BRASIL

SISTEMA BRASILEIRO DE CLASSIFICAÇÃO DE MEIOS DE HOSPEDAGEM

Cartilha de Orientação Básica

POUSADA

Cadastur

Empresa Formal, Turismo Legal.

MEIOS DE HOSPEDAGEM

MINISTÉRIO DO TURISMO

Ministro do Turismo
Pedro Novais Lima

Secretário Executivo
Frederico Silva da Costa

Secretário Nacional de Programas de Desenvolvimento do Turismo
Colbert Martins da Silva Filho

Secretária Nacional de Políticas de Turismo
Ana Isabel Mesquita de Oliveira

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

Coordenação Técnica
Nalu R. Nascimento Berto

Equipe Técnica
Alice Souto Maior
Anna Modesto Leal
Bianca Lago
Fernando Caixeta
Humberto Sousa
Letícia Pires
Luis Valentim Rossi
Naara Bandeira

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.
2ª 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 (SBClass) 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 tipo.

MEIOS DE HOSPEDAGEM

O Sistema Brasileiro de Classificação estabeleceu sete tipos 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 tipo 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 SBClass estabeleceu categorias específicas para cada tipo:

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 dos tipos empregados, 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 freqüência 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 Sistema Brasileiro de Classificação é de adesão e adoçao **voluntárias** pelos meios de hospedagem.

O SBClass 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) e 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 no mínimo 30% dos requisitos eletivos (para cada conjunto de requisitos).

POUSADA

Empreendimento de característica horizontal, composto de no máximo 30 unidades habitacionais e 90 leitos, com serviços de recepção, alimentação e alojamento temporário, podendo ser em um prédio único com até três pavimentos, ou contar com chalés ou bangalôs.

Para o tipo POUSADA, o SBClass estabelece as categorias de uma estrela (mínimo) a cinco estrelas (máximo).

A POUSADA de categoria uma estrela deve atender a requisitos mínimos de infraestrutura, serviços e sustentabilidade. Para cada estrela adicional, a POUSADA 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.

MEIOS DE HOSPEDAGEM

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

CATEGORIA

POUSADA

- Serviço de recepção aberto por 12 horas e acessível durante 24 horas
- Área de estacionamento
- Troca de roupas de cama e banho em dias alternados
- Serviço de alimentação disponível para café da manhã
- Medidas permanentes para redução do consumo de energia elétrica e de água
- Medidas permanentes para o gerenciamento de resíduos sólidos, com foco na redução, reuso e reciclagem
- Medidas permanentes para geração de trabalho e renda para a comunidade local
- Programa de treinamento para empregados

CATEGORIA

POUSADA ★★

- Serviço de recepção aberto por 12 horas e acessível durante 24 horas
- Área de estacionamento
- Troca de roupas de cama e banho em dias alternados
- 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 o gerenciamento de resíduos sólidos, com foco na redução, reuso e reciclagem
- Medidas permanentes para geração de trabalho e renda para a comunidade local
- Programa de treinamento para empregados

MEIOS DE HOSPEDAGEM

CATEGORIA

POUSADA ★★★

- Serviço de recepção aberto por 12 horas e acessível durante 24 horas
- Serviço de guarda dos valores dos hóspedes
- Berço para bebês, a pedido
- Troca de roupas de cama e banho diariamente
- Minirrefrigerador em 100% das UH
- Climatização (refrigeração/ventilação/calefação) adequada em 100% das UH
- Bar
- Restaurante
- Serviço de alimentação disponível para café da manhã

- Área de estacionamento
- Programa de treinamento para empregados
- Medidas permanentes para redução do consumo de energia elétrica e de água
- Medidas permanentes para o gerenciamento de resíduos sólidos, com foco na redução, reuso e reciclagem
- Monitoramento das expectativas e impressões dos hóspedes em relação aos serviços ofertados, incluindo pesquisas de opinião, espaço para reclamações e meios para solucioná-las
- Medidas permanentes para geração de trabalho e renda para a comunidade local

MEIOS DE HOSPEDAGEM

CATEGORIA

- Serviço de recepção aberto por 24 horas
- Serviço de guarda dos valores dos hóspedes
- 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 12 horas
- Troca de roupas de cama e banho diariamente
- Duas amenidades, no mínimo, em 100% das UH
- Serviço de lavanderia
- Sala de estar com televisão
- Televisão em 100% das UH
- Acesso à *internet* nas áreas sociais
- Mesa com cadeira em 100% das UH
- Instalações para recreação de crianças
- Salão de jogos
- Minirrefrigerador em 100% das UH
- Climatização (refrigeração/calefação) adequada em 100% das UH

- Serviço de alimentação disponível para café da manhã, almoço e jantar
- Preparação de dietas especiais (por exemplo: vegetariana, hipocalórica, etc.)
- Bar
- Restaurante
- Área de estacionamento
- Medidas permanentes para redução do consumo de energia elétrica e de água
- Medidas permanentes para o gerenciamento de resíduos sólidos, com foco na redução, reuso e reciclagem
- Monitoramento das expectativas e impressões dos hóspedes em relação aos serviços ofertados, incluindo pesquisas de opinião, espaço para reclamações e meios para solucioná-las
- Programa de treinamento para empregados
- Medidas permanentes de sensibilização para os hóspedes em relação à sustentabilidade
- Medidas permanentes para geração de trabalho e renda para a comunidade local
- Pagamento com cartão de crédito ou de débito

MEIOS DE HOSPEDAGEM

CATEGORIA

POUSADA

- 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
- Quatro amenidades, no mínimo, 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 à disposição, sob pedido
- Serviço de lavanderia
- Sala de estar com televisão
- Espaço para leitura
- Televisão em 100% das UH

- Canais de TV por assinatura em 100% das UH
- Acesso à *internet* nas áreas sociais
- Mesa com cadeira em 100% das UH
- Piscina
- Salão de jogos
- Instalações para recreação de crianças
- Minirrefrigerador em 100% das UH
- Climatização (refrigeração/calefação) adequada em 100% das UH
- Serviço de alimentação disponível para café da manhã, almoço e jantar
- Preparação de dietas especiais (por exemplo: vegetariana, hipocalórica, etc.)
- Bar
- Restaurante
- Serviço *à la carte* no restaurante
- Área de estacionamento
- Medidas permanentes para redução do consumo de energia elétrica e de água

MEIOS DE HOSPEDAGEM

- Medidas permanentes para o gerenciamento de resíduos sólidos, com foco na redução, reuso e reciclagem
- Monitoramento das expectativas e impressões dos hóspedes em relação aos serviços ofertados, incluindo pesquisas de opinião, espaço para reclamações e meios para solucioná-las
- Medidas permanentes de sensibilização para os hóspedes em relação à sustentabilidade
- Medidas permanentes para geração de trabalho e renda para a comunidade local
- Programa de treinamento para empregados

Para saber mais sobre o Sistema Brasileiro de Classificação de Meios de Hospedagem, consulte:

www.turismo.gov.br
www.cadastur.turismo.gov.br
www.classificacao.turismo.gov.br
classificacao@turismo.gov.br

Patrocínio

CNC

Apoio Institucional

SEBRAE

Federação Brasileira de Hospedagem e Alimentação

Realização

INMETRO

Fundação Universa

Ministério do Turismo

Governo Federal

Brasil

País rico é país sem pobreza