

POUSADAS E SUAS CARACTERÍSTICAS ESPECÍFICAS DE ACORDO COM A NOVA CLASSIFICAÇÃO DOS MEIOS DE HOSPEDAGEM NO BRASIL.

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

CARDOZO, Bruna Roberta de Oliveira.

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

bru_roberta@hotmail.com

RESUMO:

Esse trabalho tem como objetivo traçar um panorama contextual sobre o conjunto dos meios de hospedagens, sobretudo as pousadas, analisando suas vertentes em relação à classificação hoteleira do Brasil. Partimos do pressuposto que a Nova Classificação dos Meios de Hospedagem (Ministério do Turismo 2010) pode contribuir para o desenvolvimento hoteleiro no país, possibilitando uma concorrência mais igualitária entre a categoria, assim como facilitar na escolha dos hóspedes que desejam contratar esse tipo de serviço. Para tanto, analisaremos os requisitos da antiga classificação hoteleira do Brasil (Ministério do Turismo e Associação Brasileira da Indústria Hoteleira, 2002) em comparação à Nova Classificação.

Palavras-chave: Classificação Hoteleira. Pousadas. Turismo.

ABSTRACT:

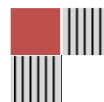
This paper aims to give an overview on the whole context of the means of accommodation, especially inns, analyzing its aspects in relation to hotel classification in Brazil. We assume that the New Classification of Lodging Facilities (Ministry of Tourism 2010) may contribute to the hotel development in the country, allowing a more equal competition between the category as well as facilitate the choice of guests who wish to hire this type of service. We will analyze the requirements of the old hotel classification in Brazil (Ministry of Tourism and Brazilian Hotel Industry Association, 2002) compared to the New Classification.

Key-words: Hotel rating. B & Bs. Tourism.

INTRODUÇÃO

Este trabalho tem como ideia apresentar o novo Sistema Brasileiro de Classificação Hoteleira, citando principalmente o caso da Pousada, e sua classificação diante deste. Como ela surgiu e como ela se insere hoje em dia com a nova classificação. O meio de hospedagem, classificado como pousada, é um modelo de estrutura que se espelham as antigas hospedagens turísticas, caracteriza-se como uma hospedagem agradável, confortável, voltada ao descanso e lazer para os hóspedes que vem crescendo cada vez mais no mercado (ZANELLA; ANGELONI, 2006).

A pousada pode ser considerada como um meio de hospedagem distinto que atende vários tipos de pessoas, tendo como principais características seu espaço mais limitado (se



comparado com outras categorias de meios de hospedagem) com unidades habitacionais menores, com serviço de café da manhã e recepção. Pela pousada ter como característica um ambiente pequeno, na maioria das vezes, ela possui um toque arquitetônico regional, confortável, com serviços de hospedagem que, apesar de não ser luxuoso, é agradável, com alimentação caseira, com pratos locais e regionais, contando com a criatividade na decoração. Segundo a Cartilha da Nova Classificação dos Meios de hospedagem, a pousada é, de maneira geral construída horizontalmente, contendo em média s 30 unidades e 90 leitos, com serviços de recepção, podendo ser um prédio ou distribuídas em chalés ou bangalôs.

A IMPORTÂNCIA DA CLASSIFICAÇÃO HOTELEIRA PARA A QUALIDADE DOS SERVIÇOS OFERECIDOS PELOS MEIOS DE HOSPEDAGEM

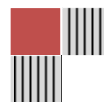
A Classificação Hoteleira Formal surgiu, a partir de órgãos do governo¹, com o intuito de orientar as escolhas dos turistas para uma melhor hospedagem, sendo organizada e utilizada por diversos países (DAVIES, 2003). Atualmente no Brasil, para que um meio de hospedagem possa fazer parte desta classificação é necessário passar por um processo de classificação, que seria o pré-requisito para se cadastrar. A primeira etapa a ser realizada é o cadastro virtual do empreendimento no site do CADASTUR² disponibilizado pelo Ministério do Turismo, na segunda etapa, o interessado deve preencher os documentos de termo de compromisso, declaração do fornecedor e autoavaliação, para então, na próxima etapa, o responsável pelo meio de hospedagem encaminhar os documentos necessários para o Órgão Oficial de Turismo da Unidade de Federação onde esteja localizado o meio de hospedagem.

Este órgão analisa a documentação em até dez dias, depois se estiver tudo correto o órgão deve enviar, via CADASTUR, ao Meio de Hospedagem carta de deferimento ou indeferimento da abertura de processo com o pedido e inclusão de classificação hoteleira. No caso da documentação não estiver correta ou incompleta o órgão oficial de turismo envia a notificação, via sistema CADASTUR, para que o meio de hospedagem realize as correções em até 60 dias, podendo reencaminhar o pedido novamente.

Em seguida o representante do Inmetro escolherá o avaliador, responsável pela vistoria do local. A avaliação do Meio de Hospedagem é confirmada mediante ao pagamento do Guia de Pagamento da União – GRU, que poderá ser realizado em até. O representante do Inmetro

¹ Como por exemplo, o Brasil, que tem atualmente o Ministério do Turismo e o Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia – INMETRO – como responsáveis pela organização da Nova Classificação Hoteleira do Brasil aprovada e publicada em 2010 pelo Ministério do Turismo.

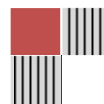
² Consultar no site: <http://cadastur.turismo.gov.br/cadastur/index.action>.



após visita ao local deve, em até 15 dias, emitir um relatório final ao meio de hospedagem para definir o processo. Caso seja deferido o pedido de Classificação dos Meios de Hospedagem pelo empreendimento, a manutenção do processo deve ser realizada em 18 meses da data de deferimento, tendo um prazo total de 36 meses para utilizar a classificação oficial, após o vencimento deve-se realizar nova vistoria de acordo com o cumprimento das etapas burocráticas impostas pelo Ministério do Turismo (MINISTÉRIO DO TURISMO, 2010).

O Sistema Brasileiro DE Classificação Hoteleira está pautado em oito princípios que visa manter a qualidade dos produtos e serviços oferecidos pelas diferentes categorias de meios de hospedagem, em busca de uma padronização desses elementos, gerando uma competitividade mais justa, que aqueça o mercado hoteleiro no Brasil, além de proporcionar maior clareza aos consumidores no momento da escolha entre uma categoria e outra ou, uma classificação e outra. Desse modo, cabe aqui, esclarecermos quais são tais princípios:

1. A Legalidade - um meio legal para a classificação;
2. Consistência - O Sistema brasileiro de Classificação de Meios de Hospedagem deve ser entendido e firme com as ações para a competitividade do turismo nacional;
3. Transparência - A informação precisa ser transparente sobre a classificação do meio de hospedagem;
4. Simplicidade – Deve-se ter entendimento, com linguagem simples para todos;
5. Agregação de valor – Deve ser um instrumento de competitividade para os meios de hospedagem;
6. Imparcialidade – A decisão da classificação deve ser feita por meio de avaliações de órgão competente respeitando as particularidades de cada localidade ao qual o meio de hospedagem está situado.
7. Melhoria Contínua – Deve ser regulamente ajustados os sistemas de classificação;
8. Flexibilidade – Considerar a diversidade nacional de Meios de Hospedagem ao Sistema Brasileiro de Classificação de Meios de Hospedagem.



Os requisitos propostos pelo Ministério do Turismo e Inmetro para a Nova Classificação estão divididos em requisitos mandatários – requisitos que devem ser cumpridos com 100% de obrigatoriedade pelos meios de hospedagem – e requisitos eletivos – que são de livre escolha do meio de hospedagem, exemplo destes são a infraestrutura, serviços e sustentabilidade. Para as diferentes tipologias - Hotel, Resort, Hotel Fazenda, Cama & Café, Hotel Histórico, Pousada e Flat/Apart-Hotel – são utilizadas as estrelas como símbolo da categoria à qual o meio de hospedagem está classificado, que são divididos entre 1 e 5 estrelas de acordo com a tipologia.

A NOVA CLASSIFICAÇÃO EM RELAÇÃO ÀS POUSADAS.

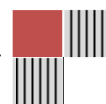
Um Hotel de 5 estrelas tem características diferentes de uma pousada de 5 estrelas, por isso o Sistema Brasileiro de Classificação estabeleceu diferentes categorias para cada tipologia. A pousada deve atender minimamente os requisitos de infraestrutura, serviços e sustentabilidade. Em cada categoria (estrelas) a pousada deve atender uma série de processos que diferenciam as categorias. A seguir um exemplo de requisitos obrigatórios que uma pousada deve ter, de acordo com sua categoria.

01 ESTRELA:

- Recepção aberto 12 horas e por telefone 24 horas;
- Estacionamento;
- Troca de roupas de banho em dias diferentes;
- Restaurante;
- Redução de energia elétrica e água;
- Separação e coleta dos resíduos;
- Geração de trabalho e renda para a comunidade;
- Treinamento para os colaboradores.

02 ESTRELAS:

- Recepção por 12 horas e 24 horas para telefones;
- Estacionamento;
- Troca de roupas e banhos em dias diferentes;
- Alimentação e café da manhã;
- Restaurante;
- Pagamento em cartão de crédito ou débito;
- Redução do consumo de energia elétrica e água;
- Separação e coleta de resíduos;



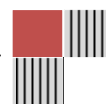
- Trabalho para a comunidade local;
- Treinamento de colaboradores.

03 ESTRELAS:

- Recepção por 12 horas e 24 horas no telefone;
- Guarda valores dos hospedes;
- Berço para bebês;
- Troca de roupa todos os dias;
- Televisão 100% das UH;
- Facilidades de escritório virtual;
- Climatização em 100% das UH;
- Bar;
- Restaurante;
- Alimentação com café da manhã;
- Estacionamento;
- Treinamentos dos colaboradores;
- Redução do consumo de energia elétrica e água;
- Redução, separação e coleta seletiva dos resíduos;
- Expectativas e Impressões dos hospedes sempre monitoradas para cada vez estar melhorando;
- Trabalho para a comunidade local.

04 ESTRELAS:

- Recepção 24 horas;
- Guarda dos valores dos hospedes;
- Berço para bebês;
- Facilidades para bebês;
- Café da manhã no quarto;
- Refeições leves e bebidas nos quartos;
- Troca de roupas diariamente;
- Duas amenidades;
- Lavanderia;
- Sala de estar e TV;
- Televisão 100% UH;
- Internet em áreas sociais;
- Mesa com cadeira em 100 UH;
- Recreação de crianças;
- Salão de jogos;
- Minirrefrigerador;
- Climatização;
- Café da manhã, almoço e jantar;
- Comidas especiais;
- Bar;
- Restaurante;
- Estacionamento;
- Redução de energia elétrica e água;
- Separação e coleta de resíduos;
- Expectativas e Impressões dos hospedes sempre monitoradas para cada vez estar melhorando;
- Treinamento em colaboradores;

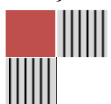


- Sensibilização para hóspedes em relação à sustentabilidade;
- Trabalho para a comunidade;
- Pagamento com cartão de crédito e débito.

05 ESTRELAS:

- Recepção 24 horas;
- Mensageiro 24 horas;
- Cofre em 100% das UH para guarda valores;
- Quatro amenidades;
- Berço para bebês;
- Facilidades para bebês;
- Café da manhã no quarto;
- Refeições leves e bebidas nos quartos;
- Troca de roupas e banho sempre;
- Secador de cabelo;
- Lavanderia;
- Sala de estar com TV;
- Espaço para leitura;
- Televisão em 100\$ das UH;
- Canais de TV por assinatura;
- Internet nas áreas sociais;
- Mesa com cadeira;
- Piscina;
- Salão de jogos;
- Recreação de crianças;
- Minirrefrigerador;
- Climatização;
- Alimentação disponível para café da manhã, almoço e jantar;
- Comidas especiais;
- Bar;
- Restaurante;
- Serviço à la carte;
- Estacionamento;
- Redução do consumo de energia elétrica e água;
- Redução, separação e coleta de resíduos;
- Expectativas e Impressões dos hóspedes sempre monitoradas para cada vez estar melhorando;
- Treinamento para colaboradores;
- Sensibilização para hóspedes em relação à sustentabilidade;
- Trabalho para comunidade local;
- Pagamento com cartão de crédito ou débito.

Nesse exemplo podemos observar que à medida que o número de estrelas aumentam, aumentam também os níveis de exigência, não apenas com as instalações da pousada (infraestrutura), como também os serviços oferecidos, necessitando de mão de obra qualificada para atender as exigências que vão desde o alojamento até a recepção e serviços



de alimentos e bebidas. Deve-se observar que em todas as categorias existem uma preocupação com a sustentabilidade, que devem ser respeitadas rigorosamente, para preservação do meio ambiente e para a garantia de uso sustentável das instalações que permitirão um trabalho de longa duração sem prejuízo do local nem de sua deterioração.

CONSIDERAÇÕES FINAIS.

É possível observar que a Nova Classificação Hoteleira tem o objetivo de padronizar a qualidade de prestação de serviços dos meios de hospedagem segundo sua tipologia e sua categoria, para que empreendimentos hoteleiros possam praticar preços mais justos em suas diárias. No caso das pousadas, por exemplo, é possível verificar que os requisitos de cada categoria busca alcançar não apenas o conforto e o luxo que os hóspedes podem desejar, assim como buscar ferramentas que possibilitem a fiscalização desses estabelecimentos a fim de cumprir as leis de sustentabilidade ambiental, regularidade judicial e um fomento para os investimentos hoteleiros no país.

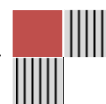
A nova classificação dos meios de hospedagem busca na imparcialidade de suas avaliações e na precisão das fiscalizações garantir a segurança dos produtos e serviços desses estabelecimentos. Por fim, podemos afirmar que essas modificações no modo de classificar os meios de hospedagem no Brasil não apenas pode garantir uma excelência no oferecimento de seus serviços, como pode garantir uma procura no mercado hoteleiro por mão de obra especializada que faça com que de fato todas as exigências das categorias sejam cumpridas.

REFERENCIAL BIBLIOGRÁFICO:

DAVIES, Carlos Alberto. **Manual de hospedagem**: simplificando ações na hotelaria. 2 ed. Caxias do Sul: Educs, 2003.

MINISTÉRIO DO TURISMO. **Cartilha do Sistema Brasileiro de Classificação dos Meios de Hospedagem** - Orientação básica 1. Brasília, 2010.

_____. **Cartilha do Sistema Brasileiro de classificação dos Meios de Hospedagem** – Orientação básica 7: Pousada. Brasília, 2010. Disponível em: http://www.turismo.gov.br/turismo/o_ministerio/publicacoes/cadernos_publicacoes/23classificacao_hoteleira.html. Acesso em 11/04/2012.



_____ . **Entenda as categorias. Sítio Eletrônico Oficial do Ministério do Turismo Brasileiro.** Disponível em: <http://www.classificacao.turismo.gov.br/MTUR-classificacao/mtur-site/Entenda?tipo=6>. Acesso em 11/04/2012.

ZANELLA, Liane Carly Hermes; ANGELONI, Maria Terezinha. **Pousadas:** uma alternativa criativa de hospedagem. Turismo - Visão e Ação - vol. 8 - n.2 p. 253 - 271 maio /ago. 2006. Disponível _____ em: http://www.hospitalidadebrasil.com.br/site/attachments/024_005%20%20Pousadas%20%20uma%20alternativa%20criativa%20de%20hospedagem.pdf. Acesso 11 de maio de 2012.

