

PAULO RENNER ROCHA FERRO



Análise do Sistema Oficial de Classificação de Meios de
Hospedagem: O Parque Hoteleiro de São Luis

UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO
CENTRO DE CIÊNCIAS HUMANAS
CURSO DE TURISMO

PAULO RENNER ROCHA FERRO

**ANÁLISE DO SISTEMA OFICIAL DE CLASSIFICAÇÃO DOS MEIOS DE
HOSPEDAGEM: O PARQUE HOTELEIRO DE SÃO LUIS**

São Luis

2005

UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO
CENTRO DE CIÊNCIAS HUMANAS
CURSO DE TURISMO

PAULO RENNER ROCHA FERRO

**ANÁLISE DO SISTEMA OFICIAL DE CLASSIFICAÇÃO DOS MEIOS DE
HOSPEDAGEM: O PARQUE HOTELEIRO DE SÃO LUIS**

Monografia apresentada ao Curso de Turismo da Universidade Federal do Maranhão, para obtenção do grau de Bacharel em Turismo.

Orientadora: Roselis de Jesus B. Câmara

São Luís

2005

Ferro, Paulo Renner Rocha

Análise do Sistema Oficial de Classificação dos Meios de Hospedagem: O Parque Hoteleiro de São Luís / Paulo Renner Rocha Ferro. – São Luís, 2005.

101fl.

Monografia (Bacharel em Turismo) – Curso de Turismo, Universidade Federal do Maranhão, 2005.

1. Hotéis – Classificação – São Luís - MA. 2. Meios de Hospedagem. I. Título

CDU 3640.41 (821.1)

PAULO RENNER ROCHA FERRO

**ANÁLISE DO SISTEMA OFICIAL DE CLASSIFICAÇÃO DOS MEIOS DE
HOSPEDAGEM: O PARQUE HOTELEIRO DE SÃO LUIS**

Monografia apresentada ao Curso de Turismo da Universidade Federal do Maranhão, para obtenção do grau de Bacharel em Turismo.

Orientadora: Roselis de Jesus B. Câmara

Aprovada em: ___/___/___

BANCA EXAMINADORA

Prof^ª. Rosélis B. Câmara (Orientadora)
Mestre em Comunicação e Cultura - UFRJ

1º Examinador (a)

2º Examinador (a)

À minha família pelo apoio incondicional.

AGRADECIMENTOS

A Deus, pelo dom da palavra e da vida.

A meus pais, Antonio Inácio Ferro e Núbia Isabel Araújo Ferro, cuja maior herança é sem dúvida, o caráter.

A meus irmãos pelo apoio e motivação sempre necessários.

A minha Prof^a Orientadora Roselis Câmara pelo apoio e compreensão, pois sem eles este trabalho não teria se concretizado.

A todos os outros alunos de nossa turma, em especial, aos meus amigos, Ana Célia, Carol, Rômél, e Washington, pois, compartilharam experiências que contribuíram com nossa formação pessoal e profissional.

A todos os professores do Curso de Turismo da UFMA, pois aumentaram nossa bagagem cultural e nos ajudaram a abrir as portas para a cidadania e o mundo.

Agradeço a todos que contribuíram direta e indiretamente para que eu pudesse alcançar mais este objetivo, em especial a meus tios e avós, Vanusa, Lília, Luis Eugênio, Atonia Araújo e Epitácio Rocha pela ajuda e oportunidade nos dada.

Deus nos dê, a todos, Paz, Saúde e Sabedoria para que possamos conduzir nossas vidas baseadas no respeito e na amizade, os quais são imprescindíveis para se alcançar a plenitude do espírito.

“É melhor estar preparado para uma oportunidade e não ter nenhuma, do que ter uma oportunidade e não estar preparado”.

Whitney Young Jr.

RESUMO

Este trabalho busca oferecer uma visão abrangente acerca do Sistema Oficial de Classificação dos Meios de Hospedagem e mostrar seus benefícios e possíveis entraves que o setor hoteleiro tem para adequar-se a ele. Propõe uma visão crítica a respeito dos novos processos adotados pelo sistema de classificação e suas influências no mercado turístico. Oferece elementos que perpassam o nível teórico, tais como, os benefícios econômicos advindos deste novo processo, e a inserção de parâmetros que sirvam de base para o *trade* turístico. Através do conhecimento desses elementos é possível determinar a postura que os hotéis devem adotar para se adaptarem à nova realidade de mercado que vem se apresentando.

Palavras – Chave: sistema, classificação, meios de hospedagem, e mercado.

ABSTRACT

This work searches to offer an including vision concerning the Official System of Classification of the Ways of Lodging and to show to its benefits and possible impediments that the hotels sector has to adjust it. It considers a critical vision regarding the new processes adopted for the system of classification and its influences in the tourist market. It offers elements that pass the theoretical level, such as, the happened economic benefits of this new process, and the insertion of parameters that serve of base for trade tourist. Through the knowledge of these elements it is possible to determine the position that the hotels must adopt to adjust to the new reality of market that comes if presenting.

Key – words: system, classification, ways of lodging, and market

LISTA DE QUADROS

QUADRO 1 - Lucros da indústria hoteleira dos EUA, 1982 – 2001, em bilhões de Dólares

QUADRO 2 - Classificação Guia Quatro Rodas para Hotéis

QUADRO 3 – Classificação Guia Quatro Rodas para Flats

QUADRO 4 – Classificação Guia Quatro Rodas para Campings

QUADRO 5 – Tabela de Classificação para Meios de Hospedagem de 1978

QUADRO 6 – Classificação de 1996

QUADRO 7 – Relação Categoria x Custo

LISTA DE SIGLAS

ABBTUR – Associação Brasileira dos Bacharéis de Turismo

ABIH – Associação Brasileira da Indústria de Hotéis

ABIH/MA – Associação Brasileira da Indústria de Hotéis, Seção do Estado do Maranhão

ABNT – Associação Brasileira de Normas Técnicas

ABRAJET – Associação Nacional de Jornalistas de Turismo

BNDES – Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social

BOH – Boletim de Ocupação Hoteleira

CNtur – Conselho Nacional de Turismo

EMBRATUR – Instituto Brasileiro do Turismo

FNRH – Ficha Nacional de Registro de Hóspedes

IBH – Instituto Brasileiro de Hospedagem

INMETRO – Instituto Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial

ISO – International Standardization for Organization

O.C.C – Organismos Certificadores Credenciados

SBC - MH – Sistema Brasileiro de Classificação de Meios de Hospedagem

SENAC – Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial

UH – Unidade Habitacional

SUMÁRIO

	LISTA DE QUADROS.....	
	LISTA DE SIGLAS.....	
1	INTRODUÇÃO.....	13
2	A HOTELARIA NO MUNDO: ASPECTOS HISTÓRICOS.....	17
3	A HOTELARIA NO BRASIL.....	21
3.1	A Hotelaria em São Luis.....	23
4	O MERCADO HOTELEIRO NACIONAL E SUAS TENDÊNCIAS.....	25
5	O ANTIGO SISTEMA DE CLASSIFICAÇÃO DE MEIOS DE HOSPEDAGEM NO BRASIL.....	29
5.1	O Sistema de Classificação de Meios de Hospedagem de 1978.....	33
5.2	A Classificação de 1996 – EMBRATUR/INMETRO.....	40
5.3	O Sistema de Classificação da ABIH.....	44
6	O ATUAL SISTEMA DE CLASSIFICAÇÃO DE MEIOS DE HOSPEDAGEM.....	48
6.1	O Processo de Classificação.....	48
6.2	O Parque Hoteleiro de São Luis.....	52
6.3	O Sistema de Classificação em São Luis.....	56
7	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	62
	REFERÊNCIAS.....	65
	ANEXOS.....	68

1 INTRODUÇÃO

A atividade turística ocupa hoje um relevante papel na economia mundial. Ao lado da indústria do petróleo e da indústria bélica, representa uma das atividades econômicas com maior representatividade da atualidade. Movimentando bilhões de dólares anualmente e deslocando milhões de seres humanos com os mais diversos interesses, o turismo chega ao século XXI como uma das mais promissoras atividades econômicas.

Devido ao aumento do número de pessoas em trânsito nos mais diversos países, e o fortalecimento dos conceitos de padronização de serviços e de exigências mais profundas relativas à qualidade no atendimento, o turismo vem sofrendo alterações em suas mais diversas áreas, como por exemplo, o setor hoteleiro.

Nos últimos anos, a hotelaria, tanto brasileira quanto internacional, vem passando por um processo de padronização dos serviços e de melhorias da parte estrutural, focando sempre o bom atendimento aliado à funcionalidade de suas instalações. Nesse sentido, o sistema que classifica os meios de hospedagem no Brasil, vem sofrendo alterações ao longo dos anos para poder responder às necessidades do mercado.

Com o objetivo de se conhecer melhor o processo de classificação dos meios de hospedagem brasileiros, e esclarecer dúvidas que durante décadas tem afligido a hotelaria, este trabalho se coloca como mais um instrumento de análise deste tema.

A estruturação do presente trabalho foi feita da seguinte forma: iniciamos os estudos com uma síntese da história da hotelaria no mundo, onde buscamos conhecer desde os

primeiros hotéis que se tem notícia na história, ao surgimento das ferrovias e o transporte em massa de passageiros.

O terceiro capítulo desse trabalho aborda a história da hotelaria no Brasil, seu surgimento nas grandes cidades, tendo o século XVII como marco inicial, e sua expansão para o interior. Também, abordamos o surgimento dos grandes hotéis nacionais, a partir da segunda metade do século XX, além de fazermos um breve histórico da hotelaria de São Luis.

No quarto capítulo, traçamos um perfil do mercado hoteleiro nacional, suas crises, fases de crescimento, as políticas adotadas pelo governo dirigidas ao setor, o surgimento de novos meios de hospedagem, além de dados sobre o parque hoteleiro brasileiro.

No quinto capítulo, iniciamos a abordagem do tema central desse trabalho, onde fazemos considerações iniciais sobre o processo de classificação de meios de hospedagem no Brasil, e o surgimento das primeiras tentativas de classificação dos hotéis nacionais. Apresentamos também as primeiras legislações hoteleiras datadas da década de 1970 e as primeiras regulamentações do setor, como o sistema de classificação do EMBRATUR – Instituto Brasileiro do Turismo -, e INMETRO – Instituto Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial -, além do sistema paralelo da ABIH – Associação Brasileira da Indústria de Hotéis.

No capítulo seguinte, é feita uma abordagem do sistema atual de classificação implantado no ano de 2002, as alterações/modificações do sistema e uma breve explanação sobre o processo de classificação.

O parque hoteleiro de São Luís é mencionado no último capítulo, cujos dados utilizados foram cedidos pela ABIH/MA – Associação Brasileira da Indústria de Hotéis Seção Maranhão.

Este estudo monográfico e multidisciplinar envolve diversas áreas do conhecimento como, Administração, Propaganda e Publicidade, Economia e Direito, e dá subsídios para uma melhor compreensão da atividade hoteleira. São abordados aspectos como a identificação de critérios adotados para a classificação de hotéis, os benefícios advindos deste novo sistema, além de critérios para uma equiparação entre o modelo antigo e o novo sistema de classificação implantado em 2002.

A presente análise utiliza dados primários coletados através de pesquisa junto ao hotel Brisamar de São Luis, além de entrevista com o Secretário Executivo da Associação Brasileira da Indústria de Hotéis Seção do Maranhão. Com perguntas mistas, o questionamento foi direcionado aos proprietários e gerentes do hotel. Dados secundários foram obtidos através de revisão bibliográfica, em livros técnicos, bem como artigos, periódicos etc.

Esta análise possui também caráter descritivo, pois se propõe a descrever o estágio atual em que os meios de hospedagem de São Luis se encontram, quanto à questão do novo sistema oficial de classificação. São

analisados também os fatores que desencadearam a implantação deste novo sistema e suas influências na atividade turística.

Após o agrupamento dos dados e informações necessários, é realizada a tabulação dos mesmos e em seguida análise e interpretação. É imprescindível a construção de gráficos e tabelas estatísticas, pois somente desta forma pode ser exposto com clareza e objetividade os resultados deste trabalho que contribui ainda mais com a democratização no uso de leis, regulamentos, manuais e informações referentes ao setor hoteleiro.

Fruto de uma grande parceria entre o Governo e a classe hoteleira, a Matriz de Classificação de Meios de Hospedagem no Brasil é um programa da ABIH que foi assumido pelo Ministério do Turismo. Para que juntos pudessem manter um sistema sério, rigoroso e que tivesse o respaldo do mercado, o novo sistema de classificação brasileiro coloca a hotelaria como uma importante atividade e que deve manter com cliente uma relação sólida e de qualidade na prestação de serviços de hospedagem.

2 A HOTELARIA NO MUNDO: ASPECTOS HISTÓRICOS

O surgimento da atividade hoteleira no mundo ainda gera dúvidas aos historiadores e pesquisadores da área, principalmente, quando se trata em determinar o período e o local em que surgiu. Há, contudo, entre os estudiosos o consenso de que tenha surgido da necessidade que o homem tem de abrigar-se e alimentar-se durante suas viagens.

As primeiras notícias sobre espaços destinados a abrigar viajantes, vêm da Grécia antiga. Séculos antes da era Cristã eram realizados os jogos olímpicos na cidade grega de Olímpia, os quais tinham caráter religioso - em homenagem ao deus Zeus. De acordo com TORRE (2001), nesta cidade foram construídos balneários e uma hospedaria com aproximadamente 10 mil metros quadrados para abrigar os atletas que disputavam as competições. Essa hospedaria é tida como o primeiro “hotel” que se tem notícia na história.

Os gregos e os romanos influenciaram decisivamente o surgimento da hotelaria, especialmente estes últimos. Por dominarem e ocuparem boa parte do continente europeu durante séculos, Roma determinou a construção de estradas nas regiões ocupadas. Essas

estradas geralmente levavam à cidade de Roma. Devido à precariedade dos meios de transporte da época e das estradas, as viagens chegavam a durar dias ou até mesmo semanas. Inicialmente construídas com a finalidade de lazer para os cidadãos romanos, as termas romanas também passaram a servir como meio de hospedagem, pois dispunham de excelente estrutura de acomodação.

“... as termas romanas, embora não se destinassem propriamente à hospedagem e sim ao lazer, dispunham de água quente, instalações de até 100 mil metros quadrados e cômodos para os usuários descansarem.” (SENAC, 1998 p.72)

“Os banhos medicinais eram outra grande modalidade muito apreciada pelos romanos e até um ‘Spa’, que eram locais de descanso e divertimento” (BARBOSA, 2000, p. 20)

No século IV a.C. Roma governava a região da Itália Central, o que trouxe a necessidade de se construir caminhos para que os homens transitassem, e para tanto o imperador romano Apio Cláudio construiu nesse século a Via Apia, que se constituiu no primeiro caminho romano, e posteriormente estendeu-se até o sul da Itália. Como afirma TORRE, (2001), os deslocamentos humanos da região de Roma ao sul da Itália implicaram na necessidade de alojamentos para viajantes, que geralmente se instalavam em casas particulares, em templos pagãos ou em acampamentos localizados fora das cidades.

Com o aumento do número de pessoas viajando naquelas regiões houve um crescimento muito grande de pequenas hospedarias ao longo das estradas romanas. A partir de então, as viagens passaram a ficar perigosas, pois aumentara a quantidade de viajantes oriundos das mais diversas regiões, que solicitavam hospedagem sendo em sua maioria desordeiros e criminosos. Por questões de segurança as hospedarias passaram a hospedar somente pessoas que tivessem uma carta de indicação assinada por uma autoridade. Esta regra era seguida a fio pelas refinadas *mansiones*, amplos “hotéis” situados ao longo das principais vias romanas.

Com a queda do Império Romano do Ocidente, no século V, as viagens tornaram-se mais perigosas ainda, pois eram constantes os assaltos e toda sorte de balbúrdia praticada nas estradas romanas. Em razão da falta de segurança e da presença da igreja católica, no início da Idade Média, os viajantes passaram a hospedar-se nos monastérios e instituições religiosas, localizados principalmente na região da Itália central.

Durante a Idade Média, mosteiros e algumas ordens religiosas serviam de hospitais – cuja raiz latina é *hospes*, que significa hóspede –, mas sem nenhuma retribuição, o que posteriormente viriam a se tornarem pousadas com fins lucrativos. Segundo TORRE, (2001) cabe ressaltar que o

conceito de hospital na Idade Média é diferente da época atual, pois serviam de albergue para velhos e enfermos, onde os gastos eram cobertos por reis e famílias ricas.

As viagens com motivações religiosas surgiram na Idade Média, quando peregrinos oriundos de todo o mundo cristão passaram a visitar o sepulcro de São Pedro na cidade de Roma, surgindo então o vocábulo *romaria*, que significa viagem de peregrinação. Na baixa Idade Média as viagens voltaram a se tornarem seguras e as hospedarias surgiram novamente ao longo das estradas. Leis e normas foram implantadas nessa época, a fim de regular a atividade hoteleira, principalmente na França e Inglaterra.

“A palavra latina para excursão era ‘peregrinatio’, e o destino mais popular era a Baía de Nápoles, na Riviera Italiana, a menos de 200 quilômetros de distância de Roma. Era necessária uma jornada de quatro dias pela Via Dimitiana para se chegar à Baía.” (BARBOSA, 2002, p. 19)

Desde 1254, século XIII, a França dispunha de leis reguladoras dos estabelecimentos hoteleiros, enquanto que a Inglaterra só veio a estabelecer no século XV. No início do século XVI, os hoteleiros londrinos foram reconhecidos legalmente, passando a se chamar *inholders* (hoteleiros) e não mais *hostelers* (hospedeiros).

Por outro lado, o desenvolvimento dos transportes foi, em suma, o sustentáculo das grandes viagens e, conseqüentemente, da expansão da hotelaria. Deslocando um número

maior de pessoas e carga, os “primeiros carros”, que eram de quatro rodas, criaram a necessidade de caminhos mais largos e melhores, pois só assim possibilitariam o deslocamento em massa. Os acidentes naturais não eram mais entendidos como obstáculos intransponíveis para os viajantes, principalmente para os militares em suas campanhas bélicas.

RONÁ, 2002 diz que:

“..., a engenhosidade humana desenvolveu outros tipos, como os veículos leves de duas rodas (muitas vezes tirados por cavalos), que eram utilizados para deslocamentos rápidos, sobretudo para militares em suas campanhas bélicas. Tais veículos exigiam superfícies melhores e, assim, tivemos o início da ‘construção de estradas’”. (RONÁ. 2002, p. 18).

Em 1650 surgiu um meio de transporte que influenciou a expansão da hotelaria: as diligências, carruagens puxadas por cavalos. Durante dois séculos esses veículos circularam pela Europa garantindo um fluxo considerável de hóspedes para os hotéis, pois transportavam de forma mais rápida e confortável os passageiros.

Com a chegada das ferrovias no início do século XIX, as viagens passaram a ser mais seguras e rápidas. Próximo às estações de trens foi construído os primeiros grandes hotéis de luxo. O desenvolvimento da navegação a vapor também trouxe grande desenvolvimento às viagens de longa duração, aumentando substancialmente o número de passageiros circulando, especialmente na costa leste dos Estados Unidos. Os primeiros grandes hotéis norte-americanos surgiram na costa do Atlântico. A partir de então, surgiram as grandes corporações hoteleiras, tanto na Europa como na América: Accord, Holiday Inn, Hilton, Meridien, Sheraton, dentre outras.

3 A HOTELARIA NO BRASIL

Devido nosso processo de colonização e exploração da terra a partir do século XVI, o Brasil passou a receber uma grande quantidade de povos advindos do continente europeu, contribuindo para que nossa tradição em hospedagem fosse inicialmente baseada nos modelos daquele continente, e posteriormente (a partir do início do século XX), com o surgimento dos Estados Unidos da América como potencia econômica, política e militar, no modelo norte-americano.

Registros históricos assinalam o século XVII como início da atividade de hospedagem em São Paulo, apresentando Marcos Lopes como hoteleiro oficial. Nesta época, a atividade hoteleira ainda não tinha um status próprio, sendo exercida sempre em conjunto com outras. Ou seja, profissionais de diferentes setores, como barbeiros, alfaiates, sapateiros e outros, eram também donos de estalagens. O mercado referia-se a eles como vendedores de alimentos e hospedagem. Mas não demorou a surgir a definição de "vendeiros" e "taberneiros", como forma de organizar o mercado. Segundo MAMEDE (2001) no início do século XVIII, surge a necessidade de se classificar os meios de hospedagens então existentes. A primeira classificação de que se tem notícia, adotou-se como critério a divisão em 5 categorias, que iam desde "simples pouso de tropeiro" (1º categoria) até hotéis (5º categoria). Daremos maior ênfase a este assunto em um capítulo específico posterior.

Há de observar que nesta época, 1870, já existiam muitos hotéis importantes na capital paulista, mas as pessoas somente podiam se hospedar nos hotéis tradicionais mediante carta de apresentação. Impulsionado pelo turismo de negócios, o setor começa a experimentar grande destaque e notória expansão, ganhando, inclusive, fama internacional. As belezas naturais e a música popular conferem prestígio ao país, e começam a despontar destinos importantes como o Rio de Janeiro, onde o marco da hotelaria foi a inauguração do

Copacabana Palace, em 1923, decisivo na consolidação da capital fluminense como pólo de turismo e lazer.

Em 1922, o potencial e vocação da cidade do Rio de Janeiro para o turismo se intensificam com a inauguração do "Hotel Glória", até hoje um dos maiores hotéis do Brasil, com 700 apartamentos.

Na década de 40, houve grande desenvolvimento da hotelaria devido aos incentivos do governo. Foram construídos vários hotéis, entre eles o "Grande Hotel São Pedro", que hoje é importante no turismo de lazer e convenções e abriga a maior escola de hotelaria da América Latina, administrada pelo SENAC de São Paulo. Contribuíram para o avanço da hotelaria no Brasil, o crescimento da rede Othon, Vila Rica e Luxor. Favorável ao turismo tanto de negócios como de lazer, o governo acenou com investimentos significativos na hotelaria e no turismo.

Após a Segunda Guerra mundial foi intensificada a expansão dos hotéis como, por exemplo, o hotel Amazonas, em Manaus; Grão Pará, em Belém; São Pedro, em Fortaleza; Boa Viagem, em Recife; Chile Hotel, em Salvador; Del Rey, em Belo Horizonte; Glória e Serrador na cidade do Rio de Janeiro.

Com o crescimento do turismo alcançando proporções mundiais, após a década de 1950, os governos passaram a exercer controle cada vez maior sobre a hotelaria, através de determinações, visando com isso assegurar ao cliente qualidade de serviços.

A década de 1970 é considerada o período de ouro para a hotelaria brasileira, e é marcada pela chegada das grandes redes internacionais de hotéis que se instalaram aqui nesse período, como, Hilton, em São Paulo;

Sheraton, no Rio de Janeiro; Méridien, Rio de Janeiro de Salvador; Accord com as redes Novotel e Íbis; Panamerican, Rio de Janeiro; Club Méditerranée, Bahia etc.

Durante os anos 80, surgiu um novo tipo de meio de hospedagem no Brasil, o *flat*, tendo seu espaço inicial à cidade de São Paulo. Esse novo meio de hospedagem surgiu como uma alternativa de fuga à Lei do Inquilinato vigente, pois desmotivava investidores particulares a comprar um imóvel para alugar, já que os contratos de locação eram de, no mínimo, um ano, dificultando assim sua desocupação e o aumento do aluguel de acordo com a inflação.

3.1 A Hotelaria em São Luis

A hotelaria em São Luis buscou seguir os mesmos passos da hotelaria nacional. Assim sendo, sua expansão aconteceu em três sentidos. Durante os séculos XVIII e XIX a atividade hoteleira ficou restrita à área do centro da cidade, tendo como marco a construção do Hotel Central. Esse hotel foi tido como referência para a hotelaria ludovicense durante o século XIX.

Durante décadas a hotelaria de nossa cidade, assim como outras atividades, tinha como foco a área do centro de São Luis, pois concentrava grande parte do comércio, prédios públicos e residências de políticos e grandes empresários. O período após a 2ª Guerra Mundial marcou o início do primeiro sentido de expansão e de crescimento para São Luis, onde o eixo Centro - São

Cristóvão passou a ganhar importância. Comerciantes e pequenos empresários oriundos do interior do Estado passaram a ocupar esse eixo.

A década de 1960 abriu novas fronteiras para outras atividades comerciais em São Luis, agora com a ocupação da orla marítima da cidade, iniciando o segundo sentido da expansão hoteleira. A inauguração do Olho D'água Palace Hotel iniciou o período de ocupação da região litorânea pela hotelaria.

Com o crescimento da cidade durante os anos de 1970, e a construção da Ponte José Sarney, que liga a região central ao outro lado da ilha, o bairro do São Francisco. Novos empreendimentos hoteleiros instalaram-se naquela região, como o grupo Quatro Rodas Hotel, em 1976, um marco na hotelaria de luxo de São Luis. Foi o primeiro hotel de rede e o primeiro cinco estrelas da cidade. Este novo empreendimento passou a valorizar aquela área que até então era pouco habitada. Em 1990 o antigo Quatro Rodas de São Luis é comprado pela rede Francesa *Accor Hotels*, onde implanta neste local a marca *Sofitel*.

Em 1977 a Rede Selton Hotéis S/A pertencente à empresa aérea Cruzeiro inicia a construção de um hotel em São Luis, com o intuito de aqui hospedar seus passageiros. No final da mesma década a Rede Selton é adquirida

pela Rede Vila Rica Hotéis, incorporando todos os hotéis pertencentes à antiga rede, passando a operar em São Luis dois hotéis de categorias diferentes. Em 1981, o hotel Vila Rica inicia suas atividades operando 100 apartamentos. Por mais de duas décadas este hotel projetou-se como um dos mais importantes e luxuosos da capital.

Devido à baixa taxa de ocupação, a falta de estímulo dos governos em relação ao turismo de nossa cidade, e a questões de ordem financeira interna, o hotel Vila Rica entrou em processo de decadência, e encerrou suas operações em maio de 2003. Um grupo de investidores, com participação da Rede Vila Rica decidiu reformar o hotel, onde se encontra em obras e com previsão de reabertura para o final do ano de 2005.

Os anos 80 foram o período de efervescência da atividade hoteleira de São Luis, com o surgimento do Hotel São Francisco, Praia Mar Hotel, Panorama Palace, Hotel Praia Ponta D'areia, entre outros. Em idos dos anos 90 a orla marítima continuou sendo ocupada pela hotelaria com a construção do Brisa Mar hotel, Calhau Praia Hotel e, seguindo uma tendência nacional surge uma nova categoria voltada para o segmento do turismo de negócios: os *Flats*. Esses novos empreendimentos chegam em São Luis com novos conceitos em prestação de serviços, onde o *Flat Number One* e *American Flat Residence*

(ambos da rede Delphia), e o *Parthenon Mont Blanc* (da rede Accor) introduzem uma nova forma de pensar em hotelaria.

4 O MERCADO HOTELEIRO NACIONAL E SUAS TENDÊNCIAS

De pequenas pensões, a hotéis de médio porte e grandes redes hoteleiras, a indústria da hotelaria a partir dos anos 90 do século passado começa a ganhar força como as demais indústrias do Brasil e do mundo. O motivo é um só: o setor passou a ser visto como um grande gerador de divisas, acompanhando o desenvolvimento do turismo nacional e internacional.

Nos primeiros anos da década de 80, com a crise econômica, as perspectivas de novos e lucrativos empreendimentos imobiliários para pequenos e médios investidores não eram animadoras. E para tornar o quadro ainda mais crítico, o mercado de aluguel estava bastante prejudicado pelos efeitos da "Lei do Inquilinato", o que ocasionou a quase total paralisação da indústria imobiliária de locação residencial. Com todos esses entraves e também com o fim dos financiamentos de longo prazo e dos incentivos fiscais, a indústria hoteleira já não podia manter o ritmo de crescimento da oferta de novos hotéis, como ocorrera nos anos 70. E todos esses fatores reunidos, levaram ao

surgimento do fenômeno dos apart-hotéis ou flat services, um produto desenvolvido para atender à nova realidade do mercado, oferecendo ao setor de construção a oportunidade de um negócio novo, seguro e viável. Os pequenos e médios investidores puderam então participar de empreendimentos hoteleiros/comerciais, com investimentos baixos e um retorno atrativo do capital.

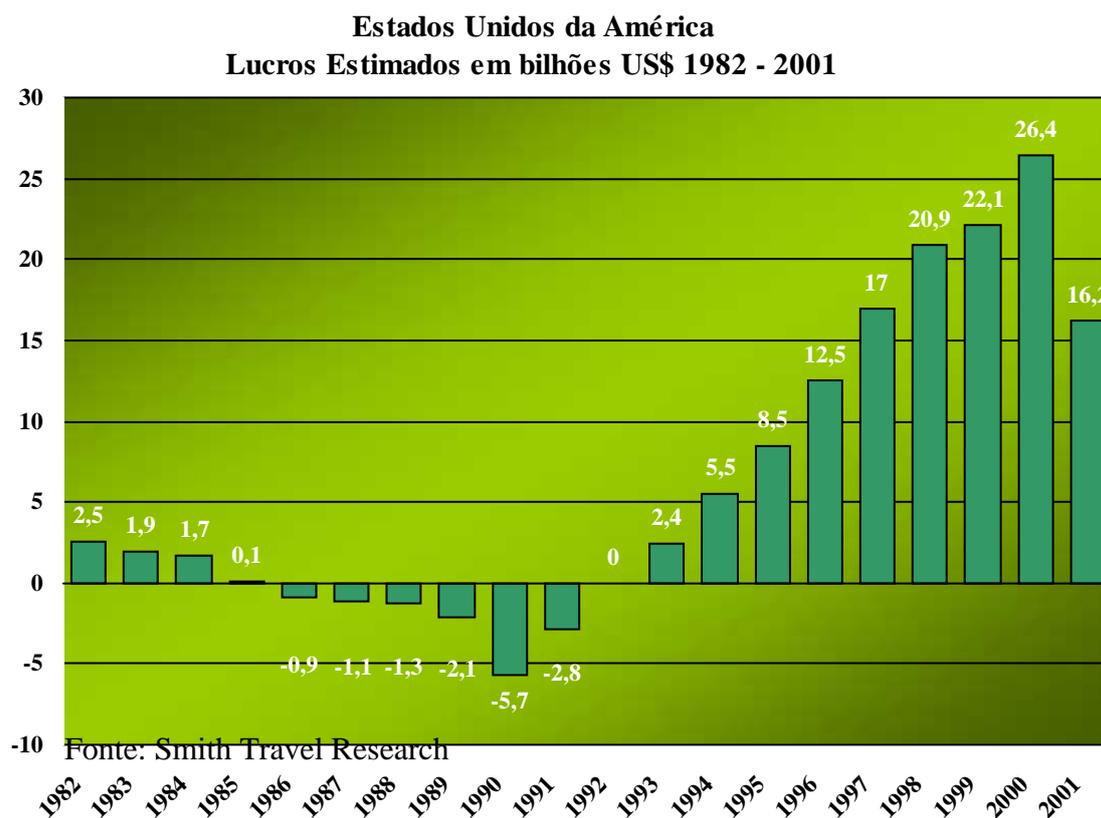
O sucesso do novo produto, que atendia tanto às expectativas dos investidores quanto dos usuários, foi imediato. Na condição de imóvel comercial para fins de locação, o apart-hotel tem um custo relativamente baixo, visto que é viabilizado através de comercializações individuais. Já os usuários encontraram uma solução de hospedagem mais barata, porém, com boa qualidade de serviços hoteleiros.

O maior exemplo de desenvolvimento de apart-hotéis ocorreu na cidade de São Paulo, que além de ter sido a pioneira, foi a cidade onde este conceito mais se proliferou, considerando a sua forte vocação para o turismo de negócios.

Nos Estados Unidos da América, durante a década de oitenta, a situação do setor hoteleiro era similar a do Brasil pelos mesmos motivos: disponibilidade de capital e incentivo ao mercado imobiliário.

O gráfico abaixo mostra a lucratividade da indústria hoteleira norte-americana entre 1982 e 2001 e retrata claramente esse cenário.

Quadro 1 – Lucros da Indústria Hoteleira dos EUA, 1982 – 2001, em bilhões de dólares.



Na década de 90, a indústria hoteleira no Brasil passou a vislumbrar uma nova fase de desenvolvimento. No início do Governo Collor, o BNDES (Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social) começou a oferecer uma linha de crédito especial para a construção de hotéis. Apesar de apresentar condições (prazo e juros) significativamente desfavoráveis em relação às fontes de financiamento de hotéis no exterior, muitas propriedades hoteleiras foram financiadas pelo BNDES.

Com a implantação do Plano Real, a indústria hoteleira foi ainda mais beneficiada. A estabilidade econômica do país gerou um grande interesse dos investidores institucionais, principalmente dos Fundos de Pensão e de outros investidores atraídos pela possibilidade de bons retornos sobre o capital aplicado na construção de novos hotéis. Essa década reflete um dos períodos de maior expansão da oferta da Indústria Hoteleira. Vários hotéis de luxo foram inaugurados em São Paulo (Meliá, Inter-Continental, Renaissance e Sofitel), em Belo Horizonte (Ouro Minas), em Porto Alegre (Sheraton), em Pernambuco (Blue Tree Cabo de Santo Agostinho e SummerVille) e na Costa do Sauípe, um novo destino surgido na Bahia, com cinco hotéis de luxo. Na cidade do Rio de Janeiro, que já contava com uma grande oferta de hotéis, foram feitas reformas de importantes propriedades como do Copacabana Palace, do Le Méridien e do Sofitel Rio Palace.

Por volta de 1998, o setor hoteleiro estava em pleno movimento. Além das fontes de capital internas, a indústria hoteleira brasileira atraiu nesse período a atenção do capital estrangeiro, que começou a investir em hotéis no Brasil, primeiramente através das próprias cadeias hoteleiras. Exemplos destes investimentos incluem: a compra da rede Caesar Park

pelo grupo mexicano Posadas; a construção do Grand Hyatt em São Paulo, com investimento da própria Hyatt e do grupo argentino Libermann; o Marriott Copacabana com investimento total da Marriott International; o novo Hilton em São Paulo, construído pela Hilton International; e o Grupo Pestana de Portugal que adquiriu quatro hotéis em Salvador, Rio de Janeiro, Angra dos Reis e Natal.

O parque hoteleiro brasileiro atualmente é composto por cerca de 9.000 estabelecimentos hoteleiros, totalizando 400.000 UHs, metade das quais na região Sudeste, especialmente nos estados de São Paulo e Rio de Janeiro; 25% se distribui pelos estados do Nordeste, com maior destaque para a Bahia, estado que recebeu o maior número de *resorts* nos últimos anos, com vários empreendimentos de grande porte, invariavelmente apresentando desenvolvimento imobiliário anexo aos *resorts*.

Em 2002, podemos notar uma movimentação no setor hoteleiro, relacionada basicamente com os efeitos da globalização, o aumento da competitividade, a internacionalização das empresas, os custos mais acessíveis das passagens, aumento da longevidade, e outros fatores relacionados.

5 O ANTIGO SISTEMA DE CLASSIFICAÇÃO DE MEIOS DE HOSPEDAGEM NO BRASIL

O processo de implantação de um mecanismo que conferisse padrão de qualidade aos meios de hospedagem no Brasil já dura quase três décadas. O SBC-MH (Sistema Brasileiro de Classificação dos Meios de Hospedagem) gerou e continua gerando polêmica

desde a primeira tentativa de implantar em nosso país um sistema que servisse de referência na prestação de serviços hoteleiros.

“Na medida em que o turismo alcançava proporções mundiais, os governos passaram a exercer um controle cada vez maior sobre os hotéis, através de determinações, visando assegurar ao cliente a qualidade dos serviços, o grau de conforto e, ainda, a oportunidade de escolha antecipada, para o que for necessário estabelecer-se uma classificação hoteleira.” (CASTELLI, 2001, p. 59).

A primeira classificação da hotelaria feita no Brasil que se tem notícia foi de Charles Burton, no século XVIII. Com ampla experiência no setor de hospedagem de São Paulo, Burton classificou os estabelecimentos hoteleiros da seguinte forma, como nos mostra MAMEDE (2001, p. 146):

- 1ª categoria – Simples pouso de tropeiro;
- 2ª categoria – Telheiro coberto ou rancho ao lado das pastagens;
- 3ª categoria – Venda, correspondente à “pulperia” dos hispano - americanos, mistura de venda e hospedaria;
- 4ª categoria – Estalagens ou hospedaria
- 5ª categoria – Hotéis

Devido ter sido a primeira classificação do setor, e ter acontecido nos primórdios da hotelaria nacional, essa classificação era rudimentar e sem nenhum rigor técnico. Apesar de não responder à realidade do setor, esta já foi uma tentativa de organização e de equiparação entre os diversos meios de hospedagem.

Os primeiros grandes hotéis brasileiros foram erguidos por imigrantes, principalmente do continente europeu, pois viam em nossa terra boas possibilidades de sucesso e lucro garantido. Devido a nossa escassez em indústrias, quase todo o material para a construção dos hotéis era adquirido no exterior, como telhas, azulejos, cerâmicas, móveis e roupas de cama. (SENAC, 1998, p. 80)

A hotelaria brasileira começou a crescer desde meados do século XIX, com o crescimento das capitais e do surgimento de cidades importantes no interior de nosso país. No

entanto, a expansão da atividade hoteleira só foi intensificada depois da 2ª Guerra Mundial, colocando-se hoje próximo aos níveis da hotelaria internacional.

“Obviamente o fator de maior relevância que propiciou o acelerado crescimento desse ramo turístico não é outra coisa senão a ‘Era do Jato’, uma vez que a introdução do jato em 1950 fez aumentar a capacidade de passageiros até alcançar suas dimensões atuais...” (TORRE, 2001, p.20).

Somente na segunda metade do século XX, dois séculos depois da criação da primeira classificação, é que se tem notícia da existência de outro sistema com o surgimento em 1963 do Guia Quatro Rodas como “classificador” dos equipamentos turísticos (meios de hospedagem, restaurantes e atrações) e que continua como uma das melhores referências no mercado, que utiliza na sua classificação a simbologia de “casinhas” para designar as categorias dos hotéis e pousadas (Quadro 1) e símbolos relativos aos serviços oferecidos pelo hotel para que o leitor saiba que tipo de serviço o estabelecimento oferece como, por exemplo, televisores, vôlei, piscinas ente outros. Há ainda neste critério de avaliação a identificação do ambiente em que o hotel está inserido sendo eles: beira-rio, beira-mar, fazenda, parque, praia e serra. (ANDRADE, 2003, p. 23)

Quadro 2 –
quatro rodas

SIMBOLOGIA	CATEGORIA
	Luxo
	Muito confortável
	Confortável
	Médio conforto
	Simples

Classificação guia
para hotéis

Fonte: Guia Quatro Rodas 2005

Em três categorias o Guia Quatro Rodas classifica Flats (Quadro 2) e Campings (Quadro 3): confortável, médio conforto, e simples. Utiliza em cada um deles simbologia própria conforme tabelas, e a mesma simbologia utilizada pelos hotéis para indicar serviços. O Guia Quatro Rodas também avalia em conjunto o critério do charme e suas instalações.

Quadro 3: classificação Guia Quatro Rodas para Flats

SIMBOLOGIA	CATEGORIA
	Luxo
	Muito confortável
	Confortável

SIMBOLOGIA	CATEGORIA
-------------------	------------------

	Médio conforto
	Simples

Fonte: Guia Quatro Rodas 2005

Quadro 4: Classificação Guia Quatro Rodas para Campings

	<i>Confortável</i>
	<i>Médio conforto</i>
	Simples

Fonte: Guia Quatro Rodas 2005

Com o início dos anos 1960, superintendências de desenvolvimento foram criadas em várias regiões do Brasil com a função de analisar projetos industriais que garantissem a geração de emprego e desenvolvimento. Seguindo a mesma tendência foram instituídos incentivos fiscais e financiamentos especiais para quem desejasse investir. Várias empresas ligadas à hospedagem e ao turismo apresentaram propostas de investimento para conseguir esses financiamentos, conforme vimos anteriormente.

A atividade de turismo passou por esse processo com a criação da EMBRATUR, à época denominada, (Empresa Brasileira de Turismo), onde muitos projetos ligados a turismo e hotelaria foram aprovados e, com isso alterou significativamente o setor de hospedagem no Brasil.

Com a criação da EMBRATUR, o Governo Federal tomou a iniciativa de criar mecanismos reguladores da atividade de turismo em nosso país, de acordo com o que veremos a seguir.

5.1 O Sistema de Classificação de Meios de Hospedagem de 1978

Apenas na segunda metade do século passado, o Estado brasileiro percebeu que lhe competia um papel fundamental no desenvolvimento turístico do país.

Em 1958, o decreto nº 44.863 instituiu a Comissão Brasileira de Turismo (Combratur), com atribuições regimentais típicas de planejamento turístico, aprovadas pelo Decreto nº 48.126/60, sendo Extinta pelo Decreto nº 572/62, Como afirma FERRAZ.

Em 1966 é implantado o Sistema Nacional de Turismo, bem como criado o Conselho Nacional de Turismo (CNTur), além da Empresa Brasileira de Turismo (EMBRATUR¹). Vinculada ao Ministério da Indústria e Comércio, a Embratur principiou seu trabalho de organização e estímulo ao turismo brasileiro, seguindo as diretrizes traçadas pelo CNTur.

Durante a década de 1970, a utilização de um sistema de padronização do setor hoteleiro fazia-se necessário, sua criação teve a mesma intenção de séculos atrás, quando Charles Burton classificou os meios de hospedagem de São Paulo. A legislação que inicia nitidamente a opção por um sistema de direção estatal da atividade turística é a Lei 6.505 de 1977. É nessa época que o Estado assume, portanto, a posição de controle e direção, chamando para si a responsabilidade de estimular a atividade turística em nosso país.

¹ O atual Instituto Brasileiro de Turismo tem sua origem na Empresa Brasileira de Turismo, criada pelo Decreto-lei nº 55, em 1966, que posteriormente, passou à condição de autarquia pela Lei nº 8.181, de 28 de março de 1991, tomando a denominação atual.

A Lei 6.505/77 principia em definir como turísticas certas atividades que, sob condições especiais a serem definidas pelo Poder Executivo, sejam prestadas por agentes econômicos: aqueles que trabalham com meios de hospedagem de turismo, os serviços prestados por ‘restaurantes de turismo’, acampamentos turísticos (*campings*), e por fim, agências de turismo, transportadoras turísticas (excluídas as empresas de transporte aéreo), bem como todas as empresas que prestem serviço ao turista e aos viajantes.

Para melhor definição e especificação dos serviços abrangidos pela lei 6.505/77, o Decreto nº 84.910/80 esclarece e determina todas as atividades reconhecidas pelo Poder Executivo como de interesse para o turismo. Em seu artigo 3º a Lei 6.505/77 estabelece:

- I – promover a melhoria do produto;
- II – verificar a observância dos padrões aplicáveis;
- III – zelar pelo cumprimento da legislação;
- IV – zelar pelo cumprimento dos contratos e;
- V – orientar o empresariado turístico.

Em 23 de outubro de 1978 pela Resolução CNTur nº 1.118 é criado o Regulamento Geral para Os Meios de Hospedagem Brasileiros. Esse mesmo regulamento é modificado pela resolução nº 09 de 15 de dezembro de 1983, onde contém os padrões classificatórios de alguns tipos de meios de hospedagem. Outras resoluções foram promulgadas como a Resolução Normativa CNTur n º 23 de abril/87, para lodges; resolução nº 28 de 19 de setembro de 1987, para hotéis de lazer e a nº 31 de 19 de março de 1988, para hotéis residência e *flats*.

Em seu artigo 2º a resolução CNTur nº 09/83 estabelece os objetivos do Regulamento Geral dos Meios de Hospedagem :

I – indicar ao público os níveis de conforto, serviços e preços oferecidos pelos estabelecimentos classificados;

II – orientar os investidores e empresários quanto aos padrões exigidos para enquadramento e classificação dos empreendimentos nos tipos e categorias desejados;

III – constituir instrumento de política de incentivo às atividades turísticas no sentido de determinar prioridades quanto ao tipo, às categorias e à localização dos empreendimentos que devam ser estimulados preferencialmente;

IV – facilitar a elaboração de projetos de meios de hospedagem de turismo e sua apreciação pelos órgãos competentes;

V – possibilitar a adoção progressiva de especificações padronizadas relativas aos elementos físicos das edificações e aos equipamentos e instalações que devem possuir;

VI – contribuir para a redução dos custos de execução dos projetos;

VII – estimular o aperfeiçoamento dos serviços e a melhoria dos equipamentos e instalações oferecidas ou postos à disposição dos hóspedes;

VIII – possibilitar o controle de qualidade, mediante a verificação da manutenção dos padrões de classificação e a fiscalização dos meios de hospedagem;

IX – possibilitar a verificação objetiva da manutenção pelos empreendimentos a que se refere o artigo 6º do decreto nº 78.369 de 06 de setembro de 1976, dos padrões constantes dos projetos aprovados (prejudicado por referir-se a incentivo fiscal não mais existente)

A Lei 6.505/77² outorgou ao EMBRATUR a competência para a classificação dos empreendimentos turísticos em categorias, levando em conta critérios de conforto, serviços e preços, para o quê deveria considerar padrões definidos pelo Conselho Nacional de Turismo (a partir de proposta da própria EMBRATUR). Para garantir a fidelidade de tal classificação, a Embratur deve exercer controle permanente sobre os empreendimentos turísticos, verificando a observância dos padrões que sejam aplicáveis às categorias em que cada empreendimento estiver classificado. (MAMEDE, 2002, p.55)

Com objetivo máximo de estabelecer um padrão de qualidade e unificar a prestação de serviços no segmento de hospedagem no Brasil, a Embratur em 1978 estabelece a seguinte classificação e tipos para os meios de hospedagem. (FERRAZ, 1995, p. 94)

Quadro 5 – Tabela de classificação para meios de hospedagem de 1978

TIPOS	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
HOTEL	✓	✓	✓	✓	✓
HOTEL-RESIDÊNCIA	✓	✓	✓	✓	✓
HOTEL DE LAZER	✓	✓	✓	✓	✓
POUSADA	✓	✓	✓	✓	✓
HOSPEDARIA DE TURISMO	✓	✓			

Fonte: Adaptação de Daniela Andrade³

Além de diferenciar os tipos e categorias dos meios de hospedagem, este modelo de classificação ficou desacreditado, pois, colocava no mesmo patamar todos os hotéis,

² Através do art. 4º, que alterou o art. 18 do Decreto-lei nº 1.493/75

³ Bacharel em Turismo pela Universidade Federal do Maranhão, graduada no ano de 2003. Defendeu tema de Classificação dos Meios de Hospedagem no Brasil.

independentemente das estrelas ostentadas em suas fachadas. Para classificar os hotéis este sistema utilizava uma matriz, em que especificava estrutura-física e serviços.

Quanto à classificação dos empreendimentos é interessante observar os artigos 7º e 8º do Decreto 84.910/80, em que dá competências ao CNTur para estabelecer regulamentos referentes aos Meios de Hospedagem e outros equipamentos turísticos. De acordo com o artigo 8º deste Decreto os Meios de Hospedagem de Turismo serão classificados após serem avaliados pelo EMBRATUR, e se enquadrarem nos tipos e categorias de conforto, serviços e preços.

Os artigos 9º e 10º deste Decreto tratam dos aspectos de manutenção dos padrões de conforto, serviços e preços dos empreendimentos ou estabelecimentos classificados, onde, serão apurados por visitas periódicas realizadas pelo EMBRATUR. Ficando a cargo de este notificar os responsáveis pelos empreendimentos, quando da manutenção ou alteração da classificação.

A legislação básica referente ao produto turístico, até a época, baseava-se em dois atos legais específicos: Lei nº 6.505/77 – que registra as empresas exploradoras do serviço turístico classifica os empreendimentos por elas explorados e fiscaliza essas empresas – e o Decreto-lei nº 2.294/86 – veio para modificar, retirando a obrigatoriedade de registro das empresas mantendo a classificação e a fiscalização dos empreendimentos. As alterações começaram com a Lei 8.181/91 que ratifica o sistema relativo a Lei n 2.294/86 e de onde derivam atos regulamentares específicos para cada segmento da atividade. (FERRAZ, 1995, p. 83)

O modelo de classificação hoteleira utilizado em 1978 influenciou fortemente a hotelaria nacional, assim como estabeleceu para o mercado padrões de qualidade e serviços, pois, difundiu conceitos e símbolos que passaram a ser largamente utilizados em todo o país:

- a) As estrelas passaram a ser largamente difundidas como símbolo de “STATUS” e qualidade;
- b) Alguns conceitos de padrões ou requisitos passaram a ser de domínio público, bem como, por exemplo:
 - Hotel 5 estrelas tem que ter piscina, sauna, sala de convenções;
 - Hotel 3 estrelas tem que ter no mínimo refrigerador e ar condicionado;
 - Todo hotel de turismo (classificado) tem que ter banheiro privativo.

(EMBRATUR, 1998, p. 3)

O sistema de classificação adotado em 1978 também gerou distorções negativas para o contexto dos meios de hospedagem brasileiros, pois segundo o EMBRATUR, os pontos negativos do sistema, foram:

- a) O tratamento diferenciado, previsto em lei para hotéis antigos
- b) O sistema de pontuação adotado permitia compensar com supérfluos os requisitos essenciais de segurança, higiene e conforto que não eram atendidos;
- c) O governo, com a crise pela qual passou o setor público, deixou de fazer as vistorias periódicas dos hotéis;

- d) O sistema era quase que exclusivamente dirigido à avaliação de requisitos físicos, verificando muito pouco os serviços, por serem estes, em sua maioria, de avaliação subjetiva.

Em decorrência destas distorções, o EMBRATUR resolveu cancelar o sistema (invalidando as categorias e estrelas concedidas) e instituiu em fins de 1996, com a colaboração do INMETRO, um novo sistema. (EMBRATUR, 1998, p. 4).

5.2 A Classificação de 1996 – EMBRATUR/INMETRO

Em 1996, a EMBRATUR, pela Deliberação Normativa nº 360/96, considerou comprometida a credibilidade da informação fornecida pelo sistema de classificação hoteleira então vigente, cujo modelo estaria exaurido, após ter cumprido, no passado, importante papel como referencial de qualidade para empreendedores e consumidores, cancelando-o e revogando as matrizes de classificação instituídas com base nas referências normativas então vigentes⁴. Iniciou-se, então, amplo processo de consulta às representações de âmbito nacional dos consumidores, da classe hoteleira e de órgãos governamentais, visando à instituição de um novo sistema de classificação que refletisse os seguintes princípios básicos: credibilidade no mercado e padrões de qualidade condizentes com a competitividade internacional do produto turístico brasileiro. (MAMEDE, 2002, p.55)

⁴ As classificações atribuídas com base no sistema cancelado tiveram validade pelo prazo de 1 (um) ano, após o que os empreendimentos tiveram que providenciar a devolução dos respectivos certificados, placas e plaquetas de classificação.

A Deliberação Normativa nº 367/96 estabeleceu um novo sistema que, segundo Quaglia⁵, dava ênfase aos “aspectos de serviços e de sistemas de gestão de qualidade”, invertendo-se “a prioridade do instrumental anterior, tão condenado por hoteleiros e consumidores, que enfatizava os aspectos físicos (áreas, instalações e equipamentos)”.

O Sistema Brasileiro de Classificação dos Meios de Hospedagem (SBC-MH) foi instituído em parceria do EMBRATUR e INMETRO, tendo como base as diretrizes a seguir:

- a) Abolir, definitivamente, o tratamento diferenciado conferido nas normas anteriores aos hotéis antigos;
 - b) Para um nivelamento, sem traumas, entre hotéis antigos e novos, preferiu-se simplificar as exigências físicas – reduzindo-se a importância da suntuosidade dos estabelecimentos – incorporando-se, em contrapartida, uma série de requisitos básicos de gestão/administração, extraídos das normas da série ISO 9000, como forma capaz de assegurar a qualidade dos serviços e do atendimento;
 - c) Passou-se a terceirizar a execução da avaliação dos hotéis, para fins de classificação, os Organismos Certificadores Credenciados (OCC), que faziam e fazem a certificação, segundo as normas ISO 9000, sob a chancela do INMETRO.
- (EMBRATUR, 1998, p. 4)

Segundo o EMBRATUR, a classificação de 1996 utilizava o modelo a seguir: I – Hotel - meio de hospedagem do tipo convencional e mais comum, normalmente localizado em perímetro urbano e destinado a atender turistas, tanto em viagens de lazer, quanto em viagens de negócios; II – Hotel Histórico - Meio de hospedagem instalado, total ou parcialmente, em edificação de valor histórico ou de significado regional ou local reconhecido pelo Poder Público e que, em razão disto, está normalmente sujeito a restrições de natureza arquitetônica e construtiva; III – Hotel de Lazer - Meio de hospedagem normalmente localizado fora dos centros urbanos, com áreas não edificadas amplas e com aspectos

⁵ Quaglia, Ariovaldo. O papel da Embratur com incentivadora e reguladora do setor hoteleiro. A infra-estrutura brasileira como viabilizadora de novos empreendimentos e as vantagens da nova classificação hoteleira para investidores e operadores. *Desafios para o setor hoteleiro*. (Anais). São Paulo: Institute for International Research, 1997.

arquitetônicos e construtivos, instalações, equipamentos e serviços especificamente destinados à recreação e ao entretenimento, que o tornam prioritariamente destinado ao turista em viagem de lazer; IV – Pousada - Meio de hospedagem de aspectos arquitetônicos e construtivos, instalações, equipamentos e serviços mais simplificados, normalmente limitados, apenas, ao necessário à hospedagem do turista para aproveitamento do atrativo turístico junto ao qual o estabelecimento se situa.

Foram estabelecidas, a partir de então, as categorias, onde cada tipo de hotel seria representado por estrelas:

Quadro 6 – Classificação de 1996

Categoria	Símbolo
Luxo Superior	★ ★ ★ ★ ★
Luxo	★ ★ ★ ★
Standard Superior	★ ★ ★
Standard	★ ★
Simples	★

Fonte: EMBRATUR

Categorias foram criadas para esse novo sistema de classificação, como observamos no quadro 6, como Luxo Superior, Luxo, Standard Superior, Standard e Simples, agora anexadas a estrelas. Quanto aos tipos de meios de hospedagem, as categorias Hotel Residência e Hospedaria de Turismo foram substituídas por Hotel Histórico, permanecendo inalteradas os demais restantes.

Para que seja providenciada pela EMBRATUR a classificação oficial de um meio de hospedagem de turismo, o processo de classificação orienta-se por alguns princípios básicos definidos pelo art. 13 do Regulamento dos Meios de Hospedagem. Para efeitos da classificação, é considerada empresa hoteleira a pessoa jurídica que explore ou administre meio de hospedagem e que tenha em seus objetivos sociais o exercício da atividade hoteleira, observado o art. 4º do Decreto nº 84.910, de 15 de julho de 1980.

Conforme MAMEDE, (2002, p. 59) para que um meio de hospedagem obtenha a classificação da EMBRATUR, deverá observar algumas etapas quais sejam:

- I - Realizar uma pré-avaliação do seu estabelecimento, em função dos novos critérios e padrões da Matriz de Classificação, utilizando-se, preferencialmente, de pessoal próprio, ou de firma consultora, capacitando a proceder à avaliação de meios de hospedagem;
- II - Implementar, por meios próprios ou com assessoria especializada, as melhorias necessárias à obtenção da conformidade entre os padrões existentes no meios de hospedagem e aqueles previstos para a categoria pretendida;
- III - Solicitar, assim que julgar estar seu estabelecimento conforme aos padrões exigidos, a avaliação do OCC de sua preferência, para fins de certificação do atendimento às normas classificatórias;
- IV - Celebrar contrato com o OCC para a realização da avaliação inicial e das vistorias anuais de verificação da manutenção da certificação;

- V - Solicitar a classificação, por intermédio do Órgão Estadual de turismo competente em sua Unidade da Federação, ou diretamente à EMBRATUR, encaminhado os seguintes documentos⁶.
- VI - Receber o documento que lhe for conferido pela EMBRATUR, atestando a classificação, e afixar a placa de classificação que lhe for atribuída, na fachada principal do estabelecimento, junto à porta de entrada, em local de máxima visibilidade para o hóspede;
- VII - Apresentar ao Órgão Estadual de Turismo competente, ou diretamente à EMBRATUR, cópia dos certificados, fornecidos pelo OCC respectivo, relativos aos dois exercícios seguintes ao da avaliação completa, sob pena de suspensão ou cancelamento da certificação que lhe foi atribuída, com a retirada da respectiva placa e devolução do certificado de classificação.

O sistema de classificação utilizado em 1996 apresentou problemas principalmente em relação ao preço pago para se obter cada estrela, pois um hotel cinco estrelas teria que pagar em média R\$ 15 mil reais a cada três anos, já que o detalhamento e as exigências para se obter a classificação ajudavam a encarecer o processo.

Mas a classificação de 1996 não trouxe somente problemas, houve a permanência de caracteres relativos a infra-estrutura, além da inserção de itens relativos à norma ISO 9000, que valorizava a infra-estrutura, os serviços e o atendimento.

⁶ a) cópia do contrato social da empresa exploradora ou administradora do meios de hospedagem, devidamente registrado na junta comercial competente, e, se for o caso, com as respectivas alterações averbadas;
b) cópia do contrato firmado com o OCC para a avaliação inicial e vistorias anuais;
c) fichas de cadastro da empresa exploradora ou administradora e do meio de hospedagem;
d) cópia do certificado que lhe for fornecido pelo OCC, atestando a conformidade do estabelecimento à categoria pretendida;
e) comprovante do valor recolhido ao Banco do Brasil S.A., na conta da EMBRATUR, como pagamento do serviço de classificação.

5.3 O Sistema de Classificação da ABIH

A Associação Brasileira da Indústria de Hotéis, fundada no Rio de Janeiro em 09 de novembro de 1936, denominada ABIH Nacional, é uma associação civil de direito privado, e que congrega as Associações Brasileiras da Indústria de Hotéis - ABIH's de âmbito estadual em todo o território nacional, sendo apenas uma ABIH por Estado, as quais serão obrigatoriamente a ela filiadas. (ABIH, 2005).

Em observação ao Capítulo I, Artigo 2º de seu estatuto, a ABIH Nacional, tem como objetivos, entre outros:

- I - Amparar e defender os legítimos interesses da hotelaria, colaborando com os poderes públicos, como órgão técnico, consultivo e deliberativo, no estudo e solução dos problemas da classe congregada, amparando e defendendo seus associados quando os mesmos solicitarem, por intermédio da ABIH Estadual a qual pertencerem;
- II- Fomentar o desenvolvimento da hotelaria nacional incrementando o turismo em todas as suas manifestações, bem como as demais atividades que com esta estejam direta ou indiretamente relacionadas;
- III- Promover congressos, exposições e conferências do setor hoteleiro, que contribuam para o desenvolvimento e aperfeiçoamento técnico do setor;
- IV- Representar junto aos poderes federais e colaborar com os associados no âmbito estadual e municipal, na defesa dos interesses da hotelaria;

- V- Fomentar, promover e colaborar na valorização e treinamento de recursos humanos para a hotelaria;
- VI- Colaborar para o desenvolvimento turístico sustentável, econômico e social do País;
- VII- Representar juridicamente seu quadro associativo e os estabelecimentos a eles associados, quando devidamente autorizada pela Assembléia Geral;

Como entidade máxima dos meios de hospedagem brasileiros, a Associação Brasileira da Indústria de Hotéis – ABIH instituiu um novo sistema de classificação, paralelo ao sistema utilizado pelo EMBRATUR, onde classificava os meios de hospedagem em seis categorias, agregadas e simbolizadas por asteriscos, como segue:

- * Simple: acomodações simples; serviços básicos podendo oferecer apenas hospedagem.
 - ** Econômica: acomodações modestas; serviços de alimentos e bebidas; e disponibilidade para eventos.
 - *** Turístico: instalações e equipamentos de boa qualidade; serviços de alimentos e bebidas; apesar de completos, podem estar sujeitos a horários pré-determinados; instalações para reuniões; e pessoal com treinamento.
 - **** Superior: instalações e equipamentos de ótima qualidade; serviços de alimentos e bebidas 24 horas; serviços de bar, instalações e equipamentos para eventos e reuniões; pessoal qualificado e treinado; e áreas para lazer e trabalho.
 - ***** Luxo: acomodações de luxo, instalações e equipamentos de excelente qualidade; serviços de alimentos e bebidas durante 24 horas. Serviços de bar, banquetes e recepções; pessoal qualificado e treinado para atendimento de clientes estrangeiros. Áreas exclusivas para lazer e trabalho; facilidades como piscina, sauna, sala de exercícios, lojas e agências de viagens.
 - ***** Super Luxo: acomodações de alto luxo, decoração suntuosa, instalações e equipamentos de nível internacional. Serviços de alimentos e bebidas durante 24 horas por dia; instalações e equipamentos para grandes eventos e reuniões; deve ter disponível o máximo de facilidades como: três piscinas, sauna, sala de exercícios, lojas, agência de viagens, business center, salão de beleza e etc.
- (Leon apud ANDRADE, 2003, p. 36)

Segundo o EMBRATUR, esse sistema de classificação utilizado pela ABIH à época, era ilegal, pois, o processo de classificar meios de hospedagem no Brasil seria de

exclusividade do EMBRATUR, e a utilização de “asteriscos” como símbolos, confundia com o sistema oficial que utilizava estrelas, caracterizando assim, propaganda enganosa mencionada na Lei nº 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor).

Durante alguns anos o mercado hoteleiro do Brasil conviveu com estes dois sistemas de classificação, gerando no setor desarmonia quanto ao processo classificatório e confusão para turistas e operadores em geral.

Diante da confusão verificada no setor de hospedagem do Brasil, e do desencontro de informações dos organismos instituídos do setor, outros sistemas de classificação privados passaram a surgir no mercado de hotéis, como o sistema da Associação dos Hotéis de Charme. Esse sistema classificava os hotéis por Pedras Preciosas⁷, todas do solo brasileiro.

A miscelânea de interpretações quanto ao sistema de classificação utilizado no setor hoteleiro gerou confusão principalmente aos hotéis, pois não sabiam que modelo utilizar.

Diante da necessidade de reciclagem, as legislações anteriores foram canceladas, e o EMBRATUR com a colaboração do INMETRO e da ABIH elaborou uma nova matriz de classificação, com maior descrição de seus processos referentes aos aspectos construtivos e de serviços.

O sistema de classificação implantado em 1996, não deu certo, sendo logo em seguida substituído por outro, estabelecido pela Deliberação Normativa nº 397/98, que

⁷ Ametista, Água-marinha, Topázio Imperial e Esmeralda

incorporou o novo Regulamento dos Meios de Hospedagem de Turismo e o Manual de Avaliação do Tipo “Hotel”. O novo Regulamento dos Meios de Hospedagem incorporou também os impressos denominados “Ficha Nacional de Registro de Hóspedes (FNRH)” e “Boletim de Ocupação Hoteleira (BOH).”

6 O ATUAL SISTEMA DE CLASSIFICAÇÃO DE MEIOS DE HOSPEDAGEM

Em 23 de abril de 2002, a Deliberação Normativa nº 429, considerando o Termo de Compromisso firmado em 2001 entre o Ministério do Esporte e Turismo, por meio do EMBRATUR, e da Associação Brasileira da Indústria de Hotéis (ABIH Nacional), e visando instituir um novo Sistema de classificação dos Meios de Hospedagem, aprovou: o novo Regulamento Geral dos Meios de Hospedagem, e o Regulamento do Sistema Oficial de Classificação dos Meios de Hospedagem.

Esta Deliberação instituiu em seu artigo 3º os regulamentos supracitados, modificou o Regulamento dos Meios de Hospedagem, o Manual de Avaliação e a Matriz de Classificação, criados pela Deliberação Normativa nº 387/98, nos seguintes aspectos:

- Modificou o Regulamento Geral dos Meios de Hospedagem;
- Alterou integralmente o processo de classificação dos meios de hospedagem;
- Procedeu a alterações no Manual de avaliação e na Matriz de Classificação dos Meios de Hospedagem;

- Incorporou ao Regulamento Geral dos Meios de Hospedagem, como anexos I e II, os impressos denominados respectivamente Ficha Nacional de Registro de Hóspede (FNRH) e Boletim de Ocupação Hoteleira (BOH);
- Incorporou, igualmente no Regulamento do Sistema Oficial de Classificação dos Meios de Hospedagem, os anexos III e IV, denominados Manual de Avaliação e Matriz de Classificação;
- Consolidou as disposições dispersas na legislação concernentes à atividade hoteleira, revogando, dessa maneira, a Deliberação Normativa nº 387/98.
(BADARÓ, 2003, p.166).

6.1 O Processo de Classificação

Em seu artigo 4º a Regulamentação do Sistema Oficial de Classificação considera que, o Sistema Oficial de Classificação dos Meios de Hospedagem é instrumento para a promoção do desenvolvimento da indústria hoteleira, cabendo-lhe classificar, categorizar, qualificar os meios de hospedagem, em território nacional, simbolizados por estrelas, de acordo com as condições de conforto, comodidade, serviços e atendimento que possuam. Ainda estabelece:

- I – a forma de gerenciamento do Sistema Oficial de Classificação dos Meios de Hospedagem;
- II – o processo e os critérios para a avaliação e classificação;
- III – as categorias em que se classificam os estabelecimentos;
- IV – os requisitos e padrões comuns e diferenciados de conforto e serviços para as categorias previstas;

Ao ser lançado o Regulamento do Sistema Oficial de Classificação dos Meios de Hospedagem, foi instituído o Conselho Técnico Nacional, onde em seu art. 7º - Será instituído o Conselho Técnico Nacional, composto por sete membros, com mandato de dois anos, ao qual competirá:

- I – coordenar, supervisionar, apreciar em grau de recurso e aprimorar a implantação e funcionamento do sistema de classificação dos meios de hospedagem;
- II – designar e substituir os membros dos comitês de Classificação Regionais;
- III – conceder a classificação dos meios de hospedagem nas categorias Luxo e Super Luxo;
- IV – homologar os Organismos Avaliadores, entre aqueles que atendam às exigências de credenciamento do Instituto Brasileiro de Hospitalidade – IBH.

Em seu artigo 9º o Regulamento do Sistema Oficial de Classificação, estabelece que em cada Estado ou Região será instituído Comitê de Classificação, composto por sete membros, designados pelo Conselho Técnico Nacional, ao qual compete, entre outros:

- III – sugerir medidas ao Conselho Técnico Nacional;
- VII – apreciar, manifestar-se e encaminhar ao Conselho Técnico Nacional os processo de classificação dos meios de hospedagem nas categorias Luxo e Super Luxo.

O processo de classificação deve ser solicitado junto ao IBH⁸ (Instituto Brasileiro de Hospitalidade), onde, firmado contrato dará prosseguimento aos trâmites necessários à classificação, onde deverá constar no mínimo:

⁸ O IBH, sociedade civil sem fins lucrativos, instituído e mantido pela Associação Brasileira da Indústria de Hotéis – ABIH Nacional fará o gerenciamento operacional do processo de classificação dos meios de hospedagem.

- a) Direitos e obrigações das partes;
- b) Normas e procedimentos a serem observados.
- c) Preços e condições de pagamento;

De acordo com o Regulamento Oficial de Classificação, o art. 13 estabelece que o processo de classificação é composto das seguintes etapas:

- a) Requerimento e habilitação;
- b) Avaliação técnica por organismo credenciado;
- c) Homologação;
- d) Emissão de certificado e outorga de placa;
- e) Reavaliação periódica;
- f) Recursos e denúncias.

Dando prosseguimento ao processo de classificação, cada hotel paga uma taxa relativa ao tipo de categoria pretendida, como mostra a tabela da ABIH:

Quadro 7 – Relação categoria x custo

Categoria	Estrelas	Custo
Super Luxo	★★★★★SL	R\$ 5.400,00
Luxo	★★★★★	R\$ 3.920,00
Superior	★★★★	R\$ 3.160,00
Turístico	★★★	R\$ 2.260,00
Econômico	★★	R\$ 1.570,00
Simples	★	R\$ 790,00

Fonte: ABIH

O processo de classificação inicia-se com o envio por parte do IBH de uma ordem de serviço ao organismo avaliador credenciado, onde avaliará o meio de hospedagem baseado nas conformidades estabelecidas nos padrões da Matriz de Classificação e do Manual de Avaliação, conforme a categoria almejada.

Concedida a classificação do meio de hospedagem, o IBH, oficiará a EMBRATUR, onde procederá o registro e expedirá o certificado e a respectiva placa de classificação, constando a assinatura conjunta da ABIH e EMBRATUR.

Os meios de hospedagem classificados terão suas classificações suspensas ou canceladas, sempre que a avaliação do Organismo Credenciado estiver com prazo expirado, sem que tenha sido providenciada sua renovação, ou tiverem sido cometidas pelo meio de hospedagem, infrações de cuja natureza ponham em risco a segurança, o conforto e a integridade dos hóspedes, ou a própria credibilidade do sistema.

6.2 O Parque Hoteleiro de São Luis

Fundada em 09 de novembro de 1936, por ocasião do I Congresso Nacional de Hoteleiro, a Associação Brasileira da Indústria de Hotéis, ABIH Nacional, com sede atualmente em Brasília, vem atuando como um órgão técnico e consultivo no estudo e solução dos problemas do setor. Tendo como principal objetivo a arregimentação da classe, visando à defesa dos interesses de ordem jurídica, moral e econômica dos hoteleiros do Brasil, a ABIH consolidou-se no decorrer dos anos como uma confiável fonte de dados e informações relativas ao universo da hotelaria.

Neste sentido, utilizaremos neste capítulo dados referentes somente aos hotéis associados à Associação Brasileira da Indústria de Hotéis, Seção do Maranhão - ABIH/MA, pois acreditamos ser estes dados confiáveis, fiéis e suficientes para um raio x da hotelaria local.

A Associação Brasileira da Indústria de Hotéis, Seção do Estado do Maranhão foi constituída em 04 de novembro de 1997, cujo Estatuto define como finalidade, entre outros:

- a) Promover o conagraçamento da classe hoteleira e afim em todo o Estado do Maranhão;
- e) Promover a divulgação sistemática de matérias de interesse da entidade, através da edição de boletins, revistas ou outros periódicos;
- f) Promover congressos, exposições, feiras e eventos similares que contribuam para o desenvolvimento da indústria hoteleira e afim.

De acordo com o Cap. II de seu estatuto, a ABIH/MA possui em seu quadro social as seguintes categorias de sócios:

- a) Efetivos;
- b) Colaboradores;
- c) Honorários;
- d) Beneméritos.

Em seu Artigo 5º, considera-se sócio efetivo “as empresas localizadas no Estado do Maranhão, que explorem os mais diferentes meios de hospedagem, inclusive ‘flats’, quer sejam proprietárias, arrendatárias ou administradoras de empreendimentos de hotelaria, sendo os únicos sócios a gozarem de direito de votar e ser votados”.

Para todos os efeitos, cada meio de hospedagem é considerado uma unidade autônoma para fins de filiação, mesmo sendo integrante de um grupo empresarial. Cada sócio efetivo contribui mensalmente com um valor equivalente à diária de um apartamento Standard solteiro de seu estabelecimento, correspondente à tarifa balcão publicada, sem taxa de serviço.

Atualmente, a ABIH/MA possui em seu quadro de sócios efetivos a seguinte relação de meios de hospedagem, listada como segue abaixo:

Brisamar Hotel

Av. São Marcos, 12, Praia Ponta D´areia, S. Luís-Ma CEP 65.077-310

Hotel Abbeville

Av. Castelo Branco, 500, São Francisco, São Luís-Ma. CEP 65.076-090

Hotel La Ravardière

Av. Castelo Branco, 375, São Francisco, S. Luís – Ma. CEP 65.076-090

Hotel Praia Ponta D´areia

Av. Dos Holandeses, Qd. 13, s/n, Ponta D´areia, S. Luís-Ma. CEP 65.065-180

Hotel Ryad

Av. Guajajaras, 345, Tirirical, S. Luís-Ma. CEP 65.051-070

São Luís Park Hotel

Av. Avicênia, s/n, Praia do Calhau, CEP 65.071-370

Delphia Number One Flat Residence

Av. dos Holandeses, Qda. 29, lote 04, Ponta D´areia, S. Luís-Ma. CEP 65.075-650

Praia Mar Hotel

Av. São Marcos, Qd. Comercial 04, Praia Ponta D´areia, S.Luís-Ma CEP 65.073-310.. \

Calhau Praia Hotel

Av. Litorânea, Qd 1, nº 1, Praia do Calhau, S.Luís-Ma. CEP 65.067-430

Parthenon Mont Blanc

Av. Monções, Q1, N1, Renascença II, São Luís – Ma. CEP 65.075-780

Hotel Pousada Buriti

Rua Inácio Lins, S/N, centro, Barreirinhas-Ma. CEP 65.590-000

Pousada Solar dos Nobres

R. de São João, 82, centro, São Luís-Ma. CEP 65.010-600

Delphia Bellagio

Rua 28, n1, Q21, Ponta D´areia, São Luís – Ma. CEP 65.071-365

Delphia American Flat Residence

Av. dos Holandeses, S/N, Q29, L1, Ponta D´areia, São Luís-Ma. CEP 65.071-380

Hotel Santa Luzia

R. dos Papagaios, QD5, lote 12, Pqe. Atlântico, Olho D´água. CEP 65.066-100

Pousada da Praia

R. dos Magistrados, 10, Olho D´água. CEP – 65.065-240

Boulevard Park Hotel

Av. Guajajaras, 1000, Tirirical, S. Luís-Ma. CEP 65.051-070

Lord Hotel

Rua Joaquim Távora, 258, Centro, S. Luís-Ma. CEP 65.010-410

Skina Palace Hotel

Av. Castelo Branco, 512, São Francisco, S.Luís – Ma. CEP 65.076-090

Pousada do Francês

Rua 07 de Setembro, 121, centro, São Luís-Ma. CEP 65.010-630

6.3 O Sistema de Classificação em São Luis

De acordo com a Regulamentação do Sistema Oficial de Classificação de Meios de Hospedagem, atualmente, entre os hotéis associados e não associados à Associação Brasileira da Indústria de Hotéis, ABIH/Nacional, a cidade de São Luís possui oficialmente apenas um hotel classificado.

Segundo a nova classificação do EMBRATUR/ABIH, o Hotel Brisamar, localizado em São Luis, possui a categoria 04 Estrelas Superior, dispondo atualmente para seus hóspedes dos seguintes tipos de apartamentos e serviços:

114 UHs, dos quais dois são especialmente preparados para acomodar pessoas portadoras de necessidades especiais e 12 são conjugados, ideais para receber famílias de até 06 pessoas, equipados com ar condicionado, frigobar, telefone (DDD, DDI), interfone e canais de TV por assinatura, sendo:

1. 54 apartamentos Standard com 02 ou 03 camas, 25 metros quadrados de área, sacadas com vista para a avenida dos Holandeses ou estacionamento interno do Hotel.
2. 55 apartamentos Superiores com camas de casal ou de solteiro, 25 metros quadrados de área, sacadas com vista para o mar.
3. 02 suítes com 48 metros quadrados, sacadas com vista para o mar, aparelho de TV 29”, banheira de hidromassagem, camas de casal “queen size” e sofá cama.

4. 02 suítes com 48 metros quadrados, aparelho de TV 29”, cama de casal “queen size”.

5. 01 suíte com 48 metros quadrados, 01 cama de casal e 02 de solteiro.

SERVIÇOS/FACILIDADES

Lavanderia;

Fax;

Copiadora;

Escritório de trabalho com computador, impressora e acesso à internet;

Estacionamento privativo;

Recepcionistas preparados para efetuar reservas para: aluguel de automóveis, passeios locais, para Alcântara ou Lençóis Maranhenses.

SERVIÇOS (terceirizados)

Loja de Souvenirs com peças de artesanato regional trabalhados com palha de coco buriti, madeira, pinturas em cerâmica e bordados em geral;

Centro de Estética e Cabeleireiro sob o comando do Esteticista Osmar Lima com os seguintes serviços:

Limpeza de pele, hidratação profunda;

Rejuvenescimento, anti-acne;

Celulite, Gordura localizada;

Flacidez, Emagrecimento;

Massagem Anti Stress;

Escova, Hidratação;

Penteados e maquiagem;

Produção de Noivas e Debutantes;

POLÍTICA DE PRESERVAÇÃO AMBIENTAL

* O Hotel possui programa de preservação ambiental que consiste em coleta seletiva de lixo e racionalização do consumo de energia elétrica através de dispositivos de desligamento automático de luzes nos corredores de acesso, cartão de controle de utilização de energia elétrica em apartamentos e aquecimento de água com energia solar. (Site do Hotel Brisa Mar).

Com a classificação obtida no ano de 2002, o **Hotel Brisamar**, foi o primeiro hotel de São Luis classificado oficialmente junto aos organismos responsáveis, EMBRATUR e ABIH, tendo na época utilizado como Organismo Certificador Credenciado (consultoria) a ABNT.

Durante o processo de classificação, não foi percebido pelo hotel nenhuma dificuldade ou empecilho, de ordem técnica ou mesmo financeira, para subsidiar o trabalho da consultoria responsável pela classificação, transcorrendo a mesma da forma como estava prevista.

Por não haver hotel algum classificado, e almejar o reconhecimento de outras instituições nacionais, o Hotel Brisamar decidiu obter a classificação

oficial do governo, pois “via no sistema garantia de padrão de qualidade da estrutura de serviços, assim como, a manutenção das mesmas, já que respeita as exigências legais dos órgãos federais, estaduais e municipais, ao meio ambiente, a comunidade e a equipe de colaboradores”, como afirmou o sócio-proprietário do hotel Brisamar, Sr. Alberto Martins.

Nesse cenário, nos perguntamos: quem avalia e classifica o meio de hospedagem no Brasil: o hóspede, as associações específicas ou o governo? Essa questão divide o setor hoteleiro e deixa o turista e os agentes sob fogo cruzado. O EMBRATUR vem desde 1996, testando novas regras, que já não são mais obrigatórias, classificando em estrelas os empreendimentos, após avaliação de órgãos especializados e credenciados no INMETRO.

O atual sistema de classificação de meios de hospedagem no Brasil proposto pelo EMBRATUR e ABIH em 2002 trouxe alguns empecilhos à hotelaria quanto ao processo de classificação, por exemplo: os custos são muito altos e desestimulam medidas de curto prazo. Em conjunto, há um hábito dos hotéis se auto-classificarem, pois o próprio sistema possibilita isso, – apesar do que estabelece o Artigo 17º do Regulamento Geral dos Meios de Hospedagem.

Este é um dos problemas que precisam ser resolvidos para que o atual sistema realmente funcione, ou pelo menos consiga alcançar a maior parte dos meios de hospedagem brasileiros. Uma das formas propostas para isso, seria a criação de linhas de crédito para financiamento do processo de classificação, o que já vem sendo reivindicado pela ABIH junto ao Ministério do Turismo.

Outro obstáculo para a classificação é o fato de o hoteleiro muitas vezes não contar com informação consistente sobre o que fazer, e sobre a melhor forma de proceder. Também nesse sentido a ABIH Nacional já vem procedendo, disponibilizando em seu *site* material do processo de classificação dividido por tipo e categoria pretendido por cada meio de hospedagem. Ainda há muitos pontos obscuros no processo atual, ligados em sua maioria pela falta de informação dos hoteleiros.

Independente do órgão ou do sistema que classifica o estabelecimento escolhido, o cliente deve verificar se os serviços que o hotel oferece estão realmente disponíveis. Consultar previamente os hotéis e pousadas desejados e guardar respectivos folhetos, com preços e fotos, são providências essenciais para conferir se os serviços oferecidos correspondem aos anunciados e se precaver, assim, contra a propaganda enganosa.

Por fim, ainda há muito que se fazer quando se fala em classificar meios de hospedagem em nosso país, como divulgar de forma mais ampla o sistema de classificação, e propor cursos de preparação para os empresários do setor hoteleiro, pois o mercado é muito diversificado, com vários tipos e categorias de hotéis, pousadas, flats, resorts, albergues, apart-hotéis, entre outros. Todo esse emaranhado de empreendimentos, ligados à livre concorrência e a liberdade de mercado, defendidos em nossa Carta Magna, transformam o segmento hoteleiro num grande setor e em constante mudança, o que exige dos organismos normativos, leis fortes e ao mesmo tempo flexíveis para assegurar a cada um seu direito.

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A indústria de Hotéis tem crescido vertiginosamente em nosso país nos últimos anos, obrigando os empresários do setor a se manterem atualizados e informados sobre processos que variam da administração econômico/financeira às estratégias de marketing, dentre outros.

A classificação de serviços turísticos é um trabalho de grande importância, pois visa melhorar a qualidade dos serviços prestados pelos diversos agentes. Além disso, orienta o consumidor turístico para avaliar a qualidade desses serviços. Até pouco tempo atrás, o mercado hoteleiro passava por dificuldades quanto à situação de classificar e, conseqüentemente, qualificar seus serviços, pois não possuía padrões reconhecidos amplamente pelo mercado.

Após analisarmos o quadro de associados da ABIH Nacional, e da ABIH de nosso Estado pudemos observar que, ainda é pequeno o número de meios de hospedagem classificados em nosso país, onde a maioria dos Estados da nação contam com um número ínfimo de hotéis classificados oficialmente. Uma pergunta surge no meio desse processo, por que transcorrido quase três anos do novo sistema, ainda é tão pequeno o número de hotéis classificados? Não podemos também esquecer que o sistema anterior de classificação permaneceu pelo período válido de um ano para que os hotéis pudessem se adequar ao novo processo.

Diante de tanta confusão, onde podemos encontrar ainda hoje hotéis expondo em suas fachadas placas de classificação com asteriscos e um número muito pequeno com estrelas, onde fica o turista. Com essa miscelânea de classificações e a possibilidade de não classificar-se, o mercado da hotelaria nacional tenta contar com um sistema que ainda busca credibilidade do mercado e principalmente dos operadores internacionais, já que o Brasil passou a contar com um órgão cuja tarefa exclusiva é de promover o destino Brasil no exterior.

Seria imprudente e insensato atribuir a desorganização do setor hoteleiro, quando falamos em sistema de classificação, somente às instituições normativas e associativas que estão à frente da atividade turística de nosso país, como Ministério do Turismo, EMBRATUR, ABIH, ABAV, ABRAJET, ABBTUR, CTI- Nordeste, entre outros, pois elas somente representam conjuntos de pessoas que estão envolvidas diretamente com a atividade turística, mas há de se perceber que influencias socioeconômicas, de outras cadeias das quais o turismo afeta, influenciaram na formatação do cenário o qual nos encontramos.

Classificar-se ou não se classificar? Este é um ponto que vem sendo discutido há alguns anos pelos hoteleiros, pois, acreditam que uma placa que ostenta o nome das principais instituições ligadas ao turismo e ao setor hoteleiro nacional, dá maior credibilidade a qualquer meio de hospedagem. Entretanto os poucos meios de hospedagem que buscam a classificação oficial deparam-se com as dificuldades relativas à adaptação que seu hotel precisa fazer para receber a classificação desejada e, acima de tudo, os valores cobrados pelas consultorias para realizar as vistorias necessárias e dar seu parecer.

Finalmente, para que tenhamos um setor hoteleiro forte, competitivo e que ofereça serviços em níveis satisfatórios aos turistas nacionais e internacionais é imprescindível uma legislação que respeite a flexibilidade que o mercado exige e estabeleça formas, preços e prazos adequados às finanças dos meios de hospedagem brasileiros, pois somente assim, poderemos alcançar os mesmos níveis de serviços prestados aos turistas hoje, nos países desenvolvidos.

REFERÊNCIAS

ABIH. Disponível em: www.abih.com.br. Acesso em: 02 de janeiro de 2005.

AGÊNCIA ESTADUAL DE MEIO AMBIENTE E RECURSOS HIDRÍCOS. Disponível em: www.cprh.pe.gov.br/downloads/pnma2/diagnostico-turismo/turismo-capitulo1.pdf. Acesso em 05/07/05.

ANDRADE, Daniella Miranda de. **Estudo do sistema brasileiro de classificação dos meios de hospedagem**. Monografia (Curso de Turismo). São Luís, 2003.

BADARÓ, Rui Aurélio de Lacerda. **Direito do Turismo: História e Legislação no Brasil e no Exterior**. São Paulo: SENAC, 2003.

BARBOSA, Ycarim Melgaço. **História das Viagens e do Turismo**. São Paulo: Aleph, 2002.

BENI, Mário Carlos. **Análise Estrutural do Turismo**. 3ª ed. rev e ampl. – São Paulo: SENAC, 2000.

BRISAMAR HOTEL. Disponível em: www.brisamar.com.br. Acesso em 05 de julho de 2005.

CALHAU PRAIA HOTEL. Disponível em: www.calhaupraihotel.com.br. Acesso em 06 de julho de 2005.

CANDIDO, Índio; VIERA, Elenara Viera de. **Recepção Hoteleira**. – Caxias do Sul: EDUCS, 2002.

CASTELLI, Geraldo. **Administração Hoteleira**. 8ª ed. – Caxias do Sul: EDUCS, 2001.

EMBRATUR. Disponível em: www.embratur.gov.br. Acesso em: 10 de fevereiro de 2005.

EMBRATUR. Deliberação Normativa nº 429 de 23 de abril de 2002.

EMBRATUR. **Estudo econômico-financeiro dos meios de hospedagem e parques temáticos no Brasil**. 1998.

GUIABRASILTURISMO. Disponível em: www.guiabrasilturismo.com.br. Acesso em 25 de maio de 2005.

GUIA QUATRO RODAS. **Guia Brasil**. Edição de Aniversário, 2005. (Impresso da Divisão Gráfica da Editora Abril/SA, 2005.)

HOSPEDAGEM BRASIL, A revista da Indústria Brasileira de Hotéis e Turismo: Ag-rio, ano Rio de Janeiro 6, n. 15.

HOSPEDAGEM BRASIL. Rio de Janeiro, A revista da Indústria Brasileira de Hotéis e Turismo: Ag-rio, ano 6, n. 14.

HOTEL ABBEVILLE. Disponível em : www.hotelabbville.com.br. Acesso em 06 de julho de 2005.

HOTELARIANOMUNDO disponível em: www.hotelarianomundo.com.br. Acesso em 21 de março de 2005.

INSTITUTO BRASILEIRO DE TURISMO. Disponível em:
www.turismo.gov.br/regionalizacao/do-modulo4.asp. Acesso em 05/07/05

INSTITUTO BRASILEIRO DE TURISMO. **Estudos do turismo brasileiro**. 1999.

MAMEDE, Gladston. **Direito do Turismo: legislação específica aplicada**. São Paulo: Atlas, 2001.

MARTINS, Sabrina Serra. **A Estrutura Comercial dos Hotéis da Rede Accor: Estudo de caso do Hotel Sofitel São Luis**. Monografia (Curso de Turismo). São Luis, 2003.

MENESCAL, Luiz Cláudio de A. Campos; GONÇALVES, Maria Helena Barreto. **Introdução a Turismo e Hotelaria**. SENAC. DN. Rio de Janeiro: Senac Nacional, 1998.

REDE DELPHIA. Disponível em: www.rededelphia.com.br. Acesso em 05 de julho de 2005.

REVISTA ESPAÇO ACADÊMICO. Disponível em:
www.espaçoacademico.com.br/046/46ccampos.htm. Acesso em 07/07/05

REVISTACONSTRUHOTEIS disponível em:

www.revistaconstruhoteis.com.br/portal/historia/historia.htm. Acesso em 27 de março de 2005.

RONÁ, Ronaldo di. **Transportes no Turismo**. 1ª Ed. São Paulo: Manole, 2002.

THEOBALD, William F. **Turismo Global**. Tradução Anna Maria Capovilla, Maria Cristina Guimarães Cupertino, João Ricardo Barros Penteado – 2ª ed. São Paulo: Editora SENAC, 2002.

TORRE, Francisco de La. **Administração Hoteleira, Parte I: departamentos**. Tradução Dolores Martin Rodríguez Córner. São Paulo: Roca, 2001.

ANEXOS

ANEXO 01

Decreto n.º. 84.910/80, 15 de julho de 1980.

**Ministério da Indústria e do Comércio
EMPRESA BRASILEIRA DE TURISMO**

DECRETO Nº 84.910, DE 15 DE JULHO DE 1980.

Regulamenta dispositivos da Lei nº 6.505, de 13 de dezembro de 1977 referentes aos Meios de Hospedagem de Turismo, Restaurantes de Turismo e Acampamentos Turísticos ("Campings").

O Presidente da República usando das atribuições que lhe confere o artigo 81, inciso III da Constituição e tendo em vista o disposto na Lei nº 6.505, de 13 de dezembro de 1977,

DECRETA:

CAPÍTULO I**Da Finalidade**

Art. 1º - O presente Decreto regulamenta, para os fins da Lei nº 6.505, de 13 de dezembro de 1977, as atividades exercidas pelas empresas ou entidades que explorem ou administrem Meios de Hospedagem de Turismo, Restaurantes de Turismo e Acampamentos Turísticos ("Campings").

Art. 2º - Atendidas as disposições do artigo 8º deste Decreto, consideram-se:

a) Meios de Hospedagem de Turismo - os empreendimentos ou estabelecimentos destinados a prestar serviços de hospedagem em aposentos mobiliados e equipados, alimentação e outros necessários aos usuários;

b) Restaurantes de Turismo - os estabelecimentos destinados a prestação de serviços de alimentação e que, por suas condições de localização ou tipicidade, possam ser considerados de interesse turístico;

c) Acampamentos Turísticos - as áreas especialmente preparadas para a montagem de barracas e o estacionamento de reboques habitáveis ("trailers"), ou equipamento similar, dispendo, ainda, de instalações, equipamentos e serviços específicos para facilitar a permanência dos usuários ao ar livre.

CAPÍTULO II

Do Registro

Art. 3º - Somente poderão explorar ou administrar Meios de Hospedagem de Turismo, Restaurantes de Turismo e Acampamentos Turísticos, no País, empresas ou entidades registradas na Empresa Brasileira de Turismo - EMBRATUR.

Parágrafo único - A abertura de filiais é igualmente condicionada a registro na EMBRATUR.

Art. 4º - O registro de que trata este Decreto é vedado a empresas ou entidades:

I - que não possuam prévia autorização do Ministério da Fazenda na forma do disposto no artigo 7º da Lei nº 5.768, de 20 de dezembro de 1971, quando a ela sujeitas;

II - cujos objetivos sociais incluam a prestação de serviços incompatíveis com os objetivos da Política Nacional de Turismo;

III - cuja denominação social seja idêntica ou semelhante à de Órgão Oficial de Turismo.

Art. 5º - O registro das empresas ou entidades de que trata este Decreto esta condicionado à comprovação do atendimento dos seguintes requisitos:

I - habilitação legal para funcionar, concedida pelos órgãos competentes;

II - condições técnico-operacionais, decorrentes da existência de recursos humanos e materiais adequados aos serviços a serem prestados;

III - idoneidade financeira, comprovada pela realização do capital adequado e referências bancárias.

Art. 6º - Competirá ao Conselho Nacional de Turismo - CNTur, por proposta da EMBRATUR, estabelecer as condições e requisitos para registro de que trata este Capítulo.

Parágrafo único - As empresas ou entidades diretamente vinculadas a Órgãos Oficiais de Turismo e as entidades de direito público poderão ser submetidas a condições e requisitos específicos para seu registro.

CAPÍTULO III

Da Classificação dos Empreendimentos

Art. 7º - Competirá ao CNTur estabelecer, em regulamentos próprios relativos aos Meios de Hospedagem de Turismo, Restaurantes de Turismo e Acampamentos Turísticos:

I - as definições dos tipos e categorias em que serão classificados os empreendimentos ou estabelecimentos;

II - as atividades e serviços que os diferentes tipos e categorias de empreendimentos ou estabelecimentos prestarão, em caráter obrigatório, permissível ou exclusivo;

III - os padrões comuns e diferenciados de conforto, serviços e preços previstos para os tipos e categorias definidos;

IV - os requisitos exigidos para a manutenção dos padrões de classificação e para a operação e funcionamento dos empreendimentos ou estabelecimentos.

Art. 8º - Serão classificados como Meios de Hospedagem de Turismo, Restaurantes de Turismo e Acampamentos Turísticos, os empreendimentos ou estabelecimentos que, após avaliação pela EMBRATUR, se enquadrem nos tipos e categorias de conforto, serviços e preços, de acordo com os padrões definidos pelo CNTur, por proposta da EMBRATUR.

Parágrafo único - Para os fins deste artigo estão sujeitos a avaliação pela EMBRATUR todos os meios de hospedagem, restaurantes e acampamentos existentes ou que venham a existir no País.

Art. 9º - A manutenção dos padrões de conforto, serviços e preços dos empreendimentos ou estabelecimentos classificados, será apurada pela EMBRATUR mediante vistorias periódicas.

Art. 10 - A EMBRATUR notificará os responsáveis pelos empreendimentos ou estabelecimentos, do tipo e categoria em que estes tiverem sido classificados, bem como da manutenção ou alteração da classificação, fornecendo cópias dos dados que a tiverem instruído.

§ 1º - Nas hipóteses deste artigo, os responsáveis poderão pedir à EMBRATUR, no prazo de 60 (sessenta) dias, contado do recebimento da notificação, que suspenda, provisoriamente, os efeitos da classificação, para a realização de obras ou melhorias que possibilitem enquadramento em melhor categoria.

§ 2º - Em igual prazo, contado a partir da data em que os responsáveis comunicarem à EMBRATUR a conclusão das obras e melhorias a que se refere o § 1º deste artigo, a EMBRATUR lhes notificará sua decisão.

CAPÍTULO IV

Dos Direitos e Obrigações

Art. 11 - São direitos das empresas ou entidades registradas na EMBRATUR, na forma deste Decreto:

I - o acesso aos incentivos, financiamentos ou outros benefícios, observada a legislação de fomento ao turismo;

II - a menção, em qualquer promoção ou divulgação oficial, inclusive nas campanhas promocionais cooperativas promovidas pela EMBRATUR, dos empreendimentos ou estabelecimentos classificados que explorem ou administrem;

III - a utilização da expressão "turismo" ou de qualquer outra que se refira a fins turísticos, nos estabelecimentos ou empreendimentos classificados que explorem ou administrem, assim como em qualquer promoção ou divulgação.

§ 1º - São prerrogativas exclusivas das empresas ou entidades registradas na EMBRATUR, na forma deste Decreto:

a) a exploração ou administração, no País, de Meios de Hospedagem de Turismo, Restaurantes de Turismo ou Acampamentos Turísticos;

b) a utilização pelas empresas ou entidades responsáveis pela organização ou intermediação de serviços turísticos, dos empreendimentos ou estabelecimentos classificados que explorem ou administrem;

c) a utilização, de siglas, palavras, marcas ou expressões que se refiram à sua atividade e ao número de registro e classificação na EMBRATUR.

§ 2º - Quando as características de determinadas regiões assim o exigirem ou em programas especiais de turismo social, religioso ou estudantil, a EMBRATUR poderá estabelecer exceção ao disposto na alínea "b" do parágrafo anterior.

Art. 12 - São obrigações das empresas ou entidades registradas na EMBRATUR, na forma deste Decreto:

I - cumprir os acordos e contratos de prestação de serviços turísticos ajustados com os usuários e outras empresas ou entidades, assim como executar os serviços oferecidos na qualidade, no preço e na forma em que forem mencionados em qualquer promoção ou divulgação realizada;

II - manter os padrões de conforto, serviços e preços previstos nas normas gerais de classificação para o tipo e categoria dos empreendimentos ou estabelecimentos que explorem ou administrem, bem como os demais requisitos exigidos neste Decreto e nos atos dele decorrentes;

III - mencionar e utilizar em qualquer forma de divulgação e promoção, o número de registro, os símbolos, expressões, classificação e demais formas de identificação determinadas pela EMBRATUR, para os empreendimentos ou estabelecimentos que explorem ou administrem;

IV - manter em sua sede, filiais e empreendimentos ou estabelecimentos, nos locais a serem determinados pela EMBRATUR, certificado de registro da empresa ou entidade e certificado de vistoria, placa de identificação e livro de reclamações;

V - garantir as pessoas credenciadas pela EMBRATUR, livre acesso às suas dependências e documentação inerente às suas atividades, para fins de avaliação, vistoria ou fiscalização;

VI- prestar informações e apresentar estatísticas, relatórios, balanços, demonstrações financeiras e outros documentos inerentes ao exercício de sua atividade e dos estabelecimentos que explorem ou administrem, no prazo e na forma determinados pela EMBRATUR;

VII- comunicar à EMBRATUR, previamente mudança de endereço e paralisação temporária ou definitiva da empresa ou entidade, de suas filiais e dos empreendimentos ou estabelecimentos que explorem ou administrem;

VIII - apresentar à EMBRATUR os instrumentos que alterem seus atos constitutivos ou sua administração, no prazo de 15 (quinze) dias após o arquivamento na Junta Comercial ou averbação no Registro Civil de Pessoas Jurídicas, da sede e da filial, se for o caso;

IX - colocar em funcionamento no prazo de 90 (noventa) dias contado da conclusão das obras, os empreendimentos ou estabelecimentos novos cujos projetos tenham sido aprovados pela EMBRATUR ou outro órgão competente e enquadrados em qualquer dos tipos e categorias de classificação.

Parágrafo único - A paralisação temporária a que se refere o inciso VII deste artigo, não poderá exceder o prazo de 12 (doze) meses, prorrogável a critério da EMBRATUR.

Art. 13 - As entidades ou empresas de que grata este Decreto são diretamente responsáveis perante seus usuários por quaisquer serviços que venham a prestar ou ajustar, mesmo aqueles executados por terceiros por elas selecionados ou contratados.

Parágrafo único - Excetuam-se do disposto neste artigo os terceiros cujas atividades e relações com usuários se encontrem regulamentadas em normas específicas baixadas pelo Poder Executivo ou em atos delas decorrentes.

CAPÍTULO V

Da Fiscalização

Art. 14 - Os poderes de fiscalização a que se refere o artigo 7º da Lei nº 6.505, de 13 de dezembro de 1977, serão exercidos sobre todas as empresas ou entidades que estejam sujeitas às disposições deste Decreto ou dos atos dele decorrentes, inclusive as que se utilizem de qualquer das prerrogativas a que alude o parágrafo primeiro do artigo 11 deste Decreto.

Art. 15 - A fiscalização terá por objetivos:

I - orientar as empresas ou entidades para o perfeito entendimento das normas que regem suas atividades;

II - verificar o cumprimento da legislação em vigor;

III - proteger os usuários de serviços turísticos, mediante apuração das reclamação que contenham a qualificação e a assinatura dos reclamantes;

IV - zelar pelo cumprimento de contratos, ajustes e acordos;

V - verificar a manutenção dos padrões de classificação dos empreendimentos e estabelecimentos.

Art. 16 - Será lavrado o competente auto, sempre que for verificada infração aos preceitos legais pertinentes ou o descumprimento das notificações expedidas pela EMBRATUR.

§ 1º - Quando o infrator se negar a assinar o auto de infração, ou dificultar a fiscalização, o auto consignará o fato.

§ 2º - Será garantido aos autuados o conhecimento de todas as peças do processo e o direito de defesa escrita.

CAPÍTULO IV

Das Penalidades e dos Recursos

Art. 17 - A inobservância, pelo empreendimento ou estabelecimento classificado, dos padrões de conforto, serviços e preços de sua categoria impontará em:

I - perda ou rebaixamento da classificação;

II - perda, no todo ou em parte, dos benefícios que houverem sido concedidos à empresa ou entidade exploradora ou administradora do estabelecimento ou empreendimento, em virtude da aprovação do respectivo projeto, ou de seu registro na EMBRATUR.

Parágrafo único - A perda dos benefícios ou estímulos a que se refere o parágrafo terceiro, do art. 18, do Decreto-lei nº 1.439, de 30 de dezembro de 1975, com a redação que lhe foi dada pelo art. 4º, da Lei nº 6.505, de 13 de dezembro de 1977, será aplicada, observado o disposto na legislação pertinente e de acordo com o que lhe dispuser o CNTur, nos seguintes casos:

I - rebaixamento da classificação do empreendimento ou estabelecimento;

II - perda total da classificação do empreendimento ou estabelecimento, em razão da inobservância dos requisitos exigidos para a categoria mínima existente.

Art. 18 - As penalidades a que se refere o artigo 5º, da Lei nº 6.505, de 13 de dezembro de 1977, serão aplicadas pela EMBRATUR, levando-se em conta os seguintes fatores:

I - a menor ou maior gravidade da infração;

II - as circunstâncias atenuantes ou agravantes.

§ 1º - Para os efeitos do inciso I serão considerados circunstâncias de maior ou menor gravidade os prejuízos que a infração acarretar aos usuários e ao turismo nacional.

§ 2º - Constituirão circunstâncias agravantes a reincidência genérica ou específica e, se não configurarem por si mesmo outras infrações, a sonegação de informações e documentos e os obstáculos opostos à fiscalização.

Art. 19 - As pessoas físicas que infringjam as disposições deste Decreto e dos atos dele decorrentes ou contribuam para a prática de ato punível ficam sujeitas à penalidade do inciso II, do artigo 5º, da Lei nº 6.505, de 13 de dezembro de 1977.

Art. 20 - Das decisões da EMBRATUR, caberá pedido de reconsideração no prazo de 30 (trinta) dias, contado da data em que o interessado tomar ciência da decisão.

§ 1º - Do indeferimento do pedido de reconsideração caberá recurso ao CNTur, com efeito suspensivo, no prazo de 15 (quinze) dias, contado da ciência da decisão.

§ 2º - Da aplicação de multa igual ou superior a 100 (cem) ORTNs haverá recurso "ex-officio" ao CNTur, com efeito suspensivo.

CAPÍTULO VII

Disposições Finais

Art. 21 - Aprovadas as normas gerais de classificação pelo CNTur, a EMBRATUR estabelecerá o prazo e a forma nos quais as empresas ou entidades que explorem ou administrem quaisquer meios de hospedagens, restaurantes e acampamentos requererão a avaliação destes, para fins de enquadramento.

Art. 22 - O CNTur e a EMBRATUR no âmbito de suas respectivas competências baixarão os atos normativos complementares necessários a execução deste Decreto.

Art. 23 - Para os efeitos deste Decreto, observar-se-ão, no que concerne à Classificação dos Meios de Hospedagem de Turismo, as disposições do "Regulamento Geral de Classificação dos Meios de Hospedagem Brasileiros" baixado pela Resolução nº 1.118, de 23 de outubro de 1978, do CNTur, e dos atos que o modifiquem.

Art. 24 - O presente Decreto entrará em vigor na data de sua publicação, revogada as disposições em contrário.

Brasília, 15 de julho de 1980, 159º da Independência e 92º da República.

JOÃO FIGUEIREDO

Marcos José Marques

(Publicado no Diário Oficial da União de 16 de julho de 1980, Seção I, p. 14.165/7)

ANEXO 02**Deliberação Normativa n.º 360/96, de 16 de março de 1996
MINISTÉRIO DA INDÚSTRIA, DO COMÉRCIO E DO TURISMO
INSTITUTO BRASILEIRO DE TURISMO.**

Deliberação Normativa nº 360 de 16 abril de 1996.

A Diretoria da EMBRATUR - Instituto Brasileiro de Turismo, no uso de suas atribuições legais e estatutárias, e

Considerando o atual comprometimento da credibilidade da informação fornecida pelo sistema de classificação hoteleira vigente;

Considerando que o atual sistema de classificação hoteleira está com o seu modelo exaurido, após ter cumprido, no passado, importante papel como referencial de qualidade para empreendedores e consumidores;

Considerando que, em vista disto, urge restaurar o papel de referencial de qualidade do sistema da classificação hoteleira, recuperando a credibilidade de suas informações para os empreendedores e consumidores.

RESOLVE:

Art. 1º - Fica cancelado o atual Sistema Brasileiro de Classificação de Meios de Hospedagem de Turismo e revogadas as matrizes de classificação instituídas com base nas referências normativas vigentes.

Parágrafo Primeiro - As classificações atribuídas com base no sistema ora cancelado terão validade pelo prazo de 1 (um) ano, contado da data de entrada em vigor desta Deliberação Normativa, findo o qual deverão os empreendimentos classificados providenciar a devolução dos respectivos certificados, placas e plaquetas de classificação.

Parágrafo Segundo - Durante o prazo referido no parágrafo anterior, os empreendimentos classificados continuarão com as seguintes obrigações:

- a) o preenchimento de Ficha Nacional de Registro de Hóspedes - FNRH e o envio do Boletim de Ocupação Hoteleira - BOH ao Órgão Delegado competente;
- b) a manutenção dos padrões correspondentes ao tipo e categoria em que estiverem classificados, a serem verificados nas vistorias periódicas procedidas pelos Órgãos Delegados da EMBRATUR.

Parágrafo Terceiro - Até a instituição do novo Sistema Brasileiro de Classificação de Meios de Hospedagem, a EMBRATUR solicitará as providências necessárias:

a) do Ministério de Administração e Reforma do Estado - MARE, para que não seja exigida a comprovação da classificação, nesta Autarquia, como condição para participação em processos de licitação promovidos pelos Órgãos do Governo Federal;

b) dos órgãos governamentais que administrem recursos destinados a apoiar e estimular a atividade turística, para que continuem, nas análises dos projetos de implantação, reforma, adaptação e melhoria de meios de hospedagem de turismo, a verificar, para fins de preservação de direitos, o preenchimento dos itens estabelecidos no Anexo Único, desta Deliberação Normativa.

Art. 2º - A EMBRATUR - Instituto Brasileiro de Turismo apresentará, no prazo de 60 (sessenta) dias, contado da data da publicação desta Deliberação, um novo sistema de classificação hoteleira, resultante de amplo processo de consulta às representações de âmbito nacional dos consumidores, da classe hoteleira e de órgãos governamentais observados os seguintes princípios básicos:

I - credibilidade junto ao mercado;

II- padrões de qualidade condizentes com a competitividade internacional do produto turístico brasileiro.

Art. 3º - Os requerimentos protocolados até a data da publicação desta Deliberação Normativa, que digam respeito ao sistema de classificação ora cancelado, terá assegurado o direito de serem regulamente instruídos, analisados e decididos com base nas normas que o regulam.

Art. 4º - Revogam-se as disposições contidas na Resolução CNTur nº 1601, de 06/05/91, Resolução Normativa CNTur nº 09, de 15/12/83, Resolução Normativa CNTur nº 23, de 09/04/87, Resolução Normativa CNTur nº 24, de 04/06/87, Resolução Normativa CNTur nº 27, de 22/07/87, Resolução Normativa CNTur nº 28, de 19/09/87, Resolução Normativa CNTur nº 31, de 19/03/88, Deliberação Normativa nº 344 de 29/06/95, e as demais disposições em contrário.

Art. 5º - A presente Deliberação Normativa entra em vigor na data de publicação no Diário Oficial da União.

CAIO LUIZ CIBELLA DE CARVALHO
Presidente

BISMARCK COSTA LIMA PINHEIRO MAIA
Diretor de Economia e Fomento

JOSÉ WALTER VAZQUEZ FILHO
Diretor de Administração e Finanças

ROSTON LUIZ NASCIMENTO
Diretor de Marketing

ANEXO ÚNICO

1. Deve estar licenciado pelas autoridades competentes para prestar serviços de hospedagem.
2. Deve ser administrado ou explorado comercialmente por empresa hoteleira.
3. Deve oferecer alojamento, para uso temporário pelo hóspede! mediante contrato tácito ou expresso de hospedagem, e sistema de cobrança de diária, válida para ocupação da unidade habitacional a duas pessoas.
4. Deve ter áreas destinadas aos serviços de hospedagem, de portaria / recepção, circulação, alimentação e bebidas.
5. Deve ter todas as unidades habitacionais com banheiros privativos.
6. Deve ter serviço de portaria / recepção durante 24 horas, apto a permitir a entrada e saída, registro e liquidação de faturas dos hóspedes.
7. Deve ter áreas destinadas aos serviços de hospedagem independentes das que não digam respeito à atividade, no caso de edificações que atendam a outros fins.
8. Deve ter todas as salas e quartos das unidades habitacionais com abertura para o exterior para fins de ventilação e iluminação.
9. Deve ter todos os banheiros privativos das unidades habitacionais com abertura direta para o exterior ou ventilação forçada através de duto.
10. Deve ter serviços básicos de abastecimento de água, energia elétrica, comunicações, esgoto e coleta do lixo.
11. Deve ter elevadores para passageiros e para carga/serviço em prédio de quatro ou mais pavimentos, inclusive o térreo, ou conforme as posturas municipais.
12. Deve ter equipamentos e/ou instalações contra incêndio aprovados pelo Corpo de Bombeiros local.
13. Deve ter vestiários, sanitários e local próprio para refeições dos funcionários conforme legislação do órgão competente.
14. Deve ter local próprio para preparo de refeições.
15. Deve ter local próprio para guarda de bagagens e objetos de uso pessoal dos hóspedes.
16. Deve possuir, no mínimo, como mobiliário do quarto de dormir de todas as unidades habitacionais: cama, meios para guarda de roupas e objetos pessoais, mesa de cabeceira e cadeira.
17. Deve possuir serviço diário de limpeza e arrumação das unidades habitacionais.

18. Deve possuir serviço de fornecimento de produtos básicos de higiene.
19. Deve possuir serviço de troca de roupas de cama e banho, no mínimo, duas vezes por semana.
20. Deve possuir serviço de café da manhã.
21. Deve manter as instalações permanentemente imunizadas contra insetos e roedores.

Data Editorial: 16/3/1996 00:00:01

ANEXO 3**Ministério do Esporte e Turismo
EMBRATUR - Instituto Brasileiro de Turismo**

DELIBERAÇÃO NORMATIVA N° 429, DE 23 DE ABRIL DE 2002.

A Diretoria da EMBRATUR - Instituto Brasileiro de Turismo, no uso de suas atribuições legais e estatutárias, considerando a competência atribuída a este Instituto, nos termos do artigo 4º, da Lei n° 6.505, de 13 de dezembro de 1977; do inciso X, do artigo 3º, da Lei 8.181, de 28 de março de 1991; e do Decreto n° 84.010, de 15 de julho de 1980,

Considerando o Termo de Compromisso firmado em 11 de abril de 2001, entre o Ministério do Esporte e Turismo, por meio da EMBRATUR - Instituto Brasileiro de Turismo e a Associação Brasileira da Indústria de Hotéis - ABIH Nacional, publicado no DOU, de 03 de julho de 2001, visando definir parâmetros para instituir um novo Sistema de Classificação dos Meios de Hospedagem; RESOLVE:

Art. 1º - Aprovar os anexos Regulamento Geral dos Meios de Hospedagem e Regulamento do Sistema Oficial de Classificação dos Meios de Hospedagem, para os fins estabelecidos no artigo 4º, da Lei 6.505, de 13 de dezembro de 1977; no inciso X, do artigo 3º, da Lei 8.181, de 28 de março de 1991; e no Decreto 84.910, de 15 de julho de 1980.

Art. 2º - Os documentos mencionados no artigo anterior são o resultado da conclusão dos trabalhos realizados pelo Conselho Técnico Nacional Provisório, instituído pela Deliberação Normativa n° 428, de 29 de novembro de 2002, publicada no Diário Oficial da União, de 11 de janeiro de 2002.

Art. 3º - Os Regulamentos ora instituídos modificam o Regulamento dos Meios de Hospedagem, o Manual de Avaliação e a Matriz de Classificação criados pela Deliberação Normativa n° 387, de 28 de janeiro de 1998, publicada no Diário Oficial da União n° 27, de 09/02/98, nos seguintes aspectos básicos:

- I modifica o Regulamento Geral dos Meios de Hospedagem;
- II altera integralmente o processo de classificação dos meios de hospedagem;
- III procede alterações no Manual de Avaliação e na Matriz de Classificação dos Meios de Hospedagem
- IV incorpora ao Regulamento Geral dos Meios de Hospedagem, como anexos I e II os impressos denominados, respectivamente, "Ficha Nacional de Registro de Hóspedes - FNRH" e "Boletim de Ocupação Hoteleira - BOH";
- V Incorpora, igualmente, no Regulamento do Sistema Oficial de Classificação dos Meios de Hospedagem os anexos III e IV, denominados Manual de Avaliação e Matriz de Classificação;
- VI - consolida disposições dispersas na legislação, concernente à atividade hoteleira.

Art. 4º - Esta Deliberação Normativa entra em vigor na data de sua publicação no Diário Oficial da União, revogada a Deliberação Normativa nº 387, de 28 de janeiro de 1998, publicada no DOU de 09/02/1998.

Luiz Otávio Caldeira Paiva

Presidente

Francisca Regina Magalhães Cavalcante

Diretora de Economia e Fomento

Marco Antônio de B. Lomanto

Diretor de Marketing

João Elias Cardoso

Diretor de Administração e Finanças

ANEXO 04

Regulamentação do Sistema Oficial de Classificação de Meios de Hospedagem

Art. 1º - O presente Regulamento dispõe sobre a classificação oficial dos Meios de Hospedagem.

Art. 2º - Fica instituído o Sistema Oficial de Classificação dos Meios de Hospedagem com o objetivo de regular o processo e os critérios pelos quais os meios de hospedagem poderão:

I - Obter a chancela oficial pela classificação e utilizar os símbolos que a representam;

II ser distribuídos, caso classificados pelas diferentes categorias de conforto e atendimento, conforme os padrões de instalações e serviços que apresentem.

Art. 3º - A classificação constituirá um referencial informativo de cunho oficial, destinado a orientar os mercados turísticos internos e externos, e também:

I - a sociedade em geral - sobre os aspectos físicos e operacionais que irão distinguir as diferentes categorias de meios de hospedagem;

II - os empreendedores hoteleiros sobre os padrões que deverão prever e executar seus projetos, para obtenção do tipo e categoria desejados.

Art. 4º - O Sistema Oficial de Classificação dos Meios de Hospedagem é instrumento para a promoção do desenvolvimento da indústria hoteleira, cabendo-lhe classificar, categorizar, qualificar os meios de hospedagem, em território nacional, simbolizados por estrelas, de acordo com as condições de conforto, comodidade, serviços e atendimento que possuam.

Art. 5º - O presente Regulamento estabelece:

I - a forma de gerenciamento do Sistema Oficial de Classificação dos Meios de Hospedagem;

II - o processo e os critérios para avaliação e classificação;

III - as categorias em que se classificam os estabelecimentos;

IV - os requisitos e padrões comuns e diferenciados de conforto e serviços para as categorias previstas;

Art. 6º - A adoção e adesão ao sistema de classificação oficial é um ato voluntário dos meios de hospedagem interessados.

DO CONSELHO TÉCNICO NACIONAL

Art. 7º - Será instituído o Conselho Técnico Nacional, composto por sete membros, com mandato de dois anos, ao qual competirá:

I - coordenar, supervisionar, apreciar em grau de recurso e aprimorar a implantação e funcionamento do sistema de classificação dos meios de hospedagem;

II - designar e substituir os membros dos Comitês de Classificação Regionais;

III - conceder a classificação dos meios de hospedagem nas categorias Luxo e Super Luxo.

IV - Homologar os Organismos Avaliadores, entre aqueles que atendam às exigências de credenciamento do Instituto Brasileiro de Hospitalidade - IBH,

§ 1º - o Conselho Técnico Nacional será composto por três representantes titulares com direito a voto e igual número de suplentes de organismos que a EMBRATUR indicar, e por 03 representantes titulares com direito a voto e igual número de suplentes indicados pela ABIH Nacional.

§ 2º-A Secretaria Executiva do Conselho Técnico Nacional será exercida pela EMBRATUR a quem caberá, quando necessário o voto de desempate.

§ 3º- O Conselho Técnico terá funcionamento permanente, devendo suas reuniões serem convocadas com pelo menos 15 (quinze) dias de antecedência.

§ 4º - Os membros do Conselho Técnico Nacional não serão remunerados a qualquer título, sendo considerado relevante serviço público e suas despesas correrão à conta das entidades que representam.

DO INSTITUTO BRASILEIRO DE HOSPITALIDADE - IBH

Art. 8º - O IBH, sociedade civil sem fins lucrativos, instituído e mantido pela Associação Brasileira da Indústria de Hotéis - ABIH Nacional fará o gerenciamento operacional do processo de classificação oficial dos meios de hospedagem.

Parágrafo único - O IBH manterá sistema próprio de controle sobre a eficácia dos serviços do Organismo Avaliador Credenciado, através da realização de inspeções por amostragem.

DOS COMITÊS DE CLASSIFICAÇÃO

Art. 9º - Em cada Estado ou Região será instituído Comitê de Classificação, composto de sete membros, designados pelo Conselho Técnico Nacional, ao qual competirá:

I - homologar as avaliações técnicas feitas pelos organismos credenciados;

II - expedir recomendações de adaptação aos meios de hospedagem, que apresentarem discordâncias com a matriz de classificação;

III - sugerir medidas ao Conselho Técnico Nacional;

IV - julgar como instância primária recursos interpostos por meios de hospedagem que discordarem de avaliações procedidas ou por decisões emanadas pelo próprio Comitê de Classificação;

V - receber denúncias e reclamações exclusivamente relativas à classificação de meios de hospedagem avaliados pelo Sistema Oficial de Classificação, decidindo sobre os procedimentos a serem tomados, cabendo recurso ao Conselho Técnico Nacional.

VI - conceder a classificação dos meios de hospedagem nas categorias Simples, Econômico, Turismo e Superior;

VII - apreciar, manifestar-se e encaminhar ao Conselho Técnico Nacional os processos de classificação dos meios de hospedagem nas categorias Luxo e Super Luxo.

§ 1º - Os Comitês de Classificação serão designados pelo Conselho Técnico Nacional, composto por três representantes titulares com direito a voto e igual número de suplentes de organismos ou entidades que a EMBRATUR indicar, e por três representantes titulares com direito a voto e igual número de suplentes indicados pela ABIH;

§ 2º - A Secretaria Executiva do Comitê de Classificação ficará a cargo de um representante do Órgão Delgado Estadual da EMBRATUR, a quem caberá, quando necessário, o voto de desempate.

§ 3º - Os Comitês de Classificação deverão se reunir ordinariamente ao menos uma vez por mês ou, extraordinariamente, sempre que necessário.

§ 4º - Os membros dos Comitês de Classificação não serão remunerados a qualquer título, sendo considerado relevante serviço público e suas despesas correrão à conta das entidades que representam.

DAS UNIDADES HABITACIONAIS

Art. 10 - Unidade Habitacional - UH é o espaço, atingível a partir das áreas principais de circulação comum do estabelecimento destinado à utilização pelo hóspede, para seu bem-estar, higiene e repouso, se subdividindo basicamente nos seguintes tipos:

I - apartamento - UH constituída, no mínimo, de quarto de dormir de uso exclusivo do hóspede, com local apropriado para guarda de roupas e objetos pessoais, servida por banheiro privativo;

II - suíte - UH constituída de apartamento, conforme definição constante do inciso I, deste artigo, acrescido de pelo menos uma sala de estar;

Parágrafo único - É admitida a existência de tipos ou denominações distintas de Unidades Habitacionais daquelas referidas neste artigo, porém para efeito de classificação serão enquadradas como apartamento ou suíte

DAS CATEGORIAS DE MEIOS DE HOSPEDAGEM

Art. 11 - Atendidas as disposições deste Regulamento e da matriz de classificação aplicável, os meios de hospedagem, serão classificados em categorias representadas por símbolos, conforme a seguir:

Categoria	Estrelas
Super Luxo	★★★★★SL
Luxo	★★★★★
Superior	★★★★
Turístico	★★★
Econômico	★★
Simples	★

DO PROCESSO DE CLASSIFICAÇÃO

Art. 12 - O processo de classificação oficial dos meios de hospedagem coordenado pelo Conselho Técnico Nacional, tem como princípios básicos:

I - Comprovação do atendimento aos critérios da Matriz de Classificação, Manual de Avaliação e deste Regulamento, estabelecidos em função das seguintes características:

- a) Uniformidade e igualdade de tratamento e aplicação a todos os meios de hospedagem do País;
- b) Exposição e formatação simples, de modo a permitir sua aplicação e verificação por empresários e consumidores;
- c) Definição prévia do modo de atendimento do requisito;
- d) Instrução, capacitação e treinamento de seu pessoal;
- e) Monitoramento dos resultados e o desempenho desses requisitos;

II - Comprovação do atendimento aos critérios de classificação, verificada em avaliação procedida por organismo credenciado pelo Instituto Brasileiro de Hospitalidade - IBH, observadas as disposições da Matriz de Classificação, Manual de Avaliação e deste Regulamento, aplicáveis à categoria pretendida pelo meio de hospedagem;

III - A avaliação consistirá na comparação e na verificação da conformidade entre os padrões existentes no meio de hospedagem para a categoria de classificação por ele

pretendida e aqueles constantes da Matriz de Classificação, Manual de Avaliação e deste Regulamento;

IV - O organismo credenciado pelo Instituto Brasileiro de Hospedagem - IBH executará a avaliação por intermédio de avaliadores a serem individualmente qualificados, em função da sua formação e experiência profissional e capacitação em cursos de formação específica.

V - O IBH manterá sistema próprio de controle sobre a eficácia dos serviços do Organismo Avaliador Credenciado, através da realização de inspeções por amostragem.

Art. 13 - O processo de classificação é composto das seguintes etapas:

- a) requerimento e habilitação;
- b) avaliação técnica por organismo credenciado;
- c) homologação;
- d) emissão de certificado e outorga de placa;
- e) reavaliação periódica ;
- f) recursos e denúncias.

Art. 14 - Os meios de hospedagem que desejarem obter a classificação no Sistema , assim que julgarem estar seu estabelecimento conforme os padrões exigidos, deverão solicitar ao IBH a avaliação para fins de certificação do atendimento às normas classificatórias.

§ 1º - Os meios de hospedagem interessados na Classificação terão livre escolha para contratação dos Organismos Avaliadores credenciados pelo IBH.

§ 2º - A solicitação deverá ser feita através de requerimento e ficha de cadastro em modelos padronizados;

§ 3º - O requerimento deverá ser acompanhado dos seguintes documentos com prazo de validade em vigor:

- a) prova de ser empresa dedicada à exploração de serviços de hospedagem constituída na forma de Sociedade por Quotas de Responsabilidade Limitada ou Sociedade Anônima;
- b) cópia do certificado de cadastro de prestadores de serviço de meios de hospedagem expedido pelo Embratur;
- c) cópia do Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica - CNPJ/MF;
- d) cópia do Habite-se e do Alvará de Localização e Funcionamento .

Art. 15 - Certificada a regularidade da documentação e solicitação o estabelecimento firmará termo de compromisso com o IBH para a continuidade do processo de classificação onde deverá constar no mínimo:

- a) direitos e obrigações das partes;
- b) preços e condições de pagamento;
- c) normas e procedimentos a serem observados.

Art. 16 - O IBH enviará ordem de serviço ao organismo avaliador credenciado escolhido pelo meio de hospedagem, para proceder à avaliação da conformidade do estabelecimento aos padrões definidos na Matriz de Classificação, Manual de Avaliação e por este Regulamento, conforme a categoria almejada.

Art. 17 - Finda a avaliação, o avaliador de imediato comunicará aos responsáveis pelo estabelecimento sobre o parecer da conformidade ou não aos padrões exigidos pela Matriz de Classificação, Manual de Avaliação e por este Regulamento, de acordo com a categoria pretendida.

Art. 18 - É de responsabilidade do meio de hospedagem decidir pela continuidade ou não do processo de classificação, comunicando a decisão ao IBH.

§ 1º - Havendo decisão de não continuidade, o processo de classificação de imediato será interrompido e extinto.

§ 2º - Havendo decisão de continuidade o IBH encaminhará o processo ao respectivo Comitê de Classificação.

Art. 19 - O Comitê de Classificação em um prazo máximo de 60 (sessenta) dias deverá analisar o relatório de avaliação do organismo avaliador credenciado e eventual recursos prévios existentes, decidindo pelo voto da maioria simples de seus membros sobre recomendação da concessão ou não da classificação na categoria pretendida pelo estabelecimento.

Parágrafo único - As decisões do Comitê de Classificação serão comunicadas de ofício em até 15 (quinze) dias ao interessado, ao IBH e ao Conselho Técnico Nacional, quando for o caso.

Art. 20 - É facultado ao Comitê de Classificação, nos casos em que decidir pela não concessão da classificação, motivada por não-conformidades leves, possibilitar que o meio de hospedagem promova ações corretivas para adequar as não-conformidades levantadas, quando então o processo ficará temporariamente suspenso.

Parágrafo único - Ocorrendo o disposto no caput deste artigo, o Comitê de Classificação deverá estipular o prazo para a efetivação das ações corretivas e indicar sobre a necessidade de avaliação física local das mesmas.

Art. 21 - Concedida a classificação do meio de hospedagem, o IBH oficiará a EMBRATUR, que procederá o registro, expedirá o certificado e a respectiva placa de classificação, que terá a assinatura conjunta da ABIH e EMBRATUR;

Art. 22 - No caso de ser negada classificação do meio de hospedagem na categoria pretendida, o IBH interromperá e extinguirá o processo de classificação, respeitado os respectivos prazos de recurso.

Art. 23 - Os símbolos oficiais que indicarem a classificação do estabelecimento serão representados na placa, da qual constará a categoria da classificação atribuída e no certificado de classificação emitidos pela EMBRATUR em modelo idêntico para todo o território nacional.

Art. 24 - O meio de hospedagem deverá, obrigatoriamente, afixar a placa de classificação que lhe for atribuída, na fachada principal do estabelecimento, junto à porta de entrada, em local de máxima visibilidade para o hóspede, devendo seus elementos indicativos serem reproduzidos, também:

- I - nos impressos fixados nas UH, ou entregues aos hóspedes;
- II - no material de propaganda e divulgação do meio de hospedagem.

Art. 25 - Todos os meios de hospedagem classificados nas categorias Super Luxo, Luxo, Superior e Turístico deverão ser submetidos à avaliação, em critérios, aspectos e parâmetros definidos pelo Conselho Técnico Nacional, anualmente, quando será emitido novo certificado de classificação.

Art. 26 - Todos os meios de hospedagem classificados nas categorias Econômico e Simples deverão ser submetidos à avaliação, em critérios, aspectos e parâmetros definidos pelo Conselho Técnico Nacional, a cada dois anos, quando será emitido novo certificado de classificação.

Art. 27 - As eventuais denúncias contra meios de hospedagem, em função de descumprimento deste regulamento e/ou dos requisitos da Matriz de Classificação, Manual de Avaliação e deste Regulamento, serão analisadas pelo Comitê de Classificação.

§ 1º - Em função da fundamentação e gravidade das eventuais denúncias o Comitê de Classificação poderá, cumulativamente ou não:

- a) acatar a denúncia;
- b) solicitar informações, esclarecimentos, execução de ações corretivas ao meio de hospedagem denunciado;
- c) recomendar a avaliação física local por Organismo Avaliador Credenciado;
- d) recomendar o cancelamento do certificado e o recolhimento da placa de classificação e a suspensão do uso dos símbolos.

§ 2º - As decisões do Comitê de Classificação quanto a denúncias apresentadas deverão ser comunicadas ao IBH e ao Conselho Técnico Nacional, que poderá acatá-las ou não.

Art. 28 - As decisões do Comitê de Classificação são passíveis de recursos fundamentados nas seguintes condições:

- a) em primeira instância dirigido ao próprio Comitê de Classificação, cujo recurso deverá ser apresentado em até 15 (quinze) dias contados da data de comunicação, e que deverá ser analisado em até 60 (sessenta) dias;
- b) em SENAC. DN última instância ao Conselho Técnico Nacional, cujo recurso deverá ser apresentado em até 15 (quinze) dias contados da data de comunicação do resultado da análise do recurso de primeira instância, e que deverá ser objeto de análise pelo Conselho Técnico Nacional em até 60 (sessenta) dias.

Art. 29 - A classificação será suspensa ou cancelada e restituídos a placa e os símbolos oficiais que a representam, sempre que:

- a) a avaliação efetivada pelo Organismo Avaliador Credenciado estiver com prazo expirado, sem que tenha sido providenciada sua competente renovação;
- b) b) tiverem sido cometidas, pelo meio de hospedagem, infrações cuja natureza seja capaz de por em risco a segurança, o conforto e a integridade do hóspede, ou a própria credibilidade do sistema classificatório.

Art. 30 - Até a obtenção da classificação, o processo de avaliação terá confidencialidade total, dentro dos princípios éticos a que estão obrigados o Comitê de Classificação, o Conselho Técnico Nacional, o organismo credenciado pelo Instituto Brasileiro de Hospitalidade - IBH e seus avaliadores.

Parágrafo único - Nos termos do caput deste artigo, o meio de hospedagem que não tiver sido aprovado, para fins de obtenção da classificação pretendida, poderá sustar o processo sem que os hóspedes, os concorrentes e o mercado sejam informados de sua tentativa em obter a classificação.

Art. 31 - Os processos de avaliação e classificação de meios de hospedagem são sequenciais e indissociáveis, não subsistindo um sem o outro.

Art. 32 - Nos termos do artigo anterior, o cancelamento da classificação implicará no automático cancelamento da avaliação e vice-versa.

DA MATRIZ DE CLASSIFICAÇÃO

Art. 33 - Os itens e padrões definidos na matriz de classificação têm por objetivo atender as expectativas dos hóspedes, em relação aos meios de hospedagem, destinando-se a avaliar a observância dos seguintes aspectos, entre outros:

I - de aplicação ao meio de hospedagem como um todo:

- a) Posturas legais;
- b) Segurança;
- c) Saúde
- d) Higiene;
- e) Conservação/Manutenção;
- f) Atendimento ao Hóspede

II - destinados a avaliar os diferentes setores do meio de hospedagem:

- g) Portaria/Recepção;
- h) Acessos e Circulações;
- i) Setor Habitacional;
- j) Áreas Sociais;
- k) Comunicações;
- l) Alimentos e Bebidas;
- m) Lazer;
- n) Convenções/Escritório Virtual;
- o) Serviços Adicionais;
- p) Cuidados com o meio ambiente.

§ 1º - Os padrões referidos neste artigo verificarão, dentro de cada item, os serviços prestados pelo estabelecimento, os sistemas de gestão adotados, as instalações e equipamentos disponíveis e as áreas e aspectos construtivos existentes no meio de hospedagem que, analisados em conjunto, possibilitarão aferir os níveis de conforto e atendimento oferecidos aos consumidores.

§ 2º- As especificações de cada item/padrão da Matriz de Classificação, bem como de sua forma de avaliação, estão expressas nos manuais anexos ao presente Regulamento.

§ 3º - Nas localidades não servidas ou precariamente servidas por redes de serviços públicos, a satisfação dos itens obrigatórios constantes na Matriz de Classificação e Manual de Avaliação , cujo atendimento dependa da existência dessas redes, será apreciada, caso a caso, pelo Comitê de Classificação.

§ 4º- A critério do Conselho Técnico Nacional, poderão ser exigidas ou abertas possibilidades de condições especiais, observadas as normas e padrões estabelecidos pelos órgãos governamentais competentes, para os meios de hospedagem localizados no interior ou nas proximidades de:

- a) unidades de conservação, ou protegidas pela legislação ambiental vigente;
- b) aeroportos, estações viárias, vias industriais, ou
- c) sítios históricos.

DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 34 - O Conselho Técnico Nacional poderá estabelecer, em normas próprias, os padrões de classificação concernentes aos tipos e categorias de meios de hospedagem não especificados neste Regulamento.

Art. 35 - A ABIH e a EMBRATUR, visando assegurar a transparência, atualização e divulgação dos critérios de classificação dos meios de hospedagem, disponibilizarão a inclusão no espaço reservado na INTERNET:

I - As normas e padrões constantes da Matriz de Classificação, Manual de Avaliação e deste Regulamento;

II - A relação atualizada dos meios de hospedagem classificados, com seus respectivos endereços, tipos e categorias;

III - a revisão e atualização dos critérios de classificação, de acordo com cronograma definido pelo Conselho Técnico Nacional;

Art. 36 - Os casos omissos e as interpretações de situações especiais de meios de hospedagem com condições atípicas serão decididas pelo Conselho Técnico Nacional

Art. 37 - Serão reconhecidas, durante o prazo que ainda tiverem validade, as classificações conferidas aos meios de hospedagem pelo Sistema Brasileiro de Certificação dos Meios de Hospedagem - SBC-MH.

Art. 38 - O presente Regulamento entra em vigor na data da publicação desta Deliberação Normativa no Diário Oficial da União.

ANEXO 05

Regulamento Geral dos Meios de Hospedagem

Art. 1º - O presente Regulamento dispõe sobre os Meios de Hospedagem, estabelecendo:

I - o conceito de empresa hoteleira, meio de hospedagem e as expressões usualmente consagradas no exercício da atividade;

II - os requisitos exigidos para operação e funcionamento dos estabelecimentos;

III - as condições para contratação dos serviços de hospedagem.

Art. 2º - Considera-se empresa hoteleira a pessoa jurídica, constituída na forma de sociedade anônima ou sociedade por quotas de responsabilidade limitada, que explore ou administre meio de hospedagem e que tenha em seus objetivos sociais o exercício de atividade hoteleira, observado o Art. 4º do Decreto nº 84.910, de 15 de julho de 1980.

Art. 3º - Considera-se meio de hospedagem o estabelecimento que satisfaça, cumulativamente, às seguintes condições:

- seja licenciado pelas autoridades competentes para prestar serviços de hospedagem;

II - seja administrado ou explorado comercialmente por empresa hoteleira e que adote, no relacionamento com os hóspedes, contrato de hospedagem, com as características definidas neste Regulamento e nas demais legislações aplicáveis;

Parágrafo único - Observadas as disposições do presente Regulamento, os meios de hospedagem oferecerão aos hóspedes, no mínimo:

I - alojamento, para uso temporário do hóspede, em Unidades Habitacionais (UH) específicas a essa finalidade;

II - serviços mínimos necessários ao hóspede, consistentes em:

- a) Portaria/recepção para atendimento e controle permanentes de entrada e saída;
- b) Guarda de bagagens e objetos de uso pessoal dos hóspedes, em local apropriado;
- c) Conservação, manutenção, arrumação e limpeza das áreas, instalações e equipamentos.

III - padrões comuns estabelecidos no Art. 7º deste Regulamento.

Art. 4º - Unidade Habitacional-UH é o espaço, atingível a partir das áreas principais de circulação comum do estabelecimento destinado à utilização pelo hóspede, para seu bem-estar, higiene e repouso.

Art. 5º - Quanto ao tipo, as UH dos meios de hospedagem são as seguintes:

I - quarto - UH constituída, no mínimo, de quarto de dormir de uso exclusivo do hóspede, com local apropriado para guarda de roupas e objetos pessoais.

II - apartamento - UH constituída, no mínimo, de quarto de dormir de uso exclusivo do hóspede, com local apropriado para guarda de roupas e objetos pessoais, servida por banheiro privativo;

III - suíte - UH especial constituída de apartamento, conforme definido no inciso II, deste artigo, acrescido de sala de estar.

§ 1º - Poder-se-á admitir, especialmente para determinados tipos de meios de hospedagem a serem definidos pela EMBRATUR, Unidades Habitacionais distintas daquelas referidas neste artigo.

§ 2º - As UH poderão ser conjugadas e adaptadas para funcionamento como sala de estar e/ou quarto de dormir, sendo, entretanto, sempre consideradas, para efeito de avaliação, como duas ou mais UH distintas.

Art. 6º - Entende-se por diária o preço de hospedagem correspondente à utilização da UH e dos serviços incluídos, observados os horários fixados para entrada (check-in) e saída (check-out).

§ 1º - O estabelecimento fixará o horário de vencimento da diária à sua conveniência ou de acordo com os costumes locais ou ainda conforme acordo direto com os clientes

§ 2º - Poderão ocorrer formas diferenciadas de cobrança de diária, conforme conveniência e acordo entre o meio de hospedagem e os hóspedes.

§ 3º - Quando não especificado o número de ocupantes da UH, a diária básica referir-se-á, sempre, à ocupação da UH por duas pessoas.

Art. 7º - Os padrões comuns a todos os meios de hospedagem são os seguintes:

I - Quanto a posturas legais:

- a) licenciamento pelas autoridades competentes para prestar serviços de hospedagem, inclusive dos órgãos de proteção ambiental;
- b) administração ou exploração comercial, por empresa hoteleira, conforme o Art. 2º deste Regulamento;
- c) oferta de alojamento temporário para hóspedes, mediante adoção de contrato, tácito ou expresso, de hospedagem e cobrança de diária, pela ocupação da UH;
- d) exigências da legislação trabalhista, especialmente no que se refere a vestiários, sanitários e local de refeições de funcionários e Comissões de Prevenção de Acidentes de Trabalho - CIPA.

II - Quanto a aspectos construtivos:

- a) edificações construídas ou expressamente adaptadas para a atividade;
- b) áreas destinadas aos serviços de alojamento, portaria/recepção, circulação, serviços de alimentação, lazer e uso comum, e outros serviços de conveniência do hóspede ou usuário, separadas entre si e no caso de edificações que atendam a outros fins, independentes das demais;
- c) proteção sonora, conforme as normas da Associação Brasileira de Normas Técnicas - ABNT - e legislação aplicáveis;
- d) salas e quartos de dormir das UH dispor de aberturas para o exterior, para fins de iluminação e ventilação;
- e) todos os banheiros dispor de ventilação natural, com abertura direta para o exterior, ou através de duto;
- f) serviços básicos de abastecimento de água que não prejudiquem a comunidade local, bem como de energia elétrica, rede sanitária, tratamento de efluentes e coleta de resíduos sólidos, com destinação adequada;
- g) facilidades construtivas, de instalações e de uso, para pessoas com necessidades especiais, de acordo com a NBR 9050 - 1994, em prédio com projeto de arquitetura aprovado pela Prefeitura Municipal, como meio de hospedagem, após 12 de agosto de 1987. Em caso de projetos anteriores, o meio de hospedagem deverá dispor de sistema especial de atendimento.

III - Quanto a equipamentos e instalações:

- a) instalações elétricas e hidráulicas de acordo com as normas da Associação Brasileira de Normas Técnicas - ABNT - e legislação aplicável;
- b) instalações de emergência, para a iluminação de áreas comuns e para o funcionamento de equipamentos indispensáveis à segurança dos hóspedes;
- c) elevador para passageiros e cargas, ou serviço, em prédio com quatro ou mais pavimentos, inclusive o térreo, ou conforme posturas municipais;
- d) instalações e equipamentos de segurança contra incêndio e pessoal treinado a operá-lo, de acordo com as normas estabelecidas e pelo Corpo de Bombeiros local;
- e) quarto de dormir da UH mobiliado, no mínimo, com cama, equipamentos para a guarda de roupas e objetos pessoais, mesa-de-cabeceira e cadeira.

IV - Quanto a serviços e gestão:

- a) portaria/recepção apta a permitir a entrada, saída, registro e liquidação de conta dos hóspedes, durante as 24 horas do dia;
- b) registro obrigatório do hóspede no momento de sua chegada ao estabelecimento, por meio de preenchimento da Ficha Nacional de Registro de Hóspedes - FNRH, aprovada pela EMBRATUR;
- c) limpeza e arrumação diária da UH, fornecimento e troca de roupa de cama e banho, bem como de artigos comuns de higiene pessoal, por conta do estabelecimento;
- d) serviços telefônicos prestados aos hóspedes de acordo com os regulamentos internos dos estabelecimentos e as normas e procedimentos adotados pelas concessionárias dos serviços, ou pelo poder concedente;
- e) imunização permanente contra insetos e roedores;
- f) pessoal de serviço em quantidade e com a qualificação necessárias ao perfeito funcionamento do meio de hospedagem;
- g) pessoal mantido permanentemente uniformizado e/ou convenientemente trajado, de acordo

com as funções que exerçam;
h) meios para pesquisar opiniões e reclamações dos hóspedes e solucioná-las;
i) observância das demais normas e condições necessárias à segurança, saúde/higiene e conservação/manutenção do meio de hospedagem, para atendimento ao consumidor.

§ 1º - Nas localidades não servidas ou precariamente servidas por redes de serviços públicos, a satisfação dos itens obrigatórios, cujo atendimento dependa da existência dessas redes, será apreciada, caso a caso, pela EMBRATUR.

§ 2º - Serão exigidas condições específicas de proteção, observadas as normas e padrões estabelecidos pelos órgãos governamentais competentes, para os meios de hospedagem localizados no interior ou nas proximidades de:

a) unidades de conservação, ou protegidas pela legislação ambiental vigente;
b) aeroportos, estações viárias, vias industriais, ou estabelecimentos que ofereçam problemas especiais de poluição ambiental e sonora.

§ 3º - As portas entre UH conjugáveis deverão dispor de sistema que somente possibilite sua abertura, quando por iniciativa mútua dos ocupantes de ambas as UH.

§ 4º - As condições dos locais de trabalho e de uso dos empregados, no estabelecimento, serão mantidas, no que se refere à segurança, higiene e medicina do trabalho, em estrita observância ao disposto na Consolidação das Leis de Trabalho, ou nos atos que a modifiquem.

Art. 8º - Os contratos para reserva de acomodações e hospedagem deverão ser sempre consubstanciados por documentos escritos, constituídos de:
I - no caso de reserva de acomodações: troca de correspondências (inclusive via fax e Internet) entre os responsáveis pelo meio de hospedagem, ou seus prepostos, e o hóspede, ou agente de turismo contratante;

II - no caso do contrato de hospedagem propriamente dito pela entrega pelo estabelecimento, durante o registro do hóspede (check-in), de ficha Nacional de Registro de Hóspede - FNRH, em modelo aprovado pela EMBRATUR, para preenchimento, assinatura e devolução pelo hóspede;

§ 1º - Respeitadas as reservas confirmadas, o estabelecimento não poderá se negar a receber hóspedes, salvo por motivo justificável ou previsto na legislação em vigor.

§ 2º - Será vedada a utilização, em qualquer procedimento ou documento que consubstancie o contrato referido neste artigo, de condição ou cláusula abusiva a que se refere o artigo 51, da Lei nº 8.078, de 11/09/90 (Código de Defesa do Consumidor).

§ 3º - Para os fins deste artigo, todos os compromissos do meio de hospedagem e os em relação a seus hóspedes, bem como as obrigações destes deverão ser divulgados adequadamente.

§ 4º - As informações referidas no parágrafo anterior deverão estar à disposição, do hóspede, sempre que solicitado.

§ 5º - Os responsáveis pelos meios de hospedagem deverão garantir prioridade de ocupação a pessoas portadoras de deficiência, nas UH adaptadas para seu uso.

Art. 9º - Os meios de hospedagem deverão fornecer mensalmente, ao Órgão Estadual de Turismo competente, da Unidade da Federação em que se localizarem, as seguintes informações:

I - perfil dos hóspedes recebidos, distinguindo os estrangeiros dos nacionais;

II - registro quantitativo de hóspedes, com taxas de ocupação e permanência médias e número de hóspedes por UH.

Art. 10- Para os fins do artigo anterior, os meios de hospedagem utilizarão, obrigatoriamente, as informações previstas nos impressos Ficha Nacional de Registro de Hóspedes - FNRH - e Boletim de Ocupação Hoteleira - BOH, constantes dos anexos I e II, deste Regulamento.

§ 1º - Às informações da Ficha Nacional de Registro de Hóspedes - FNRH - poderá ser acrescida alguma outra, de interesse do hoteleiro, desde que não prejudique o entendimento e o preenchimento do modelo de ficha oficial.

§ 2º - A FNRH poderá ser preenchida, individualmente, pelo hóspede, ou pelo próprio estabelecimento, devendo suas informações serem encaminhadas, juntamente com o BOH, até o dia 10 do mês seguinte ao de referência, por meios magnéticos, de acordo com o sistema oferecido pela EMBRATUR, ou através dos impressos utilizados.

§ 3º - As informações relativas a cada hóspede, constantes da FNRH, serão mantidas pelo período determinado pela autoridade policial competente em cada Estado, ou, na ausência desta determinação, por um período mínimo de 3 meses.

Art. 11 - A FNRH e o BOH, após devidamente processados, informarão, respectivamente, o perfil dos hóspedes e as taxas de ocupação médias, que serão postos à disposição do mercado, sem identificação individualizada dos estabelecimentos, pelos Órgãos Estaduais de Turismo.

Art. 12 - O meio de hospedagem deverá incluir nos impressos distribuídos, ou nos meios de divulgação utilizados, ainda que de forma sintética e resumida, todos os compromissos recíprocos entre o estabelecimento e o hóspede, especialmente em relação a:

I - serviços incluídos no preço da diária;

II - importâncias ou percentagens que possam ser debitadas à conta do hóspede, inclusive, quando aplicável, o adicional de serviço para distribuição aos empregados;

III - locais e documentos onde estão relacionados os preços dos serviços não incluídos na diária, tais como estacionamento, lavanderia, telefonia, serviços de quarto e outros;

IV - possibilidade da formulação de reclamações para a EMBRATUR, para o Órgão Estadual de Turismo e para o órgão local de Defesa do Consumidor, cujos telefones devem ser divulgados.

Parágrafo único - Os Regulamentos Internos dos estabelecimentos deverão observar, fielmente, as disposições do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8078/90).

Art. 13 - Os meios de hospedagem devem manter, na portaria/recepção, à disposição de seus hóspedes e usuários, livro ou outro documento próprio para registro das impressões, elogios e reclamações sobre o estabelecimento, cuja consulta periódica deverá orientar a sistematização de ações preventivas e corretivas de controle e de melhoria de qualidade do empreendimento.

Art. 14 - Todo e qualquer preço de serviço prestado e cobrado pelo meio de hospedagem deverá ser previamente divulgado e informado em impressos e outros meios de divulgação de fácil acesso ao hóspede.

Art. 15 - Para os fins do artigo anterior, os meios de hospedagem afixarão:

I - na portaria/recepção:

- a) nome do estabelecimento;
- b) relação dos preços aplicáveis às espécies e tipos de UH;
- c) horário do início e vencimento da diária;
- d) os nomes, endereços e telefones da EMBRATUR, de seus órgãos delegados competentes, e de Defesa do Consumidor, aos quais os hóspedes poderão dirigir eventuais reclamações.
- e) a existência e quantidade de UH adaptadas para pessoas portadoras de necessidades especiais

II - Nas Unidades Habitacionais-UH: além das informações referidas no inciso anterior, mais as seguintes:

- a) a espécie e o número da UH;
- b) os preços vigentes em moeda nacional;
- c) os serviços incluídos na diária, especialmente, quando aplicáveis, os de alimentação;
- d) a data de início de vigência das tarifas;
- e) todos os preços vigentes dos serviços oferecidos pelo estabelecimento, tais como mini-refrigerador, lavanderia, ligações telefônicas, serviço de quarto e outros, afixados junto ao local em que esses serviços são oferecidos;

Parágrafo único - Havendo na mesma edificação, além das UH destinadas ao funcionamento normal do meio de hospedagem, outras para locação ou quaisquer finalidades diversas, o estabelecimento deverá expor em local de fácil visibilidade, na recepção, quantas e quais UH se destinam a cada finalidade.

Art. 16 - Os preços serão livremente fixados e praticados por todos os meios de hospedagem, observada a legislação pertinente.

Parágrafo único - Os preços serão sempre expressos em moeda nacional, admitindo-se, para fins promocionais, que os mesmos sejam divulgados no exterior em moeda estrangeira, observada a cotação correspondente prevista no câmbio oficial.

Art. 17 - É expressamente vedada a utilização de qualquer espécie de artifício ou documento, por meio de hospedagem, com o intuito de induzir o consumidor sobre classificação inexistente, ou diversa daquela efetivamente atribuída ao estabelecimento.

Parágrafo único - A adoção do procedimento referido neste artigo caracterizará a prática de propaganda enganosa mencionada na Lei nº 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor).

Art. 18 - Os meios de hospedagem que dispuserem de UH e áreas acessíveis a pessoas portadoras de deficiência deverão colocar, junto a entrada principal do estabelecimento, da placa com o Símbolo Internacional de Acesso a essa faixa de clientela.

Art. 19 - O serviço de portaria/recepção do meio de hospedagem - prioritário ao atendimento do consumidor - deverá dispor de pessoal qualificado e material promocional adequado a prestar as informações e atender as providências requisitadas pelos hóspedes.

Parágrafo único - O disposto neste artigo não justificará, em qualquer hipótese, a intermediação de serviços que constituam prática de atos atentatórios aos bons costumes e à legislação em vigor.

Art. 20 - O controle e fiscalização da EMBRATUR sobre os meios de hospedagem aplicar-se-ão, indistintamente, sobre os estabelecimentos classificados, ou não, pela EMBRATUR.

Art. 21 - As vistorias de controle e fiscalização serão realizadas diretamente pela EMBRATUR, ou por intermédio dos Órgãos Governamentais a quem a autarquia delegar estas atribuições, com o objetivo de:

I - Orientar os meios de hospedagem sobre as normas que regem sua atividade;

II - Verificar, no caso dos meios de hospedagem não classificados pela EMBRATUR, se existem padrões adequados ao exercício da atividade e se está sendo exercida de acordo com as normas governamentais de defesa do consumidor e com os compromissos prometidos ou explicitados para com o público e os clientes;

III - Apurar reclamações contra os meios de hospedagem ou indícios de infração por eles praticada.

Art. 22 - É dever dos meios de hospedagem cumprir e honrar, permanentemente, os contratos ou compromissos divulgados, explicitados ou acordados com o consumidor, especialmente as reservas e preços de hospedagem previamente ajustados.

Art. 23 - A EMBRATUR deverá providenciar instrumental específico para controle e fiscalização dos meios de hospedagem não classificados, com o fim de verificar :

I - Se as posturas legais e os padrões de operação e funcionamento, previsto neste Regulamento, estão sendo fielmente observados pelos estabelecimentos;

II - Se existem padrões mínimos de qualidade adequados ao funcionamento do estabelecimento, como meio de hospedagem;

III - Se estão sendo atendidos os direitos do consumidor, previstos na legislação vigente.

Parágrafo único - Nos casos dos incisos II e III, deste artigo, a EMBRATUR e os Órgãos Governamentais por ela delegados comunicarão os fatos às autoridades competentes para

aplicação das penalidades correspondentes, inclusive de interdição do exercício da atividade, quando for o caso.

Art. 24 - Os descumprimentos às disposições deste Regulamento, bem como das demais legislações aplicáveis, sujeitarão os meios de hospedagem às penalidades de advertência, pena pecuniária, suspensão ou cancelamento da classificação e/ou interdição do estabelecimento e fechamento da empresa, conforme o caso.

Art. 25 - As disposições constantes deste Regulamento serão aplicadas, a todos os meios de hospedagem.

Art. 26 - Os casos omissos e as interpretações de situações especiais de meios de hospedagem com condições atípicas serão decididas pela EMBRATUR.

Art. 27 - O presente Regulamento entra em vigor na data da publicação desta Deliberação Normativa no Diário Oficial da União.