

# A CLASSIFICAÇÃO COMO INDUTORA DO PROCESSO DE QUALIFICAÇÃO DA OFERTA HOTELEIRA NO BRASIL

**Leandro Bertoli Neto<sup>1</sup>**  
**Mauriucio Cesar Silva<sup>2</sup>**

**RESUMO:** O presente estudo retoma a discussão a respeito da sistemática adotada pelos organismos oficiais para a classificação hoteleira no Brasil. Constata-se que o processo de avaliação e a decorrente classificação dos meios de hospedagem de turismo são importantes instrumentos de orientação aos investidores e consumidores, além de estimularem, através da competitividade, a qualificação do parque hoteleiro e, conseqüentemente, da oferta turística nacional, ampliando suas possibilidades na disputa por novos mercados emissores. É senso comum, no entanto, que o modelo vigente adotado pelo governo federal não leva em consideração os específicos e diferenciados interesses da clientela turística, tampouco contempla as diferenças tipológicas das estruturas receptoras (o ambiente no qual estão inseridas, suas particularidades arquitetônicas, seu porte, sua escala de atendimento e sua especialização, de acordo com os interesses específicos da clientela), resultando na marginalização da quase totalidade dos estabelecimentos hoteleiros existentes no país que, em decorrência, deixaram de aderir às regras impostas pela legislação. Considera-se de fundamental importância para o resgate da credibilidade e adesão da hotelaria, a adoção de um sistema de classificação que contemple, além das tendências do mercado consumidor e dos preceitos da hospitalidade contemporânea, os aspectos culturais - especialmente os que dizem respeito às referências etnográficas - os ambientes naturais e, principalmente, as diferentes tipologias construtivas encontradas no território brasileiro. O trabalho evidencia, desse modo, a necessidade da adoção de uma tipologia favorável que possibilite considerar as especificidades da estrutura de hospedagem disponível, contemplando a diversidade dos meios de hospedagem existentes no território nacional.

**PALAVRAS-CHAVE:** Hospitalidade; Turismo; Meios de Hospedagem; Tipologias Hoteleiras; Classificação Hoteleira.

## **Introdução**

Utilizado não só como referencial informativo, mas também como indutor do processo de qualificação da oferta turística e da hospitalidade de uma destinação, o sistema oficial de classificação dos meios de hospedagem de turismo (MHT) foi motivado pela competição hoteleira, sendo adotado por grande parte dos países desenvolvidos, notadamente no continente europeu, há praticamente cinco décadas.

O objetivo principal da classificação hoteleira é o de oferecer aos clientes um referencial que traduza fielmente os níveis de conforto, serviços e preços esperados de acordo com as suas diferentes motivações e objetivos, e que possibilite a distinção e a comparação entre os diversos equipamentos de hospedagem disponíveis.

A adoção de um sistema de classificação eficaz, adequado ao contexto mercadológico e às particularidades regionais, favorece a qualificação e a promoção do produto turístico de uma destinação, uma vez que, além do caráter informativo dos padrões de qualidade e da hospitalidade (na

---

<sup>1</sup> Mestrando em Turismo e Hotelaria – UNIVALI; Especialista em Turismo e Hotelaria – UNIVALI; Graduado em Arquitetura e Urbanismo – UFSC; Técnico da Santa Catarina Turismo S.A.; Professor do Curso de Graduação em Turismo e Hotelaria – UNIVALI.

<sup>2</sup> Economista, Ms. em Economia Rural – UFSC e professor do Curso de Turismo e Hotelaria da – UNIVALI.

verdadeira acepção do termo) que a estrutura receptiva disponibiliza ao público consumidor e que se constitui, na verdade, no principal objetivo do processo, a classificação dos MHT:

- caracteriza-se como um importante instrumento de orientação para o consumidor e para os operadores turísticos, possibilitando a distinção dos estabelecimentos hoteleiros em relação aos padrões de conforto, serviços e preços oferecidos, de acordo com os diferentes níveis de exigência e interesses do público;
- estimula a qualificação da oferta hoteleira e a melhoria dos equipamentos postos à disposição dos turistas, ampliando a competitividade das destinações e contribuindo para o fortalecimento e o aperfeiçoamento do produto turístico e da atividade turística nacional;
- constitui-se em referencial informativo de abrangência internacional, convertendo-se em uma importante ferramenta de marketing para os MHT, favorecendo a comercialização do produto hoteleiro de uma região ou país e reforçando sua imagem no mercado turístico;
- orienta a aplicação de fundos governamentais e outras fontes de financiamento direcionadas à implantação, reestruturação e ampliação de empreendimentos turístico-hoteleiros;
- orienta e facilita a elaboração de projetos de reforma de MHT ou implantação de novos empreendimentos, uma vez que define padrões referenciais para técnicos e investidores;
- contribui para a redução dos custos de execução dos projetos, favorecendo a viabilidade econômica e financeira dos empreendimentos;
- possibilita, através do controle sistemático, a verificação da manutenção dos padrões de qualidade das instalações e dos serviços disponibilizados pela hotelaria classificada;
- constitui instrumento da política nacional de incentivo às atividades turísticas, particularmente dos equipamentos de hospedagem turística;

A oferta de um produto hoteleiro compatível qualitativamente com as necessidades e expectativas da clientela gera confiabilidade e estimula a competitividade, conferindo aos MHT destacada importância no contexto da infra-estrutura turística, por serem (os equipamentos hoteleiros) um dos principais agentes do desenvolvimento do turismo, em função da sua representatividade no âmbito da oferta turística de um núcleo ou região.

Daí a importância de um sistema de classificação eficiente que contemple a diversidade tipológica dos MHT, com credibilidade para orientar o mercado consumidor e contribuir para a promoção da concorrência e da qualificação da estrutura física e humana dos empreendimentos hoteleiros existentes - e a serem implantados - no território nacional.

## O processo evolutivo da classificação hoteleira no mundo

Arrillaga (1976, p.77), ao referir-se ao processo histórico da classificação dos MHT, esclarece que as leis francesas classificavam, a partir de 1919, as estações climáticas e termais e, mais tarde (1942), incorporaram “... a esta legislação as estações de inverno e de alpinismo e as estações balneárias (praias)...”, embora não formassem, ainda, “... um corpo legal orgânico...”. A Espanha teve a sua atividade hoteleira oficialmente regulamentada em 1957, constituindo-se no primeiro país do mundo a estabelecer um sistema de classificação governamental, por intermédio do seu Ministério de Turismo.

Os sistemas de classificação, compulsórios ou não, adotados pela maioria dos países, sejam eles realizados por instituições governamentais (em sua maioria) ou por organizações especializadas, através de sistemas independentes, apresentam variações relativas não só aos padrões de conforto e serviços oferecidos, como também à natureza das edificações, à destinação e à localização dos empreendimentos hoteleiros. Essa diversidade de MHT é distinguida por diferentes designações concernentes aos diversos tipos e categorias (padrões).

Com relação à simbologia utilizada para distinguir os padrões classificatórios, grande parte dos países que utilizam o critério de classificação governamental adotam como ícone as “estrelas” como referencial de categoria. Na França, a simbologia é associada à indicação do nível de conforto (grande luxo e tradição, grande conforto, muito confortável, bom conforto, confortável, simples), através de um sistema independente conduzido pela iniciativa privada para a operacionalização do sistema. Outros países, como a Áustria, Grécia e Iugoslávia, empregam a designação alfabética (A até D).

Os Estados Unidos, por sua vez, não adotam um sistema de classificação governamental para a hotelaria, embora a *American Automobile Association-AAA* e o *Mobile Travel Guide*, associações privadas independentes, classifiquem os Meios de Hospedagem de Turismo existentes no país, diferenciando-os por diamantes e estrelas, respectivamente.

A Organização Mundial de Turismo - OMT, como esclarece Lawson (2003, p.13), desde 1962 “... tem buscado desenvolver um sistema de classificação de hotéis que seja universalmente aceito”, objetivo difícil de ser alcançado, em razão da diversidade cultural, refletida na multiplicidade de meios de hospedagem encontrada em diferentes países. Segundo o autor, outras instituições e associações de classe estudam propostas similares, como a Associação Internacional de Hotéis e a Confederação de Associações Nacionais de Hotéis (HOTREC), da União Européia. Embora grande parte dos sistemas tenha se espelhado no modelo OMT, no ano de 1995 mais de 100 sistemas se encontravam em operação em todo o mundo, refletindo a dificuldade de uniformização dos padrões classificatórios.

Os sistemas de classificação apresentam grande similaridade, somente, quando se trata dos estabelecimentos classificados nas categorias superiores (cinco estrelas, superluxo, classe “A” ou 1ª classe), para os quais, independentemente da sua localização, os requisitos são definidos de acordo com padrões internacionais, onde a sofisticação e o conforto das instalações, aliados à eficiência dos serviços, são componentes determinantes dessa classe de estabelecimentos.

### **A importância da diferenciação tipológica dos MHT**

Inúmeros fatores influenciam na caracterização da tipologia dos MHT, entre os quais destacam-se as necessidades e motivações que, no entendimento de Buzzelli (1994, p.25), devem ser detalhadamente analisadas para a montagem ou reestruturação de uma estrutura receptiva, de tal forma que a mesma possa responder funcional e emocionalmente às exigências específicas do hóspede. A situação geográfica (localização) do terreno ou área de implantação e o poder aquisitivo do viajante (cliente/hóspede) sobressaem-se, igualmente, pela sua importância, no processo de concepção e no arranjo da estrutura do empreendimento.

As distintas combinações resultantes da interação das inúmeras variáveis envolvidas convertem-se em uma gama tipológica de estruturas receptoras diferenciadas que tendem, inclusive, a modificar-se e a evoluir, do mesmo modo que, concomitantemente, alteram-se as situações sociais, os níveis de qualidade de vida, os costumes, as tendências e as aspirações do homem. No entanto, mesmo que o processo de globalização possa reduzir as tradições que cada grupo étnico incorporou ao longo do tempo, ao implantar ou remodelar uma estrutura receptiva (no caso em análise, um MHT) é imprescindível avaliar as particularidades locais, o estilo arquitetônico, os usos e costumes, objetivando oferecer ao hóspede uma visualização – mesmo que limitada - desses aspectos, os quais constituem um patrimônio único e essencial que a modernidade e a massificação não devem destruir.

Para acompanhar e atender às exigências impostas pelo mercado turístico, o estudo da evolução da hospitalidade, e da decorrente transformação experimentada pelos MHT ao longo do tempo, não pode estar desarticulado da análise dos aspectos étnicos, pois estará considerando unicamente os efeitos e não as causas que originaram a materialização do conjunto (ou da estrutura hoteleira). Buzzelli (*op. cit.*, p.27), ao discorrer sobre a evolução da receptividade, destaca que “o enfoque etnográfico, aprofundado nos seus aspectos psicossociais e antropológicos, constitui um dos pontos de partida para que se desenvolva uma correta realização do sistema hotel...”.

As diversas características tipológicas da clientela, como a etnia, o sexo, a idade, a renda e a profissão, juntamente com as distintas motivações que normalmente incitam as pessoas a viajar (prazer, cultura, negócios, esportes, tratamento de saúde, repouso, estudo, relaxamento) permitem

definir, de forma abrangente, as necessidades em termos projetivos. Buzzelli (*op. cit.*, p.14) ensina que “é necessário diferenciar a tipologia dos possíveis clientes para adaptar a oferta às suas específicas e diferenciadas exigências”, e complementa:

As variáveis presentes em cada tipo de cliente (...) juntamente com as distintas motivações (...) devem converter-se em características específicas às quais a estrutura receptiva deve responder em termos espaciais, organizativos e produtivos, de comodidade, ambiente, estilo (BUZZELLI, 1994, p.14).

Aprofundando-se no estudo das tipologias hoteleiras, verifica-se que um fator determinante para a diferenciação de uma estrutura de hospedagem turística é a sua localização ou situação geográfica (praia, montanha, lagoa, balneário, campo) e, também, que distância o separa das principais linhas e terminais de transporte coletivo. A localização urbana, em especial, permite a articulação da classificação em subtipologias, uma vez que o ambiente da cidade apresenta uma ou mais de uma característica fundamental: de negócios, de eventos, de arte, industrial, de férias. Qualquer estabelecimento, além disso, sofre a influência de um micro-clima característico, decorrente da latitude, da altitude e do entorno ambiental que, da mesma forma, influencia a caracterização tipológica do empreendimento.

Tradicionalmente, os MHT foram diferenciados a partir das necessidades básicas do hóspede, distinguindo-se os hotéis de pernoite, os hotéis de trânsito e os hotéis de férias. Esse modelo de diferenciação, no entanto, encontra-se superado em função do processo de segmentação do mercado turístico-hoteleiro, exigindo a adoção de critérios mais analíticos de classificação em que a **função** ou a **finalidade principal** do meio de hospedagem deve ser priorizada, de acordo com os interesses do hóspede e a motivação da viagem. Os tipos mais frequentes são: hotéis de negócios, hotéis de congressos (ou eventos), hotéis-residência (*apart-hotel*, *flats* e *all-suite hotels*), hotéis paramédicos (voltados para o tratamento e revitalização física e mental, incluídos os *spas* e os hotéis de repouso, para idosos), hotéis superluxo (categoria superior / internacional), hotéis-cassino, hotéis de lazer e *resorts*.

Alguns meios de hospedagem de turismo, especialmente nas duas últimas décadas, passaram a ser distinguidos de acordo com a sua **localização**, adquirindo maior importância os estabelecimentos situados junto às estradas e rodovias e, também, os hotéis situados nas proximidades dos aeroportos. Nas áreas urbanas, os hotéis de pernoite ou de trânsito (especialmente os “supereconômicos”) localizados próximos às estações rodoviárias e, em alguns países, próximos às estações ferroviárias, passaram a ter grande aceitação do público de menor poder aquisitivo, entre os quais viajantes de passagem e representantes comerciais. Entre as tipologias determinadas pela

localização, destacam-se os hotéis e motéis de estrada (ou autopistas) e os hotéis de aeroporto, estes últimos voltados para um público com nível de renda mais elevado.

Não podem ser desconsideradas no contexto da oferta de hospedagem as estruturas receptoras **não-convencionais ou alternativas**, que têm sido amplamente difundidas da atualidade. Algumas destas estruturas possuem longa tradição de hospitalidade e outras, mais recentes, começam a atingir um grau satisfatório de atendimento e serviços. Entre estes estabelecimentos, encontram-se os refúgios de montanha (hotéis de serra), os *lodges* (*eco-resorts*, hotéis de selva), a hotelaria *resort* de fazendas (hotéis-fazenda e pousos rurais), as hospedarias, as pousadas, os hotéis-históricos (instalados em edificações com valor arquitetônico), os albergues, as pensões, as casas de excursão, as unidades do tipo *self catering*, as unidades hoteleiras participantes de sistemas de *timeshare* (ou tempo compartilhado), os *campings* e *caravanning campings* (acampamentos turísticos).

Entre as **tipologias contemporâneas**, destacam-se os hotéis-butique, os hotéis-*design* e os empreendimentos voltados para nichos específicos de mercado, como os hotéis GLS (direcionados para o público *gay*, lésbicas e simpatizantes), os hotéis para naturistas, os hotéis temáticos ou conceituais, os *surf camps* e os hotéis para obesos, um dos mais recentes produtos hoteleiros do mercado.

Inúmeros sistemas oficiais de classificação dos empreendimentos hoteleiros – como os adotados pela Espanha e Portugal, por exemplo – consideram essa diversidade tipológica e estabelecem, para cada tipo de MHT, uma matriz de classificação com requisitos específicos, possibilitando a classificação e a integração de toda a rede de hospedagem existente, incluída a oferta alternativa ou não-convencional, contemplando as especificidades de cada estrutura receptiva e fortalecendo a atividade turística no âmbito regional e internacional.

Outros sistemas consolidados e respeitados pelo *trade* turístico internacional apresentam, igualmente, uma gama tipológica que contempla as particularidades das diferentes estruturas de hospedagem existentes no território sob o seu domínio, ampliando as possibilidades de classificação para todos os meios de hospedagem regularmente estabelecidos, de acordo com a sua localização, público-alvo, categoria e porte.

### **O sistema brasileiro de classificação hoteleira**

No Brasil, a instituição da regulamentação hoteleira deu-se em 13 de dezembro de 1977 por intermédio da Empresa Brasileira de Turismo - EMBRATUR (atual Instituto Brasileiro de Turismo), através da promulgação da Lei nº 6.505, que dispôs “... sobre as atividades e serviços turísticos...” e estabeleceu “... condições para o seu funcionamento e fiscalização”, determinando o registro prévio obrigatório para todas as empresas exploradoras de serviços turísticos.

Anteriormente à promulgação da Lei 6.505, o Conselho Nacional de Turismo – CNTur (já extinto) e a EMBRATUR já haviam definido na Consolidação de Resoluções do CNTur, de 4 de outubro de 1972, alguns requisitos mínimos a serem observados pelos denominados hotéis de turismo para efeito da utilização dos incentivos fiscais, embora não houvessem regulamentado o sistema de classificação federal. A fundação Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), igualmente, publicava o “Guia de Hotéis do Brasil”, distinguindo os Meios de Hospedagem em quatro categorias (luxo, 1ª, 2ª e 3ª categorias), diferenciadas por alguns requisitos básicos predeterminados, que não formavam, ainda, um sistema completo, ordenado segundo critérios técnico-científicos com estruturação metodológica.

Depois de realizada a preparação dos padrões classificatórios, por intermédio da EMBRATUR (com o apoio da Secretaria Executiva do Conselho Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial – CONMETRO, atual INMETRO), o CNTur, no uso das suas atribuições, aprovou, em 1978, por meio da Resolução nº 1118, o Regulamento Geral para a Classificação dos Meios de Hospedagem Brasileiros, dando início, efetivamente, à avaliação e classificação da oferta hoteleira existente no país.

Quanto à tipologia, a legislação dividiu os MHT em oito espécies (tipos), assim designadas: **Hotel (H); Hotel-Residência (HR); Hotel de Lazer (HL); Pousada (P); Motel (M); Parador (Pa); Hospedaria (HO) e Albergue de Turismo (AT)**. Posteriormente, nos anos de 1983 e 1996, essas tipologias foram reduzidas para um total de cinco e quatro grupos, respectivamente (Hotel (H), Hotel de Lazer (HL), Pousada (P), Hotel-Residência (HR) e Hospedaria de Turismo (HT), em 1983; Hotel (H), Hotel de Lazer (HL), Pousada (P) e Hotel Histórico (HH), em 1996) .

Atualmente, indo de encontro às tendências da hotelaria mundial (especialmente em relação à crescente segmentação do mercado), o sistema estabelece uma matriz de classificação única para todos os estabelecimentos, indistintamente, classificando-os, simplesmente, como meios de hospedagem de turismo (MHT), de uma a cinco estrelas SL (super luxo), uma das principais provas da ineficiência do mesmo e uma das causas da desmobilização do processo de classificação.

O Instituto EMBRATUR, na condição de Órgão Oficial de Turismo em nível nacional, cumpriu, durante um bom tempo, o seu papel institucional atendendo aos dispositivos federais, que incluíam a organização, promoção e divulgação das “... atividades ligadas ao turismo...” e o registro e a fiscalização “... das empresas dedicadas à indústria do turismo...” (Decreto nº 60.224/67, Art. 20). Da mesma forma, impôs, por intermédio da Lei nº 6.505/77, a classificação dos empreendimentos turísticos em categorias de “... conforto, serviços e preços...”, estabelecendo a verificação permanente dos padrões de classificação dos mesmos, tarefa que passou a ser exercida pelos organismos estaduais

de turismo, por intermédio dos Centros de Atividades Descentralizadas da EMBRATUR – CADEs, no ano seguinte ao da implementação do sistema de classificação, no ano de 1978.

Essas ações estratégicas e pioneiras, tomadas com o objetivo de estimular a qualidade dos serviços oferecidos pelas empresas prestadoras de serviços turísticos, tornando-as mais competitivas frente ao mercado e garantindo a defesa do consumidor, foram fundamentais para o ordenamento e o desenvolvimento da atividade turística no país.

### **Como Resgatar a Credibilidade do Sistema Brasileiro de Classificação dos Meios de Hospedagem de Turismo?**

Decorridos praticamente vinte e cinco anos da sua implantação, o sistema oficial de classificação dos meios de hospedagem foi mais uma vez reformulado em abril 2002, através da Deliberação Normativa EMBRATUR nº 429, em razão das suas deficiências e da perda de credibilidade verificada junto ao *trade* turístico e à opinião pública ao longo dos últimos anos.

Apesar das mudanças e de algumas inovações implementadas pela nova metodologia (especialmente as relacionados com os aspectos de gestão), e dos novos critérios instituídos pela nova regulamentação, verifica-se que a mesma desconsiderou os específicos e diferenciados interesses da clientela turística, da mesma forma que não contemplou as especificidades tipológicas das estruturas receptoras (suas particularidades arquitetônicas, suas características etnográficas, sua escala de atendimento e os níveis de especialização), fazendo com que a grande maioria dos estabelecimentos hoteleiros existentes no Brasil permanecesse à margem do processo de classificação e deixasse de aderir às novas regras impostas pela legislação.

Para confirmar essa assertiva, de acordo com dados obtidos junto ao Instituto EMBRATUR (1997), no final do ano de 1996 – época em que foi realizada a terceirização do processo de classificação - o Brasil contava com cerca de 16.000 MHT, dos quais 2.415 estabelecimentos hoteleiros oficialmente classificados. Atualmente, com uma oferta hoteleira significativamente maior – estimada em mais de 25.000 MHT - menos de trinta meios de hospedagem de turismo encontram-se oficialmente classificados, número que, sob o ponto de sua representatividade, é considerado insignificante.

A última reformulação do sistema oficial de classificação, já referenciada, foi originada de proposição encaminhada pela Associação Brasileira da Indústria de Hotéis (ABIH) - entidade de classe que congrega parte da hotelaria nacional - proposta esta que não apresentou alterações significativas que pudessem contemplar a diversidade de tipologias existentes no país e motivar a adesão da maioria das empresas hoteleiras, uma vez que manteve toda a base conceitual e praticamente todos os critérios preexistentes, muitos dos quais limitantes para a condução de um

processo eficaz e abrangente. A matriz de classificação, a bem da verdade, manteve-se praticamente inalterada, permanecendo as mesmas restrições que impossibilitam a participação de um número expressivo de estabelecimentos com tipologias diferenciadas, uma vez que os padrões classificatórios exigidos são comuns para todo e qualquer tipo de MHT, independentemente das características tipológicas que possam distingui-los.

O quadro atual da classificação dos MHT no Brasil reflete a ausência de uma atuação cooperada e interagente entre os organismos responsáveis e os diversos segmentos do *trade* turístico envolvidos com a questão, prejudicando o turismo receptivo e dificultando a orientação e a atração de novos públicos, na medida em que inexistem diretrizes capazes de ordenar e qualificar a oferta hoteleira nacional.

Grande parte dos meios de hospedagem de turismo existentes no país apresenta particularidades importantes, especialmente no que se refere aos aspectos arquitetônicos e à ambiência dos mesmos, advindos das diferenças culturais e da formação étnica da sua população, bem como em relação às condicionantes geográficas, as quais conferem às edificações e ao seu entorno imediato características físicas específicas, se consideradas as diferentes regiões deste país-continente. No entendimento de Castelli (1994, p.27), “a imagem do hotel não está constituída somente pelo edifício, pelos espaços, pelos serviços, pela decoração, etc., mas também pelo espaço exterior que o rodeia e que condiciona a escolha dos hóspedes”.

Do mesmo modo, em relação aos aspectos inerentes à estrutura organizacional e aos serviços hoteleiros disponibilizados, constata-se, principalmente entre os MHT não-convencionais ou alternativos, a predominância de pequenas e médias empresas com estrutura administrativa familiar que, não obstante o clima de informalidade encontrado, resultante da reduzida estrutura física e humana empregada, podem oferecer atendimento eficaz e cortês, atendendo às necessidades e expectativas da sua clientela.

Diante da conjuntura atual, desenvolver referências e instrumentos que promovam a qualificação da nossa estrutura turística e hoteleira torna-se imperativo, na medida em que a atividade turística constitui-se numa das principais fontes de captação de recursos e geração de emprego da atualidade. É imprescindível que o Brasil disponha de um sistema de classificação que traduza com fidelidade os níveis de conforto e serviços disponibilizados por sua hotelaria, compatibilizando os padrões classificatórios oficiais com as especificidades tipológicas das estruturas que a compõe, por meio de uma regulamentação que contemple, indistintamente, todos os equipamentos de hospedagem, considerando, para tanto, as particularidades relacionadas com os aspectos físico-constructivos, os serviços disponibilizados e, também, com os diferentes sistemas de gestão adotados pelos mesmos.

Um estabelecimento de hospedagem do tipo “econômico”, de pequeno porte, localizado em um município da Região do Vale do Itajaí (SC), por exemplo, proporcionará plena satisfação ao seu hóspede se lhe disponibilizar uma unidade habitacional despojada de sofisticação, com roupas de cama limpas, água abundante no chuveiro, serviço de despertador eficiente, café da manhã simples e farto, disponibilidade de lanches noturnos, uma pequena sala de TV, localizada preferencialmente junto à recepção/portaria e, obviamente, bom preço.

Isso porque grande parte da clientela deste pequeno hotel é constituída por executivos de pequenas e médias empresas (representantes comerciais, técnicos etc.) que viajam sós e trabalham a partir da primeira hora do dia, têm poder aquisitivo limitado, raramente utilizam dependências de lazer ou outras áreas sociais do estabelecimento e seu tempo médio de permanência não excede a dois dias. Apesar de não dispor de instalações sofisticadas, não disponibilizar serviços adicionais e de apresentar uma estrutura organizacional mais simplificada, o estabelecimento poderá garantir conforto e qualidade de serviço ao hóspede se atender às suas requisições e necessidades.

Para um *resort* de categoria superior, certamente, os níveis de excelência irão requerer não só outros procedimentos e serviços, como, também, outra configuração espacial do ambiente, visto que a sua clientela apresenta um perfil diferenciado daquela anteriormente referenciada, o que provavelmente exigirá uma composição estrutural (física, humana e econômica) mais complexa, de maneira que possa atender satisfatoriamente às requisições e exigências dessa demanda específica.

E, assim, para cada tipologia de hóspedes se aplica uma tipologia hoteleira, pois, conforme já explicitado, os requisitos necessários à obtenção da qualidade do produto hoteleiro devem ser estabelecidos a partir das expectativas da clientela que, por sua vez, são extremamente diferenciadas. De acordo com Castelli (1994), o que é considerado supérfluo, para alguns, pode ser essencialmente indispensável para outros, e vice-versa. O autor ressalta que “na conjugação de bens e serviços [que compõem o produto hoteleiro] há momentos em que os bens pesam mais do que os serviços e em outros momentos acontece o contrário” (1994, p.128).

Ao constatar que, mesmo servindo à indústria turística, a quase totalidade dos estabelecimentos de hospedagem em funcionamento no país não dispõe de nenhuma referência oficial, uma vez que se encontra à margem do sistema vigente, é de fundamental importância que seja estudado um modelo de classificação abrangente e compatível com a realidade da oferta de hospedagem existente, tendo em vista a sua importância para a consolidação do turismo e para o fortalecimento da economia nacional. Nessa direção, Andrade (1995, p. 205), ressalta que “o grau de organização e de envolvimento dos organismos oficiais de caráter nacional, regional ou local é o fator determinante da orientação ou atração da demanda ...”.

## Conclusão

Os sistemas de classificação dos MHT, adotados há décadas pelos países economicamente desenvolvidos, constituem-se indiscutivelmente num importante referencial para o mercado consumidor, favorecendo a comercialização do produto turístico.

A introdução do Sistema Oficial de Classificação no Brasil, em 1978, fomentou a concorrência entre os estabelecimentos de hospedagem, induzindo a melhoria das instalações e o aperfeiçoamento dos serviços, o que concorreu para o fortalecimento e a consolidação da atividade turística no país. Coordenado pela EMBRATUR e operacionalizado pelos órgãos estaduais, o Sistema foi abalado com a extinção do registro obrigatório dos novos Meios de Hospedagem, em 1986, mantendo-se, contudo, operante até o ano de 1991, época em que a sede do órgão nacional de turismo foi transferida do Rio de Janeiro para a Capital Federal (Brasília, D.F.). Sem a articulação dos organismos envolvidos com a matéria, o Sistema não acompanhou a evolução do mercado turístico-hoteleiro, deixando de promover a atualização da regulamentação e desconsiderando as diferentes modalidades de hospedagem que surgiram em todo o território brasileiro ao longo dos últimos anos, algumas delas reflexo das tendências globalizadas absorvidas pelo setor hoteleiro.

Com a suspensão do controle de qualidade da oferta classificada o Sistema perdeu sua credibilidade, verificando-se o surgimento de sistemas paralelos de classificação que, desprovidos de embasamento técnico-científico e com critérios de avaliação repletos de parcialidade, não retratam fielmente a qualidade do produto hoteleiro, confundindo ainda mais a classe consumidora.

Por outro lado, o novo Sistema Brasileiro de Classificação, recém-implantado pelo Instituto EMBRATUR em parceria com a Associação Brasileira da Indústria de Hotéis – ABIH (atualmente a cargo do Ministério do Turismo), não contempla as diferenças tipológicas mais elementares dos MHT, restringindo a possibilidade de classificação de boa parte dos estabelecimentos existentes, uma vez que, decorrido dois anos da sua criação, estabeleceu tão somente uma única matriz, com requisitos comuns a todas as tipologias, o que evidencia a falta de sintonia entre os critérios estabelecidos e a realidade do parque hoteleiro nacional. O quadro atual do processo de classificação é desestimulante, visto que somente vinte e três MHT aderiram às novas regras impostas pelo Sistema e foram oficialmente classificados. Uma parcela insignificante (0,04 %), se considerada a totalidade de empreendimentos hoteleiros existentes no país que, segundo dados da própria ABIH, supera o número de 25 mil estabelecimentos.

A segmentação dos fluxos turísticos, aliada às diferentes condicionantes naturais e culturais verificadas no país, promoveu o surgimento de diferentes estruturas, identificadas, muitas vezes, com o caráter e a cultura local, apresentando características físicas e humanas que devem ser consideradas para efeito de classificação, visto que, independentemente do seu porte, parte considerável dessa

oferta incorpora padrões satisfatórios de conforto e qualidade de serviços, atendendo às requisições e expectativas da sua clientela.

Daí a importância de adoção de um sistema de classificação eficaz, que contemple a diversidade tipológica dos MHT em atividade, incluídos os aspectos referentes à localização, destinação (público-alvo) e capacidade de acomodação, com credibilidade suficiente para orientar o mercado consumidor e promover a concorrência e a qualificação do parque hoteleiro nacional. Diante da conjuntura atual, desenvolver referências e instrumentos que promovam a qualificação da nossa estrutura turística e hoteleira, conforme proposto neste estudo, torna-se imperativo, na medida em que a atividade turística constitui-se numa das principais fontes de captação de recursos e geração de emprego da atualidade.

Ao constatar que a quase totalidade dos estabelecimentos de hospedagem encontra-se à margem do sistema de classificação federal dirigido pelo Ministério do Turismo, não dispondo, portanto, de nenhuma referência oficial dos níveis de conforto e serviços oferecidos, considera-se de fundamental importância que o atual sistema seja reformulado, através da adoção de um modelo de classificação abrangente e compatível com as especificidades dos equipamentos hoteleiros existentes, tendo em vista a sua importância para a consolidação do turismo e o fortalecimento da economia nacional.

Obviamente que a reformulação e adequação do sistema irá requerer a ação integrada das empresas, instituições de pesquisa, classe consumidora, administração pública, organizações e entidades de classe, visto que estarão envolvidas questões de natureza sistêmica e estrutural.

A partir do diagnóstico da oferta de hospedagem disponível, e consideradas as tendências evolutivas do mercado, poder-se-ia definir um sistema classificatório mais abrangente, que contemplasse as diferentes tipologias existentes no território nacional, utilizando-se preceitos já consagrados pelos sistemas oficiais de classificação e adaptando-se os critérios e padrões classificatórios (aspectos legais, aspectos físico-constructivos, equipamentos, instalações, serviços e aspectos de gestão) por tipo e categoria, de acordo com a natureza dos empreendimentos e as exigências da demanda efetiva e potencial, o que resultaria em diferentes matrizes de classificação.

A implantação de uma regulamentação hoteleira adaptada à realidade brasileira e sintonizada com as tendências mundiais verificadas no setor, além de fortalecer a imagem do país junto aos principais mercados turísticos emissores, favoreceria a integração dos organismos públicos estaduais com o Ministério do Turismo, fortaleceria as políticas turísticas no âmbito regional por meio do planejamento e do ordenamento da utilização das áreas com vocação turística, atrairia e direcionaria novos investimentos, além de garantir a qualidade ambiental das destinações turísticas, otimizando os benefícios sócio-econômicos para as populações locais.

## Referências Bibliográficas

- ANDRADE, José Vicente. Turismo: fundamentos e dimensões. 2 ed. São Paulo: Ática, 1995.
- ARRILLAGA, José Ignacio. Introdução ao Estudo do Turismo. Rio de Janeiro: Rio, 1976.
- BARRETTO Margarita. Manual de Iniciação ao Estudo do Turismo. Campinas: Papyrus, 1995.
- BODSTEIN, Luiz Carlos. A função controle. In: EMBRATUR, Diretoria de Economia e Fomento (org.). Os Serviços Turísticos e a sua Regulamentação e Controle pelo Estado. Brasília, 1996, p. 70-71.
- BRASIL. Decreto-Lei nº 55, de 18 de novembro de 1966. Define a política nacional de turismo, cria o Conselho Nacional de Turismo e a Empresa Brasileira de Turismo, e dá outras providências. Diário Oficial da União, Brasília, 21 nov. 1966. Sec. I, Parte I, p. 13.416/7.
- \_\_\_\_\_. Decreto n.º 60.224, de 16 de fevereiro de 1967. Regulamenta o Decreto-lei nº 55, de 18 de novembro de 1966. Diário Oficial da União, Brasília, 20 fev. 1967. Sec. I, Parte I, p. 2.037.
- \_\_\_\_\_. Lei nº 5.469, de 8 de julho de 1968. Dispõe sobre o Conselho Nacional de Turismo. Diário Oficial da União, Brasília, 13 jul. 1968.
- \_\_\_\_\_. Lei nº 6.505, de 13 de dezembro de 1977. Dispõe sobre as atividades e serviços turísticos; estabelece condições para o seu funcionamento e fiscalização; altera a redação do artigo 18 do Decreto-lei nº 1.439, de 30 de dezembro de 1975; e dá outras providências. Diário Oficial da União, Brasília, 16 dez. 1977. Sec. I, Parte I, p. 17.298/9.
- BUZZELLI, Giovanni Emilio. Manual de la Industria Hotelera: proyecto, estructura y tecnología. Barcelona: CEAC, 1994.
- CAMARGO, Luiz Octávio de Lima. Turismo, Hotelaria e Hospitalidade. In: DIAS, Celia M. M. Dias *et al* (org.). Hospitalidade – reflexões e perspectivas. Barueri: Manole, 2002.
- CONSELHO NACIONAL DE TURISMO. Resolução nº 1.118 de 11 de outubro de 1978. Dispõe sobre o Regulamento Geral para Classificação dos Meios de Hospedagem de Turismo. Presidente: Lycio de Faria. Diário Oficial da União, Brasília, 9 nov. 1978. Sec.I, Parte I, p. 18.089/18.101.
- \_\_\_\_\_. Resolução Normativa nº 09 de 15 de dezembro de 1983. Aprova para fins da Lei nº 6.505, de 13 de dezembro de 1977 e do Decreto nº 84.910, de 15 de julho de 1980, a Regulamentação dos Meios de Hospedagem de Turismo. Presidente: João Camilo Penna. Diário Oficial da União, Brasília, 13 fev. 1984. Sec. I, p. 2.171/7.
- DIAS, Celia Maria de Moraes. Tendências evolutivas do turismo e da hotelaria. In: Turismo em Análise, v. 2, n. 2. São Paulo, 1991.
- EMBRATUR – Instituto Brasileiro de Turismo. Os Serviços Turísticos e a Sua Regulamentação e Controle pelo Estado. Brasília, abr. 1996.
- \_\_\_\_\_. Deliberação Normativa nº 360 de 16 de abril de 1996. Cancela o Sistema de Classificação de Meios de Hospedagem, revoga as matrizes de classificação instituídas com base nas referências normativas vigentes, estabelece prazo para apresentação de um novo sistema de classificação hoteleira e revoga todas as disposições em contrário. Presidente: Caio Luiz Cibella de Carvalho. Diário Oficial da União, Brasília, 23 abr. 1996.

\_\_\_\_\_. Deliberação Normativa nº 367 de 26 de novembro de 1996. Aprova o Regulamento e a Matriz de Classificação Hoteleira, os quais passam a constituir as normas básicas do novo Sistema Brasileiro de Classificação dos Meios de Hospedagem de Turismo. Presidente: Caio Luiz Cibella de Carvalho. Diário Oficial da União, Brasília, 28 nov. 1996. Sec. I, p. 25189.

\_\_\_\_\_. e HGB Engenheiros e Consultores. Curso de Formação de Avaliadores de Meios de Hospedagem. 2ª ed., Teresópolis, 1996.

\_\_\_\_\_. Deliberação Normativa nº 429, de 23 de abril de 2002. Aprova o Regulamento Geral e o Regulamento do Sistema Oficial de Classificação dos Meios de Hospedagem e revoga a Deliberação Normativa nº 387, de 28/01/98. Brasília, 22 jun. 2002.

FERNÁNDEZ, M. Concepción López, BEDIA, Ana M. Serrano. Is the hotel classification a good indicator of hotel quality? An application in Spain. *Tourism Management*. EUA: Elsevier, 2004.

FERREIRA, Luís Jorge do Nascimento. *Leis do Turismo – Novos Diplomas Comentados e Anotados*. Lisboa: Quid Júris?, 1998.

HOROVITZ, Jacques. *Qualidade de Serviço: a batalha pela conquista do cliente*. São Paulo: Nobel, 1993.

LARCHER, Jean Maurice. *Análise e Especificação Técnica de Projetos de Hotelaria*. Brasília: IPEA, 1992.

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

BERTOLI NETO, Leandro. *A Importância de uma Tipologia para a Classificação dos Meios de Hospedagem de Turismo de Santa Catarina*. Balneário Camboriú, 1997, (Especialização em Turismo e Hotelaria), Universidade do Vale do Itajaí.

PORTUGAL. Decreto-Lei nº 167, de 4 de julho de 1997. Aprova o regime jurídico da instalação e do funcionamento dos empreendimentos turísticos. Lisboa, 6 jul.1997.

WALKER, John R. *Introdução à Hospitalidade*. Barueri, SP: Manole, 2002.