



**SISTEMA
BRASILEIRO DE
CLASSIFICAÇÃO
DE MEIOS DE
HOSPEDAGEM**

Cartilha de Orientação Básica

HOTEL



MINISTÉRIO DO TURISMO

Ministro do Turismo
Luiz Eduardo Barretto Filho

Secretaria Executiva

Secretaria Nacional de Programas de
Desenvolvimento do Turismo

Secretaria Nacional de Políticas de Turismo

Diretor do Departamento de Estruturação,
Articulação e Ordenamento Turístico
Ricardo Moesch

Coordenação Geral de Serviços Turísticos
Rosiane Rockenbach

FUNDAÇÃO UNIVERSA

Presidente da Fundação Universa
Prof. Dr. José Manoel Pires Alves

Superintendente da Fundação Universa
Prof. Msc. Alberto F. Monteiro do Nascimento

Diretor de Desenvolvimento
Prof. Oto Morato Alvarez

Coordenador de Projetos
Dalmo Antônio Tavares de Queiroz

FICHA TÉCNICA

EQUIPE DO MINISTÉRIO DO TURISMO

Coordenação Geral
Rosiane Rockenbach

Equipe Técnica
Anna Modesto Leal
Humberto Sousa
Letícia Pires
Naara Bandeira
Nalu Nascimento Berto

Consultoria
Alexandre Garrido
Guilherme Witte
José Augusto Pinto Abreu

EQUIPE TÉCNICA DO INMETRO

Ana Paula Stutzel
Luciana Portugal
Luciane Lobo
Martha Stoffella Guimarães

2010, Ministério do Turismo
Todos os direitos reservados.
Coordenação e Execução
Ministério de Turismo e Fundação Universa
Impresso no Brasil - Printed in Brazil.
1ª edição
Distribuição gratuita.
Ministério do Turismo
Esplanada dos Ministérios, bloco U, 2º andar
70065-900 - Brasília - DF
www.turismo.gov.br



O novo Sistema Brasileiro de Classificação de Meios de Hospedagem foi elaborado de forma participativa, através de uma ampla parceria entre o Ministério do Turismo, o Inmetro, a Sociedade Brasileira de Metrologia – SBM e a sociedade civil, e adotado como estratégia para o país, aumentando a competitividade do setor.

A classificação é, reconhecidamente, um instrumento de divulgação de informações claras e objetivas sobre meios de hospedagem, sendo um importante mecanismo de comunicação com o mercado. Possibilita a concorrência justa entre os meios de hospedagem do país e auxilia turistas, brasileiros e estrangeiros, em suas escolhas.

Estas cartilhas foram elaboradas com o intuito de informar sobre o novo sistema e apresentar os principais requisitos que caracterizam cada tipologia.



O Sistema Brasileiro de Classificação estabeleceu sete tipologias de Meios de Hospedagem, para atender a diversidade da oferta hoteleira nacional (Hotel, Resort, Hotel Fazenda, Cama & Café, Hotel Histórico, Pousada e Flat/Apart-Hotel) e utiliza a consagrada simbologia de estrelas para diferenciar as categorias.

Considerando que cada tipologia de meio de hospedagem reflete diferentes práticas de mercado e expectativas distintas dos turistas (um Hotel 5 estrelas é diferente de uma Pousada 5 estrelas, por exemplo), o Sistema Brasileiro de Classificação estabeleceu categorias específicas para cada tipologia:

Hotel – de 1 a 5 estrelas



Resort – de 4 e 5 estrelas



Hotel Fazenda – de 1 a 5 estrelas



Cama & Café – de 1 a 4 estrelas



Hotel Histórico – de 3 a 5 estrelas



Pousada – de 1 a 5 estrelas



Flat/Apart-Hotel – de 3 a 5 estrelas





Para fins das tipologias empregadas, entende-se por MEIO DE HOSPEDAGEM

“Os empreendimentos ou estabelecimentos, independentemente de sua forma de constituição, destinados a prestar serviços de alojamento temporário, ofertados em unidades de frequência individual e de uso exclusivo do hóspede, bem como outros serviços necessários aos usuários, denominados de serviços de hospedagem, mediante adoção de instrumento contratual, tácito ou expresso, e cobrança de diária”.

(artigo 23 da Lei nº 11.771/2008)

O novo Sistema Brasileiro de Classificação é de adesão **voluntária** pelos meios de hospedagem.

O novo Sistema Brasileiro de Classificação está fundamentado em uma série de requisitos a que os meios de hospedagem devem atender.



Requisitos

Infraestrutura

vinculados às instalações e aos equipamentos;

.....

Serviços

vinculados à oferta de serviços;

.....

Sustentabilidade

vinculados às ações de sustentabilidade (uso dos recursos, de maneira ambientalmente responsável, socialmente justa e economicamente viável, de forma que o atendimento das necessidades atuais não comprometa a possibilidade de uso pelas futuras gerações).

Os requisitos são divididos em mandatórios (ou seja, de cumprimento obrigatório pelo meio de hospedagem) ou eletivos (ou seja, de livre escolha do meio de hospedagem, tendo como base uma lista pré-definida). O meio de hospedagem para ser classificado na categoria pretendida deve ser avaliado por um representante legal do Inmetro e demonstrar o atendimento a 100% dos requisitos mandatórios e a 30% dos requisitos eletivos (para cada conjunto de requisitos).



**Meio de hospedagem com
serviço de recepção e de
alimentação.**

Para a tipologia HOTEL, o novo Sistema Brasileiro de Classificação estabelece as categorias de uma estrela (mínimo) a cinco estrelas (máximo).

O HOTEL de categoria uma estrela deve atender a requisitos mínimos de infraestrutura, serviços e sustentabilidade. Para cada estrela adicional, o HOTEL deve atender a uma série de requisitos adicionais que diferenciam as categorias entre si. Por meio da comparação entre a infraestrutura e serviços oferecidos, assim como das ações de sustentabilidade executadas pelo meio de hospedagem, o consumidor poderá fazer uma melhor escolha.



Como exemplo, é destacada uma parte dos requisitos mandatórios a que um **HOTEL** deve atender, de acordo com a categoria pretendida.

CATEGORIA



- Serviço de recepção aberto por 12 horas e acessível por telefone durante 24 horas
- Serviço para guarda dos valores dos hóspedes
- Área útil da UH, exceto banheiro com 9 m²
- Banheiro nas UH com 2 m²
- Troca de roupas de cama uma vez por semana
- Serviço de alimentação disponível para café da manhã
- Medidas permanentes para redução do consumo de energia elétrica e de água
- Medidas permanentes para redução, separação e coleta seletiva dos resíduos
- Atendimento às sugestões e reclamações dos hóspedes

CATEGORIA



- Serviço de recepção aberto por 12 horas e acessível por telefone durante 24 horas
- Serviço para guarda dos valores dos hóspedes
- Área útil da UH, exceto banheiro com 11 m²
- Banheiro nas UH com 2 m²
- Troca de roupas de cama duas vezes por semana
- Sala de estar com televisão
- Serviço de alimentação disponível para café da manhã
- Pagamento com cartão de crédito ou de débito
- Medidas permanentes para redução do consumo de energia elétrica e de água
- Medidas permanentes para redução, separação e coleta seletiva dos resíduos
- Atendimento às sugestões e reclamações dos hóspedes



CATEGORIA



Serviço de recepção aberto por 18 horas e acessível por telefone durante 24 horas

Serviço de mensageiro no período de 16 horas

Área útil da UH, exceto banheiro com 13 m²

Banheiro nas UH com 3 m²

Troca de roupas de cama em dias alternados

Troca de roupas de banho diariamente

Serviço de lavanderia

Sala de estar com televisão

Televisão em 100% das UH

Canais de TV por assinatura em 100% das UH

Acesso à *internet* nas áreas sociais e em 100% das UH

Serviço de facilidades de escritório virtual

Minirrefrigerador em 100% das UH

Climatização (refrigeração/ventilação/calefação) adequada em 100% das UH

Restaurante



- Serviço de alimentação disponível para café da manhã
- Área de estacionamento
- Medidas permanentes de treinamento para colaboradores
- Medidas permanentes para redução do consumo de energia elétrica e de água
- Medidas permanentes para redução, separação e coleta seletiva dos resíduos
- Atendimento às sugestões e reclamações dos hóspedes
- Pagamento com cartão de crédito ou de débito

CATEGORIA



- Serviço de recepção aberto por 24 horas
- Serviços de mensageiro no período de 24 horas
- Serviço de cofre em 100% das UH para guarda dos valores dos hóspedes
- Área útil da UH, exceto banheiro com 15 m²
- Banheiro nas UH com 3 m²
- Berço para bebês, a pedido



- Facilidades para bebês (cadeiras altas no restaurante, facilidades para aquecimento de mamadeiras e comidas, etc)
- Café da manhã no quarto
- Serviço de refeições leves e bebidas nos quartos (*room service*) no período de 24 horas
- Troca de roupas de cama e banho diariamente
- Secador de cabelo em 100% das UH
- Serviço de lavanderia
- Sala de estar com televisão
- Televisão em 100% das UH
- Canais de TV por assinatura em 100% das UH
- Acesso à *internet* nas áreas sociais e em 100% das UH
- Mesa de trabalho, com cadeira, iluminação própria, e ponto de energia e telefone, possibilitando o uso de aparelhos eletrônicos pessoais
- Sala de ginástica/musculação com equipamentos
- Sala de reuniões com equipamentos
- Serviço de facilidades de escritório virtual
- Minirrefrigerador em 100% das UH
- Climatização (refrigeração/calefação) adequada em 100% das UH



- Restaurante
- Serviço de alimentação disponível para café da manhã, almoço e jantar
- Serviço *à la carte* no restaurante
- Bar
- Área de estacionamento com serviço de manobrista
- Mínimo de três serviços acessórios oferecidos em instalações no próprio hotel (por exemplo: salão de beleza, *baby-sitter*, venda de jornais e revistas, farmácia, loja de conveniência, locação de automóveis, reserva em espetáculos, agência de turismo, transporte especial, etc)
- Medidas permanentes para redução do consumo de energia elétrica e de água
- Medidas permanentes para redução, separação e coleta seletiva dos resíduos
- Atendimento às sugestões e reclamações dos hóspedes
- Medidas permanentes de treinamento para colaboradores
- Medidas permanentes de seleção e qualificação de fornecedores (critérios ambientais)
- Medidas permanentes de sensibilização para os hóspedes em relação à sustentabilidade
- Pagamento com cartão de crédito ou de débito



CATEGORIA



- Serviço de recepção aberto por 24 horas
- Serviço de mensageiro no período de 24 horas
- Serviço de cofre em 100% das UH para guarda dos valores dos hóspedes
- Área útil da UH, exceto banheiro com 17 m²
- Colchões das camas com dimensões superiores às normais
- Banheiro nas UH com 4 m²
- Disponibilidade de UH com banheira
- Roupão e chinelo em 100% das UH
- Berço para bebês, a pedido
- Facilidades para bebês (cadeiras altas no restaurante, facilidades para aquecimento de mamadeiras e comidas, etc)
- Café da manhã no quarto
- Serviço de refeições leves e bebidas nos quartos (*room service*) no período de 24 horas
- Troca de roupas de cama e banho diariamente
- Secador de cabelo em 100% das UH
- Serviço de lavanderia



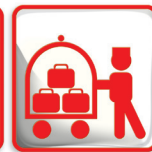
- Sala de estar com televisão
- Televisão em 100% das UH
- Canais de TV por assinatura em 100% das UH
- Acesso à *internet* nas áreas sociais e em 100% das UH
- Mesa de trabalho, com cadeira, iluminação própria, e ponto de energia e telefone, possibilitando o uso de aparelhos eletrônicos pessoais
- Sala de ginástica/musculação com equipamentos
- Sauna seca ou a vapor
- Piscina
- Sala de reuniões com equipamentos
- Serviço de facilidades de escritório virtual
- Salão de eventos
- Serviço de *guest relation/concierge*
- Minirrefrigerador em 100% das UH
- Climatização (refrigeração/calefação) adequada em 100% das UH
- Restaurante
- Serviço de alimentação disponível para café da manhã, almoço e jantar



- Serviço *à la carte* no restaurante
- Preparação de comidas especiais (dietas, comida vegetariana, etc)
- Bar
- Área de estacionamento com serviço de manobrista
- Mínimo de seis serviços acessórios oferecidos em instalações no próprio hotel (por exemplo: salão de beleza, *baby-sitter*, venda de jornais e revistas, farmácia, loja de conveniência, locação de automóveis, reserva em espetáculos, agência de turismo, transporte especial, etc)
- Medidas permanentes para redução do consumo de energia elétrica e de água
- Medidas permanentes para redução, separação e coleta seletiva dos resíduos
- Atendimento às sugestões e reclamações dos hóspedes
- Medidas permanentes de treinamento para colaboradores
- Medidas permanentes de seleção e qualificação de fornecedores (critérios ambientais)
- Medidas permanentes de sensibilização para os hóspedes em relação à sustentabilidade
- Pagamento com cartão de crédito ou de débito







Para saber mais sobre o Sistema Brasileiro de
Classificação Hoteleira, consulte:
www.turismo.gov.br
www.cadastur.turismo.gov.br
classificacao@turismo.gov.br



Ministério do
Turismo

