O SISTEMA BRASILEIRO DE CLASSIFICAÇÃO DE MEIOS DE HOSPEDAGEM E A HOTELARIA NO BRASIL

Anna Carolina do Carmo Castro

Larissa Mongruel Martins de Lara

RESUMO: O presente estudo tem por objetivo explicar a nova classificação hoteleira adotada pelo Ministério do Turismo, denominado Sistema Brasileiro de Classificação de Meios de Hospedagem, e a quantidade de adesões por parte de empreendimentos de hospedagem no Brasil. Para a resolução do problema de pesquisa, utilizou-se da pagina da internet do SBClass, e dados disponibilizados pelo MTur. De modo geral, notou-se a baixa adesão dos empreendimentos, mas espera-se que, devido aos megaeventos previstos para o país, o numero de adesões venha a aumentar.

Palavras-chave: SBClass; Hotelaria; Meios de Hospedagem.

1. INTRODUÇÃO

Os meios de hospedagem, mesmo de uma forma indireta, sempre estiveram presentes na História, porém os primeiros registros que se tem notícia datam dos Primeiros Jogos Olímpicos. E desde então, as pessoas pagam pela hospedagem pelas mais variadas motivações, em diferentes tipologias de meios de hospedagem.

A partir disso, os hóspedes começaram a ser mais críticos em relação à sua hospedagem, optando por melhores acomodações. Juntamente com esse fato, surgiram as classificações hoteleiras, as quais facilitaram a escolha para o hóspede, pois eram facilmente identificados pela nomenclatura da classificação.

Com a crescente demanda, os meios de hospedagem foram se adequando à necessidade do hóspede, oferecendo melhores serviços e diferenciais que não tinham sido vistos antes. Um marco dos diferenciais da hotelaria em questão foi a implantação de banheiros privativos e espelhos de corpo inteiro nas unidades habitacionais (DUARTE, 1996, p. 10).

O presente estudo visa elencar os sistemas de classificação de meios de hospedagem adotados pelo Brasil, bem como apresentar a adoção do sistema em vigor atualmente no país. Como metodologia de pesquisa, utilizar-se-á o método de pesquisa bibliográfica como principal meio de pesquisa.

2. UM BREVE HISTÓRICO DA HOTELARIA

Os primeiros indícios da hotelaria no mundo datam dos Primeiros Jogos Olímpicos, onde as pessoas se deslocavam por grandes distâncias para assistir aos jogos e pernoitavam em grandes barracões que os moradores do local disponibilizavam por algo em troca. Esses alojamentos abrigavam todo o tipo de pessoas em um mesmo espaço, sem levar em consideração se as pessoas se conheciam ou não (ANDRADE, 2000, p. 165).

No Império Romano já havia uma espécie de categoria de hospedagem nas hospedarias: os estábulos, onde abrigava-se o gado e animais de montarias das comitivas de viagens, os plebeus e as cargas, era um local apenas com cobertura, que servia somente para proteger do tempo rigoroso; enquanto as estalagens (pequenas casas) eram ocupadas pelos nobres e oficiais. Alguns anos depois, os plebeus passaram a se hospedar também nas estalagens e os estábulos permaneceram somente para a hospedagem de animais e seus tratadores (ANDRADE, 2000, p. 165).

Até o século XI, as hospedarias eram quase exclusividade de mosteiros, conventos e outras repartições religiosas, onde estas dispunham de quartos e celas para abrigar viajantes, peregrinos, penitentes e etc. Mas, após o século XI, outras pessoas, que não entidades religiosas, começaram a dispor de quartos para os que não se aplicavam às hospedagens dos conventos, como pessoas suspeitas e acusados de excomunhão, e esta começou a ter mais poder que as simples hospedarias religiosas, pois começaram a dispor de serviços luxuosos, que a outra simplesmente não poderia oferecer ao hóspede, como por exemplo, colchões de palha, onde somente os nobres tinham acesso. (ANDRADE, 2000, p. 167).

Nesse mesmo período, já era possível notar a gestão de qualidade, onde:

> [...] os nobres e os grandes senhores levavam, entre os componentes de seus séquitos, desde guardas de quarto até cozinheiro e cerimoniário, profissionais raros para um mercado reduzido. Esses serviçais palacianos especiais muito contribuíram para o desenvolvimento da qualidade da prestação de serviços, da alimentação e da recepção, pois, sem reserva alguma, ensinavam aos empregados dos hotéis como deviam trabalhar para que o atendimento aos nobres e ricos senhores se tornasse satisfatório, e consequentemente, mais compensador em termos de pagamento (ANDRADE, 2000, p. 167).

Com base nas palavras de Andrade, percebe-se claramente que as pessoas procuravam por qualidade naquela época, da mesma forma que atualmente, com a diferença de que antes, somente pessoas importantes como os nobres e grandes senhores dispunham desse serviço.

Já no final da Idade Média (século XV), as estalagens começaram a oferecer outros serviços além da hospedagem como: alimentação, tratamento para os animais, bem como limpeza e manutenção das charretes e carruagens. Também durante esse período foi criada a primeira lei de registro dos hóspedes e em 1561 foram regulamentadas as tarifas das pousadas, exigindo que fosse oferecido maior conforto ao hóspede (DUARTE, 1996, p. 9).

Em 1829, o TremontHouse de Boston é considerado um dos primeiros hotéis do mundo, e também foi o primeiro a oferecer apartamentos *single* e *double,* portas com fechadura, bacias, jarros e sabonetes para higiene, e o serviço de mensageiros (DUARTE, 1996, p. 11).

Em 1870, César Ritz construiu o primeiro estabelecimento comercial hoteleiro em Paris (antes, as hospedarias, estalagens e etc. eram adaptações das residências das pessoas, ou ainda uma forma diferente de utilizar espaços já existentes). Inovou ao acrescentar banheiros privativos aos quartos e aderiu a uniformização dos empregados (DUARTE, 1996, p. 10).

Já no ano de 1908, foi inaugurado o Statler Hotel, que oferecia todas as inovações já citadas, incluindo ainda portas corta-fogo, interruptor de luz próximo à porta de entrada dos apartamentos, banheiro privativo, água encanada, espelho e jornal matutino para os hóspedes, e ainda criou um slogan chamativo: “Um quarto e banheiro por um dólar e meio”; e por ser moderno e bem planejado, a planta do hotel facilitava os serviços prestados (DUARTE, 1996, p. 13).

Desde então, a hotelaria vem crescendo cada vez mais no mundo, sempre buscando se renovar e ter o melhor serviço a oferecer para o hóspede.

3. OS SISTEMAS DE CLASSIFICAÇÃO HOTELEIRA ADOTADOS NO BRASIL

Atualmente, o Brasil encontra-se no seu terceiro sistema de classificação hoteleira, onde pode-se citar: primeiramente, o sistema adotado foi o sistema de estrelas, onde cada estabelecimento hoteleiro tinha a liberdade de se classificar; o segundo sistema utilizado foi

> [...] o da Autoclassificação – pressupõe o preenchimento, pelo próprio estabelecimento, de um manual de cadastramento e qualificação de hotéis. Ele dimensiona e avalia qual a sua categoria: Super Luxo, Luxo, Superior, Econômico, Turístico ou Simples (Serson, 2000, p. 43- 44).

E então, o terceiro sistema adotado retornou às estrelas, que Serson (2000, p. 43-44) discorre sobre: “talvez a forma universalmente consagrada de se classificarem hotéis seja a do método por estrelas. Basicamente, sua função é indicar o nível de serviços, bem como o conforto apresentado pelo hotel”.

A metodologia de 1, 2, 3, 4 ou 5 estrelas adotado pelo Ministério do Turismo classifica exclusivamente as categorias de meios de hospedagem: hotel, resort, hotel fazenda, cama & café, hotel histórico, pousada e flat/apart-hotel.

Para o empreendimento ser regulamentado e ter a permissão para utilizar as estrelas é necessário que o mesmo solicite para o Ministério do Turismo, onde este cobrará uma taxa e disponibilizará um fiscal do Inmetro para averiguar se o empreendimento está de acordo com as estrelas pretendidas. Os requisitos para análise são englobados em infraestrutura, serviços e sustentabilidade.

4. METODOLOGIA

O método de pesquisa utilizado para a elaboração deste artigo foi o método indutivo, que consiste em generalizar as observações de casos para a construção de uma resposta. A pesquisa é de gênero qualitativo, pois coloca em pauta o SBClass, onde trata-se da qualidade do sistema hoteleiro no Brasil, e quantitativo pois visa

apontar o numero de empreendimentos no Brasil que adotaram a voa classificação hoteleira. Em conta disso, como procedimentos técnicos se têm os estudos bibliográficos, pois utilizou-se de livros teóricos, páginas da internet e a Cartilha de Orientação Básica do Sistema Brasileiro de Classificação de Meios de Hospedagem, disponibilizado pelo Ministério do Turismo como subsídios de estudo.

5. A PESQUISA E SEUS RESULTADOS

A pesquisa do presente estudo consiste em apontar a quantidade de empreendimentos de meios de hospedagem que requisitaram e se adequaram à nova classificação dos meios de hospedagem adotado pelo Ministério do Turismo, o Sistema Brasileiro de Classificação de Meios de Hospedagem.

Somente para se ter uma noção da quantidade de empreendimentos de hospedagem existentes no Brasil, segundo a Pesquisa de Serviços de Hospedagem realizada pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), existem cerca de 3.435 hotéis nas regiões metropolitanas das capitais do País (MTur, 2012), e atualmente, existem 53 empreendimentos classificados em 1, 2, 3, 4 ou 5 estrelas devidamente regulamentados pelo MTur, com seus nomes disponibilizados na página da internet do SBClass.

A partir desses dados nota-se uma baixa adesão à nova metodologia de classificação dos meios de hospedagem, mas acredita-se que esse número tende a crescer nos próximos meses e anos, decorrente aos megaeventos que estão para acontecer no país.

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com base no que foi dito no presente estudo, nota-se a crescente demanda pela qualidade dos serviços hoteleiros por parte dos hóspedes, porém a utilização da regulamentação da classificação hoteleira é baixa, o que dificulta para o hóspede no momento da escolha do local do seu pernoite, pois sem a devida classificação, não há como o hóspede saber a qualidade dos serviços prestados pelo hotel, se utilizar-se somente desse meio de informação, pois atualmente existem sites

específicos para a demonstração de satisfação que podem influenciar tanto quanto a classificação por estrelas.

Ainda espera-se que o número de empreendimentos regulamentados pela classificação dos meios de hospedagem cresça no Brasil, pois é a melhor forma de se garantir que a prestação de serviço seja qualificada, de acordo com a expectativa do hóspede.

REFERÊNCIAS

ANDRADE, J. V. **Turismo:** Fundamentos e Dimensões. 8.ed. São Paulo: Ática, 2000.

DUARTE, V. V. **Administração de Sistemas Hoteleiros:** Conceitos Básicos. São Paulo: Senac, 1996.

CASTELLI, G. **Gestão Hoteleira**. São Paulo: Saraiva, 2006.

MINISTÉRIO DO TURISMO. **Cartilha de Orientação Básica:** Sistema Brasileiro de Classificação de Meios de Hospedagem, 2010.

MINISTÉRIO DO TURISMO, 2012. Disponível em: <http://www.brasil.gov.br/turismo/2012/11/sistema-brasileiro-dos-meios-de-hospedagem-do-rio-de-janeiro-valera-ate-jogos-olimpicos>. Acesso em: 02 mai. 2014.

SERSON, F. M. **Hotelaria:** a Busca da Excelência. 2.ed. São Paulo: Marcos Cobra, 2000.