

A CLASSIFICAÇÃO HOTELEIRA E SUA IMPORTÂNCIA PARA A QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELOS MEIOS DE HOSPEDAGEM.

ROIM, Talita Prado Barbosa.

Bacharel em Turismo – Faculdade de Ciências Humanas – FAHU/ACEG – Garça – São Paulo – Brasil. Especialista em Metodologia do Ensino - Associação Cultural e Educacional de Garça. Mestre em Ciências Sociais – Universidade Estadual Paulista “Júlio de Mesquita Filho” (UNESP), Campus Marília – Doutoranda em Ciências Sociais – Universidade Estadual Paulista “Júlio de Mesquita Filho” (UNESP), Campus Marília.

E-mail: prado.talita@hotmail.com

PEREIRA, Jorge Ismael Martini.

Acadêmica do Curso de Bacharelado em Turismo da Faculdade de Ciências Humanas – FAHU da Associação Cultural e Educacional de Garça – ACEG.

j_paranoir@hotmail.com

RESUMO:

O objetivo deste trabalho é mostrar como a matriz de classificação hoteleira é importante para garantir a qualidade dos serviços oferecidos pelos meios de hospedagem. E para isso apresentaremos quais os tipos de classificação existentes atualmente e as especificações exigidas aos meios de hospedagem que pretendem se adequar a esse novo padrão de qualidade proposto pelo Ministério do Turismo do Brasil.

Palavras-chave: Classificação hoteleira. Hotelaria. Turismo..

ABSTRACT:

The objective of this work is to show how the array of hotel classification is important to ensure the quality of services offered by means of accommodation. And for that we will present the types of currently existing classification and specification requirements for lodging facilities who wish to fit the new standards proposed by the Ministry of Tourism of Brazil.

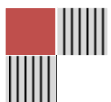
Key-words: Hospitality. Hotel Rating Tourism.

INTRODUÇÃO.

O intuito desse trabalho é mostrar como a matriz de classificação hoteleira é importante para garantir a qualidade dos serviços oferecidos por um meio de hospedagem, e para isso tem-se o objetivo de discorrer sobre o desenvolvimento do setor hoteleiro no Brasil, desde seu início no país e, como estes foram se desenvolvendo com o passar dos anos tendo a necessidade de políticas e normas que regulamentassem esses estabelecimentos. Em seguida apresentaremos algumas características da atual classificação de meios de hospedagem brasileiras, segundo as orientações do Ministério do Turismo e do Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia – Inmetro, responsáveis pela sua criação e fiscalização.

A INICIAÇÃO DA HOTELARIA NO BRASIL.

Em meados do século XIX, período de grande desenvolvimento econômico devido à expansão das indústrias e a mercantilização, ocasionou também um significativo



desenvolvimento urbano no Brasil, principalmente na cidade do Rio de Janeiro, que era na época capital do Brasil. Essas transformações econômicas e sociais levaram ao aumento pela procura de hospedagem na cidade, dando início aos meios de hospedagem modernos no Brasil, ou seja, estabelecimentos que ofereciam não apenas acomodações simples e serviços essenciais às necessidades fisiológicas, como as estalagens que abrigavam e ofereciam refeições modestas, mas o desenvolvimento de meios de hospedagem mais sofisticados que além dos serviços básicos, ofereciam também conforto, lazer, entretenimento, dentre outros serviços voltados a atender uma demanda em busca de lazer, diversão, descanso e outras necessidades mais subjetivas dos seres humanos.

Juntamente com essas transformações nos padrões da sociedade brasileira, ocorreram também os desenvolvimentos tecnológicos, como, por exemplo, os avanços dos sistemas de transportes – criação dos transportes movidos a vapor na segunda metade do século XIX. A criação da companhia de navegação Amazonas em 1852 e, a inauguração do o primeiro trecho de linha férrea que cortava o Rio de Janeiro em 1858, (IGNARRA, 2003).

Essa grande evolução no sistema de transporte, sem duvida gerou um aumento no deslocamento de pessoas para outras áreas, e com isso um grande numero de meios de hospedagem foram surgindo na metade do século XIX. Nessa época já existiam cerca de 200 meios de hospedagem na cidade do rio de janeiro, que variavam entre hotéis e hospedarias (IGNARRA, 2003). No ano de 1908, surge no Brasil o hotel Avenida, possuindo 200 UH, e era considerado o maior meio de hospedagem do Brasil.

Porém com o passar dos anos o numero de viagens aumentou, e com isso crescendo também a busca por meios de hospedagem. Contudo devido à necessidade de regulamentação da atividade turística, em 1968 o governo criou os primeiros instrumentos de regulamentação, o CNTUR (conselho nacional de turismo), o FUNGETUR (fundo geral de turismo), e a EMBRATUR (instituto brasileiro de turismo). Estes foram os órgãos responsáveis por criar a primeira matriz de classificação hoteleira, com o objetivo de melhorar os serviços e oferecer transparência em seus serviços, e maior conforto comodidade e segurança aos hospedes, e também para garantir que os serviços sejam cobrados de forma justa (IGNARRA, 2003).



A IMPORTANCIA DA MATRIZ DE CLASSIFICAÇÃO PARA OS MEIOS DE HOSPEDAGEM.

A classificação hoteleira foi criada a partir da necessidade de se estabelecer um padrão para meios de hospedagem em crescimento constante, e também de estabelecer limites aos empreendedores com relação aos aspectos naturais da área em que os estabelecimentos se localizam e que deveriam ser respeitados. Seu objetivo principal é o de orientar a sociedade sobre os aspectos físicos e operacionais do estabelecimento e estabelecer compatibilidade entre qualidade e preço, para que, por exemplo, hotéis de classificação inferior não cobrem os preços de um hotel de classificação superior. No entanto para garantir que as normas estabelecidas estejam sendo cumpridas regularmente, é importante estabelecer meios de comunicação interna para controlar e fiscalizar os estabelecimentos.

TIPOS DE CLASSIFICAÇÃO.

Segundo BENI (1997), a classificação é dividida em três tipos:

- Auto-classificação, ou sem classificação: se encaixa para meios de hospedagem que possuam uma administração familiar, onde as normas são criadas pelos próprios proprietários, sem seguir nenhuma normativa.
- Classificação privada: são normas criadas por órgãos e empresas privadas.
- Classificação formal: são as normativas implantadas por órgãos oficiais como a EMBRATUR.

Se tratando da classificação formal a primeira foi criada em 1998 pela EMBRATUR e suas categorias obedeciam à seguinte seqüência:

- Luxo superior, ou cinco estrelas: Instalações com muito luxo, que podem ser consideradas palacianas, serviço de comunicação com aparelhos de ultima geração, também disponibiliza de serviço de A & B de primeira categoria nas vinte e quatro horas do dia, além de amenidades e supérfluos.
- Luxo, ou quatro estrelas: Assim como a anterior também oferece instalações e serviços com muito luxo e elegância, porém não existe esbanjamento de áreas e nem desperdício.



- Standard superior, ou três estrelas: Apresenta o conforto e os serviços iguais aos anteriores, porém suas áreas não são tão amplas e os supérfluos não são tão fartos, oferece serviço de A & B completo durante dezesseis horas por dia.
- Standard, ou duas estrelas: As instalações são mais simples, mas com equipamentos de ótima qualidade, o serviço de A & B não precisa necessariamente ser oferecido, o hotel também é equipado para abrigar reuniões e eventos em geral, os supérfluos e amenidades são limitadas, mas são oferecidos.
- Simples, ou uma estrela: Seu padrão de serviço é moderado, existem limitações com relação a horários para atendimento a alguns serviços, não oferece necessariamente o serviço de A & B, e não possui as mesmas facilidades para reuniões e eventos como os anteriores.

No entanto algumas modificações foram feitas na classificação antiga, e em 2002 a EMBRATUR em conjunto com a ABIH – Associação Brasileira da Indústria Hoteleira criou uma nova classificação com as seguintes categorias:

- Simples – uma estrela.
- Econômico – duas estrelas.
- Turístico – três estrelas.
- Superior – quatro estrelas.
- Luxo – cinco estrelas.
- Superior – cinco estrelas / super luxo.

Entretanto, segundo Davies (2003), existe uma classificação utilizada para mostrar o nível dos serviços oferecidos por um meio de hospedagem, esta se mostra importante, pois ajuda na decisão de compra dos hóspedes em potencial. Esta classificação é dividida em três categorias:

Quatro ou cinco estrelas (nível internacional):

Os hotéis que se enquadram nessa classificação têm o objetivo de atrair pessoas importantes como empresários de grandes empresas, atores e atrizes, figuras políticas etc. Para agradar esses hóspedes, esses hotéis oferecem uma série de amenidades como: toalhas de



tamanho grande, sabonetes finos, loção para barbear, e muitas outras. Os hóspedes desses hotéis também encontram aparelhos sofisticados como TV a cabo e aparelho DVD.

Além disso, também são oferecidos serviços personalizados de acordo com o que o hospede necessita, por isso a um maior numero de funcionários em relação a os apartamentos, o que permite mais rapidez no atendimento das exigências dos hospedes. Alguns hotéis ainda contam com um funcionário extra chamado de concierge, que é responsável por ajudar o hospede nos procedimentos de check-in e check-out, faz reservas para shows, compra tickets para jogos de futebol etc. alguns meios de hospedagem dessa categoria também têm o que se chama Máster Floor, que são os andares superiores da torre que são preparados para oferecer serviços especiais como: secretarias, faxes, micros, Xerox, etc. Oferece café da manha, bares especiais separados dos outros hospedes. Esse é o chamado conceito de torre, o acesso a esses andares é limitado apenas a esses hospedes, que quando chegam ao hotel são atendidos imediatamente pelo gerente ou pelo assistente do gerente, que irão solicitar imediatamente que o mensageiro os conduza a seus apartamentos. Nesses apartamentos são encontrados flores ou cestas de frutas, e à noite pode ser oferecido um serviço especial de bebidas (DAVIES, 2003).

Hotéis três estrelas:

Essas propriedades atraem um numero maior de viajantes como, famílias com crianças que aproveitam por não ter que pagar por elas até certa idade, militares etc. O serviço oferecido é simples, porém bem elaborado. Geralmente há um coffe shop e um bar, onde é possível encontrar musica ao vivo dependendo do fluxo de hospedes ali. Segundo Davies (2003), os hotéis dessa categoria são classificados como de tamanho médio.

Hotéis duas estrelas:

Essas propriedades oferecem serviços de nível econômico. Há ao menos um funcionário de plantão, uma camareira, e um gerente que irá atender os hospedes caso estes precisem de assistência. Nesses hotéis geralmente ha apenas uma televisão que se encontra no lobby ou próximo a recepção. No entanto segundo a EMBRATUR, art. 12, seção II do Regulamento dos meios de hospedagem qualquer hotel pode ser classificado nas categorias de uma a cinco estrelas, porém devem atender as especificações exigidas pela matriz de classificação (DAVIES 2003).



A NOVA MATRIZ DE CLASSIFICAÇÃO.

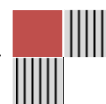
Após uma revisão feita na estrutura do sistema de classificação hoteleira, para se adequar ao Plano Nacional de Turismo (PNT) de 2007/2010, foi constatado a necessidade de se criar de uma nova matriz de classificação mais abrangente e de menor custo (Ministério do Turismo, 2010). O art. 25 da lei nº. 11.771/2008, define que

“O Poder Executivo estabelecerá em regulamento: I – as definições dos tipos e categorias de classificação e qualificação de empreendimentos e estabelecimentos de hospedagem, que poderão ser revistos a qualquer tempo; II – os padrões, critérios de qualidade, segurança, conforto e serviços previstos para cada tipo de categoria definido; e III – os requisitos mínimos relativos a serviços, aspectos construtivos, equipamentos e instalações indispensáveis ao deferimento do cadastro dos meios de hospedagem. Parágrafo único”. (Ministério do Turismo, 2010, p. 02).

Após os estudos feitos pela EMBRATUR onde foram comparados os sistemas utilizados em outros países, foram sugeridos que se elaborassem sete novas matrizes de classificação com diferentes tipologias que poderão ir de uma a cinco estrelas, onde serão contempladas as seguintes modalidades de hotéis:

- Hotel – varia entre 1 e 5 estrelas.
- Hotel histórico – varia entre 3 e 5 estrelas.
- Pousada – varia entre 1 e 5 estrelas.
- Resort – varia entre 4 e 5 estrelas.
- Cama e café – varia entre 1 e 4 estrelas.
- Hotel fazenda – varia entre 1 e 5 estrelas.
- Apart. Hotel/Flat Varia entre 3 e 5 estrelas.

Esta nova classificação tem o objetivo de aperfeiçoar a qualidade dos serviços oferecidos por meios de hospedagem, e incentivar a avaliação de equipamentos turísticos e profissionais aptos. Porém hoje em dia é pequeno o numero de meios de hospedagem que fazem parte desta nova classificação, com isso se percebe a importância de se criar métodos para incentivar os empreendedores a cumprir essas novas normas, pois estas se mostram de extrema importância para proporcionar ao turista o conhecimento sobre os serviços que este pretende adquirir, evitando desentendimentos na hora da escolha do meio de hospedagem. MINISTERIO DO TURISMO (2010).



CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este trabalho teve como objetivo apresentar as diferentes matrizes de classificação hoteleira, que já foram utilizadas, e a que é utilizada atualmente, e como esta se mostra importante como instrumento de fiscalização formal por parte do Ministério do Turismo, assim como pode garantir uma concorrência justa e clara entre os empreendedores, possibilitando o aperfeiçoamento dos estabelecimentos, e para que estes ofereçam transparência e qualidade em seus serviços garantindo maior segurança e comodidade a seus clientes, facilitando a gama de opções para a escolha de um meio de hospedagem.

REFERENCIAL BIBLIOGRÁFICO:

- IGNARRA Luiz Renato. **Fundamentos do Turismo**. 2. Ed. São Paulo: Pioneira Thompson e Learning, 2003.
- BENI, Mário Carlos. **Análise estrutural do turismo**. São Paulo: SENAC, 1997.
- CASTELLI, Geraldo. **Administração Hoteleira**. Coleção Hotelaria. Caxias do sul: Educ, 2003.
- DAVIES, Carlos Alberto. **Manual de hospedagem: Simplificando ações na hotelaria**, 2º Ed. Caxias do Sul: Educ, 2003.
- MINISTERIO DO TURISMO. **Novas matrizes para Classificação Hoteleira Selo de Qualidade em Turismo Estudo de Viabilidade para implantação de Hotel Conceito**. Brasília, 2010.

