- Facilidade para deficientes físicos, seguindo a NBR 9050 - 1994, de 12 de agosto de 1987. Em caso de projetos anteriores, o meio de hospedagem deverá dispor de sistema especial de atendimento;
- Serviço de abastecimento de água, energia elétrica, rede sanitária, tratamento de efluentes e coleta de resíduos sólidos com destinação adequada e que não prejudiquem a comunidade local;

- Iluminação de emergência para o funcionamento de equipamentos indispensáveis à segurança dos hóspedes;
- Equipe de trabalho uniformizada e/ou convenientemente trajado, de acordo com as funções que exerçam;

Objetivando identificar e reconhecer as atividades e o perfil de atuação dos prestadores de serviços turísticos, o Ministério do Turismo publicou, em 30 de março de 2005, o Decreto Lei nº 5406. Segundo o decreto, somente poderão prestar ou intermediar serviços de turismo os estabelecimentos que estiverem devidamente cadastrados no Ministério do Turismo. Desta maneira, todos os meios de hospedagem do país deverão estar cadastrados no Ministério do Turismo, visto que “consideram-se meios de hospedagem de turismo os estabelecimentos com licença de funcionamento para prestar serviços de hospedagem, expedida por autoridade competente”. (BRASIL, 2005).

3.2 Mudança de diretrizes do sistema oficial de classificação dos meios de hospedagem brasileiros

3.2.1 O Antigo sistema oficial de classificação de meios de hospedagem no Brasil

O antigo sistema oficial de classificação de meios de hospedagem no Brasil foi implantado em 1978 pela Embratur, órgão público criado em 1966 por meio do decreto lei nº55, na cidade do Rio de Janeiro. A Embratur, denominada “Empresa Brasileira de Turismo” desde sua fundação até ano de 1991, tinha como objetivo principal criar alternativas para o desenvolvimento da atividade turística no Brasil. Transformada em autarquia pela Lei nº 8181, de 28 de março de 1991, posteriormente regulamentada pelo Decreto 448, de 14 de fevereiro de 1992, a Embratur passou então a ser chamada de “Instituto Brasileiro de Turismo”, já que o termo “Empresa” era inadequado para uma organização governamental sem fins lucrativos. Em 1992, a instituição transferiu sua sede para Brasília, vinculando-se à Secretaria de Desenvolvimento Regional da Presidência da República. Atualmente, cabe à Embratur apenas a formatação e execução de políticas de ações promocionais e divulgação do turismo brasileiro no exterior. Sua antiga função de

elaboração de políticas de turismo e planejamento da atividade no Brasil foi transferida para o Ministério do Turismo, por meio do Decreto nº4898, de 26 de Novembro de 2003. (BRASIL, 2005).

No final da década de 1970, a hotelaria brasileira já contava com sistemas alternativos de classificação, como é o caso do tradicional Guia Quatro Rodas, que utilizava seu próprio sistema desde 1967. Segundo Wanderley (2004), a Embratur sentiu a necessidade de criar um sistema oficial de classificação hoteleira no Brasil, objetivando orientar a sociedade em geral e os mercados turísticos sobre os aspectos físicos e operacionais que distinguiram as diferentes categorias de meios de hospedagem. Além desse fator, o sistema também atuaria como um padrão para que empreendedores hoteleiros pudessem prever e executar projetos em busca da obtenção da categoria desejada.

Desta maneira, a instituição do primeiro sistema oficial de classificação hoteleira no país ocorreu por meio da Lei nº 6505, de 13 de dezembro de 1977, posteriormente regulamentada pelo Decreto nº 84.910, de 15 de julho de 1980. A lei atribuía à Embratur a competência de avaliar e enquadrar meios de hospedagem nas categorias definidas pelo Conselho Nacional de Turismo (CNTur). O Conselho Nacional de Turismo publicou, por meio da Resolução Normativa nº 1118, de 23 de outubro de 1978, o documento “Regulamento Geral dos Meios de Hospedagem”, que apresentava diretrizes para a classificação hoteleira conforme os padrões de conforto e outros atributos relacionados aos equipamentos e serviços prestados. Uma síntese destes critérios de classificação e avaliação pode ser visualizada no quadro 24.

Classificação conforme a tipologia	Elementos avaliados em todas as tipologias
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Hotel: UH's deveriam ser exclusivamente da tipologia apartamentos e/ou suítes; ❖ Hotel de lazer: deveria possuir terreno não edificado com serviços destinados ao lazer e à recreação do hóspede. ❖ Hotel Residência: as UH's deveriam ser exclusivamente da tipologia apartamento-residência. ❖ Pousada: deveria estar instalada totalmente ou parcialmente em edifício de valor histórico ou de significado regional ou local, reconhecido pelo Poder Público. ❖ Hospedaria de Turismo: acomodações deveriam ser mais simples do que as da tipologia Hotel. 	<ul style="list-style-type: none"> - Estrutura física (construtiva) dos edifícios: área de hospedagem; áreas sociais; áreas de lazer; tipo de acabamento da construção; outros. - Tipos de equipamentos e instalações: mobiliário; equipamentos de comunicação; equipamentos de Alimentos e Bebidas; equipamentos de lazer; instalações elétricas, sanitárias e hidráulicas; outros; - Qualidade na prestação dos serviços: número de empregados por setor; formação e experiência da equipe de trabalho; treinamentos; outros.

Org. POLIZEL, 2005.

Quadro 24 – Critérios de classificação e avaliação do primeiro sistema oficial de classificação dos meios de Hospedagem no Brasil

Esta classificação era representada por 5 categorias e simbolizada por estrelas. Quanto mais requisitos fossem cumpridos pelo meio de hospedagem, maior seria o número de estrelas que ostentaria em seus certificados e plaquetas de classificação, que deveriam estar expostos em locais visíveis, como na fachada, portaria ou recepção do meio de hospedagem. Verificações periódicas de dois em dois anos, para a análise e revisão dos requisitos obrigatórios de cada categoria nos meios de hospedagem, eram realizadas por técnicos da Embratur. Destaca-se que esta classificação, apesar de ser governamental, era um instrumento facultativo.

Cada categoria era avaliada baseando-se na compatibilidade entre os padrões existentes no meio de hospedagem e àqueles previstos na matriz de classificação hoteleira, elaborada pela própria Embratur. Enfatiza-se que esta pesquisa não tem como objetivo principal destacar item por item dos critérios de avaliação da antiga matriz oficial de classificação dos meios de hospedagem. Porém, a partir de uma análise geral realizada, pode-se destacar que as diretrizes eram constituídas por padrões comuns e específicos aos diversos tipos e categorias de meios de hospedagem. Os itens e padrões definidos nessa matriz destinavam-se a avaliar aspectos relativos a itens gerais de aplicação como um todo, como: posturas legais, segurança, saúde, higiene, conservação; e itens específicos,

destinados a avaliar os diferentes setores como: portaria, recepção, acesso, alojamento, circulação, alimentos e lazer.

Castelli (2001) argumenta sobre a incoerência deste sistema, pois a matriz privilegiava cerca de 70% dos pontos aos aspectos construtivos e apenas 30% aos serviços.

O produto hoteleiro é um somatório de bens e serviços que deve primar pelo seu equilíbrio. Por exemplo, não podemos dizer que temos um ótimo produto hoteleiro pelo fato de termos um belo prédio com excelentes equipamentos e instalações e, por outro lado, serviços deixando a desejar. O inverso também é verdadeiro. Daí a importância do equilíbrio. O encantamento, ou a satisfação do cliente advêm disso. (CASTELLI, 2001, p.49)

Considerar o atendimento e as demais prestações de serviço como elementos secundários relaciona-se diretamente com a qualidade e a satisfação das necessidades dos hóspedes.

A empresa hoteleira, quando comparada a outros tipos de empresa, é menos propensa à automação, pois o tratamento pessoal e o calor humano fazem parte essencial da prestação de serviços hoteleiros. Ela emprega pessoas para cobrir praticamente todas as atividades em todos os setores, e por isso qualquer escassez de mão-de-obra tem reflexos imediatos e diretos em seu funcionamento [...] (BENI, 1998, p.187).

Ferreira (1999) afirma que a metodologia utilizada pela Embratur era muito criticada tanto pela oferta quanto pela demanda hoteleira. A oferta argumentava que os concorrentes, após classificados, diminuían o padrão de suas instalações e prestação de serviços e ainda assim mantinham a mesma classificação, por “direito adquirido”. Já a demanda argumentava que nem sempre o número de estrelas era compatível com os preços, equipamentos oferecidos e serviços prestados.

Ainda segundo o mesmo autor, este sistema tornava-se questionável a partir da valorização das questões ambientais e do aumento do nível de consciência ecológica dos consumidores. A demanda não tinha como utilizar a classificação como instrumento de escolha de meios de hospedagem caso quisessem saber quais estabelecimentos seguiam corretamente as diretrizes relacionadas às questões ambientais, pois não havia diretrizes que tratassem dessas questões na matriz oficial de classificação.

Segundo Miranda (1993), em pesquisa realizada no início da década de 1990 com gerentes de meios de hospedagem da cidade de São Paulo classificados pelo sistema oficial da Embratur, 55,5% dos gerentes de hotéis de 3 a 5 estrelas – categoria dos estabelecimentos que faziam parte da pesquisa - afirmaram desconhecer o sistema de Controle de Qualidade aplicado pela Embratur nos hotéis. Dos que conheciam o sistema, 25% disseram achá-lo “ineficiente”, 20% “desnecessário”, 15% “bom” e 10% “regular”. De acordo com a autora, muitos gerentes que conheciam o sistema disseram achá-lo ineficiente devido sua aplicação ser feita de maneira inadequada.

A autora ainda afirma que essa falta de credibilidade por parte da Embratur deve-se ao fato de que muitos agentes avaliadores não tinham formação técnica adequada para a vistoria, avaliação e classificação do estabelecimento.

A Embratur é representada, nos Estados, por organismos públicos que, por sua vez aproveitam seus funcionários para o desenvolvimento de diferentes atividades, para fugir ao processo burocrático de admissão de novos funcionários. Isto é conseqüência de excesso de servidores sem funções definidas e a falta de técnicos qualificados que exerçam funções específicas. Aí, o processo de avaliação começa a sofrer desgaste, pois além de funcionários não habilitados, existe também a falta de interesse pela função, prejudicando o usuário, que sem ter conhecimento dos problemas internos, sofre suas conseqüências. (MIRANDA, 1993, p. 138).

Rodrigues (2003, p.35) afirma que, nessa mesma época, o crescimento desordenado de hotéis 5 estrelas também colaborou para o descrédito do sistema oficial de classificação vigente. Dos 2,4 mil hotéis classificados pela Embratur na época, 104 pertenciam à categoria 5 estrelas, número muito elevado e que estava associado ao interesse dos hoteleiros em obter a liberação das tarifas que, na ocasião, era permitida apenas para os empreendimentos classificados acima da categoria 4 estrelas.

Por outro lado, fazemos um questionamento que nos parece profundamente sério: a influência política no sistema de avaliação e classificação de alojamentos [...]. O relacionamento pode resultar em avaliações defeituosas e enganadoras, pois a “*amizade*” de políticos pode gerar mais “*estrelas*”. A culpa desta falha não se atém apenas ao avaliador, que quase sempre, não compactua com esses interesses. (MIRANDA, 1993, p. 138, grifo da autora).

Devido a esses fatores, em 1996, a Embratur, na época vinculada ao Ministério da Indústria, do Comércio e do Turismo, decidiu cancelar o sistema oficial

de classificação dos meios de hospedagem, conforme a Deliberação Normativa nº 360, de 16 de abril de 1996. O documento alega que o sistema em vigência, após ter cumprido importante papel como referencial de qualidade no passado, estava com seu modelo exaurido e que a credibilidade das informações fornecidas estava comprometida. Desta maneira, estavam revogadas as matrizes de classificação instituídas e as classificações atribuídas com base no sistema cancelado teriam validade no prazo de um ano, contado da data de entrada em vigor da Deliberação Normativa.

Apenas alguns meses após o cancelamento do antigo sistema oficial de classificação dos meios de hospedagem no Brasil, foi publicada a Deliberação Normativa nº 367, de 26 de novembro de 1996. Este documento formalizava a regulamentação de uma nova matriz de classificação hoteleira, denominada Sistema Brasileiro de Classificação dos Meios de Hospedagem – SBCMH. O sistema era formalizado pela Embratur em convênio com o Instituto Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial (INMETRO). O INMETRO atuaria no trabalho de credenciar Institutos e Entidades Classificadores (IEC), que tinham a função de avaliar e promover a certificação de qualidade dos estabelecimentos. (FERREIRA, 1999).

Com exceção do convênio com o INMETRO, o sistema seguia praticamente a mesma metodologia de avaliação em relação ao anterior. As categorias, denominadas Luxo Superior, Luxo, Standard Superior, Standard e Simples, continuaram a ser representadas por estrelas. Os meios de hospedagem passaram a ser classificados pelas tipologias Hotel, Hotel Histórico, Hotel de Lazer e Pousada. Porém, esse fato não tornou necessária a elaboração de uma matriz de classificação própria para cada tipologia, ou seja, uma única matriz era utilizada para avaliar todas as tipologias destacadas. Apenas os estabelecimentos mais simples, classificados pela tipologia “pousada”, eram limitados a ser classificados no máximo na categoria 3 estrelas. Destacam-se, nos quadros 25 e 26, as características e as categorias aplicáveis a estas tipologias.

Tipologia	Localização	Natureza da edificação	Infra-estrutura	Clientela preferencial
HOTEL H	Preferencialmente urbana.	Vertical ou horizontal.	Além da hospedagem pode apresentar áreas de lazer e negócios.	Hóspedes a lazer e a trabalho.
HOTEL HISTÓRICO HH	Urbana ou rural; em prédios, locais ou cidades históricas.	Prédio tombado pelo IPHAN ou de significado histórico ou valor regional reconhecido.	Normalmente restrita à hospedagem.	Hóspedes a lazer e a trabalho.
HOTEL DE LAZER HL	Áreas rurais ou localidades fora do centro urbano.	Ampla, normalmente partido arquitetônico horizontal	Áreas e instalações próprias para o lazer.	Hóspedes a lazer.
POUSADA P	Preferencialmente fora do centro urbano.	Predominantemente horizontal.	Simple, restrita à hospedagem.	Hóspedes a lazer.

Org. POLIZEL, 2005.

Quadro 25 – Características das tipologias dos Meios de Hospedagem

Categoria	Simbologia	Tipos de meios de hospedagem que se aplicavam às categorias			
		HOTEL	HOTEL HISTÓRICO	HOTEL DE LAZER	-
Luxo Superior	★ ★ ★ ★ ★	HOTEL	HOTEL HISTÓRICO	HOTEL DE LAZER	-
Luxo	★ ★ ★ ★	HOTEL	HOTEL HISTÓRICO	HOTEL DE LAZER	-
Standard Superior	★ ★ ★	HOTEL	HOTEL HISTÓRICO	HOTEL DE LAZER	POUSADA
Standard	★ ★	HOTEL	HOTEL HISTÓRICO	HOTEL DE LAZER	POUSADA
Simple	★	HOTEL	HOTEL HISTÓRICO	HOTEL DE LAZER	POUSADA

Org. POLIZEL, 2005.

Quadro 26 – Categorias e sua aplicação nas tipologias de meios de hospedagem

Destaca-se que o sistema ainda sofreu outras modificações por meio da publicação da Deliberação Normativa nº 387, de 28 de janeiro de 1998. Segundo a Embratur, tornou-se necessário atualizar o Regulamento Geral dos Meios de Hospedagem de Turismo e o manual de Avaliação aprovados pela Deliberação Normativa anterior. O novo documento procedeu alterações nos capítulos “Processo de Classificação” e “Controle de Fiscalização”, além de incorporar a Matriz de Classificação e o Manual de Avaliação da tipologia “Hotel de Lazer”. Este sistema

perdurou até o ano de 2002, quando foi substituído pelo sistema que se encontra vigente na atualidade.

Devido às conseqüentes alternâncias nas diretrizes do sistema oficial de classificação dos meios de hospedagem brasileiro, destaca-se que o período compreendido entre os anos de 1996 e 2002 formalizou um contexto de questionamento à credibilidade do sistema. Segundo Wanderley (2004), o sistema oficial brasileiro sempre foi muito discutido pelo mercado hoteleiro, não havendo consenso quanto aos seus fundamentos. Muitos meios de hospedagem, por não estarem de acordo com os critérios impostos pela Embratur, buscavam instrumentos alternativos de classificação, como classificações de guias privados e de organizações hoteleiras. O quadro 27 demonstra, de maneira sintetizada, como se passou todo processo relacionado ao sistema oficial de classificação dos meios de hospedagem no Brasil, desde sua instituição até o seu atual contexto.

Ano	Contexto
1966	Criação da Embratur, denominada Empresa Brasileira de Turismo, com sede no Rio de Janeiro.
1977	Lei nº 6505/77 promove o primeiro sistema oficial de classificação dos meios de hospedagem do Brasil.
1978	Resolução Normativa nº 1118/78 publica o Regulamento Geral dos Meios de Hospedagem.
1991	Lei nº 8181: A Embratur passa a ser denominado Instituto Brasileiro de Turismo e no ano seguinte se transfere para Brasília-DF.
1996	Deliberação Normativa nº 360/96 cancela o sistema oficial de classificação dos meios de hospedagem do Brasil.
1996	Deliberação Normativa nº 367/96 aprova modificações no sistema oficial de classificação dos meios de hospedagem no Brasil, que passa a vigorar novamente.
1998	Deliberação Normativa nº 387/98 modifica faz alterações no sistema oficial de classificação dos meios de hospedagem do Brasil.
2002	Deliberação Normativa nº 429/02 institui o atual sistema oficial de classificação dos meios de hospedagem no Brasil.

Org. POLIZEL, 2005.

Quadro 27 – Processo de mudanças das diretrizes do sistema oficial de classificação dos meios de hospedagem no Brasil

Em 2002, a Embratur decidiu suspender o sistema em vigência, dando lugar a uma nova diretriz. Desta forma, a partir da Deliberação Normativa nº 429, de 23 de abril de 2002, começou a vigorar o atual sistema oficial de classificação dos meios de hospedagem no Brasil.

3.2.2 O atual sistema oficial de classificação de meios de hospedagem no Brasil

Destaca-se que o atual sistema oficial de classificação dos meios de hospedagem no Brasil foi instituído pela Embratur em parceria com a ABIH. Pela primeira vez, a iniciativa privada participaria do processo de administração de um sistema oficial de classificação de meios de hospedagem no país.

Em 2002, ano da implantação do atual sistema, a Embratur e a ABIH eram os organismos responsáveis pelo sistema oficial de classificação dos meios de hospedagem do Brasil. Como já foi destacado, o Decreto nº4, de 26 de Novembro de 2004, atribuiu à Embratur a competência de atuar apenas na promoção e divulgação do turismo brasileiro no exterior. Desta maneira, atualmente compete ao Ministério do Turismo, juntamente com a ABIH, a administração deste sistema.

Fundada em 1936, a ABIH é uma associação civil de direito privado e sem fins lucrativos. Seu objetivo é atuar como órgão técnico, consultivo e deliberativo nos assuntos referentes à hotelaria, amparando e defendendo seus associados. (ABIH, 2005).

Antes da parceria com a Embratur, a ABIH também apresentava um sistema independente de classificação hoteleira por categorias. O sistema classificava os meios de hospedagem em 6 categorias diferentes, representadas pela simbologia de asteriscos: Super Luxo, Luxo, Superior, Turístico, Econômico e Simples. O processo de avaliação consistia no preenchimento de uma planilha, por parte dos próprios meios de hospedagem, a partir da observação dos requisitos cumpridos pelo empreendimento. Para evitar fraudes, um conselho de ética era responsável pela apuração de denúncias referentes a meios de hospedagem que não estivesse cumprindo os requisitos relacionados à sua categoria. (WANDERLEY, 2004).

Segundo a ABIH (2005), o atual sistema de classificação não destina a simples ostentação de estrelas nas fachadas dos meios de hospedagem. O instrumento propõe uma referência e parâmetro para que a demanda de hóspedes e agentes de viagem possa se orientar no processo de escolha de um estabelecimento de hospedagem, servindo também como meio de proteção ao hóspede (consumidor) e à economia turística.

A nova matriz de classificação foi elaborada pela ABIH e entregue à Embratur, que realizou algumas adequações. Essas normas mantêm o sistema de classificação tradicional por estrelas. A mudança é a inclusão de mais uma categoria, perfazendo seis no total. Dessa forma, os meios de hospedagem poderão ser classificados como cinco estrelas - super luxo, cinco estrelas - luxo, quatro estrelas - superior, três estrelas - turístico, duas estrelas – econômico e uma estrela – simples. Nota-se que, apesar das diretrizes serem diferentes, as categorias mantiveram a mesma denominação em relação ao antigo sistema da ABIH, como mostra o quadro 28.

Categoria	Simbologia
Super Luxo	★ ★ ★ ★ ★ SL
Luxo	★ ★ ★ ★ ★
Superior	★ ★ ★ ★
Turístico	★ ★ ★
Econômico	★ ★
Simple	★

Org. POLIZEL, 2005.







Quadro 28 – Categorias e simbologia do atual sistema oficial de classificação dos meios de hospedagem no Brasil

O atual sistema avalia os meios de hospedagem em todo território nacional, de acordo com: equipamentos, condições de conforto, comodidade, serviços prestados, saúde, higiene, segurança, posturas legais, conservação, manutenção e atendimento aos hóspedes; distribuídos equilibradamente segundo suas importâncias dentre os padrões classificatórios. Dessa forma, houve uma reformulação da classificação anterior e priorizou-se a classificação dos serviços oferecidos de forma mais equilibrada em relação aos equipamentos. Para a avaliação de cada estabelecimento, a atual matriz de classificação conta com 270 itens que apresentam os aspectos físicos e a qualidade da prestação de serviços. Além disso, possui um capítulo que define valores para questões ambientais, como

o racionamento e preservação de bens naturais, armazenamento de energia e resíduos sólidos. Também estabelece normas para avaliar as instalações para o uso dos desabilitados.







Analisando as diretrizes gerais da matriz oficial de classificação hoteleira do Brasil, são perceptíveis inúmeras semelhanças se comparadas a outras matrizes governamentais e privadas abordadas no capítulo anterior, principalmente em relação ao padrão de equipamentos e utensílios. Mas também há muitas diferenças, nos quais itens prioritários em um sistema podem sequer ser citados em outro.

As maiores exigências da matriz oficial brasileira estão relacionadas aos meios de hospedagem classificados com três ou mais estrelas. Os quadros 29, 30 e 31 destacam alguns requisitos relacionados ao espaço físico, decoração e mobiliário e prestação de serviços do novo sistema classificatório.

Categoria	Espaço físico
 Simple	<ul style="list-style-type: none"> - Limitados, suficientes ao atendimento das necessidades básicas de hospedagem. - Área média do quarto igual ou superior a 9,0m² (em no mínimo 65% dos quartos). - Área média do banheiro igual ou superior a 1,80m² (em no mínimo 65% dos banheiros).
 Econômico	<ul style="list-style-type: none"> - Limitados, suficientes ao atendimento das necessidades básicas de hospedagem. - Área média do quarto igual ou superior a 10,0m² (em no mínimo 65% dos quartos). - Área média do banheiro igual ou superior a 2,30m² (em no mínimo 65% dos banheiros).
 Turístico	<ul style="list-style-type: none"> - Apresentam um nível maior de conforto. - Área média do quarto igual ou superior a 12,0m² (em no mínimo 70% dos quartos). - Área média do banheiro igual ou superior a 3,0m² (em no mínimo 70% dos banheiros).
 Superior	<ul style="list-style-type: none"> - Amplos e muito confortáveis. - Área média do quarto igual ou superior a 14,00m² (em no mínimo 80% dos quartos). - Área média do banheiro igual ou superior a 3,30m² (em no mínimo 80% dos banheiros).
 Luxo	<ul style="list-style-type: none"> - Amplos e sofisticados. - Área média do quarto igual ou superior a 16,00m² (em no mínimo 90% dos quartos). - Área média do banheiro igual ou superior a 4,0m² (em no mínimo 90% dos banheiros). - Ambientes adequados para reuniões e atividades de negócios dos hóspedes. - Setores específicos para lazer: salas de ginástica, sauna seca e a vapor, ambientes para leitura, visitas, jogos, entre outros.
 SL Super Luxo	<ul style="list-style-type: none"> - Amplos e sofisticados. - Área média do quarto igual ou superior a 18,00m² (em 100% dos quartos). - Área média do banheiro igual ou superior a 5,0m² (em 100% dos banheiros). - Lazer: piscina climatizada, além dos requisitos da categoria anterior.




Org. POLIZEL, 2005.

Quadro 29 – Alguns requisitos referentes ao espaço físico da matriz oficial brasileira de classificação dos meios de hospedagem

Categoria	Decoração e mobiliário
 Simples	- Acabamento simples, permitindo níveis mínimos de conforto e funcionabilidade.
 Econômico	- Acabamento simples, permitindo níveis mínimos de conforto e funcionabilidade.
 Turístico	- Decoração e mobiliário de qualidade e preços acima dos exigidos para a hospedagem. - Em todos os quartos: TV, Mini-refrigerador, cortinas e ramais telefônicos.
 Superior	- Requisitos iguais ou superiores à categoria anterior. - Decoração e mobiliário de qualidade e preços superiores, elevado nível de conforto. - Em todos os quartos: TV a cabo, mesa de refeições com um assento por leito, espelho de corpo inteiro. Cofres individuais em 60% dos quartos.
 Luxo	- Requisitos iguais ou superiores à categoria anterior. - Utilização de materiais nobres na decoração e mobiliário. - Em todos os quartos: Mesa de trabalho com iluminação própria e ponto de energia e telefone, cofres individuais, camas com dimensões superiores as normais, tratamento paisagístico nas áreas sociais.
 Super Luxo	- Requisitos iguais ou superiores à categoria anterior. - Utilização de materiais nobres na decoração e mobiliário.

Org. POLIZEL, 2005.

Quadro 30 – Alguns requisitos referentes à decoração e mobiliário da matriz oficial brasileira de classificação dos meios de hospedagem

Categoria	Prestação de serviços
 Simples	<ul style="list-style-type: none"> - Serviço de reservas durante 8 horas diárias de funcionamento; - Equipe para prestação de serviços e informações de interesse dos hóspedes por 12 horas/dia; - Segurança feita por meio do porteiro; - Treinamento de funcionários para combate a incêndios e situações de pânico;
 Econômico	<ul style="list-style-type: none"> - Requisitos iguais ou superiores à categoria anterior; - Para a obtenção de 2 estrelas, se faz necessário o treinamento da equipe para: separação e redução da produção de resíduos sólidos; e redução do consumo de energia elétrica e água.
 Turístico	<ul style="list-style-type: none"> - Vestimentas e uniformes de toda a equipe de acordo com as funções que executam; - Serviço de recepção e reservas disponíveis aos hóspedes no período de 16 e 8 horas diárias, respectivamente; - A área de telefonia com fax e central telefônica com ramal em todos os setores; - Informações e folhetos turísticos disponíveis na recepção; - Local adequado para guarda de correspondência e mensagens.
 Superior	<ul style="list-style-type: none"> - Serviço de reservas pelo período de 12 horas/dia; - Serviço de recepção durante 16 horas/dia; - <i>Room Service</i> (serviço de quarto) e serviço de mensageiro 24 horas; - Serviço médico para primeiros socorros a hóspedes e funcionários; - Circuito interno de TV ou equipamento de segurança similar; - Serviço de informações aos hóspedes, com equipe falando fluentemente uma língua estrangeira 24 horas/dia;
 Luxo	<ul style="list-style-type: none"> - Atendimento especial para autoridades e personalidades; - Serviço de reserva no período de 24 horas com atendimento bilíngüe; - Serviço de recepção disponível 24 horas; - Telefonia com telefonista bilíngüe; - Serviço de manobra e estacionamento de veículos, com funcionário habilitado 24 horas; - Almoço e jantar, de padrão internacional, no restaurante principal. - Disponibilidade de equipamentos para reuniões, como: fax, computadores, impressoras, internet, TV, telas para projeção, e outros.
 SL Super Luxo	<ul style="list-style-type: none"> - Sistema eletrônico de monitoramento do hóspede em todas as áreas do meio de hospedagem; - Serviço de reserva no período de 24 horas com atendimento trilingüe; - Serviço de telefonia 24 horas com atendimento trilingüe por turno; - Serviço de informações aos hóspedes na portaria e recepção com equipe trilingüe; - Sistema de visualização e fechamento de conta diretamente no quarto; - Serviço de mordomo; - Locação de carros de luxo e helicóptero; - Restaurante de padrão internacional, 24 horas, com cardápio trilingüe; - Serviços adicionais como salão de beleza, <i>baby-sitter</i>, venda de jornais e revistas, loja de conveniência, locação de automóveis, reservas em espetáculos, agência de turismo, câmbio, transporte especial, entre outros.

Org. POLIZEL, 2005.

Quadro 31 – Alguns requisitos referentes à prestação de serviços da matriz oficial brasileira de classificação dos meios de hospedagem

Assim como nos sistemas oficiais anteriores, os empreendimentos hoteleiros classificados pelo atual sistema devem exibir, por meio de uma placa oficial fornecida pela ABIH e Ministério do Turismo, as estrelas referentes à categoria na qual são classificadas.



Figura 01 - Modelo de placa certificadora do sistema oficial de classificação hoteleira
Fonte: ABIH, 2005.

Por meio da figura 01, modelo fornecido pela ABIH, nota-se que a placa ainda ostenta a simbologia da Embratur e não do Ministério do Turismo. A placa também deve informar o tipo e categoria da classificação atribuída e o certificado de classificação com o nome, registro e endereço da empresa administradora e do meio de hospedagem. Deve ser fixada em local de máxima visibilidade, como a fachada principal do estabelecimento. Os símbolos oficiais de classificação também devem ser reproduzidos nos demais impressos do meio de hospedagem, como o cartão entregue ao hóspede em seu registro, folheteria do quartos, e outros materiais de divulgação do estabelecimento.

É importante ressaltar que nenhum meio de hospedagem pode se auto-classificar, ostentando a simbologia de estrelas em suas fachadas. Segundo a Deliberação Normativa nº 376, de 14 de maio de 1997, o uso da “estrela” é exclusivo da Embratur. Os meios de hospedagem não oficialmente classificados, ao utilizar essa simbologia ou similares, como asteriscos ou outras figuras geométricas parecidas com estrelas, estão sujeitos a multas e sanções administrativas.

Com o intuito de preservar a confiabilidade do sistema, veda-se expressamente a utilização de qualquer espécie de artifício ou documento, por meio de hospedagem, com o intuito de induzir o consumidor sobre classificação inexistente, ou diversa daquela efetivamente atribuída ao estabelecimento, procedimento que caracteriza prática de propaganda enganosa mencionada na Lei nº 8078/90 (Código de defesa do consumidor). (MAMEDE, 2002, p.64).

Destaca-se que, seguindo as diretrizes do sistema anterior, a solicitação do atual sistema de oficial de classificação dos meios de hospedagem é facultativa. Segundo as leis nacionais, não poderia ser de outra forma. Segundo Mamede

(2002), não há lei que determine a obrigatoriedade de submissão de todos os meios de hospedagem a uma avaliação referenciada por critérios estipulados pela legislação. Sendo assim, os meios de hospedagem nacionais têm todo direito de preterir o sistema oficial de classificação dos meios de hospedagem.

Mamede (2002) ainda destaca que:

[...] a Embratur não tornou a submissão a tal classificação obrigatória, nem mesmo definiu as bases para a classificação, agravando as discussões sobre a constitucionalidade do procedimento, preservadas as disposições dos arts. 5º, II, e 170, *caput* e parágrafo único, da Constituição. (MAMEDE, 2002, p.58, grifo do autor).

No Brasil, o contexto da solicitação facultativa da classificação oficial dos meios de hospedagem apresenta um cenário formado por meios de hospedagem que utilizam os mais variados tipos de padrões classificatórios: classificação oficial, classificações privadas, utilização de bandeiras (redes hoteleiras), vínculo a consórcios hoteleiros, ou até mesmo a não utilização de qualquer sistema. Este assunto será discutido de maneira mais abrangente no último capítulo deste trabalho.

3.3 Diretrizes do processo de solicitação da classificação oficial dos meios de hospedagem

Antes de iniciar a explanação do processo de solicitação da classificação oficial dos meios de hospedagens, é necessário apresentar os organismos que fazem parte de todo o sistema.

Para coordenar a implantação e o funcionamento do sistema oficial de classificação dos meios de hospedagens, a ABIH e o Ministério do Turismo instituíram o Conselho Técnico Nacional, que é composto por sete membros com mandato de dois anos, sendo: 03 representantes titulares indicados pelo Ministério do Turismo e outros 03 indicados pela ABIH. O sétimo representante também é representado pelo Ministério do Turismo, mas só cabe sua participação quando é necessário algum voto de desempate.

O Conselho Técnico Nacional tem como principais funções homologar Organismos Avaliadores Credenciados (OAC), instituir os membros dos Comitês de Classificação de cada região ou estado, e conceder a classificação dos meios de hospedagem nas categorias Luxo e Super Luxo.

Os OAC são entidades que possuem autorização e competência para avaliar os meios de hospedagem seguindo as diretrizes da matriz oficial de classificação. A partir de sua formação e experiência profissional, os avaliadores dos OAC recebem treinamento de capacitação específica para realizar esta função. São exemplos de OAC a Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT), o Instituto de Tecnologia do Paraná (TECPAR) e o Instituto Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial (INMETRO). (ABIH, 2005).

Para ser denominada como OAC, as entidades devem atender as exigências de credenciamento do Instituto Brasileiro de Hospitalidade (IBH). O IBH, com sede no Rio de Janeiro-RJ, é uma sociedade civil sem fins lucrativos, instituída e mantida pela ABIH. Dentre as suas competências, o IBH é o responsável por manter um sistema de controle dos serviços realizados pelos OAC.

As avaliações efetuadas pelos OAC são encaminhadas para o processo de homologação nos Comitês de Classificação, que são entidades estaduais ou regionais compostas por sete membros, instituídos pelo Conselho Técnico Nacional. Os Comitês de Classificação também possuem a competência de: sugerir medidas ao Conselho Técnico Nacional; expedir recomendações de adaptação aos meios de hospedagem que apresentam discordâncias em relação aos critérios da matriz de classificação; receber denúncias e reclamações relativas aos meios de hospedagem avaliados pelo sistema oficial de classificação; e conceder a classificação dos meios de hospedagem nas categorias Simples, Econômica, Turística e Superior – as categorias Luxo e Super Luxo são concedidas pelo Conselho Técnico Nacional.

O Quadro 32 demonstra, de maneira sintetizada, as competências de cada organização envolvida no processo:

Entidade	Competências
ABIH e Ministério do Turismo	- Administrar o sistema oficial de classificação dos meios de hospedagem.
Conselho Técnico Nacional	- Instituir os membros dos Comitês de Classificação; - Homologar os Organismos Avaliadores Credenciados (OAC); - Conceder a classificação dos meios de hospedagem nas categorias Luxo e Super Luxo.
Instituto Brasileiro de Hospitalidade (IBH)	- Dispor exigências para o credenciamento dos Organismos Avaliadores Credenciados (OAC); - Credenciar os Organismos Avaliadores Credenciados (OAC) homologados pelo Conselho Técnico Nacional; - Manter um sistema de controle dos serviços prestados pelos Organismos Avaliadores Credenciados (OAC).
Organismos Avaliadores Credenciados (OAC)	- Avaliar os meios de hospedagem seguindo as diretrizes da Matriz Oficial de Classificação.
Comitês de Classificação	- Homologar as avaliações técnicas feitas pelos Organismos Avaliadores Credenciados (OAC); - Receber denúncias e reclamações relativas aos meios de hospedagem avaliados pelo sistema oficial de classificação; - Conceder a classificação dos meios de hospedagem nas categorias Simples, Econômica, Turística e Superior.

Org. POLIZEL, 2005.

Quadro 32 – Competências das entidades envolvidas no processo de solicitação e avaliação do sistema oficial de classificação dos meios de hospedagem

Os meios de hospedagem interessados na classificação oficial devem, primeiramente, determinar em qual das seis categorias pretende ser classificado. Desta maneira, não é o avaliador do OAC que constatará a categoria em que estabelecimento está inserido, mas sim o próprio hoteleiro que, a partir da análise de seu meio de hospedagem, solicitará a certificação em uma categoria já pré-definida por ele mesmo.

A partir da definição da categoria pretendida, o meio de hospedagem interessado deve entrar em contato com o IBH, por meio de requerimento e ficha de cadastro. O IBH solicita alguns documentos como prazo de validade em vigor, conforme artigo 14 da Regulamentação do Sistema Oficial de Classificação dos Meios de Hospedagem:

- a) prova de ser empresa dedicada à exploração de serviços de hospedagem constituída na forma de Sociedade por Quotas de Responsabilidade Limitada ou Sociedade Anônima;
- b) cópia do certificado de cadastro de prestadores de serviço de meios de hospedagem expedido pelo Embratur;
- c) cópia do Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica - CNPJ/MF;
- d) Cópia do Habite-se e do Alvará de Localização e Funcionamento. (ABIH, 2002, p.04).

Constatada a regularidade da documentação, o IBH firmará um termo de compromisso com o meio de hospedagem, constando os direitos e as obrigações das partes, normas e procedimentos a serem observadas, e preços e condições de pagamento. Os custos do processo de classificação variam conforme a categoria requerida, como pode ser visto no quadro 33.

Categoria	Simbologia	Custos
Super Luxo	★ ★ ★ ★ ★ SL	R\$ 5400,00
Luxo	★ ★ ★ ★ ★	R\$ 3920,00
Superior	★ ★ ★ ★	R\$3160,00
Turístico	★ ★ ★	R\$2260,00
Econômico	★ ★	R\$1570,00
Simplex	★	R\$790,00

Org. POLIZEL, 2006.

Quadro 33 – Tabela de custos da solicitação da classificação oficial dos meios de hospedagem

Destaca-se que estes valores, comparados com os da tabela de custos do ano de 2004, apresentam um decréscimo em torno de 20% em cada categoria. Naquele ano, os custos de cada categoria consistiam nos seguintes valores: Super Luxo - R\$ 6750,00; Luxo – 4900,00; Superior – 3950,00; Turístico – R\$ 2820,00; Econômico R\$ 1960,00; Simplex – R\$ 980,00. Em consulta feita sobre os motivos do

decréscimo desses valores, a ABIH Nacional (sede Brasília) se pronunciou sobre o assunto.

Após firmado o termo de compromisso entre o IBH e o meio de hospedagem, é enviada uma ordem de serviço ao OAC, solicitando o procedimento da avaliação do estabelecimento. Caso haja mais de um OAC disponível na região ou estado, o meio de hospedagem tem a liberdade de escolher aquele que julgar mais conveniente.

Após o processo de avaliação, o avaliador do OAC dará o parecer de conformidade ou não conformidade em relação aos padrões exigidos pela Matriz de Classificação, Manual de Avaliação e pela Regulamentação Oficial de Classificação de Meios de Hospedagem. Havendo parecer positivo, o OAC dará continuidade ao processo, encaminhando o mesmo ao IBH, que conseqüentemente o repassará ao respectivo Comitê de Classificação (se a solicitação for para as categorias de 1 a 4 estrelas) ou Conselho Técnico Nacional (se a solicitação for para as categorias 5 estrelas e 5 estrelas SL). Caso o parecer seja negativo, o meio de hospedagem pode optar por não dar mais continuidade ao processo, que será interrompido e extinto. Se quiser continuar, deverá realizar as adequações necessárias e solicitar todo o processo novamente, junto ao IBH.

Em um prazo máximo de 60 dias, o Comitê de Classificação ou o Conselho Técnico Nacional analisarão o relatório de avaliação fornecido pelo OAC. É decidida, por meio de votação, a aprovação ou rejeição da classificação na categoria pretendida pelo estabelecimento. As decisões são comunicadas formalmente ao meio de hospedagem, ao IBH e ao OAC em até 15 dias após a tomada da decisão.

Caso haja rejeição da classificação, mas com irregularidades consideradas leves, é facultativo ao Comitê de Classificação ou ao Conselho Técnico Nacional a concessão de um prazo para a promoção de ações corretivas, indicando a necessidade de nova avaliação local.

Após concedida a classificação ao meio de hospedagem, o IBH contatará o Ministério do Turismo e a ABIH, que procederão na expedição do certificado e da placa de classificação.

Destaca-se que os meios de hospedagem classificados nas categorias 1 e 2 estrelas (Econômico e Simples), deverão se submeter a uma nova avaliação a cada dois anos. Já os meios de hospedagem classificados nas categorias de 3 a 5

estrelas SL (Turístico, Superior, Luxo e Super Luxo), serão submetidos a avaliações em períodos anuais.

Segundo o artigo 29 da Regulamentação do Sistema Oficial de Classificação dos Meios de Hospedagem, a suspensão da classificação pode ocorrer nas seguintes situações:

- a) a avaliação efetivada pelo Organismo Avaliador Credenciado estiver com prazo expirado, sem que tenha sido providenciada sua competente renovação;
- b) tiverem sido cometidas, pelo meio de hospedagem, infrações cuja natureza seja capaz de pôr em risco a segurança, o conforto e a integridade do hóspede, ou a própria credibilidade do sistema classificatório. (ABIH, 2002, p.06).

A figura 02 apresenta o fluxograma que caracteriza todo o processo de solicitação da classificação oficial dos meios de hospedagem:

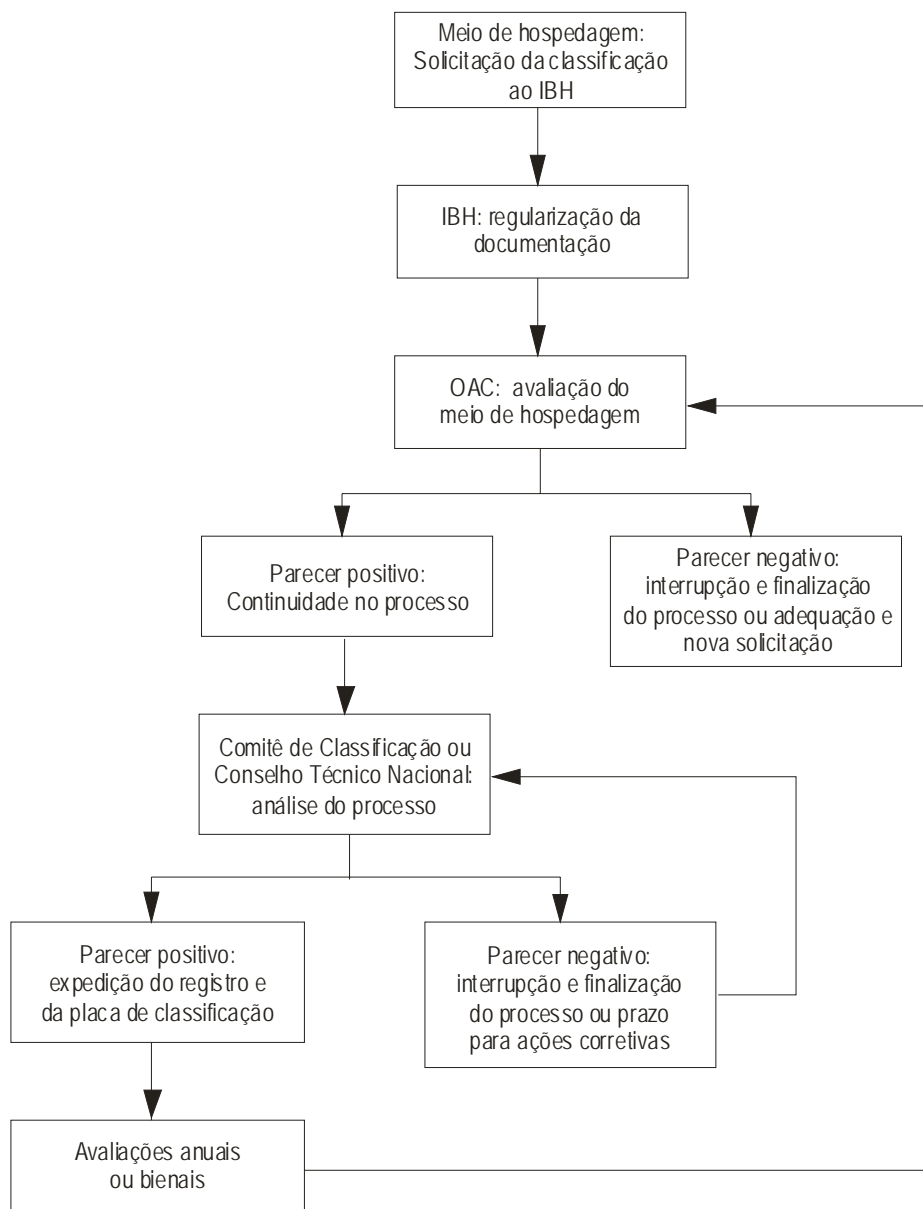


Figura 02 – Fluxograma: processo de solicitação da classificação oficial dos meios de hospedagem
Organização: POLIZEL, 2005.

Um aspecto relevante a ser ressaltado é o fato do sistema oficial de classificação dos meios de hospedagem ser pouco utilizado no Brasil. Até janeiro de 2006, apenas 29 meios de hospedagem eram oficialmente classificados, conforme relação apresentada no quadro 34.

Meio de Hospedagem	Localização	Categoria
Atlante Plaza	Recife/PE	★★★★★ Luxo
Caesar Park Hotel Fortaleza	Fortaleza/CE	★★★★★ Luxo
Castro's Park Hotel	Goiânia/GO	★★★★★ Luxo
Fiesta Bahia Hotel	Salvador/BA	★★★★★ Luxo
Hotel Bourbon	Curitiba/PR	★★★★★ Luxo
Hotel Internacional Foz	Foz do Iguaçu/PR	★★★★★ Luxo
Hotel Vila Galé	Fortaleza/CE	★★★★★ Luxo
Mabu Thermas & Resorts	Foz do Iguaçu/PR	★★★★★ Luxo
Marina Park Hotel	Fortaleza/CE	★★★★★ Luxo
Ocean Palace Hotel & Resort	Natal/RN	★★★★★ Luxo
Ouro Minas Palace Hotel	Belo Horizonte/MG	★★★★★ Luxo
Pestana Bahia Hotel	Salvador/BA	★★★★★ Luxo
Pestana Natal Hotel Beach Resort	Natal/RN	★★★★★ Luxo
Pestana Rio Atlântica	Rio de Janeiro/RJ	★★★★★ Luxo
Recife Palace Hotel	Recife/PE	★★★★★ Luxo
Seara Praia Hotel	Fortaleza/CE	★★★★★ Luxo
Tropical Hotel Manaus	Manaus/AM	★★★★★ Luxo
Brisa Mar Hotel	São Luis/MA	★★★★★ Superior
Hotel AltaReggia	Curitiba/PR	★★★★★ Superior
Hotel Bella Italia	Foz do Iguaçu/PR	★★★★★ Superior
Hotel Praiatur	Florianópolis/SC	★★★★★ Superior
Hotel Sol Ipanema	Rio de Janeiro/RJ	★★★★★ Superior
Luxor Aeroporto Hotel	Rio de Janeiro/RJ	★★★★★ Superior
Luxor Copacabana Hotel	Rio de Janeiro/RJ	★★★★★ Superior
Luxor Continental Hotel	Rio de Janeiro/RJ	★★★★★ Superior
Luxor Regente Hotel	Rio de Janeiro/RJ	★★★★★ Superior
Ponta Mar Hotel	Fortaleza/CE	★★★★★ Superior
Praiano Palace Hotel	Fortaleza/CE	★★★★★ Superior
Rio Copa Hotel	Rio de Janeiro/RJ	★★★★★ Superior

Org. POLIZEL, 2005.

Quadro 34 – Meios de Hospedagem oficialmente classificados pela atual matriz de classificação de meios de hospedagem (fevereiro/2006)

A partir dos dados apresentados no quadro 35, destaca-se que a presença apenas de meios de hospedagem classificados nas categorias 4 estrelas (superior) e 5 estrelas (luxo). O número total de estabelecimentos classificados, 29, é insignificante diante da grandeza da oferta hoteleira nacional. Também é

importante ressaltar que tanto meios de hospedagem de administração independente quanto de administração por meio de redes estão presentes na tabela, desmistificando a afirmação de que as redes utilizam apenas a suas próprias marcas e por essa razão não se interessam pelo sistema oficial de classificação. É interessante ressaltar que a apresentação destes dados contribui de maneira significativa para a discussão e cruzamento dos dados coletados na pesquisa empírica, realizada no último capítulo desta pesquisa.

CAPÍTULO 4 – RESULTADOS DA PESQUISA

4.1 Metodologia da pesquisa

4.1.1 Definição do método de coleta de dados

Como foi destacado na introdução do trabalho, a metodologia desta pesquisa foi dividida em etapas distintas. A primeira etapa consistiu de uma pesquisa bibliográfica sobre o tema, em que foram consultados estudos já realizados e levantadas algumas fontes eletrônicas sobre o assunto. Em seguida, na segunda etapa, procurou-se determinar o método de coleta de dados, a definição de entidades que estão diretamente relacionadas ao objeto de estudo para a realização de entrevistas, e a execução da pesquisa de campo com a amostra selecionada.

Segundo Cruz Neto (1994, p.52), a pesquisa de campo

[...] além de ser indispensável para a pesquisa básica, nos permite articular conceitos e sistematizar a produção de uma determinada área de conhecimento. Ela visa criar novas questões num processo de incorporação e superação daquilo que já se encontra produzido.

A segunda etapa da pesquisa formalizou a definição do método de coleta de dados a ser desenvolvido. O universo de meios de hospedagem na cidade de São Paulo corresponde a cerca de 350 estabelecimentos – divididos em vários segmentos (MERGUIZZO, 2001). Optou-se pela realização de uma pesquisa exploratória em que se buscou determinar a diversidade dos meios de hospedagem em São Paulo, onde se observa duas tipologias organizacionais: administração por rede e administração independente.

Sabe-se que a classificação oficial brasileira dispõe de seis categorias classificadas pela ABIH e Ministério do Turismo. Há apenas 29 meios de hospedagem classificados oficialmente, dos quais 17 são classificados na categoria 4 estrelas (superior) e 12 na categoria 5 estrelas (luxo), lembrando que a categoria mais elevada é denominada 5 estrelas Super Luxo. Dessa forma, optou-se por trabalhar apenas com meios de hospedagem de mais elevada categoria, por serem similares aos já classificados pelo sistema da ABIH e Ministério do Turismo.

Os critérios utilizados para a determinação de quais meios de hospedagem da cidade de São Paulo que seriam examinados, foram: a análise dos serviços prestados e as tarifas cobradas pelo meio de hospedagem. Essa análise consistiu de consultas aos meios de hospedagem por meio de seus *sites* oficiais e telefonemas para o setor de reservas, que objetivaram obter o conhecimento dos equipamentos, serviços prestados e preços cobrados pelo mesmo. Para a definição dos meios de hospedagem que seriam consultados, as informações coletadas foram comparadas aos critérios de avaliação de meios de hospedagem 4 e 5 estrelas do manual de avaliação da matriz oficial de classificação hoteleira da ABIH e Ministério do Turismo. Também foram utilizados, como referência, dados do relatório da empresa de consultoria BSH Travel Research, intitulado “Hotelaria de Luxo nas cidades de São Paulo e Rio de Janeiro”. O referido relatório aborda as características mercadológicas e índices econômicos dos hotéis da cidade de São Paulo que, segundo a consultoria, oferecem altos padrões de instalações e serviços ao cliente.

Após a determinação dos estabelecimentos a serem pesquisados, formado por meios de hospedagem de características de 4 a 5 estrelas, optou-se pela realização de entrevistas com os gerentes gerais ou gerentes de *marketing* responsáveis pela promoção desses meios de hospedagem, objetivando encontrar respostas para a falta de interesse na solicitação do sistema oficial de classificação de meios de hospedagem brasileiro.

A entrevista é o procedimento mais usual no trabalho de campo. Por meio dela, o pesquisador busca obter informes contidos na fala dos atores sociais. Ela não significa uma conversa despreocupada e neutra, uma vez que se insere como meio de coleta dos fatos relatados pelos autores, enquanto sujeitos-objeto da pesquisa que vivenciam uma determinada realidade que está sendo focalizada. Suas formas de realização podem ser de natureza individual e/ou coletiva. (CRUZ NETO, 1994, p.57).

Segundo Dencker e Da Viá (2001), a entrevista é recomendada quando não há outras fontes seguras para a obtenção de informações, quando oferece a oportunidade de se complementar uma observação, quando é necessário conhecer opiniões e crenças do entrevistado, e quando o motivo que determina a entrevista seja relevante não só para o entrevistador, mas também para o entrevistado.

Apesar de se ter definido a categoria de meios de hospedagem, representados apenas pelos estabelecimentos de padrões similares a quatro e cinco

estrelas do sistema de classificação oficial, esta relação de estabelecimentos ainda demonstrou ser muito numerosa. Desta forma, objetivando alcançar respostas ao problema colocado, foi determinada a análise de apenas alguns casos que correspondiam aos interesses da pesquisa.

Para a seleção dos meios de hospedagem foi utilizado o processo metodológico de amostragem não probabilística intencional. Barros e Lehfeld (2000) afirmam que, nesse tipo de metodologia, os elementos da amostra são escolhidos de acordo com uma estratégia adequada de conveniência do pesquisador, relacionando intencionalmente os elementos escolhidos com as características estabelecidas na pesquisa.

Assim, o foco da pesquisa consistiu nas duas tipologias de operação hoteleira: administração por redes e administração independente. Como algumas redes hoteleiras possuem suas próprias estratégias de categorização e segmentação da oferta fundamentadas por meio de marcas, buscou-se equilibrar a relação dos elementos entre meios de hospedagem de redes e meios de hospedagem de administração independente. Foram selecionados 5 meios de hospedagem de administração independente (padrão 4 a 5 estrelas) e 4 redes hoteleiras, totalizando 9 estabelecimentos.

Os meios de hospedagem de administração independente selecionados foram: Maksoud Plaza, L'Hotel São Paulo, Emiliano, Hotel Unique e Hotel Fasano. A escolha foi determinada a partir da relevância e característica de cada um deles para a hotelaria paulistana. O Maksoud Plaza é um meio de hospedagem muito tradicional e que, há alguns anos, já foi considerado o melhor hotel da cidade. O L'Hotel e o Emiliano, membros do consórcio The Leading Small Hotels of the World, são meios de hospedagem que, antes da chegada das grandes redes, eram unanimidades na cidade. Apresentam uma peculiaridade de possuir menos de 100 quartos e privilegiam um serviço mais personalizado. O Hotel Unique e o Hotel Fasano – este também membro do consórcio The Leading Small Hotels of the World, foram inaugurados há poucos anos e representam a nova face da hotelaria de luxo independente da cidade de São Paulo.

As redes hoteleiras escolhidas foram: Blue Tree, Accor, Marriot e Hilton. Um fator determinante para a escolha dessas redes foi a nacionalidade de cada uma delas. A partir das nacionalidades, torna-se possível destacar de que maneira cada uma das redes analisa e se comporta em relação ao mercado hoteleiro brasileiro,

especificamente na cidade de São Paulo. Ao todo, há uma rede de representatividade nacional (Blue Tree), uma francesa (Accor – a rede estrangeira que possui mais unidades no Brasil), e duas americanas (Marriott e Hilton). Destaca-se que cada uma dessas redes hoteleiras possui marcas que representam meios de hospedagem da categoria similar a 4 e 5 estrelas na cidade de São Paulo.

Em seguida, o procedimento consistiu na definição de entidades que estão diretamente relacionadas ao objeto de estudo para a realização de entrevistas, objetivando a coleta de informações relevantes para contribuir no cumprimento dos objetivos da pesquisa. As entidades escolhidas foram: ABAV, ABIH e a consultoria hoteleira BSH Travel Research.

As Agências de Turismo atuam como intermediárias no processo de venda da hospedagem. Desta forma, é relevante compreender a posição da ABAV frente ao sistema brasileiro oficial de classificação de meios de hospedagem.

Conhecer o posicionamento da ABIH em relação ao desinteresse dos meios de hospedagem paulistanos à solicitação de classificação hoteleira torna-se uma informação relevante da pesquisa, pois possibilita estabelecer considerações a respeito da posição da associação mantenedora do sistema oficial de classificação em relação ao objeto de estudo.

A opinião de empresas de consultoria hoteleira sobre sistema oficial de classificação também é um referencial relevante para a pesquisa. Foi escolhida a empresa de consultoria BSH Travel Research, pelo fato de atuar na publicação de importantes referenciais de pesquisa, como relatórios e estudos pontuais sobre setores específicos e referenciais estatísticos da hotelaria nacional. É importante salientar que o relatório “Hotelaria de Luxo nas cidades de São Paulo e Rio de Janeiro”, produzido por esta empresa de consultoria, serviu de referencial para a escolha dos estabelecimentos supracitados.

4.1.2 Processo de coleta de dados

Frente às dificuldades de obtenção de informações por meio de entrevistas junto aos meios de hospedagem, ABAV e ABIH – utilizou-se a entrevista apenas com a consultoria BSH Travel Research - recorreu-se à substituição desta técnica pela aplicação de questionários. Segundo Barros e Lehfeld (2000), o

questionário possui algumas vantagens e desvantagens em relação à entrevista. Como vantagem, possibilita ao pesquisador abranger um maior número de entrevistados e de informações em um curto espaço de tempo, além de proporcionar tempo suficiente ao questionado para refletir sobre as questões e poder respondê-las adequadamente, com menor risco de influência do pesquisador sobre as mesmas. Como desvantagem, limita a quantidade de informações devido à falta de liberdade do pesquisador em questionar sobre mais informações referentes ao assunto, além de ficar limitado à resposta e à devolução por parte do questionado.

Os questionários foram formalizados a partir do modelo da entrevista semi-estruturada anteriormente programada, que possuía um roteiro de questões a serem feitas. Foram elaborados três tipos de questionários distintos: para os meios de hospedagem selecionados, para o representante da ABIH e para o representante da ABAV; além de um roteiro de questões para a entrevista com o representante da consultoria BSH Travel Research. Os modelos dos questionários e da entrevista podem ser visualizados nos apêndices 01, 02, 03, e 04.

Destaca-se que, por razões alheias à nossa vontade, não houve retorno dos questionários enviados à ABIH e aos hotéis previamente escolhidos.

➤ **Questionário aplicado aos representantes dos meios de hospedagem**

O conteúdo do questionário compreendeu questões que abordavam os seguintes assuntos:

- A opinião do meio de hospedagem (ou rede hoteleira) referente aos sistemas de classificação de meios de hospedagem por estrelas existentes no mundo;
- Se o atual sistema oficial de classificação dos meios de hospedagem condiz com a realidade do meio de hospedagem (ou rede hoteleira);
- Qual motivo gerou o desinteresse do meio de hospedagem (ou rede hoteleira) na solicitação do sistema oficial de classificação dos meios de hospedagem;

- Que motivos fazem o mercado hoteleiro paulistano, de maneira geral, se desinteressar pela solicitação do sistema oficial de classificação dos meios de hospedagem;
- Se o meio de hospedagem (ou rede hoteleira) utiliza algum sistema de classificação por qualidade;
- Se algo poderia ser mudado nas diretrizes do atual sistema oficial de classificação dos meios de hospedagem para gerar o interesse em sua solicitação.

É importante ressaltar que, para contextualizar o entrevistado sobre os processos de mudanças em relação ao sistema oficial de classificação dos meios de hospedagem no Brasil, foi redigida, antes das questões, uma breve introdução com meia lauda contendo informações sobre o assunto.

Foram enviados, por e-mail, questionários para os respectivos meios de hospedagens que forneceram seus endereços eletrônicos:

L'Hotel: marketing@lhotel.com.br

Emiliano: vendas@emiliano.com.br

Fasano: dominic.ladet@hotelfasano.com.br

Unique: vendas@hotelunique.com.br

Blue Tree: gsanchez@bluetree.com.br

Accor: kfeher@accorhotels.com.br

Hilton: marketing.morumbi@hilton.com

Marriott: sharon@gaspar.com.br

Destaca-se que apenas os hotéis Hilton e a rede Marriott retornaram o e-mail, ambos alegando que não seria possível responder às questões. O representante da Rede Hilton alegou não poder responder pelo fato de não estar familiarizado com o assunto, e a representante da rede Marriott não alegou o motivo da impossibilidade de responder às questões. Mesmo passados 7 dias após o envio do e-mail, não houve retorno por parte dos outros meios de hospedagem e redes: L'Hotel, Emiliano, Fasano, Unique, Blue Tree e Accor.

A falta da obtenção das respostas dos questionários por parte da amostragem dos meios de hospedagem desencadeou um aspecto negativo para a

pesquisa, porém, não impediu que os objetivos fossem alcançados devido a obtenção de respostas relevantes nos processos de coleta de dados realizados com outras entidades.

➤ **Questionário aplicado ao representante da ABAV**

A ABAV, entidade sem fins lucrativos criada em 1953, representa a maior associação nacional de agências de turismo, cujos objetivos baseiam-se na representação dos interesses das agências de turismo e promoção de eventos que contribuam para o desenvolvimento do setor. Atualmente, a ABAV possui 27 representações estaduais, estando a sede na cidade de São Paulo.

Da mesma maneira procedida com os meios de hospedagem, em janeiro de 2006 entrou-se em contato com a ABAV de São Paulo, solicitando o contato do presidente Juarez Cintra Filho. Apresentada a proposta desta pesquisa e solicitada a possibilidade da marcação de uma entrevista referente ao objeto de estudo, a assessoria de imprensa do presidente alegou a impossibilidade da realização da entrevista, solicitando o envio da mesma por e-mail. O modelo da entrevista foi adequado a um questionário de 5 perguntas, que foi enviado e respondido de maneira solícita pelo Sr. Cintra Filho. O questionário seguiu as mesmas diretrizes do enviado aos meios de hospedagem, havendo uma breve introdução de meia lauda sobre os processos de mudanças do sistema oficial de classificação dos meios de hospedagem no Brasil antes das questões, objetivando contextualizar o entrevistado sobre o assunto.

O conteúdo do questionário compreendeu questões que abordavam os seguintes assuntos:

- A opinião da ABAV referente aos sistemas de classificação de meios de hospedagem por estrelas existentes no mundo;
- Se o atual sistema oficial de classificação de meios de hospedagem brasileiro condiz com a realidade e necessidade da ABAV;
- A possibilidade de se destacar quais fatores fazem os meios de hospedagem paulistanos se desinteressarem pelo sistema oficial de classificação de meios de hospedagem brasileiro;

- Que instrumentos as agências de turismo utilizam na orientação e divulgação da categoria dos meios de hospedagem paulistanos;
- Se algo deveria ser mudado nas diretrizes do atual sistema oficial de classificação dos meios de hospedagem.

Segundo o Sr. Cintra Filho, os sistemas de classificação que utilizam a simbologia de estrelas são importantes, pois atuam como referência de qualidade reconhecida pelo senso comum, ou seja, por pessoas que desconhecem outros sistemas classificatórios utilizados no mercado hoteleiro. Desta forma, entende-se que o sistema oficial de classificação dos meios de hospedagem brasileiro, ao apresentar esta simbologia e contribuir com a organização setorial, confere sua legitimidade ao contribuir com seus objetivos. Cintra Filho ainda afirma que divergências de caráter técnico comercial fazem os meios de hospedagem paulistanos não se interessarem pela solicitação do sistema oficial de classificação, argumentando que os próprios clientes das agências de turismo possuem seus critérios e parâmetros próprios de avaliação da categoria dos estabelecimentos; e que estes também buscam oferecer outras ferramentas para orientar a demanda, citando as classificações alternativas, consórcios hoteleiros e certificações de qualidade.

➤ **Questionário aplicado ao representante da ABIH**

A mesma metodologia utilizada em outras entidades foi aplicada à ABIH. Em janeiro de 2006, entrou-se em contato com a sede da Associação, em Brasília, solicitando o contato do presidente Sr. Eraldo Alves da Cruz. Foi apresentada a proposta desta pesquisa e, por meio de contato com a secretária do presidente, foi solicitada a possibilidade do envio de um questionário por e-mail, visto que o entrevistado encontra-se no Distrito Federal. A secretária prontamente atendeu à solicitação e o questionário foi enviado para o endereço eletrônico “diretoria@eronhotel.com.br”, aos cuidados do próprio Sr. Eraldo Alves da Cruz.

O conteúdo do questionário compreendeu questões que abordavam os seguintes assuntos:

- A opinião da ABIH referente aos sistemas de classificação de meios de hospedagem por estrelas existentes no mundo;
- Que motivos levam apenas cerca de 30 meios de hospedagem no Brasil serem oficialmente classificados pelo sistema oficial de classificação de meios de hospedagem brasileiro;
- A possibilidade de se destacar quais fatores fazem os meios de hospedagem paulistanos se desinteressar pelo sistema oficial de classificação de meios de hospedagem brasileiro;
- De que forma a ABIH analisa a atuação de outros instrumentos alternativos de classificação de meios de hospedagem no Brasil;
- Se os meios de hospedagem brasileiros dão sugestões em relação as diretrizes do sistema oficial de classificação de meios de hospedagem brasileiro.

Destaca-se que, depois de passados mais de 7 dias, não houve retorno da mensagem enviada.

➤ **Entrevista com o representante da consultoria hoteleira BSH Travel Research**

A BSH Travel Research representa uma divisão independente de pesquisas hoteleiras da consultoria BSH International. Criada em 1989, a BSH atua na prestação de serviços de consultoria para hoteleiros, investidores, financiadores e autoridades governamentais. Também já assessorou o ingresso de alguns grupos hoteleiros internacionais no Brasil, como a Sol Meliá, em 1989; e o grupo Sonesta, em 2000. Também introduziu no Brasil os serviços de *asset management* hoteleiro (gestão estratégica de investimentos hoteleiros), e é a criadora e organizadora do Seminário Internacional de Investimentos em Hotéis & Resorts, considerada a maior conferência de investimentos hoteleiros da América Latina. (BSH INTERNATIONAL, 2005).

Dentre alguns clientes da consultoria, destacam-se a rede Blue Tree, Praia do Forte EcoResorts, Grupo Pestana, Grupo Posadas, Grupo Sol Meliá, Hotéis

Tivoli, Hotelaria Accor Brasil, Intercontinental Hotels Group, Hotéis Othon, Sonesta Hotels, Starwood Hotels, e outros. (BSH INTERNATIONAL, 2005).

A mesma metodologia utilizada em outras entidades foi aplicada à BSH Travel Research. Em janeiro de 2006, entrou-se em contato com a empresa e foi apresentada a proposta desta pesquisa, solicitando-se a possibilidade de realização de uma entrevista referente ao objeto de estudo da mesma. Uma entrevista foi agendada com o consultor Fernando Martinelli e, a partir do roteiro que possuía questões similares aos dos outros questionários, concedeu-se a entrevista.

O roteiro da entrevista compreendeu a análise dos seguintes assuntos:

- A opinião da BSH Travel Research referente aos sistemas de classificação de meios de hospedagem por estrelas existentes no mundo;
- Se o atual sistema oficial de classificação de meios de hospedagem brasileiro condiz com a realidade e necessidade do mercado hoteleiro nacional;
- A possibilidade de se destacar quais fatores fazem os meios de hospedagem paulistanos se desinteressar pelo sistema oficial de classificação de meios de hospedagem brasileiro;
- Que instrumentos a hotelaria paulistana utiliza na orientação e divulgação de suas categorias;
- Se algo deveria ser mudado nas diretrizes do atual sistema oficial de classificação dos meios de hospedagem.

Segundo o Sr. Fernando Martinelli, a BSH analisa a classificação por estrelas como um instrumento voltado para satisfazer as necessidades do consumidor final, entendendo que esse sistema pode até ser útil e coerente ao cliente. Todavia, descarta a relevância deste sistema para investidores do mercado hoteleiro, pois os critérios de avaliação das matrizes de classificação podem ser subjetivos demais e levar em conta aspectos voltados ao produto oferecido e aos serviços prestados, fatores que nem sempre condizem com a realidade econômica para um investidor de um meio de hospedagem.

O entrevistado ressalta que, há algumas décadas, a hotelaria paulistana era basicamente formada por estabelecimentos de administração independente, no qual pessoas físicas ou jurídicas compravam um terreno e lá construía seu meio

de hospedagem. Nessa época, os sistemas de classificação eram aceitáveis a partir do instante em que avaliavam as propriedades independentes por meio de matrizes de classificação, destacando quais serviços e elementos físicos eram necessários para se obter um alto grau classificatório. Porém, este tipo de classificação está desatualizado para o atual contexto hoteleiro, que exige um pouco mais do que esse sistema. A hotelaria paulistana de 2006 possui uma oferta muito segmentada de meios de hospedagem devido à instalação das redes hoteleiras internacionais a partir da década de 1990, e sistemas de classificação a partir de matrizes nem sempre conseguem avaliar coerentemente estabelecimentos de diferentes segmentos. Os sistemas podem classificar hotéis “A” e “B”, por exemplo, na mesma categoria, a partir do cumprimento de requisitos referentes a aspectos construtivos, equipamentos e serviços à disposição do cliente avaliados no momento da inspeção. Porém, o que este sistema não consegue identificar são os índices de desempenho econômicos desses meios de hospedagem, no qual o hotel “A” pode pertencer a uma grande rede internacional e possuir uma força corporativa muito maior que o hotel “B”. Em outras palavras, hotéis com elevados índices econômicos têm condições de tomar posicionamentos diferenciados no mercado, já que possuem melhores condições, por exemplo, de investir em equipamentos e estrutura física de qualidade, reduzir os riscos de depreciação, e investir em ações como treinamentos e contratação de mão de obra qualificada. Esses fatores fazem a diferença no produto final e por essa razão a avaliação dos hotéis “A” e “B” na mesma categoria seria um procedimento incoerente.

O entrevistado afirma que esse pode ser um dos tantos motivos que levam os meios de hospedagem de elevada categoria da cidade a não se interessar pela solicitação do sistema oficial de classificação dos meios de hospedagem. Destaca-se também a utilização de classificações próprias, como é o caso das marcas das redes hoteleiras, com instrumento alternativo de divulgação e orientação demanda. A demanda hoteleira de São Paulo é constituída por clientes corporativos, e pelo fato de muitos já terem consolidado a marca e segmentações das redes, este artifício torna-se cada vez mais usual. Ao ser questionado sobre o desconhecimento das marcas por parte da demanda, Martinelli afirma que atualmente a internet é um instrumento interessante que acaba fazendo o papel desempenhado pela classificação por estrelas: o cliente realiza antecipadamente pesquisas em *sites* e já sai de casa com o meio de hospedagem definido ou até mesmo com a reserva e

pagamento antecipado providenciado. O Guia Quatro Rodas também apresenta-se como um interessante sistema alternativo, que demonstra de maneira prática e mercadológica como os meios de hospedagem estão classificados no ponto de vista do cliente.

Martinelli também destaca que não vê perspectivas de solicitações do sistema oficial de classificação dos meios de hospedagem por parte dos hotéis paulistanos. Afirmando que é muito difícil avaliar o mercado de São Paulo, o entrevistado aponta que a muitos empreendimentos hoteleiros da cidade são geridos por modelos de contratos de administração, no qual uma pessoa física ou grupos acionistas proprietários de um imóvel contratam os serviços de uma rede hoteleira para a administração do empreendimento, utilizando-se da marca desta rede. Desta maneira, as receitas geradas pelo empreendimento são divididas entre os proprietários acionistas e o grupo administrador. Em muitos casos, os grupos acionistas são formados apenas por investidores interessados nas receitas geradas pelo negócio e que desconhecem a existência do sistema oficial de classificação dos meios de hospedagem. Assim, não estabelecem interesse ou conhecimento no sistema oficial de classificação e confiam seu investimento aos processos de divulgação e orientação estabelecidos pela própria rede administradora do empreendimento.

Ressalta-se que o entrevistado, pela experiência adquirida no mercado e por possuir significativas redes hoteleiras como clientes da BSH Travel Research, afirmou que haveria dificuldades na realização de entrevistas com os meios de hospedagem sobre o objeto de estudo desta pesquisa. O sistema oficial de classificação dos meios de hospedagem no Brasil ainda é um assunto pouco discutido no mercado e também na própria academia, e que devido as circunstâncias descritas na entrevista, muitos não concederiam as respostas das questões pelo simples fato de desconhecer as características do funcionamento desse sistema.

4.2 Análise das justificativas da não solicitação da classificação oficial dos meios de hospedagem pelos hotéis do município de São Paulo-SP

Destaca-se que no projeto inicial desta pesquisa estava prevista a realização de entrevistas com meios de hospedagem da cidade de São Paulo,

ABAV, ABIH e consultoria BSH Travel Reserach. Porém, apenas a ABAV e a BSH Travel Research responderam às solicitações.

Este fato, embora não esperado, pode ser analisado como um aspecto importante da pesquisa, já que a negativa na resposta também corresponde a um resultado da pesquisa. Pode haver inúmeras razões para os estabelecimentos não terem respondido os questionários. Se 2 dos 9 meios de hospedagem escolhidos retornaram afirmando que não responderiam às questões – 1 deles alegou desconhecimento do assunto, e se na entrevista com a BSH Travel Reseach enfatizou-se que haveria dificuldades para conseguir estes dados devido ao desconhecimento dos meios de hospedagem em relação ao objeto de pesquisa, cria-se uma hipótese a partir destes acontecimentos. Neste ponto, é relevante destacar novamente a pesquisa semelhante realizada por Miranda (1993), em que 44,8% dos gerentes de meios de hospedagem afirmaram desconhecer o sistema oficial de classificação e controle de qualidade aplicado pela Embratur. Apesar de se tratar de uma pesquisa feita em uma época em que o contexto sobre o assunto era outro, não se pode ignorar este dado.

Ressalta-se que toda pesquisa necessita da colaboração dos elementos que são relevantes para o tema proposto. Assim, em que se pesem as dificuldades relatadas, procurou-se extrair das entrevistas realizadas o maior número possível de informações que sustentassem as hipóteses do trabalho. As entrevistas com o presidente da ABAV São Paulo e com o consultor hoteleiro da BSH Travel Research contribuíram significativamente nas respostas das perguntas e possíveis comprovações das hipóteses da pesquisa. Por atuar na área de consultoria e por muitos clientes da BSH Travel Research serem de grupos hoteleiros – incluindo as redes Accor e Blue Tree, que faziam parte dos estabelecimentos de hospedagem – muitas respostas não retornadas pelos meios de hospedagem foram obtidas por meio da entrevista com o Sr. Fernando Martinelli. O conhecimento do mercado e as relações como prestador de serviços para os meios de hospedagem que atuam no mercado paulistano forneceram respostas sobre as estratégias de alguns estabelecimentos que talvez não seriam possíveis de serem coletadas nem na própria entrevista com os mesmos.

Considerações finais

Após o estudo dos modelos de sistemas de classificação de meios de hospedagem no mundo e no Brasil e da análise do desinteresse dos meios de hospedagem da cidade de São Paulo frente à solicitação do sistema oficial, destaca-se alguns aspectos relevantes a serem refletidos em relação aos objetivos da pesquisa e ao problema e hipóteses estabelecidos na segunda etapa da mesma.

Primeiramente, destaca-se a evolução dos paradigmas da própria atividade de hospedagem. Se o histórico relata que a prática de hospedar pessoas inicialmente era feita de maneira simples e improvisada, atualmente o contexto transformou esta prática em um grande negócio. Do ponto de vista comercial, hospedar não representa apenas confortar e acolher, mas também uma atividade de relevante rentabilidade. Os meios de hospedagem, principalmente após o século XX, passaram cada vez mais a diversificar sua tipologia e direcionar sua oferta a segmentos específicos da demanda hoteleira. Desta maneira, os viajantes possuem cada vez mais opções de hospedagem que variam desde as mais econômicas às mais luxuosas, e que podem estar voltadas a segmentos específicos, como: hóspedes a trabalho, a lazer, residentes temporários e outros tipos de segmentos.

Analisando os sistemas de classificação de meios de hospedagem, destaca-se a classificação por qualidade, aquela que categoriza estabelecimentos de hospedagem a partir de seus atributos físicos e padrão de serviços. Visto que a classificação por qualidade atua como um instrumento de referência no processo de identificação de um meio de hospedagem, seria coerente afirmar que este tipo de classificação, de alguma maneira, atuaria como um referencial de hospitalidade comercial no meio de hospedagem?

Na hospitalidade, a prática de se hospedar em troca de remuneração é conhecida como hospitalidade comercial, mas há aqueles que defendem a hospitalidade como uma atividade humana, sem o interesse na retribuição. Analisam-se os seguintes aspectos: supondo que seja coerente considerar a classificação por qualidade como um referencial de hospitalidade comercial, poder-se-ia considerar que quanto maior fosse a classificação por categorias de um meio de hospedagem, mais “comercialmente hospitaleiro” ele seria. Dessa forma, seria possível mensurar a hospitalidade comercial? Há quem garanta que, em uma

simples pousada, é possível se sentir em um ambiente muito mais hospitaleiro do que em um luxuoso hotel.

Mesmo que os sistemas de classificação possuam matrizes que avaliem equipamentos, estrutura física e serviços hoteleiros, destaca-se que a hospitalidade comercial ainda é um aspecto subjetivo a ser analisado paralelamente com indicadores de qualidade hoteleiros ou indicadores de qualquer outra empresa que preste serviços de hospitalidade. Se os próprios sistemas de classificação de meios de hospedagem por qualidade estão sujeitos a critérios subjetivos, a hospitalidade comercial não pode ser equiparada a esses sistemas. Além disso, é relevante salientar que, como a hospitalidade não é totalmente desprovida de suas vertentes privadas e sociais, existe a dificuldade ou até mesmo a impossibilidade de se mensurá-la.

Se a questão de indicadores de hospitalidade comercial é um assunto que não está relacionado com o objeto de estudo desta pesquisa, destaca-se a atuação dos sistemas de classificação de meios de hospedagem por qualidade como eficientes instrumentos no papel da categorização dos estabelecimentos. Enfocando-se no cumprimento do objetivo da pesquisa, é relevante destacar o processo de mudanças de paradigmas dos sistemas de classificação dos meios de hospedagem. Essas mudanças desencadearam a formação de diversas tipologias de classificação por qualidade, cada uma apresentando seus objetivos e características específicas.

Os sistemas de certificação, como é caso da ISO, demonstram ser ferramentas interessantes para o meio de hospedagem organizar sua estrutura operacional. Destaca-se que este modelo não categoriza o meio de hospedagem como luxuoso ou econômico e nem apresenta qual a sua segmentação. O objetivo dos sistemas de certificação é apenas demonstrar que há um modelo de padronização sendo seguido pela equipe de trabalho do estabelecimento, podendo ser utilizado muito mais em casos de reestruturação operacional do que propriamente como uma ferramenta de divulgação e orientação da demanda. Porém, muitos meios de hospedagem que utilizam classificações privadas, governamentais, consórcios ou até mesmo redes hoteleiras, recorrem à utilização de sistemas de certificação para, além de estruturar sua equipe e os procedimentos de trabalho, apresentar um certificado de qualidade à demanda.

Diferentemente da norma ISO, os consórcios hoteleiros atuam de maneira mais mercadológica. O processo de associação a um consórcio estabelece uma identidade ao meio de hospedagem. A vantagem do consórcio para o sistema oficial de classificação dos meios de hospedagem brasileiro é que os consórcios segmentam sua oferta. Como foi destacado no capítulo 2, existem consórcios de hotéis de luxo, de hotéis boutique, de hotéis design, e assim por diante. Meios de hospedagem paulistanos, como é o caso do Fasano, L'Hotel e Emiliano, estão associados ao Leading Small Hotels of the World, consórcio do mesmo grupo do tradicional Leading Hotels of the World, com a diferença de que o primeiro congrega apenas hotéis de luxo de pequeno e médio porte, também chamados de Hotéis Boutique. A principal desvantagem dos consórcios em relação aos tradicionais sistemas por estrelas é que o consórcio necessita estabelecer uma marca atuante no mercado para poder ser reconhecido pela demanda e assim transmitir credibilidade. Esse processo requer a associação de meios de hospedagem com interesses comuns e pode levar alguns anos até atingir um nível satisfatório de divulgação e reconhecimento no mercado hoteleiro.

As classificações das redes hoteleiras são similares às dos consórcios. As marcas estabelecidas representam um segmento específico: hotéis econômicos, hotéis de luxo, motéis, hotéis de padrão intermediário, *flats*, e outras tipologias. Assim como nos consórcios, as desvantagens das marcas em relação à classificação por categorias é que sua simbologia deve ser atuante no mercado hoteleiro para poder ser reconhecida. Viajantes que não estão acostumados com a simbologia das redes e das bandeiras hoteleiras podem se confundir no processo de orientação na escolha de um local para se hospedar. Desta maneira, muitas redes trabalham no intuito de consolidar sua marca no mercado, seja por meio de promoções, divulgação e até mesmo pela *internet*.

As matrizes de classificação não governamentais talvez sejam os instrumentos de maior competitividade em relação aos sistemas governamentais de classificação. Guias de viagem e turismo, como os tradicionais AAA, Mobil Travel Guide, Michelin Guide e Guia Quatro Rodas possuem critérios próprios de avaliação dos meios de hospedagem e em alguns países contam com muita credibilidade. Destaca-se que cada guia, por possuir critérios próprios de avaliação, pode apresentar a mesma subjetividade encontrada em sistemas governamentais de classificação. Além disso, por se tratar de empresas privadas, pode-se até suspeitar

que determinado guia, por ser patrocinado por determinada rede ou hotel independente, possa atribuir categorias e avaliações favoráveis aos mesmos.

No Brasil, o Guia Quatro Rodas segmenta os estabelecimentos por tipologias situadas em área urbana ou litorânea. A vantagem do Guia Quatro Rodas é o fato de se avaliar voluntariamente qualquer tipologia de meio de hospedagem, ao contrário do sistema oficial de classificação, que só avalia o estabelecimento que solicita e paga pelo processo. Desta maneira, enquanto que o Guia Quatro Rodas disponibiliza uma relação de centenas de meios de hospedagem avaliados, o sistema oficial conta com apenas 29.

Em relação às matrizes de classificação governamentais, é interessante analisar as diversas diretrizes existentes no mundo, cada uma com suas peculiaridades. Questiona-se se a demanda hoteleira mundial realmente conhece essas diferenças, ou seja, será que um viajante tem consciência de que, por exemplo, um hotel 4 estrelas na Espanha possa equivaler a um 5 estrelas na África do Sul? Ou será que, para ele, os critérios de avaliação e classificação de todos os sistemas são equivalentes?

A tentativa de se formalizar uma matriz única de classificação seria algo inviável, pois um elemento considerado prioritário para um país poderia ser desprezível em outro. É o caso de uma matriz de classificação de meios de hospedagem de países de regiões tropicais, que não caberia em países de região polar devido a fatores de ordem geográfica. Um aparelho de ar condicionado seria primordial para algumas regiões e totalmente dispensável em outras.

Os fatores que impossibilitam a criação de uma matriz única de classificação mundial, além dos diversos sistemas de regras, avaliação e classificação dispostas no capítulo 2, fazem com que os sistemas de classificação governamentais, de certa forma, percam um pouco de sua credibilidade. Muitos critérios são subjetivos e, o que é representativo para o sistema de um país, pode não ter valor algum em outro. Se o objetivo desse sistema é orientar a demanda, sua heterogeneidade de normas locais pode provocar o processo inverso.

Em relação ao sistema de classificação oficial dos meios de hospedagem no Brasil, verifica-se, nas décadas de 1980 e 1990, um processo confuso e de muitas mudanças significativas, que dava margem a avaliadores não capacitados, avaliações voltadas a critérios políticos, e critérios que privilegiavam a estrutura física dos estabelecimentos. De fato, esse histórico de abundantes aspectos

negativos pode ser uma das justificativas que gerou o desinteresse de muitos meios de hospedagem brasileiros a procurar e se adequar a outras alternativas de divulgação e classificação, principalmente no final da década de 1990. Dessa maneira, o atual sistema de classificação oficial brasileiro, lançado e revisado em 2002, pode estar estereotipado frente aos acontecimentos ocorridos em seu passado. Além disso, outro fator relevante a ser destacado é o seu aspecto facultativo, ou seja, sua solicitação é de livre arbítrio dos meios de hospedagem interessados.

Se a ABIH e o Ministério do Turismo administram um sistema que avalia pontualmente aspectos estruturais, construtivos, decorativos, e de serviços, questiona-se a aplicabilidade deste sistema no contexto paulistano, composto por meios de hospedagem de diversas tipologias e segmentações. A partir de reflexões baseadas na coleta de dados bibliográficos e empíricos, pode-se afirmar que o sistema oficial de classificação de meios de hospedagem não está de acordo com o contexto da segmentação da oferta hoteleira paulistana. O mercado hoteleiro de São Paulo é formado por meios de hospedagem que possuem segmentos e conceitos diferentes e que inviabilizam equiparações em um sistema único de classificação, como é caso dos hotéis boutique e os hotéis de luxo das grandes redes hoteleiras. Se fossem submetidas ao sistema oficial de classificação dos meios de hospedagem, as duas tipologias de estabelecimento poderiam até receber a classificação máxima do sistema, porém, tratar-se-ia de produtos diferentes, voltados para segmentos diferentes, e classificados da mesma maneira. Seria coerente classificar na mesma categoria produtos que obedecem aos requisitos básicos do sistema de classificação, mas que mercadologicamente são totalmente diferentes e voltados para segmentos distintos de demanda?

Se a classificação oficial possui suas subjetividades, constata-se que, em relação aos sistemas alternativos de classificação, as redes hoteleiras buscam a consolidação de suas marcas, sendo este outro um fator que torna desinteressante a utilização do sistema oficial de classificação. As marcas formalizam uma identidade ao cliente, e aliadas a um preço competitivo, tornam-se fatores relevantes para a atração da demanda. Mesmo assim, se as marcas apresentam critérios de segmentação e categoria desconhecida para a demanda, existe o artifício da *internet*, que possibilita ao cliente visualizar a categoria, serviços, equipamentos, preços e fazer a reserva de maneira eficaz. Se antes as estrelas eram as

ferramentas que denominavam a categoria e o preço de um estabelecimento de hospedagem desconhecido, a internet atualmente cumpre essa função de maneira mais informativa, possibilitando a visualização de fotos, passeios virtuais e outras informações.

Um fato relevante a ser discutido são as diretrizes que formalizam os sistemas de classificação. Se a segmentação da oferta cria interferências nos processos classificatórios a partir de uma única matriz de classificação por qualidade, poder-se-ia estudar a possibilidade de elaboração de matrizes voltadas a cada segmento, nos mesmos moldes do sistema privado de classificação britânico Common Standards, citado no capítulo 2. Neste sistema, há uma matriz voltada à tipologia “Hotels” (hotel), outra a “Guest Accommodation” (meios de hospedagem de concepção mais simples, como hospedarias e pensões) e uma terceira voltada a “Travel accommodation” (hotéis econômicos). Neste caso, há diretrizes diferentes voltadas a segmentos específicos de meios de hospedagem. A Editora Abril, por meio do Guia Quatro Rodas e da Revista Playboy, também faz algo semelhante, classificando distintamente os meios de hospedagem nas tipologias hotel, *flat*, *camping* e motel.

Conclui-se com a sugestão de que a realização de estudos sobre a viabilidade de um sistema classificatório diferente para cada segmento seria algo interessante para o processo de classificação dos meios de hospedagem no Brasil. Desta forma, meios de hospedagem com filosofias afins, por exemplo, aos segmentos “pousada”, “hotel econômico”, “hotel de negócios”, “hotel boutique” e “resort”, obedeceriam regras e critérios e diretrizes próprias de classificação. Esse sistema poderia ser estudado para a aplicação tanto por parte de organismos privados, como até mesmo por parte de organismos governamentais.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

AIDAR, Marcelo Marinho. *Qualidade humana: as pessoas em primeiro lugar*. São Paulo: Ed. Maltese, 1995.

ANDRADE, Nelson; BRITO, Paulo Lucio de; JORGE, Wilson. *Hotel: planejamento e projeto*. São Paulo: SENAC, 2000.

BARROS, Aidil Jesus da Silveira; LEHFELD, Neide Aparecida de Souza. *Fundamentos de metodologia científica: um guia para a iniciação científica*. São Paulo: Makron Books, 2000.

BENI, Mario Carlos. *Análise Estrutural do Turismo*. São Paulo: Ed. Senac, 1998.

BSH TRAVEL RESEARCH. *Hotelaria de Luxo: São Paulo e Rio de Janeiro*. São Paulo: 2004.

CANDIDO, Indio; VIEIRA, Elenara. *Gestão de Hotéis*. Caxias do Sul: EducS, 2003.

CAMARGO, Luiz Octávio de Lima. *Hospitalidade*. São Paulo: Ed. Aleph, 2004.

CASTELLI, Geraldo. *Administração Hoteleira*. Caxias do Sul: EducS, 2001.

_____, Geraldo. *Excelência em Hotelaria - uma abordagem prática*. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2002.

COOPER, Chris; FLETCHER, John; WANHILL, Stephen; GILBERT, David; SHEPHERD, Rebecca. *Turismo: princípios e prática*. Porto Alegre: Bookman, 2001.

COULSON, Bryony. O futuro dos cruzeiros marítimos. In: LOCKWOOD, A; MEDLIK, S (orgs.). *Turismo e hospitalidade no século XXI*. Barueri: Manole, 2003.

CRUZ NETO, Otávio. O trabalho de campo como descoberta e criação. In: MINAYO, Maria Cecília de Souza (org). *Pesquisa social: teoria, método e criatividade*. Petrópolis: Ed. Vozes, 1994.

DENCKER, Ada. *Métodos e técnicas de pesquisa em Turismo*. São Paulo: Ed. Futura, 2000.

DENCKER, A.; DA VIÁ, S. *Pesquisa empírica em ciências humanas (com ênfase em comunicação)*. São Paulo: Ed. Futura, 2001.

DIAS, Celia Maria de Moraes. *"Home away from home". Evolução, caracterização e perspectivas da hotelaria: um estudo compreensivo*. Dissertação (Mestrado em Ciências da Comunicação)-Universidade de São Paulo/SP, São Paulo, 1990.

_____, Celia Maria de Moraes. O modelo de hospitalidade do Hotel Paris Ritz: um enfoque especial sobre a qualidade. In: DIAS, Celia Maria de Moraes. *Hospitalidade: reflexões e perspectivas*. Barueri: Ed. Manole, 2002.

DOSWELL, Roger. *Towards an Integrated Approach to Hotel Planning*. London: New University Education, 1990.

DUARTE, Vladir Vieira. *Administração de Sistemas Hoteleiros: conceitos básicos*. São Paulo: SENAC, 1996

FERREIRA, José Luiz. *A variável ambiental como componente na classificação da qualidade dos serviços hoteleiros*. Dissertação (Mestrado em Engenharia Produção e Sistemas)-Universidade Federal de Santa Catarina/SC, Florianópolis, 1999.

GODBOUT, Jacques. *O espírito da dádiva*. Rio de Janeiro: Ed. Fundação Getúlio Vargas, 1999.

GRINOVER, Lucio. Hospitalidade: um tema a ser estudado e pesquisado. In: DIAS, Celia Maria de Moraes. *Hospitalidade: reflexões e perspectivas*. Barueri: Ed. Manole, 2002.

GUIA QUATRO RODAS. *Guia Brasil 2006*. São Paulo: Ed. Abril, 2006.

KOTLER, Philip. *Kotler on marketing: how to create, win, and dominate markets*. Ed. Free Press, 2001.

LASHLEY, Conrad. Para um entendimento teórico. In: LASHLEY, C.; MORRISON, A (orgs). *Em busca da hospitalidade: perspectivas para um mundo globalizado*. Barueri: Manole, 2004.

LOCKWOOD, A.; JONES, P. Administração das operações de hospitalidade. In: LASHLEY, C.; MORRISON, A (orgs). *Em busca da hospitalidade: perspectivas para um mundo globalizado*. Barueri: Manole, 2004.

MAMEDE, Gladston. *Manual de Direito para administração hoteleira*. São Paulo: Atlas, 2002.

MEDLIK, S.; INGRAM, H. *Introdução à hotelaria: gerenciamento e serviços*. Rio de Janeiro: Ed. Campus, 2002.

MIRANDA, Sonia Marly de Arruda e. *Controle de qualidade dos meios de hospedagem de turismo aplicado pela Embratur: um estudo crítico*. Dissertação (Mestrado em Ciências da Comunicação) - Universidade de São Paulo/USP, São Paulo, 1993.

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DE TURISMO. *Turismo Internacional: uma perspectiva global*. Porto Alegre: Bookman, 2003.

RICCI, Renato. *Hotel: gestão competitiva no século XXI: ferramentas práticas de gerenciamento aplicadas à hotelaria*. Rio de Janeiro: Ed. Qualitymark, 2002.

RICCI, Renato; LAMPRECHT, James. *Padronizando o sistema da qualidade na hotelaria mundial*. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2001.

RODRIGUES, Santiago Ricardo. *Classificação Hoteleira: sua relevância para os meios de hospedagem*. Dissertação (Mestrado em Turismo) – Centro Universitário Ibero Americano, São Paulo, 2003.

SANCHO, Amparo. *Introdução ao Turismo - Organização Mundial do Turismo*. São Paulo: Ed. Roca, 2001.

TELFER, Elisabeth. A filosofia da hospitalidade. In: LASHLEY, C.; MORRISON, A (orgs). *Em busca da hospitalidade: perspectivas para um mundo globalizado*. Barueri: Manole, 2004.

THEOBALD, W. F. (Org.). *Turismo global*. São Paulo: Ed. Senac, 2002.

TRICKER, RAY. *ISO 9001: 2000 for small business*. Ed. BUTTERWORTH-HEINEMAN, 2005.

TRIGO, Luiz Gonzaga Godoi. *Sociedade pós-industrial e o profissional em turismo*. Campinas: Papirus, 2002.

VALDÉS, Jesús Álvares. *Marketing estratégico e estratégia competitiva de empresas turísticas: um estudo de caso da cadeia hoteleira Sol Meliá*. Tese (Doutorado em Administração)-USP/SP, São Paulo, 2003.

VALLEN, Gary; VALLEN, Jerome. *Check in, check out: gestão de prestação de serviços em hotelaria*. Porto Alegre: Bookman, 2003.

WALKER, John. *Introdução à hospitalidade*. Barueri, Manole, 2002.

WANDERLEY, Henrique. *A percepção dos hóspedes quanto aos atributos oferecidos pelos hotéis voltados para o turismo de negócios na cidade de São Paulo*. Dissertação (Mestrado em Engenharia Civil) - Universidade de São Paulo/USP, São Paulo/SP, 2004.

ZACHARIAS, Oceano J. *ISO 9000-2000: Conhecendo e implementando uma estratégia de gestão empresarial*. São Paulo: Ed. QUALITY, 2001.

ZAGAT, Survey. *2002 top U.S. Hotels, Resorts & Spas*. Ed. Zagat Survey, 2001.

MÍDIA ELETRÔNICA DOCUMENTOS ON- LINE CONSULTADOS

AMERICAN AUTOMOBILE ASSOCIATION. Sector one: overview. Disponível em:
<<http://www.aaanewsroom.net/Assets/Files/OldFiles/lodging1a.doc>> Acesso em: 28 dez. 2005.

AMERICAN AUTOMOBILE ASSOCIATION. Sector two: the diamond rating process. Disponível em:
<<http://www.aaanewsroom.net/Assets/Files/OldFiles/lodging2a.doc>> Acesso em: 28 dez. 2005.

AMERICAN AUTOMOBILE ASSOCIATION. Sector three: the diamond rating criteria. Disponível em: <<http://www.aaanewsroom.net/Assets/Files/OldFiles/lodging3a.doc>> Acesso em: 28 dez. 2005

AMERICAN HOTEL & LODGING ASSOCIATION. History of lodging. Disponível em: <http://www.ahla.com/products_lodging_history.asp> Acesso em: 03 mar. 2004.

AMERICAN HOTEL & LODGING ASSOCIATION. 2005 Lodging industry profile. Disponível em: <<http://www.ahla.com/pdf/Lodging-Ind-Profile-2005.pdf>> Acesso em: 28 dez. 2005.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DA INDÚSTRIA HOTELEIRA. Capítulo I - denominação, sede, objeto, duração. Disponível em: <<http://www.abih.com.br/principal/entidade/estatuto.php>> Acesso em: 04 jul. 2005.

AUTOMOBILE ASSOCIATION. Common Standards for Hotels. Disponível em: <<http://www.theaa.com/lifestyle/news/Hotels%20english.pdf>> Acesso em: 27 dez. 2005.

AUTOMOBILE ASSOCIATION. Common Standards for Guest Accommodations. Disponível em: <<http://www.theaa.com/lifestyle/news/Guest%20House%20english.pdf>> Acesso em: 27 dez. 2005.

BRASIL. MINISTÉRIO DO TURISMO. Decreto nº4, de 26 de Novembro de 2004. Disponível em: <<http://institucional.turismo.gov.br/mintur/parser/ministerio/legislacao/item.cfm?id=069FE8B1-E07D-D342-820886AA18E01660>>. Acesso em: 27 jun. 2005.

BRASIL. MINISTÉRIO DO TURISMO. Decreto n.º 5406, de 30 de Março de 2005. Disponível em: <<http://institucional.turismo.gov.br/mintur/parser/ministerio/legislacao/item.cfm?id=069FD529-E07D-D342-8241B3F7EB7C4119>>. Acesso em: 27 jun. 2005.

BRASIL. MINISTÉRIO DO TURISMO. Decreto nº84.910/80, de 15 de julho de 1980. Disponível em: <<http://institucional.turismo.gov.br/mintur/parser/ministerio/legislacao/item.cfm?id=069FD46E-E07D-D342-82D9260D79DDEB5C>>. Acesso em: 27 jun. 2005.

BRASIL. MINISTÉRIO DO TURISMO. Deliberação Normativa nº429, de 23 de Abril de 2002. Disponível em: <<http://institucional.turismo.gov.br/mintur/parser/ministerio/legislacao/item.cfm?id=069FDFC8-E07D-D342-82037CB17AB51BB4>>. Acesso em: 27 jun. 2005.

BRASIL. MINISTÉRIO DO TURISMO. Lei nº8181, de 28 de Março de 1991. Disponível em: <<http://institucional.turismo.gov.br/mintur/parser/ministerio/legislacao/item.cfm?id=069FE362-E07D-D342-8289CD8F72A295BA>>. Acesso em: 27 jun. 2005.

HOTELS MAGAZINE. HOTELS' Consortia 25: Seminal Times For Consortia. Disponível em: <<http://www.hotelsmag.com/archives/2005/07/consortia-25.asp?dt=1>> Acesso em: 11 out. 2005

ISRAELIAN E.; BECKER, K.; SEIXAS, M.; RÖPKE, S. Uma introdução às normas da série ISO 9000. São Paulo, 1996. Disponível em: <<http://alchemy.iq.usp.br/sedimentando/iso.htm>> Acesso em: 18 ago 2005.

MILLER, Griffin. Consortia Reinvent Themselves. 2000. Disponível em: <<http://www.hotelsmag.com/archives/2000/11/hotel-consortia-IndeCorp.asp>> Acesso em: 17 ago. 2005.

MERGUIZZO, Marco Aurélio. São Paulo: Hotelaria em alta. São Paulo, 2001. Disponível em: <<http://gowheresp.terra.com.br/29/hotelaria.htm>> Acesso em: 07 jul. 2005.

MOBIL TRAVEL GUIDE. Mobil Stars: Lodging Star Definitions. Disponível em: <http://www.mobiltravelguide.com/mtg/content/brands/pdf/criteria_hotel.pdf> Acesso em: 02 dec. 2005.

MOBIL TRAVEL GUIDE. Mobil Stars: Spa Star Definitions. Disponível em: <http://www.mobiltravelguide.com/mtg/content/brands/pdf/criteria_spa.pdf> Acesso em: 02 dec. 2005.

NOBLES, H. Six Hotels added to AAA Five Diamond Winners for 2006: Complete List of 88 AAA Five Diamond Hotels and 62 AAA Five Diamond Restaurants. 2005. Disponível em: <http://www.hotel-online.com/News/PR2005_4th/Nov05_AAADiamonds.html> Acesso em: 20 dez. 2005.

NOBLES, H. The 2005 Mobil Five-Stars Awarded to 31 Lodgings and 14 Restaurants . 2005. Disponível em: <http://www.hotel-online.com/News/PR2004_4th/Nov04_MobilFiveStar.html> Acesso em: 20 dez. 2005.

NOBLES, H. Star vs 5 Diamond: What's the Difference? 2005. Disponível em: <http://www.hotel-online.com/News/PR2004_4th/Nov04_StarsDiamonds.html> Acesso em: 20 dez. 2005.

NOBLES, H.; THOMPSON, C. What is a Boutique Hotel? 2001. Disponível em: <http://www.hotel-online.com/News/PR2001_4th/Oct01_BoutiqueAttributes.html> Acesso em: 17 ago. 2005.

Sant'Anna, Adriano. Hospedagens com consciência ambiental. 2001. Disponível em: <<http://www.brasilviagem.com/materia/?CodMateria=45>> Acesso em: 18 ago. 2005.

WORLD TOURISM ORGANIZATION. The join to WTO & IH&RA study on travel classification. Disponível em: <http://www.world-tourism.org/quality/E/events/conf_apr04/wtoihra_hcstudy.pdf> Acesso em: 12 mar. 2005.

MÍDIA ELETRÔNICA SITES CONSULTADOS

AAA - American Automobile Association
<<http://www.aaa.com>> Acesso em: 25 jun. 2005.

AA - Automobile Association
<<http://www.theaa.com>> Acesso em: 05 jul. 2005.

ABIH - Associação Brasileira da Indústria Hoteleira.
<<http://www.abih.com.br/site.php>> Acesso em: 04 jul. 2005.

Accor Hotels
<<http://www.accorhotels.com.br>> Acesso em: 20 dez. 2005

Best Western

<<http://www.bestwestern.com>> Acesso em: 01 dez. 2005

BSH International

<<http://www.bshinternational.com/index.htm>>

Cendant

<http://www.cendant.com/about-cendant/hospitality-services/hotel_group.html> Acesso em: 02 dez. 2005

Intercontinental Hotels Group

<<http://www.ichotelsgroup.com>> Acesso em: 01 dez. 2005

Marriott

<<http://marriott.com/default.mi>> Acesso em: 01 dez. 2005

Michelin Guide

<<http://www.viamichelin.com/viamichelin/gbr/dyn/controller/Hotels>> Acesso em: 06 jul. 2005

Ministério do Turismo - Institucional

<<http://institucional.turismo.gov.br>> Acesso em: 27 jul. 2005

Mobil Travel Guide

<<http://www.mobiltravelguide.com>> Acesso em: 06 jul. 2005

Revista Playboy

<<http://playboy.abril.com.br/guiademoteis/>> Acesso em: 03 dez. 2005

BIBLIOGRAFIA

CHON, K.; SPARROWE, R.(Org.). *Hospitalidade – conceitos e aplicações*. São Paulo: Pioneira Thompson Learning, 2003.

CRUZ, Rita de Cássia Ariza. Hospitalidade turística e fenômeno urbano no Brasil: considerações gerais. In: DIAS, Célia Maria de Moraes (Org.). *Hospitalidade: reflexões e perspectivas*. Barueri, Ed. Manole, 2002.

DENCKER, Ada de Freitas Maneti. *Planejamento e gestão em turismo e hospitalidade*. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2004.

GRAY, William S.; LIGUORI, Salvatore C. *Hoteles y Moteles: administración y funcionamiento*. Mexico: Ed Trillas, 1995.

LAWSON, Fred. *Hotéis & Resorts: planejamento, projeto e reforma*. Porto Alegre: Bookman, 2003.

LYNCH, P; MACWHANNELL, D. Hospitalidade doméstica e comercial. In: LASHLEY, C.; MORRISON, A (orgs). *Em busca da hospitalidade: perspectivas para um mundo globalizado*. Barueri: Manole, 2004.

MAUSS, Marcel. *Ensaio sobre a Dádiva - forma e razão da troca nas sociedades arcaicas*. In: *Sociologia e Antropologia*. São Paulo: EPU/Edusp, 1974.

MILL, Robert Christie. *Resorts: management and operation*. Ed. IE-Wiley, 2001.

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DE TURISMO. *Turismo Internacional: uma perspectiva global*. Porto Alegre: Bookman, 2003.

SERSON, Fernando M. *Hotelaria: a busca da excelência*. Cobra Editora e Mark, 1999.

WADA, Elisabeth Kyoko. Reflexões de uma aprendiz da hospitalidade. In: DENCKER, A.; BUENO, M (orgs). *Hospitalidade: cenários e oportunidades*. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2003.

WAGEN, Lynn Van der; DAVIES, Christine. *Supervisão e liderança em turismo e hotelaria*. São Paulo: Contexto, 2001.

ZAGAT, Survey. *2002 top U.S. Hotels, Resorts & Spas*. Ed. Zagat Survey, 2001.

APÊNDICE 01 – Modelo de questionário enviado para os hotéis

Caro Sr. X, bom dia!

Conforme conversamos pelo telefone ontem, envio a pauta e as questões em relação ao assunto "classificação hoteleira". A entrevista faz parte de uma pesquisa do Mestrado da Universidade Anhembi Morumbi – SP. O objetivo da pesquisa é analisar de que maneira os hotéis de luxo da cidade de São Paulo analisam o sistema oficial de classificação hoteleira por estrelas no país.

Para apresentar o assunto, foi redigida abaixo uma breve introdução sobre o tema. Após, há questões que são de vital importância para a conclusão desta pesquisa. O autor da pesquisa compromete-se a enviar uma cópia do trabalho final para apreciação do entrevistado, no intuito de preservação às informações disponibilizadas pelo mesmo.

O presente documento também é uma autorização para divulgação das informações coletadas em entrevista solicitada por e-mail no dia 08 de janeiro de 2005. Este instrumento serve também para garantir que as informações são verossímeis e não podem ser alteradas na sua transcrição, permitindo-se assim a preservação da ética junto à empresa, que gentilmente forneceu os dados relevantes à pesquisa.

Agradeço a colaboração!

Mestrado em Hospitalidade / Universidade Anhembi Morumbi-SP

Introdução ao tema:

No mundo todo, existem diversos sistemas de classificação hoteleira por categorias. Um sistema muito conhecido é aquele baseado na divisão das categorias por estrelas. Segundo a OMT (Organização Mundial do Turismo), a classificação hoteleira por estrelas é um importante instrumento para orientar a demanda no processo de escolha do meio de hospedagem, pois é um instrumento que permite o usuário conhecer a categoria do hotel (de simples a luxuoso) e as tarifas cobradas.

No Brasil, o primeiro sistema oficial de classificação hoteleira, instituído pela Embratur em 1978, entrou em desuso no ano de 1997, devido aos seus critérios privilegiarem os equipamentos físicos em detrimento aos serviços prestados. No ano de 2002, uma nova classificação nacional foi instituída, atualmente administrada pela ABIH (Associação Brasileira da Indústria Hoteleira) e pelo Ministério do Turismo. Segundo a ABIH, esta nova classificação (de caráter não obrigatório) avalia equilibradamente os critérios relacionados aos equipamentos e a prestação de serviços dos hotéis.

Destaca-se que até dezembro de 2005, apenas 29 hotéis brasileiros eram classificados por esse sistema governamental de classificação (AM - 01, BA - 02, CE - 06, GO - 01, MA - 01, MG - 01, PE - 02, PR - 05, RJ - 07, RN - 02, SC - 01), no qual NENHUM deles pertencia ao Estado de São Paulo.

Diante deste paradigma, esta entrevista objetiva compreender o comportamento da hotelaria de luxo da cidade de São Paulo em relação ao contexto da classificação oficial dos meios de hospedagem brasileiros.

Mais informações sobre a classificação oficial do governo brasileiro:

<http://www.abih.com.br/principal/estaduais/index.php?show=25> (clique no link "classificação", no menu à esquerda)

Questão 01 – Analisando o mercado hoteleiro mundial, qual é a opinião do Hotel X em relação aos sistemas de classificação hoteleiros por estrelas?

Questão 02 – O que o atual sistema de classificação hoteleira instituído pela ABIH/Ministério do Turismo representa para o Hotel X? É um instrumento que condiz com a realidade e necessidade do hotel?

Questão 03 – A que fato se atribui o desinteresse do Hotel X na solicitação da atual classificação hoteleira da ABIH/Ministério do Turismo?

Questão 04 – Analisando o mercado da hotelaria de luxo da cidade de São Paulo, seria possível analisar quais fatores justificariam a ausência de hotéis paulistanos na solicitação da classificação da ABIH/Ministério do Turismo?

Questão 05 – O fato de nenhum hotel de São Paulo ter solicitado a classificação hoteleira da ABIH/Ministério do Turismo tem alguma relação com o desinteresse por parte do Hotel X?

Questão 06 – Já que não utiliza a classificação por estrelas, que outras ferramentas o Hotel X utiliza para divulgar sua categoria e/ou segmentação para a demanda?

Questão 07 – Cite se algo poderia ser mudado na atual diretriz da classificação hoteleira da ABIH/Ministério do Turismo para gerar o interesse na solicitação por parte do Hotel X.

APÊNDICE 02 – Modelo de questionário enviado para a ABIH

Caro Sr. X, bom dia!

Conforme conversamos pelo telefone ontem, envio a pauta e as questões em relação ao assunto "classificação hoteleira". A entrevista faz parte de uma pesquisa do Mestrado da Universidade Anhembi Morumbi – SP. O objetivo da pesquisa é analisar de que maneira os hotéis de luxo da cidade de São Paulo analisam o sistema oficial de classificação hoteleira por estrelas no país.

Para apresentar o assunto, foi redigida abaixo uma breve introdução sobre o tema. Após, há questões que são de vital importância para a conclusão desta pesquisa. O autor da pesquisa compromete-se a enviar uma cópia do trabalho final para apreciação do entrevistado, no intuito de preservação às informações disponibilizadas pelo mesmo.

O presente documento também é uma autorização para divulgação das informações coletadas em entrevista solicitada por e-mail no dia 08 de janeiro de 2005. Este instrumento serve também para garantir que as informações são verossímeis e não podem ser alteradas na sua transcrição, permitindo-se assim a preservação da ética junto à empresa, que gentilmente forneceu os dados relevantes à pesquisa.

Agradeço a colaboração!

Mestrado em Hospitalidade / Universidade Anhembi Morumbi-SP

.....
Questão 01 – Analisando o mercado hoteleiro mundial, qual é opinião da ABIH em relação aos sistemas de classificação hoteleiros por estrelas no mundo?

Questão 02 – Até janeiro de 2006, menos de 30 hotéis brasileiros eram classificados oficialmente pela ABIH. Na sua visão, por qual motivo o atual sistema de classificação ainda é pouco utilizado pelos hotéis brasileiros?

Questão 03 – Analisando o mercado da hotelaria de luxo da cidade de São Paulo, seria possível analisar quais fatores justificariam a ausência de hotéis paulistanos na solicitação da classificação da ABIH?

Questão 04 – Como a ABIH analisa a existência de outros sistemas de classificação não oficiais existentes, como guias turísticos, revistas e sites na internet? Eles de alguma forma prejudicam a atuação do atual sistema da ABIH?

Questão 05 – Os hotéis brasileiros dão sugestões solicitando mudanças nos critérios adotados pela ABIH na classificação dos hotéis? Quais seriam as sugestões mais solicitadas?

APÊNDICE 03 – Modelo de questionário enviado para a ABAV-SP

Sr. Herbert:

Encaminho as respostas (em azul) do presidente da ABAV/SP, Juarez Cintra.

Atenciosamente,

Luiz Henrique Miranda

AMlgo! (11) 3873-5488

Celular (11) 9658-8766

lhmiranda@pressclub.com.br

www.pressclub.com.br

----- Original Message -----

From: Herbert Polizel

To: redacao@pressclub.com.br ; lhmiranda@pressclub.com.br

Sent: Friday, January 20, 2006 1:47 AM

Subject: A/C Sra Adriana ou Sr. Luiz Henrique

Caros Srs. Adriana ou Luiz Henrique,

Bom dia!

Conforme contato realizado, a sra. Cida solicitou que eu lhe enviasse este e-mail.

Sou da Universidade Anhembi Morumbi e estou realizando uma pesquisa sobre o sistema oficial de classificação hoteleira por estrelas no país. A pesquisa será publicada em dissertação de mestrado, que será defendida no mês de março/2006.

Como as agências de viagem possuem uma relação intrínseca com os processos de divulgação dos hotéis, solicito a possibilidade do presidente da ABAV, Sr. Juarez Cintra Filho, em responder uma entrevista que contém 5 questões sobre o assunto. Segue abaixo a pauta e as questões da mesma.

Para apresentar o assunto, foi redigida abaixo uma breve introdução sobre o tema. Após, há 5 questões que são de vital importância para a conclusão desta pesquisa. O autor da pesquisa compromete-se a enviar uma cópia do trabalho final para apreciação do entrevistado, no intuito de preservação às informações disponibilizadas pelo mesmo.

O presente documento também é uma autorização para divulgação das informações coletadas em entrevista solicitada por e-mail no dia 20 de janeiro de 2005. Este instrumento serve também para garantir que as informações são verossímeis e não podem ser alteradas na sua transcrição, permitindo-se assim a preservação da ética junto à empresa, que gentilmente forneceu os dados relevantes à pesquisa.

Herbert Polizel

Mestrado em Hospitalidade / Universidade Anhembi Morumbi-SP

.....

Introdução ao tema:

No mundo todo, existem diversos sistemas de classificação hoteleira por categorias. Um sistema muito conhecido é aquele baseado na divisão das categorias por estrelas. Segundo a OMT (Organização Mundial do Turismo), a classificação hoteleira por estrelas é um importante instrumento para orientar a demanda no processo de escolha do meio de hospedagem, pois é um instrumento que permite o usuário conhecer a categoria do hotel (de simples a luxuoso) e as tarifas cobradas.

No Brasil, o primeiro sistema oficial de classificação hoteleira, instituído pela Embratur em 1978, entrou em desuso no ano de 1997, devido aos seus critérios privilegiarem os equipamentos físicos em detrimento aos serviços prestados. No ano de 2002, uma nova classificação nacional foi instituída, atualmente administrada pela ABIH (Associação Brasileira da Indústria Hoteleira) e pelo Ministério do Turismo. Segundo a ABIH, esta nova classificação (de caráter não obrigatório) avalia equilibradamente os critérios relacionados aos equipamentos e a prestação de serviços dos hotéis.

Destaca-se que até dezembro de 2005, apenas 29 hotéis brasileiros eram classificados por esse sistema governamental de classificação (AM - 01, BA - 02, CE - 06, GO - 01, MA - 01, MG - 01, PE - 02, PR - 05, RJ - 07, RN - 02, SC - 01), no qual NENHUM deles pertencia ao Estado de São Paulo.

Diante deste paradigma, esta entrevista objetiva compreender o comportamento da hotelaria de luxo da cidade de São Paulo em relação ao contexto da classificação oficial dos meios de hospedagem brasileiros.

Mais informações sobre a classificação oficial do governo brasileiro:

<http://www.abih.com.br/principal/estaduais/index.php?show=25> (clique no link "classificação", no menu à esquerda)

Questão 01 – Analisando o mercado hoteleiro mundial, qual é a opinião da ABAV em relação aos sistemas de classificação hoteleiros por estrelas?

As estrelas constituem a única referência de qualidade reconhecida pelo senso-comum, que desconhece a metodologia empregada nos processos classificatórios conviventes nos mercados nacional e internacional.

Questão 02 – O que o atual sistema de classificação hoteleira instituído pela ABIH/Ministério do Turismo representa para a ABAV? É um instrumento que condiz com a realidade e necessidade da rede?

Todo sistema de classificação, desde que seja capaz de contribuir com a organização setorial, atinge o seu principal objetivo. Neste sentido, a contribuição da entidade representativa do segmento (ABIH) confere legitimidade à iniciativa.

Questão 03 – Analisando o mercado da hotelaria de luxo da cidade de São Paulo, seria possível analisar quais fatores justificariam a ausência de hotéis paulistanos na solicitação da classificação da ABIH/Ministério do Turismo?

Eventuais divergências de caráter técnico-comercial devem ser superadas entre os pares, de modo a fortalecer o segmento hoteleiro e de proporcionar referências adequadas ao posicionamento mercadológico de cada empreendimento.

Questão 04 – Já que os hotéis de São Paulo não utilizam a classificação por estrelas, que outras ferramentas as Agências de Turismo utilizam para divulgar a categoria dos hotéis para seus clientes?

As bandeiras hoteleiras, certificações de qualidade e classificações privadas constituem as opções e os recursos adotados à recomendação ou não de um Hotel. Na prática, as agências tendem a obter de cada cliente (da pessoa física ou jurídica) os critérios e os parâmetros que ajudam na avaliação e na venda.

Questão 05 – Cite se algo poderia ser mudado na atual diretriz da classificação hoteleira da ABIH/Ministério do Turismo para gerar o interesse na solicitação por parte dos hotéis de São Paulo.

- Espaço livre para comentários e sugestões:

APÊNDICE 04 – Roteiro de entrevista feita na consultoria BSH Travel Research

São Paulo, 18 de janeiro de 2005.

Documento para concessão e autorização de divulgação de informações

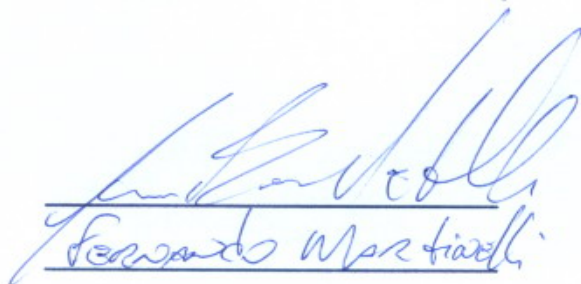
O presente documento é uma autorização para divulgação das informações coletadas na entrevista realizada com o Sr. Fernando, consultor da BSH Travel Research, no dia 18 de janeiro de 2005.

Este instrumento serve também para garantir que as informações são verossímeis e não podem ser alterada na sua transcrição, permitindo-se assim a preservação da ética junto à empresa, que gentilmente forneceu os dados relevantes à pesquisa ANÁLISE DAS JUSTIFICATIVAS DE SOLICITAÇÃO DA CLASSIFICAÇÃO OFICIAL DOS MEIOS DE HOSPEDAGEM PELOS HOTÉIS DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO-SP

Neste ato, o autor da pesquisa compromete-se a enviar uma cópia do trabalho final para apreciação do entrevistado, no intuito de preservação as informações disponibilizadas pelo mesmo.

A adulteração dos dados, ou a quebra de ética por parte do autor da pesquisa podem ser puníveis com as devidas medidas legais.

Neste ato celebram este acordo os senhores Fernando Martini Consultor da BSH Travel Research, e Herbert Henji Polizel, autor da pesquisa.



Fernando Martini

BSH Travel Research



Herbert Henji Polizel

Autor da Pesquisa

Questão 01 – Analisando o mercado hoteleiro mundial, qual é opinião da BSH em relação aos sistemas de classificação hoteleiros por estrelas?

Questão 02 – O que o atual sistema de classificação hoteleira instituído pela ABIH/Ministério do Turismo representa para a BSH? É um instrumento que condiz com a realidade e necessidade do mercado nacional?

Questão 03 – Analisando o mercado da hotelaria de luxo da cidade de São Paulo, seria possível analisar quais fatores justificariam a ausência de hotéis paulistanos na solicitação da classificação da ABIH/Ministério do Turismo?

Questão 04 – Para a BSH, existem ferramentas utilizadas pelos MH de SP que façam o mesmo papel (para divulgar suas categorias e/ou segmentação para a demanda) que a classificação da ABIH/Ministério do Turismo?

Questão 05 – Cite se algo poderia ser mudado na atual diretriz da classificação hoteleira da ABIH/Ministério do Turismo para gerar o interesse na solicitação por parte dos MH de SP.

Abordar outros assuntos (se houver tempo): modelos de administração, Guia Quatro Rodas, administração de redes, classificação por segmentação.

ANEXO 01 – REGULAMENTO GERAL DOS MEIOS DE HOSPEDAGEM

Art. 1º - O presente Regulamento dispõe sobre os Meios de Hospedagem, estabelecendo:

- I - o conceito de empresa hoteleira, meio de hospedagem e as expressões usualmente consagradas no exercício da atividade;
- II - os requisitos exigidos para operação e funcionamento dos estabelecimentos;
- III - as condições para contratação dos serviços de hospedagem.

Art. 2º - Considera-se empresa hoteleira a pessoa jurídica, constituída na forma de sociedade anônima ou sociedade por quotas de responsabilidade limitada, que explore ou administre meio de hospedagem e que tenha em seus objetivos sociais o exercício de atividade hoteleira, observado o Art. 4º do Decreto nº 84.910, de 15 de julho de 1980.

Art. 3º - Considera-se meio de hospedagem o estabelecimento que satisfaça, cumulativamente, às seguintes condições:

- I - seja licenciado pelas autoridades competentes para prestar serviços de hospedagem;
- II - seja administrado ou explorado comercialmente por empresa hoteleira e que adote, no relacionamento com os hóspedes, contrato de hospedagem, com as características definidas neste Regulamento e nas demais legislações aplicáveis;

Parágrafo único - Observadas as disposições do presente Regulamento, os meios de hospedagem oferecerão aos hóspedes, no mínimo:

- I - alojamento, para uso temporário do hóspede, em Unidades Habitacionais (UH) específicas a essa finalidade;
- II - serviços mínimos necessários ao hóspede, consistentes em:
 - a) Portaria/recepção para atendimento e controle permanentes de entrada e saída;
 - b) Guarda de bagagens e objetos de uso pessoal dos hóspedes, em local apropriado;
 - c) Conservação, manutenção, arrumação e limpeza das áreas, instalações e equipamentos. III - padrões comuns estabelecidos no Art. 7º deste Regulamento.

Art. 4º - Unidade Habitacional-UH é o espaço, atingível a partir das áreas principais de circulação comuns do estabelecimento, destinado à utilização pelo hóspede, para seu bem-estar, higiene e repouso.

Art. 5º - Quanto ao tipo, as UH dos meios de hospedagem são as seguintes:

- I - quarto - UH constituída, no mínimo, de quarto de dormir de uso exclusivo do hóspede, com local apropriado para guarda de roupas e objetos pessoais.
- II - apartamento - UH constituída, no mínimo, de quarto de dormir de uso exclusivo do hóspede, com local apropriado para guarda de roupas e objetos pessoais, servida por banheiro privativo;
- III - suíte - UH especial constituída de apartamento, conforme definido no inciso II, deste artigo, acrescido de sala de estar.

§ 1º - Poder-se-á admitir, especialmente para determinados tipos de meios de hospedagem a serem definidos pela EMBRATUR, Unidades Habitacionais distintas daquelas referidas neste artigo.

§ 2º - As UH poderão ser conjugadas e adaptadas para funcionamento como sala de estar e/ou quarto de dormir, sendo, entretanto, sempre consideradas, para efeito de avaliação, como duas ou mais UH distintas.

Art. 6º - Entende-se por diária o preço de hospedagem correspondente à utilização da UH e dos serviços incluídos, observados os horários fixados para entrada (check-in) e saída (check-out).

§ 1º - O estabelecimento fixará o horário de vencimento da diária à sua conveniência ou de acordo com os costumes locais ou ainda conforme acordo direto com os clientes

§ 2º - Poderão ocorrer formas diferenciadas de cobrança de diária, conforme conveniência e acordo entre o meio de hospedagem e os hóspedes.

§ 3º - Quando não especificado o número de ocupantes da UH, a diária básica referir-se-á, sempre, à ocupação da UH por duas pessoas.

Art. 7º - Os padrões comuns a todos os meios de hospedagem são os seguintes:

I - Quanto a posturas legais:

- a) licenciamento pelas autoridades competentes para prestar serviços de hospedagem, inclusive dos órgãos de proteção ambiental;

- b) administração ou exploração comercial, por empresa hoteleira, conforme o Art. 2º deste Regulamento;
- c) oferta de alojamento temporário para hóspedes, mediante adoção de contrato, tácito ou expresso, de hospedagem e cobrança de diária, pela ocupação da UH;
- d) exigências da legislação trabalhista, especialmente no que se refere a vestiários, sanitários e local de refeições de funcionários e Comissões de Prevenção de Acidentes de Trabalho - CIPA.

II - Quanto a aspectos construtivos:

- a) edificações construídas ou expressamente adaptadas para a atividade;
- b) áreas destinadas aos serviços de alojamento, portaria/recepção, circulação, serviços de alimentação, lazer e uso comum, e outros serviços de conveniência do hóspede ou usuário, separadas entre si e no caso de edificações que atendam a outros fins, independentes das demais;
- c) proteção sonora, conforme as normas da Associação Brasileira de Normas Técnicas - ABNT – e legislação aplicáveis;
- d) salas e quartos de dormir das UH dispor de aberturas para o exterior, para fins de iluminação e ventilação;
- e) todos os banheiros dispor de ventilação natural, com abertura direta para o exterior, ou através de duto;
- f) serviços básicos de abastecimento de água que não prejudiquem a comunidade local, bem como de energia elétrica, rede sanitária, tratamento de efluentes e coleta de resíduos sólidos, com destinação adequada;
- g) facilidades construtivas, de instalações e de uso, para pessoas com necessidades especiais, de acordo com a NBR 9050 - 1994, em prédio com projeto de arquitetura aprovado pela Prefeitura Municipal, como meio de hospedagem, após 12 de agosto de 1987. Em caso de projetos anteriores, o meio de hospedagem deverá dispor de sistema especial de atendimento.

III - Quanto a equipamentos e instalações:

- a) instalações elétricas e hidráulicas de acordo com as normas da Associação Brasileira de Normas Técnicas - ABNT - e legislação aplicável;
- b) instalações de emergência, para a iluminação de áreas comuns e para o funcionamento de equipamentos indispensáveis à segurança dos hóspedes;
- c) elevador para passageiros e cargas, ou serviço, em prédio com quatro ou mais pavimentos, inclusive o térreo, ou conforme posturas municipais;
- d) instalações e equipamentos de segurança contra incêndio e pessoal treinado a operá-lo, de acordo com as normas estabelecidas e pelo Corpo de Bombeiros local;
- e) quarto de dormir da UH mobiliado, no mínimo, com cama, equipamentos para a guarda de roupas e objetos pessoais, mesa-de-cabeceira e cadeira.

IV - Quanto a serviços e gestão:

- a) portaria/recepção apta a permitir a entrada, saída, registro e liquidação de conta dos hóspedes, durante as 24 horas do dia;
- b) registro obrigatório do hóspede no momento de sua chegada ao estabelecimento, por meio de preenchimento da Ficha Nacional de Registro de Hóspedes - FNRH, aprovada pela EMBRATUR;
- c) limpeza e arrumação diária da UH, fornecimento e troca de roupa de cama e banho, bem como de artigos comuns de higiene pessoal, por conta do estabelecimento;
- d) serviços telefônicos prestados aos hóspedes de acordo com os regulamentos internos dos estabelecimentos e as normas e procedimentos adotados pelas concessionárias dos serviços, ou pelo poder concedente;
- e) imunização permanente contra insetos e roedores;
- f) pessoal de serviço em quantidade e com a qualificação necessárias ao perfeito funcionamento do meio de hospedagem;
- g) pessoal mantido permanentemente uniformizado e/ou convenientemente trajado, de acordo com as funções que exercem;
- h) meios para pesquisar opiniões e reclamações dos hóspedes e solucioná-las;
- i) observância das demais normas e condições necessárias à segurança, saúde/higiene e conservação/manutenção do meio de hospedagem, para atendimento ao consumidor.

§ 1º - Nas localidades não servidas ou precariamente servidas por redes de serviços públicos, a satisfação dos itens obrigatórios, cujo atendimento dependa da existência dessas redes, será apreciada, caso a caso, pela EMBRATUR.

§ 2º - Serão exigidas condições específicas de proteção, observadas as normas e padrões estabelecidos pelos órgãos governamentais competentes, para os meios de hospedagem localizados no interior ou nas proximidades de:

- a) unidades de conservação, ou protegidas pela legislação ambiental vigente;
- b) aeroportos, estações viárias, vias industriais, ou estabelecimentos que ofereçam problemas especiais de poluição ambiental e sonora.

§ 3º - As portas entre UH conjugáveis deverão dispor de sistema que somente possibilite sua abertura, quando por iniciativa mútua dos ocupantes de ambas as UH.

§ 4º - As condições dos locais de trabalho e de uso dos empregados, no estabelecimento, serão mantidas, no que se refere à segurança, higiene e medicina do trabalho, em estrita observância ao disposto na Consolidação das Leis de Trabalho, ou nos atos que a modifiquem.

Art. 8º - Os contratos para reserva de acomodações e hospedagem deverão ser sempre consubstanciados por documentos escritos, constituídos de:

I - no caso de reserva de acomodações: troca de correspondências (inclusive via fax e Internet) entre os responsáveis pelo meio de hospedagem, ou seus prepostos, e o hóspede, ou agente de turismo contratante;

II - no caso do contrato de hospedagem propriamente dito pela entrega pelo estabelecimento, durante o registro do hóspede (check-in), de ficha Nacional de Registro de Hóspede - FNRH, em modelo aprovado pela EMBRATUR, para preenchimento, assinatura e devolução pelo hóspede;

§ 1º - Respeitadas as reservas confirmadas, o estabelecimento não poderá se negar a receber hóspedes, salvo por motivo justificável ou previsto na legislação em vigor.

§ 2º - Será vedada a utilização, em qualquer procedimento ou documento que consubstancie o contrato referido neste artigo, de condição ou cláusula abusiva a que se refere o artigo 51, da Lei nº 8.078, de 11/09/90 (Código de Defesa do Consumidor).

§ 3º - Para os fins deste artigo, todos os compromissos do meio de hospedagem e os em relação a seus hóspedes, bem como as obrigações destes deverão ser divulgados adequadamente.

§ 4º - As informações referidas no parágrafo anterior deverão estar à disposição, do hóspede, sempre que solicitado.

§ 5º - Os responsáveis pelos meios de hospedagem deverão garantir prioridade de ocupação a pessoas portadoras de deficiência, nas UH adaptadas para seu uso.

Art. 9º - Os meios de hospedagem deverão fornecer mensalmente, ao Órgão Estadual de Turismo competente, da Unidade da Federação em que se localizarem, as seguintes informações:

I - perfil dos hóspedes recebidos, distinguindo os estrangeiros dos nacionais;

II - registro quantitativo de hóspedes, com taxas de ocupação e permanência médias e número de hóspedes por UH.

Art. 10 - Para os fins do artigo anterior, os meios de hospedagem utilizarão, obrigatoriamente, as informações previstas nos impressos Ficha Nacional de Registro de Hóspedes - FNRH - e Boletim de Ocupação Hoteleira - BOH, constantes dos anexos I e II, deste Regulamento.

§ 1º - Às informações da Ficha Nacional de Registro de Hóspedes - FNRH - poderá ser acrescida alguma outra, de interesse do hoteleiro, desde que não prejudique o entendimento e o preenchimento do modelo de ficha oficial.

§ 2º - A FNRH poderá ser preenchida, individualmente, pelo hóspede, ou pelo próprio estabelecimento, devendo suas informações serem encaminhadas, juntamente com o BOH, até o dia 10 do mês seguinte ao de referência, por meios magnéticos, de acordo com o sistema oferecido pela EMBRATUR, ou através dos impressos utilizados.

§ 3º - As informações relativas a cada hóspede, constantes da FNRH, serão mantidas pelo período determinado pela autoridade policial competente em cada Estado, ou, na ausência desta determinação, por um período mínimo de 3 meses.

Art. 11 - A FNRH e o BOH, após devidamente processados, informarão, respectivamente, o perfil dos hóspedes e as taxas de ocupação médias, que serão postos à disposição do mercado, sem identificação individualizada dos estabelecimentos, pelos Órgãos Estaduais de Turismo.

Art. 12 - O meio de hospedagem deverá incluir nos impressos distribuídos, ou nos meios de divulgação utilizados, ainda que de forma sintética e resumida, todos os compromissos recíprocos entre o estabelecimento e o hóspede, especialmente em relação a:

I - serviços incluídos no preço da diária;

II - importâncias ou percentagens que possam ser debitadas à conta do hóspede, inclusive, quando aplicável, o adicional de serviço para distribuição aos empregados;

III - locais e documentos onde estão relacionados os preços dos serviços não incluídos na diária, tais como estacionamento, lavanderia, telefonia, serviços de quarto e outros;

IV - possibilidade da formulação de reclamações para a EMBRATUR, para o Órgão Estadual de Turismo e para o órgão local de Defesa do Consumidor, cujos telefones devem ser divulgados.

Parágrafo único - Os Regulamentos Internos dos estabelecimentos deverão observar, fielmente, as disposições do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8078/90).

Art. 13 - Os meios de hospedagem devem manter, na portaria/recepção, à disposição de seus hóspedes e usuários, livro ou outro documento próprio para registro das impressões, elogios e reclamações sobre o estabelecimento, cuja consulta periódica deverá orientar a sistematização de ações preventivas e corretivas de controle e de melhoria de qualidade do

empreendimento.

Art. 14 - Todo e qualquer preço de serviço prestado e cobrado pelo meio de hospedagem deverá ser previamente divulgado e informado em impressos e outros meios de divulgação de fácil acesso ao hóspede.

Art. 15 - Para os fins do artigo anterior, os meios de hospedagem afixarão:

I - na portaria/recepção:

- a) nome do estabelecimento;
- b) relação dos preços aplicáveis às espécies e tipos de UH;
- c) horário do início e vencimento da diária;
- d) os nomes, endereços e telefones da EMBRATUR, de seus órgãos delegados competentes, e de Defesa do Consumidor, aos quais os hóspedes poderão dirigir eventuais reclamações.
- e) a existência e quantidade de UH adaptadas para pessoas portadoras de necessidades especiais

II - Nas Unidades Habitacionais-UH: além das informações referidas no inciso anterior, mais as seguintes:

- a) a espécie e o número da UH;
- b) os preços vigentes em moeda nacional;
- c) os serviços incluídos na diária, especialmente, quando aplicáveis, os de alimentação;
- d) a data de início de vigência das tarifas;
- e) todos os preços vigentes dos serviços oferecidos pelo estabelecimento, tais como mini-refrigerador, lavanderia, ligações telefônicas, serviço de quarto e outros, afixados junto ao local em que esses serviços são oferecidos;

Parágrafo único - Havendo na mesma edificação, além das UH destinadas ao funcionamento normal do meio de hospedagem, outras para locação ou quaisquer finalidades diversas, o estabelecimento deverá expor em local de fácil visibilidade, na recepção, quantas e quais UH se destinam a cada finalidade.

Art. 16 - Os preços serão livremente fixados e praticados por todos os meios de hospedagem, observada a legislação pertinente.

Parágrafo único - Os preços serão sempre expressos em moeda nacional, admitindo-se, para fins promocionais, que os mesmos sejam divulgados no exterior em moeda estrangeira, observada a cotação correspondente prevista no câmbio oficial.

Art. 17 - É expressamente vedada a utilização de qualquer espécie de artifício ou documento, por meio de hospedagem, com o intuito de induzir o consumidor sobre classificação inexistente, ou diversa daquela efetivamente atribuída ao estabelecimento.

Parágrafo único - A adoção do procedimento referido neste artigo caracterizará a prática de propaganda enganosa mencionada na Lei nº 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor).

Art. 18 - Os meios de hospedagem que dispuserem de UH e áreas acessíveis a pessoas portadoras de deficiência deverão colocar, junto a entrada principal do estabelecimento, da placa com o Símbolo Internacional de Acesso a essa faixa de clientela.

Art. 19 - O serviço de portaria/recepção do meio de hospedagem - prioritário ao atendimento do consumidor - deverá dispor de pessoal qualificado e material promocional adequado a prestar as informações e atender as providências requisitadas pelos hóspedes.

Parágrafo único - O disposto neste artigo não justificará, em qualquer hipótese, a intermediação de serviços que constituam prática de atos atentatórios aos bons costumes e à legislação em vigor.

Art. 20 - O controle e fiscalização da EMBRATUR sobre os meios de hospedagem aplicar-se-ão, indistintamente, sobre os estabelecimentos classificados, ou não, pela EMBRATUR.

Art. 21 - As vistorias de controle e fiscalização serão realizadas diretamente pela EMBRATUR, ou por intermédio dos Órgãos Governamentais a quem a autarquia delegar estas atribuições, com o objetivo de:

- I - Orientar os meios de hospedagem sobre as normas que regem sua atividade;
- II - Verificar, no caso dos meios de hospedagem não classificados pela EMBRATUR, se existem padrões adequados ao exercício da atividade e se está sendo exercida de acordo com as normas governamentais de defesa do consumidor e com os compromissos prometidos ou explicitados para com o público e os clientes;
- III - Apurar reclamações contra os meios de hospedagem ou indícios de infração por eles praticada.

Art. 22 - É dever dos meios de hospedagem cumprir e honrar, permanentemente, os contratos ou compromissos divulgados,

explicitados ou acordados com o consumidor, especialmente as reservas e preços de hospedagem previamente ajustados.

Art. 23 - A EMBRATUR deverá providenciar instrumental específico para controle e fiscalização dos meios de hospedagem não classificados, com o fim de verificar :

I - Se as posturas legais e os padrões de operação e funcionamento, previsto neste Regulamento, estão sendo fielmente observados pelos estabelecimentos;

II - Se existem padrões mínimos de qualidade adequados ao funcionamento do estabelecimento, como meio de hospedagem;

III - Se estão sendo atendidos os direitos do consumidor, previstos na legislação vigente.

Parágrafo único -Nos casos dos incisos II e III, deste artigo, a EMBRATUR e os Órgãos Governamentais por ela delegados comunicarão os fatos às autoridades competentes para aplicação das penalidades correspondentes, inclusive de interdição do exercício da atividade, quando for o caso.

Art. 24 - Os descumprimentos às disposições deste Regulamento, bem como das demais legislações aplicáveis, sujeitarão os meios de hospedagem às penalidades de advertência, pena pecuniária, suspensão ou cancelamento da classificação e/ou interdição do estabelecimento e fechamento da empresa, conforme o caso.

Art. 25 - As disposições constantes deste Regulamento serão aplicadas, a todos os meios de hospedagem.

Art. 26 -Os casos omissos e as interpretações de situações especiais de meios de hospedagem com condições atípicas serão decididas pela EMBRATUR.

Art. 27 - O presente Regulamento entra em vigor na data da publicação desta Deliberação Normativa no Diário Oficial da União.

ANEXO 02 - MATRIZ DA CLASSIFICAÇÃO OFICIAL DOS MEIOS DE HOSPEDAGEM NO BRASIL

1	ITENS GERAIS	1★	2★	3★	4★	5★	5★ SL
1.1	POSTURAS LEGAIS						
1.1.1	Posturas municipais, estaduais e federais aplicáveis, comprovadas pelos registros, inscrições e documentações exigidos, especialmente com referência a "Habite-se", "Alvará de Localização e Funcionamento", registro como empresa hoteleira e prova de regularidade perante as autoridades ambientais, sanitárias e concessionárias de serviços públicos	✓	✓	✓	✓	✓	✓
1.1.2	Legislação quanto à proteção contra incêndio, dispendo de equipamentos e instalações exigidos pelas autoridades competentes e prevendo rotas de fuga, iluminação de emergência e providências em situações de pânico	✓	✓	✓	✓	✓	✓
1.1.3	Elevadores para passageiros e para carga/serviço em prédio de quatro ou mais pavimentos, inclusive o térreo, ou conforme as posturas municipais	✓	✓	✓	✓	✓	✓
1.1.4	Exigências da EMBRATUR, constantes da legislação de turismo, referentes a:						
	a) registro do hóspede, por intermédio de Ficha Nacional de Registro de Hóspedes - FNRH	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	b) fornecimento mensal do Boletim de Ocupação Hoteleira - BOH, preenchido	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	c) fornecimento de Cartão do Estabelecimento com o nome do hóspede e período de hospedagem				✓	✓	✓
	d) placa de classificação fixada no local determinado pela ABIH/EMBRATUR	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	e) divulgação e explicitação dos compromissos recíprocos para com o hóspede através de: e.1) Regulamento Interno, com direitos e deveres do hóspede e.2) Serviços e preços oferecidos, incluídos, ou não, na diária, divulgados na forma da legislação	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	f) Meios para pesquisar opiniões e reclamações dos hóspedes e solucioná-las	✓	✓	✓	✓	✓	✓
1.1.5	Facilidades construtivas, de instalações e de uso, para pessoas com necessidades especiais, de acordo com a NBR 9050 - 1994, em prédio com projeto de arquitetura aprovado pela Prefeitura Municipal, como meio de hospedagem, após 12 de agosto de 1987. NOTA: No caso de projetos anteriores, o meio de hospedagem deverá dispor de sistema especial de atendimento.	✓	✓	✓	✓	✓	✓
1.2	SEGURANÇA	1★	2★	3★	4★	5★	5★ SL
1.2.1	Meios para controle do uso dos cofres				✓	✓	✓
1.2.2	Circuito interno de TV ou equipamento de segurança				✓	✓	✓
1.2.3	Gerador de emergência com partida automática					✓	✓

1.2.4	Rotas de fuga sinalizadas nas áreas sociais e restaurantes			✓	✓	✓	✓
1.2.5	Serviço de segurança no estabelecimento, por intermédio de:						
	a) pessoal com formação adequada, próprio ou contratado, e com dedicação exclusiva					✓	✓
	b) porteiro (admite-se acúmulo de funções)	✓	✓	✓	✓		
1.2.6	Preparo para lidar com situações de incêndio e pânico (assalto, explosão, inundação e outros)						
	a) com equipes predeterminadas, com treinamento específico (Brigadas)				✓	✓	✓
	b) com treinamento geral do pessoal	✓	✓	✓			
1.2.7	Cobertura contra roubos, furtos e responsabilidade civil			✓	✓	✓	✓
1.2.8	Disponibilização de serviços qualificados de segurança particular						✓
1.2.9	Sistema eletrônico de detecção da presença do hóspede em todas as áreas do Meio de Hospedagem						✓

1.3	SAÚDE / HIGIENE	1★	2★	3★	4★	5★	5★ SL
1.3.1	Serviço de atendimento médico de urgência				✓	✓	✓
1.3.2	Tratamento de resíduos	✓	✓	✓	✓	✓	✓
1.3.3	Imunização permanente contra insetos e roedores	✓	✓	✓	✓	✓	✓
1.3.4	Higiene do ambiente, das pessoas e dos serviços	✓	✓	✓	✓	✓	✓
1.3.5	Higienização do alimento "in natura" antes do armazenamento				✓	✓	✓
1.3.6	Higienização adequada de equipamentos (roupas de cama / mesa / banho; louças e talheres; sanitários)	✓	✓	✓	✓	✓	✓
1.3.7	Tratamento de água	✓	✓	✓	✓	✓	✓

1.4	CONSERVAÇÃO / MANUTENÇÃO	1★	2★	3★	4★	5★	5★ SL
1.4.1	Todas as áreas, equipamentos e instalações em condições adequadas de conservação/manutenção	✓	✓	✓	✓	✓	✓

1.5	ATENDIMENTO AO HÓSPEDE	1★	2★	3★	4★	5★	5★ SL
1.5.1	Instalações e equipamentos com nível de sistemas capazes de assegurar maior comodidade aos hóspedes					✓	✓
1.5.2	Abertura de cama					✓	✓
1.5.3	Disponibilização gratuita em 100% das unidades de cesta de frutas e/ou outras cortesias especiais					✓	✓
1.5.4	Roupa lavada e passada no mesmo dia					✓	✓
1.5.5	Procedimento para atendimento especial para autoridades e personalidades				✓	✓	✓
1.5.6	Facilidades de atendimento para minorias especiais (fumantes, idosos, pessoas portadoras de deficiências físicas e/ou com necessidades especiais, alimentação especial, etc.)				✓	✓	✓
1.5.7	Detalhes especiais de cordialidade no atendimento				✓	✓	✓
1.5.8	Estabelecimento de critérios para qualificação dos funcionários bi e trilingües				✓	✓	✓
1.5.9	Estabelecimento de critérios para qualificação dos funcionários que interagem com o público			✓	✓	✓	✓

1.5.10	Treinamento e orientação do pessoal	✓	✓	✓	✓	✓	✓
1.5.11	Presteza e cortesia	✓	✓	✓	✓	✓	✓
1.5.12	Serviço de despertador						
	a) programável pelo próprio hóspede					✓	✓
	b) executado pelo meio de hospedagem	✓	✓	✓	✓	✓	✓
1.5.13	Monitoramento das expectativas e impressões do hóspede, incluindo meios para pesquisar opiniões, reclamações e solucioná-las	✓	✓	✓	✓	✓	✓
1.5.14	Identificação adequada para os fornecedores de serviços		✓	✓	✓	✓	✓
1.5.15	Apresentação, vestimenta e identificação adequadas para os empregados			✓	✓	✓	✓
1.5.16	Serviços de reserva:						
	a) no período de 24 horas com atendimento trilingue						✓
	b) no período de 24 horas com atendimento bilingüe					✓	
	c) no período de 12 horas				✓		
	d) no período de 08 horas	✓	✓	✓			
1.5.17	Serviços de recepção:						
	a) no período de 24 horas				✓	✓	✓
	b) no período de 16 horas			✓			
	c) no período de 12 horas	✓	✓				
1.5.18	Serviços de mensageiro no período de 24 horas				✓	✓	✓
1.5.19	Disponibilização de Serviços de limpeza:	✓	✓	✓	✓	✓	✓
1.5.20	Serviços de arrumação diário	✓	✓	✓	✓	✓	✓
1.5.21	Serviços de manutenção	✓	✓	✓	✓	✓	✓
1.5.22	Serviços de telefonia:	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	a) no período de 24 horas com atendimento trilingue por turno						✓
	b) com uma telefonista bilingüe por turno					✓	
1.5.23	Serviço de refeições leves e bebidas nas Unidades Habitacionais ("room service") no período de 24 horas				✓	✓	✓
1.5.24	Serviço de manobra e estacionamento de veículos por funcionário habilitado no período de 24 horas					✓	✓
1.5.25	Sistema de visualização e fechamento de conta diretamente na UH						✓
1.5.26	Serviço de mordomo						✓
1.5.27	Disponibilização de carros de luxo para locação						✓
1.5.28	Serviço de locação de helicóptero						✓

2	ITENS ESPECÍFICOS	1★	2★	3★	4★	5★	5★ SL
2.1	PORTARIA / RECEPÇÃO						
2.1.1	Área ou local específico para o serviço de portaria / recepção / "lobby"	✓	✓	✓	✓	✓	✓
2.1.2	Local ou espaço para guarda de bagagem						
	a) fechado				✓	✓	✓
	b) não necessariamente fechado	✓	✓	✓			
2.1.3	Local adequado para guarda de correspondência e mensagens			✓	✓	✓	✓
2.1.4	Sistema adequado de envio / recebimento de mensagens	✓	✓	✓	✓	✓	✓
2.1.5	Serviço de guarda de bagagem		✓	✓	✓	✓	✓
2.1.6	Política própria, definida para "check-in / check-out", que estabeleça orientação específica para impedir:	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	a) qualquer forma de discriminação (racial, religiosa e outras)						

	b) uso do estabelecimento para exploração sexual, de menores, e outras atividades ilegais						
2.1.7	Sistemas integrados de controle, permitindo eficácia no "check-in / check-out"				✓	✓	✓
2.1.8	Pessoal apto a prestar informações e serviços de interesse do hóspede, com presteza, eficiência e cordialidade:	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	a) sob supervisão permanente de gerente ou supervisor capacitado					✓	✓
	b) falando fluentemente (mínimo de uma pessoa em cada turno) na portaria e na recepção, pelo menos:						
	b1) Português e mais três línguas estrangeiras						✓
	b2) Português e mais duas línguas estrangeiras					✓	
	b3) Português e mais uma língua estrangeira				✓		
2.1.9	Informações e folhetos turísticos			✓	✓	✓	✓
2.1.10	Ambientação / conforto / decoração compatíveis com a categoria	✓	✓	✓	✓	✓	✓

2.2	ACESSOS E CIRCULAÇÕES	1★	2★	3★	4★	5★	5★ SL
2.2.1	Áreas adequadas e específicas para acesso e circulação fáceis e desimpedidos nas dependências do estabelecimento, inclusive para pessoas portadoras de deficiência física e/ou com necessidades especiais	✓	✓	✓	✓	✓	✓
2.2.2	Entrada de serviço independente			✓	✓	✓	✓
2.2.3	Identificação do acesso/circulação para orientação dos banhistas					✓	✓
2.2.4	Sistema de sinalização interno que permita fácil acesso e circulação por todo o estabelecimento			✓	✓	✓	✓
2.2.5	Ambientação / conforto / decoração compatíveis com a categoria	✓	✓	✓	✓	✓	✓

2.3	SETOR HABITACIONAL	1★	2★	3★	4★	5★	5★ SL
2.3.1	Todas as salas e quartos das UH com iluminação e ventilação de acordo com as normas vigentes para edificações	✓	✓	✓	✓	✓	✓
2.3.2	Todas as UH deverão ter banheiros privativos com ventilação direta para o exterior ou através de duto		✓	✓	✓	✓	✓
2.3.3	Facilidades de informatização / mecanização, nas UH					✓	✓
2.3.4	Quarto de dormir com menor dimensão igual ou superior a 2,50m e área média, igual ou superior a						
	a) 18,00 m2 (100% das UH)						✓
	b) 16,00m2 (em no mínimo 90% das UH)					✓	
	c) 14,00m2 (em no mínimo 80% das UH)				✓		
	d) 12,00m2 (em no mínimo 70% das UH)			✓			
	e) 10,00m2 (em no mínimo 65% das UH)		✓				
	f) 9,00m2(em no mínimo 65% das UH)	✓					
2.3.5	Banheiro com área média igual ou superior a (em no mínimo):						
	a) 5,00m2 (100% das UH)						✓
	b) 4,00m2(em no mínimo 90% das UH)					✓	
	c) 3,30m2(em no mínimo 80% das UH)				✓		
	d) 3,00m2(em no mínimo 70% das UH)			✓			
	e) 2,30m2 (em no mínimo 65% das UH)		✓				
	f) 1,80m2 (em no mínimo 65% das UH)	✓					
2.3.6	UH do tipo suite com sala de estar de área média, igual ou superior a:						

	a) 12 m2						✓
	b) 11,00m2					✓	
	c) 10,00m2				✓		
	d) 9,00m2			✓			
	e) 8,00m2		✓				
2.3.7	UH do tipo suíte e/ou unidades conversíveis em suítes				✓	✓	✓
2.3.8	Portas duplas de comunicação entre UH conjugáveis ou sistema que só possibilite sua abertura, quando por iniciativa dos ocupantes de ambas as UH's	✓	✓	✓	✓	✓	
2.3.9	Tranca interna nas UH	✓	✓	✓	✓	✓	✓
2.3.10	Rouparias auxiliares no setor habitacional					✓	✓
2.3.11	Local específico para material de limpeza				✓	✓	✓
2.3.12	Climatização adequada em 100% das UH			✓	✓	✓	✓
2.3.13	TV a cores , equipamento de video cassete e DVD em 100% das UH, com TV por assinatura a cabo ou por antena parabólica						✓
2.3.14	TV a cores em 100% das UH, com TV por assinatura a cabo ou por antena parabólica				õ	õ	
2.3.15	TV em 100% das UH			✓			
2.3.16	Mini refrigerador em 100% das UH			✓	✓	✓	✓
2.3.17	Água potável disponível na UH	✓	✓	✓	✓	✓	✓
2.3.18	Café da manhã no quarto				✓	✓	✓
2.3.19	Armário, "closet" ou local específico para a guarda de roupas em 100% das UH	✓	✓	✓	✓	✓	✓
2.3.20	Mesa de cabeceira simples para cada leito ou dupla entre dois leitos, ou equipamento similar, em 100% das UH		✓	✓	✓	✓	✓
2.3.21	Lâmpada de leitura junto às cabeceiras em 100% das UH			✓	✓	✓	✓
2.3.22	Sonorização ou rádio controlada pelo hóspede						
	a) em 100% das UH					✓	✓
	b) em 80% das UH				✓		
2.3.23	Comando de aparelhos de som, ar condicionado, luz e TV em 100% das UH				✓	✓	✓
2.3.24	Ramais telefônicos em 100% das UH			✓	✓	✓	✓
2.3.25	Porta malas em:						
	a) 100% das UH			✓	✓	✓	✓
	b) 50% das UH		✓				
2.3.26	Cortina ou similar em 100% das UH			✓	✓	✓	✓
2.3.27	Vedação opaca nas janelas em 100% das UH				✓	✓	✓
2.3.28	Mesa de refeições com um assento por leito em 100% das UH				✓	✓	✓
2.3.29	Mesa de trabalho com iluminação própria e ponto de energia e telefone, possibilitando o uso de aparelhos eletrônicos pessoais					✓	✓
2.3.30	Espelho de corpo inteiro em 100% das UH				✓	✓	✓
23.31	Cofres para guarda de valores para						
	a) 100% das UH					✓	✓
	b) 60 % das UH				✓		
2.3.32	Camas com dimensões superiores às normais e travesseiros antialérgicos					✓	✓
2.3.33	Acessórios básicos em 100% das UH (sabonete, dois copos, cesta de papéis do banheiro)	✓	✓	✓	✓	✓	✓
2.3.34	Água quente em 100% das UH:						
	a) em todas as instalações					✓	✓
	b) no chuveiro e lavatório				✓		

	c) no chuveiro	✓	✓	✓			
2.3.35	Lavatório com bancada e espelho, em 100% das UH				✓	✓	✓
2.3.36	Bidê ou ducha manual em 100% das UH			✓	✓	✓	✓
2.3.37	Índice de iluminação suficiente para uso do espelho do banheiro, em 100% das UH			✓	✓	✓	✓
2.3.38	Tomada a meia altura para barbeador em 100% das UH			✓	✓	✓	✓
2.3.39	Indicação de voltagem das tomadas em 100% das UH	✓	✓	✓	✓	✓	✓
2.3.40	Extensão telefônica em 100% dos banheiros das UH					✓	✓
2.3.41	Box de chuveiro com área igual ou superior a 0,80 m2 em 100% das UH			✓	✓	✓	✓
2.3.42	Banheira em 30% das Suítes					✓	✓
2.3.43	Vedação para o box em 100% das UH	✓	✓	✓	✓	✓	✓
2.3.44	Suporte ou apoio para produtos de banho, no box, em 90% das UH			✓	✓	✓	✓
2.3.45	Acessórios complementares composto por 5 amenidades						
	a) em 100% das UH				✓	✓	✓
	b) disponibilizados para uso do hóspede			✓			
2.3.46	Outros acessórios em 100% das UH (touca de banho, escova e pasta de dentes, shampoo, creme condicionador, creme hidratante, secador de cabelos, roupão, espelho com lente de aumento, lixa, cotonete, espuma de banho, sais de banho, etc.)						
	a) mínimo de oito						✓
	b) mínimo de seis					✓	
	c) mínimo de quatro				✓		
2.3.47	Revestimentos, pisos, forrações, mobiliários e decoração com equipamentos de 1ª linha					✓	✓
2.3.48	Limpeza diária	✓	✓	✓	✓	✓	✓
2.3.49	Freqüência de troca de roupas de cama a cada mudança de hóspede e:						
	a) diariamente se desejado pelo hóspede				✓	✓	✓
	b) em dias alternados se desejado pelo hóspede			✓			
	c) duas vezes por semana se desejado pelo hóspede	✓	✓				
2.3.50	Freqüência de troca de roupas de banho a cada mudança de hóspede e:						
	a) diariamente se desejado pelo hóspede			✓	✓	✓	✓
	b) em dias alternados se desejado pelo hóspede		✓				
	c) duas vezes por semana se desejado pelo hóspede	✓					
2.3.51	Serviço "Não perturbe", "Arrumar o quarto"				✓	✓	✓
2.3.52	Detalhes especiais de cordialidade					✓	✓
2.3.53	Computador com acesso veloz à internet em 100% das UH's						✓
2.3.54	Ambientação / conforto / decoração compatíveis com a categoria	✓	✓	✓	✓	✓	✓

2.4	ÁREAS SOCIAIS	1★	2★	3★	4★	5★	5★ SL
2.4.1	Relação de áreas sociais/estar por UH (não incluída a circulação) de:						
	a) 2,50m2						✓
	b) 2,00m2					✓	
	c) 1,50m2				✓		
	d) 1,00m2			✓			
	e) 0,50m2	✓	✓				

2.4.2	Banheiros sociais, masculino e feminino, separados entre si, com ventilação natural ou forçada, com compartimento especial, adaptado para pessoas com necessidades especiais, respeitando as normas e leis em vigor			✓	✓	✓	✓
2.4.3	Estacionamento com número de vagas igual ou superior a 10% do número total de UH com local apropriado para embarque/desembarque de pessoas com deficiência física e/ou necessidades especiais, devidamente sinalizado prevendo manobreiro					✓	✓
2.4.4	Climatização adequada nas áreas sociais				✓	✓	✓
2.4.5	Revestimentos, pisos, forrações, mobiliários e decoração com materiais de 1ª linha					✓	✓
2.4.6	Tratamento paisagístico					✓	✓
2.4.7	Heliponto						✓
2.4.8	Musica ao vivo em pelo menos um dos ambientes sociais						✓
2.4.9	Ambientação / conforto / decoração compatíveis com a categoria	✓	✓	✓	✓	✓	✓

2.5	COMUNICAÇÕES	1★	2★	3★	4★	5★	5★ SL
2.5.1	Equipamento telefônico nas áreas sociais	✓	✓	✓	✓	✓	✓
2.5.2	Local apropriado para ligações telefônicas nas áreas sociais, com privacidade				✓	✓	✓
2.5.3	Central telefônica, com ramais em todos os setores			✓	✓	✓	✓
2.5.4	Serviço telefônico eficaz, com equipamento apropriado	✓	✓	✓	✓	✓	✓
2.5.5	Equipamento para fax			✓	✓	✓	✓

2.6	ALIMENTOS E BEBIDAS	1★	2★	3★	4★	5★	5★ SL
2.6.1	Área de restaurante compatível com a quantidade de UH, com ambientes distintos e acessíveis para pessoas em cadeiras de rodas						
	a) de no mínimo 1,00m ² por lugar						✓
	b) de no mínimo 0,80m ² por lugar				✓	✓	
2.6.2	Ambiente para café da manhã / refeições leves			✓			
2.6.3	Ambiente de bar						
	Mínimo de dois						✓
	Mínimo de um				✓	✓	
2.6.4	Copa central para o preparo de lanches e café da manhã						✓
2.6.5	Despensa para abastecimento diário da cozinha				✓	✓	✓
2.6.6	Climatização adequada nos restaurantes, bares e outros				✓	✓	✓
2.6.7	Aparador, carrinho, gueridon ou similar				✓	✓	✓
2.6.8	Toalhas e guardanapos de tecido				✓	✓	✓
2.6.9	Baixelas e talheres de prata, inox, ou material equivalente				✓	✓	✓
2.6.10	Pratos de porcelana ou equivalente de 1ª linha				✓	✓	✓
2.6.11	Copos tipo cristal				✓	✓	✓
2.6.12	Câmaras frigoríficas ou equipamento similar				✓	✓	✓
2.6.13	Sistema de exaustão mecânica no ambiente				✓	✓	✓
2.6.14	Telas nas áreas de serviço com aberturas para o exterior	✓	✓	✓	✓	✓	✓
2.6.15	Critérios específicos de qualificação do cozinheiro					✓	✓

2.6.16	Critérios específicos de qualificação do “bar man”					✓	✓
2.6.17	Serviço de alimentação, com qualidade e em níveis compatíveis com a categoria do estabelecimento:						
	a) atendimento 24 horas em restaurante de padrão internacional com cardápio trilingüe.						✓
	b) almoço e jantar, de padrão internacional, no restaurante principal					✓	
	c) almoço e jantar no restaurante principal				✓		
	d) café da manhã e nas refeições leves eventualmente oferecidas	✓	✓	✓	✓	✓	✓
2.6.18	Ambientação / conforto / decoração compatíveis com a categoria	✓	✓	✓	✓	✓	✓

2.7	LAZER	1★	2★	3★	4★	5★	5★ SL
2.7.1	Sala de ginástica / musculação com instrutor					✓	✓
2.7.2	Sauna seca ou a vapor, com sala de repouso					✓	✓
2.7.3	Equipamentos de ginástica					✓	✓
2.7.4	Ambiente reservado para leitura, visitas, jogos e outros					✓	✓
2.7.5	Piscina externa e piscina coberta climatizada						✓
2.7.6	Ambientação / conforto / decoração compatíveis com a categoria					✓	✓

2.8	REUNIÕES / ESCRITÓRIO VIRTUAL	1★	2★	3★	4★	5★	5★ SL
2.8.1	Ambiente adequado para reuniões/escritório virtual				✓	✓	✓
2.8.2	Equipamentos para reuniões/escritório virtual				✓	✓	✓
2.8.3	Qualidade dos serviços prestados (“coffee break” e outros)				✓	✓	✓
2.8.4	Ambientação / conforto / decoração compatíveis com a categoria				✓	✓	✓

2.9	SERVIÇOS ADICIONAIS	1★	2★	3★	4★	5★	5★ SL
2.9.1	Ambientes, instalações e/ou equipamentos adequados destinados a salão de beleza, “baby-sitter”, venda de jornais e revistas, “drugstore”, loja de conveniência, locação de automóveis, reserva em espetáculos, agência de turismo, câmbio, transporte especial e outros						
	a) mínimo de seis						✓
	b) mínimo de três					✓	
2.9.2	Critérios específicos de qualificação dos concessionários				✓	✓	✓
2.9.3	Divulgação dos serviços disponibilizados				✓	✓	✓
2.9.4	Ambiente, instalações e equipamentos adequados para eventos e banquetes					✓	✓
2.9.5	Serviço de apoio disponível para eventos e banquetes					✓	✓
2.9.6	Sala VIP com equipamentos para atender ao hóspede executivo (microcomputador, FAX, copiadora, TV, mini sala de reuniões, área de estar e outros)					✓	✓

2.10	AÇÕES AMBIENTAIS	1★	2★	3★	4★	5★	5★ SL
2.10.1	Manter um programa interno de treinamento de funcionários para a redução de consumo de energia elétrica, consumo de água e redução de produção de resíduos sólidos		✓	✓	✓	✓	✓
2.10.2	Manter um programa interno de separação de resíduos sólidos		✓	✓	✓	✓	✓

2.10.3	Manter um local adequado para armazenamento de resíduos sólidos separados			✓	✓	✓	✓
2.10.4	Manter local independente e vedado para armazenamento de resíduos sólidos contaminantes				✓	✓	✓
2.10.5	Dispor de critérios específicos para destinação adequada dos resíduos sólidos				✓	✓	✓
2.10.6	Manter monitoramento específico sobre o consumo de energia elétrica	✓	✓	✓	✓	✓	✓
2.10.7	Manter critérios especiais e privilegiados para aquisição de produtos e equipamentos que apresentem eficiência energética e redução de consumo				✓	✓	✓
2.10.8	Manter monitoramento específico sobre o consumo de água	✓	✓	✓	✓	✓	✓
2.10.9	Manter critérios especiais e privilegiados para aquisição e uso de equipamentos e complementos que promovam a redução do consumo de água				✓	✓	✓
2.10.10	Manter registros específicos e local adequado para armazenamento de produtos nocivos e poluentes			✓	✓	✓	✓
2.10.11	Manter critérios especiais e privilegiados para aquisição e uso de produtos biodegradáveis.				✓	✓	✓
2.10.12	Manter critérios de qualificação de fornecedores levando em consideração as ações ambientais por estes realizadas.				✓	✓	✓
2.10.13	Ter um certificado expedido por organismo especializado quanto a efetividade de adequação ambiental da operação						✓