

COMPARAÇÕES ENTRE SISTEMAS UTILIZADOS PARA CLASSIFICAÇÃO DE MEIOS DE HOSPEDAGEM

Nina Amélia Chartuni Cabral da Cruz (UENF)
nina.chartuni@gmail.com

André Luís Policani Freitas (UENF)
policani@uenf.br



Segundo a Organização Mundial do Turismo (OMT), o turismo está entre os setores de maior crescimento no mundo, tendo triplicado seu tamanho e impacto econômico nos últimos 50 anos. A área de serviços é um dos setores da economia que mais cresce e, neste cenário, o turismo é considerado um importante gerador de riquezas de uma região ou país. Neste contexto, o fluxo crescente de turistas se consolida em uma grande oportunidade de negócios para empresas prestadoras de serviços de hospedagem, e o grande desafio do setor, é propiciar hospedagem adequada às exigências dos viajantes da atualidade. Entretanto, o sistema de classificação de hotéis em todo o mundo apresenta variações, de país para país, mas com algumas semelhanças entre si. A classificação mais utilizada é representada simbolicamente por “estrelas”, sendo usual considerar “uma estrela” para um hotel bem simples, “duas estrelas” para um hotel com um mínimo de conforto, “três estrelas” para um hotel mediano, “quatro estrelas” para um hotel semi-luxo e “cinco estrelas” para um hotel de luxo. Entretanto, na prática, muitas vezes este raciocínio não se confirma. Nesse contexto, este artigo é resultante de um estudo que objetivou: (i) explicar a importância do setor turístico/hospedagem no Brasil e no mundo; (ii) identificar algumas das diversas formas de classificação de serviços hoteleiros, num âmbito nacional e mundial; (iii) comparar os requisitos, entre os principais sistemas de classificação, de acordo com as exigências requeridas em cada nível da escala (estrela), e; (iv) elucidar as principais características entre as diversas formas de classificação analisadas, bem como os benefícios aos clientes, que seriam possíveis por meio de um sistema consistente de classificação. Por meio do estudo realizado, conclui-se que não existe uma classificação oficial a respeito da qualidade em serviços hoteleiros, no Brasil e no mundo, e não existe um sistema predominante ou mais relevante dentre os apresentados. É importante ressaltar que este estudo não tem a intenção de ser um estudo definitivo, visto que o assunto é amplo e desafiador, e sim buscar o desenvolvimento e aprimoramento de seus aspectos de maior relevância.

Palavras-chaves: classificação hoteleira, qualidade em serviços, meios de hospedagem

1. Introdução

Segundo a Organização Mundial do Turismo (2005), em 2004 o turismo esteve entre os setores de maior crescimento no mundo, tendo triplicado seu tamanho e impacto econômico nos últimos 50 anos. Os dados para os desembarques de turistas internacionais no período 1970/2003 mostram, contudo, certa desaceleração das taxas médias de crescimento: o movimento mundial de turistas por via aérea cresceu, respectivamente, 6,1%, 4,5% e 4,0% ao ano, nas décadas de 1970, 1980 e 1990. O pico dessa série foi em 2004, com cerca de 763 milhões de desembarques.

De acordo com a OMT (2005), em 2004 o Brasil foi o 35º país com maior fluxo turístico do mundo, apresentando um grande potencial de crescimento, tendo recebido em torno de 4,725 milhões de turistas estrangeiros, o que significou um incremento de cerca de 15,5% em relação ao ano anterior, ficando atrás da Arábia Saudita (8,600 milhões), da África do Sul (6,815 milhões), dos Emirados Árabes (5,871 milhões), da Tunísia (5,998 milhões) e do Marrocos (5,501 milhões), somente para citar alguns países. A Europa é a região com o maior fluxo receptivo de turistas no mundo, com 55% de participação no turismo mundial, seguida da Ásia/Pacífico com 20%, das Américas com 16%, do Oriente Médio com 5% e da África com 4%.

Em 2007 ocorreram 903 milhões de chegadas de turistas internacionais, um acréscimo de 6,6% em relação a 2006, segundo dados estatísticos da OMT (2008). Os seguintes países foram os 10 maiores destinos do turismo internacional em 2007:

<i>Posição Mundial</i>	<i>País</i>	<i>Continente</i>	<i>Chegada de Turistas Internacionais em 2007 (em milhões)</i>	<i>Chegada de Turistas Internacionais em 2006 (em milhões)</i>	<i>Aumento % 2006-07</i>
1	 França	Europa	81,9	79,1	3,8
2	 Espanha	Europa	59,2	58,5	1,7
3	 Estados Unidos	América do Norte	56,0	51,1	9,8
4	 China	Ásia	54,7	49,6	9,6
5	 Itália	Europa	43,7	41,1	6,3
6	 Reino Unido	Europa	30,7	30,7	0,1
7	 Alemanha	Europa	24,4	23,6	3,9
8	 Ucrânia	Europa	23,1	18,9	22,1
9	 Turquia	Europa	22,2	18,9	17,3
10	 México	América do Norte	21,4	21,4	0,3

Tabela 1 – Os 10 maiores destinos turísticos internacionais em 2007 - Fonte: OMT (2008).

Neste contexto, esse fluxo crescente de turistas se consolida em uma grande oportunidade de negócios para empresas prestadoras de serviços de hospedagem, e o grande desafio do setor, é propiciar hospedagem adequada às exigências dos viajantes da atualidade. Isto porque, os clientes estão mais exigentes e atender às suas necessidades e desejos torna-se uma tarefa cada vez mais difícil (CASTELLI, 2001). E para isso, as empresas devem estar sempre buscando prever as necessidades dos clientes. Por meio dessa antecipação, é possível atender as expectativas da demanda, e dessa forma, obter um grande diferencial competitivo, que garanta a sobrevivência da organização no mercado.

O sistema de classificação de hotéis em todo o mundo apresenta variações, de país para país, mas com algumas semelhanças entre si. A classificação mais utilizada é representada simbolicamente por “estrelas”. O número de “estrelas” atribuída a um hotel é referente à sua qualidade e conforto. É comum considerar “uma estrela” para um hotel bem simples, “duas estrelas” para um hotel com um mínimo de conforto, “três estrelas” para um hotel mediano, “quatro estrelas” para um semi-luxo e “cinco estrelas” para um de luxo. Entretanto, na prática, muitas vezes este raciocínio não se confirma.

Nesse contexto, este artigo é resultante de uma pesquisa que objetivou:

- a) Explicar a importância do setor turístico/hospedagem no Brasil e no mundo.
- b) Identificar as diversas formas de classificação de serviços hoteleiros, num âmbito nacional e mundial.
- c) Comparar os requisitos, entre os principais sistemas de classificação do mundo, de acordo com as exigências requeridas em cada nível da escala (estrela).
- d) Elucidar as principais características entre as diversas formas de classificação existentes, bem como os benefícios aos clientes, que seriam possíveis por meio de um sistema consistente de classificação.

Este estudo não tem a intenção de ser um estudo definitivo, e sim buscar o desenvolvimento e aprimoramento de seus aspectos de maior relevância.

Abordaremos, na revisão da literatura, primeiramente a qualidade em serviços, citando alguns de seus principais conceitos, e em seguida, uma revisão a respeito dos serviços hoteleiros. Mais adiante, trataremos dos assuntos referentes aos diversos sistemas de classificação por estrelas, dos principais destinos turísticos mundiais, enfatizando suas diferenças mais relevantes.

2. Revisão da Literatura

O setor de serviços vem crescendo assustadoramente, e sua principal característica é a participação do usuário no processo de resolução do problema (FILHO, 2002).

De acordo Parasuraman *et alii* (1988) os serviços apresentam três características:

- *simultaneidade*: serviços são consumidos quase que simultaneamente ao momento em que são produzidos, tornando difícil ou quase impossível detectar e corrigir as falhas antes que elas ocorram e afetem o cliente;
- *intangibilidade*: os serviços representam um produto não físico, ou seja, não podendo ser transportados e/ou armazenados;
- *heterogeneidade*: a grande variedade de serviços existentes e o forte relacionamento com o fator humano dificultam a atividade de padronização e estimação de preços.

As percepções dos clientes acontecem quando existe um contato com algum aspecto da empresa no qual ele forma sua opinião sobre a qualidade do produto/serviço, não é restrito apenas ao momento de venda. O cliente vem querendo algo mais que do que a qualidade do produto e do atendimento no momento da compra. Este fenômeno é conhecido como Momento da Verdade. A forma pela qual esse momento é encarado é que vai transformar o momento numa experiência positiva ou negativa para o cliente. (FILHO, 2002).

Segundo Albrecht e Bradford (1992) uma sequência de Momentos da Verdade é denominada Ciclo de Serviço. Através do entendimento deste ciclo e dos momentos da verdade, eventuais

falhas ocorridas podem ser mais facilmente identificadas e, mediante a tomada de ações corretivas/preventivas, estas podem ser evitadas de forma a proporcionar um serviço de melhor qualidade (FREITAS, 2005).

O palco para a apresentação de serviço é montado nos poucos primeiros minutos do ciclo de prestação do serviço. Uma vez estabelecido, é difícil mudar a impressão do cliente daquilo que virá depois. As últimas impressões também são consideradas. Os últimos minutos da experiência do serviço podem consolidar a impressão final do evento, o qual influencia a intenção do cliente de repetir a compra ou realizar uma “propaganda boca-a-boca” positiva para um outro potencial cliente (HESKETT; SASSER JR & HART, 1994, p. 46).

Segundo Coelho (2002), faz-se necessária a busca pela qualificação contínua de pessoas e processos para aplicação de novos conhecimentos no mundo dos negócios e da tecnologia, buscando garantir lugar no mercado competitivo. Dentro desse quadro referencial, o consumidor aparece como elemento fundamental na definição das estratégias da empresa.

Conforme destacado por Berry e Parasuraman (1992), o aumento na retenção de clientes e aumento no volume de negócios com estes possibilita à empresa lucros mais altos, através de recomendações da empresa, maior oportunidade de cobrar preços mais altos, elevação do moral e entusiasmo dos empregados com a diminuição de sua rotatividade.

Portanto, a fidelização dos clientes torna-se importante porque, segundo Carneiro (2001, p. 35), “refere-se ao fato de que maiores índices de retorno são obtidos com clientes já consolidados do que com os recém conquistados [sic]”. Diz ainda que, para a implementação de uma estratégia de fidelização, um dos primeiros passos é procurar conhecer bem seus clientes.

Para isso, a empresa deve fornecer um serviço de qualidade, e de acordo com Feigenbaum (1994, p.8), qualidade pode ser definida como “a combinação de características de produtos e serviços referentes a marketing, engenharia, produção e manutenção, através dos quais produtos e serviços em uso corresponderão às expectativas do cliente”. Para ele a qualidade é obtida a partir da determinação do cliente e não de áreas funcionais da organização, sendo favorável a uma abordagem sistêmica da qualidade com envolvimento de todas as funções de uma empresa neste processo.

Ao administrar as expectativas dos clientes, Berry e Parasuraman (1992) enfatizam ser essencial: assegurar que as promessas feitas, tanto explícitas quanto implícitas, reflitam a realidade, o que pode ser conseguido, mantendo-as dentro do controle da organização, sem exageros que levem à frustrações; valorizar a confiabilidade, fazendo bem o serviço prometido da primeira vez, pois problemas elevam os níveis de expectativas dos clientes durante a recuperação; comunicar-se com os clientes, compreendendo suas expectativas e preocupações; explicando-lhes os serviços que recebem, buscando assim, a empresa estimular a tolerância e confiança, pois o cliente tem segurança do que está recebendo desde o início do processo.

Com base em dados do IBGE (2006), a área de serviços é um dos setores da economia que mais crescem e, neste cenário, está o turismo como importante gerador de riquezas de uma região ou país. O turismo é responsável pela geração de empregos diretos e indiretos e também é visto como uma alternativa de desenvolvimento para países pouco desenvolvidos.

Para Castelli (2001, p. 9) o turismo é uma atividade marcante na sociedade industrial. Na atualidade, tornou-se uma atividade na qual se engajam milhares de pessoas de todas as nações do mundo, passando a ocupar um lugar de destaque nas relações internacionais. Nesse

contexto, a hotelaria é uma indústria de serviços, cujo principal objetivo é proporcionar uma hospedagem segura, entretenimento, alimentação e outras atividades ligadas ao bem estar de seus hóspedes, acomodando vários segmentos da sociedade, em trânsito, a trabalho ou a turismo.

Guerrier (2000, p.53) define a indústria da hospitalidade como: [...] um setor diversificado que abrange hotéis, restaurantes, bares credenciados, pousadas, empresas de *catering* (produção de refeições para consumo próprio ou para fornecimento a terceiros) dos setores públicos e privado: na verdade, qualquer organização que sirva alimentos e ou bebidas ou ofereça hospedagem para pessoas que estão longe de casa.

O setor hoteleiro tem passado por diversas transformações, principalmente ligadas à globalização da economia. A entrada de redes internacionais tem levado as empresas hoteleiras a procurarem estratégias competitivas de forma a se manterem neste mercado. Nota-se uma forte mudança, com fusões de redes hoteleiras de forma a ganhar espaço neste mercado globalizado, surgindo assim novas redes para disputar uma fatia de turistas que cresce a todo ano e, visando os lucros que serão gerados por esta indústria da hospitalidade (SAAB & DAEMON, 2000).

Uma das maiores dificuldades da hotelaria é determinar a qualidade dos serviços de atendimento ao hóspede e seu grau de subjetividade, baseado nos conceitos e convicções pessoais daquele que faz a avaliação. Por isso, observamos uma grande variedade de classificações, com critérios diversos, de acordo com cada país ou meio de hospedagem. Este fato traz inúmeros inconvenientes, tais como a dificuldade de avaliar/classificar os estabelecimentos de hospedagem e também a dificuldade do turista escolher adequadamente o estabelecimento mais satisfatório para o seu propósito.

3. Metodologia

Por meio desse trabalho, buscou-se intensificar a familiaridade do pesquisador com o fenômeno estudado, com o aprofundamento no assunto. Esta pesquisa foi caracterizada por dois momentos distintos:

Primeiramente, a pesquisa, ou coleta de dados, realizada nos portais virtuais e na grande variedade de artigos disponíveis na literatura, que consiste em um estudo sobre os principais trabalhos já realizados, revestidos de importância, por serem capazes de fornecer dados atuais e relevantes relacionados com o tema. Em um segundo momento, foi realizada a análise e interpretação dos dados, quando se procura inter-relacionar os resultados obtidos, e desvendar o significado dos mesmos. É também uma tentativa de evidenciar as relações existentes entre o fenômeno estudado e outros fatores.

4. Resultados

Por meio de levantamentos bibliográficos sobre os temas propostos, foram obtidos alguns dos principais sistemas de classificação existentes, assim como seus aspectos de maior relevância.

Ao analisar os dados coletados em diversas teses e periódicos, observou-se que existem muitos tipos de classificações e o assunto é bem extenso. Por isso, o enfoque desse artigo foi dado aos países que são os principais destinos turísticos do mundo, como apresentado anteriormente na Tabela 1. São eles: França, Espanha, Itália, Reino Unido, Estados Unidos e China, sendo em sua maioria países europeus, e o Brasil.

4.1 Classificação dos meios de hospedagem na Europa

A Europa é a região que recebe o maior volume de chegadas turísticas internacionais, com 484,4 milhões de chegadas em 2007. As previsões indicam que em todo o mundo, as chegadas turísticas internacionais continuarão a crescer, ultrapassando os 1.500 milhões em 2020, continuando a Europa a ser o principal destino turístico mundial. Do total de chegadas internacionais à Europa em 2006, 87% dizem respeito a países europeus e apenas 11,8% a mercados de longa distância (54,4 milhões de chegadas em 2006), segundo dados do Turismo de Portugal (2008).

Sendo assim, a maior parte do turismo internacional que chega à Europa provém de países da própria região, existindo um enorme potencial de mercado para os serviços turísticos dentro da própria Europa. Em sua maioria, o turismo praticado por pessoas do seu próprio país ultrapassa o turismo internacional, tanto em termos de dimensão, como em contribuição econômica.

O domínio do Euro pode ser considerado como uma forte tendência do mercado turístico europeu. Desde o ano de 2002, o Euro criou uma nova geografia monetária mundial. Doze países europeus passaram a utilizar uma nova moeda, abandonando voluntariamente suas moedas nacionais, por escolha política. Este fato facilitou os prestadores de serviços turísticos, já que as tarifas de serviços hoteleiros terão os preços tabelados em euro, obtendo assim uma maior segurança monetária para o turista e para o habitante local. A Europa se encontra em uma nova fase do turismo mundial, onde o continente que recebe o maior contingente de turistas e que tem os dois maiores países receptores do mundo, a França e a Espanha, passa a ter também uma moeda forte. (BOITEUX, 2002).

Outros fatores importantes que contribuem para o potencial mercado turístico europeu, de acordo com dados do Turismo de Portugal (2008), são: envelhecimento da população europeia, cerca de 25% da população tem mais de 65 anos, sendo assim, uma clientela com mais dinheiro e tempo para viajar, além de contribuir para a sazonalidade; e diminuição de pessoas que compõem o agregado familiar, aumentando o poder de compra e levando ao aumento da procura por produtos luxuosos, especializados e viagens curtas durante o ano.

Nesse contexto, as empresas de serviços hoteleiros europeus buscam focar seus esforços para atender as necessidades dessa potencial demanda que a Europa possui. Entretanto, é necessário um sistema de classificação dos meios de hospedagem de fácil compreensão pelo consumidor e que facilite sua avaliação da qualidade do estabelecimento de acordo com seus desejos e reais necessidades.

A seguir, abordaremos alguns dos principais sistemas de classificação referentes aos países da Europa, conforme apresentado pelo *website* oficial da HOTREC (*Hotel, Restaurants & Cafés in Europe*, 2009).

4.1.1 Classificação dos meios de hospedagem na França

O sistema de classificação francês é voluntário e baseado em normas legais e na conformidade de um hotel para os requisitos estrelas, e deve ser verificado pela autoridade administrativa. Além disso, existem requisitos para tornar mais fácil a entrada de pessoas com deficiência no hotel. Por exemplo, novos hotéis, que têm 20 quartos, devem ter pelo menos um quarto para pessoa com deficiência. A sua classificação vai de zero estrela, uma estrela, duas estrelas, três estrelas, quatro estrelas até quatro estrelas luxo.

É interessante notar que, na França, pelo fato de suas cidades apresentarem um clima frio e pessoas com diferentes costumes, alguns dos requisitos na classificação de seus meios de

hospedagem não são tão relevantes como para outros países. Um exemplo são os banheiros, que não estão presentes em todos os quartos nos hotéis franceses (vide seção 5).

4.1.2 Classificação dos meios de hospedagem na Espanha

Na Espanha, não há um sistema nacional de classificação de hotéis, cada Governo Regional tem a sua própria legislação, mas, na prática, as diferenças entre as regiões são mínimas. É obrigatória a solicitação da classificação do estabelecimento, que é concedida uma vez que os requisitos estão preenchidos.

Não há requisitos técnicos gerais sobre segurança contra incêndios e à prova de som em todas as instalações. Os preços máximos de serviço devem ser exibidos na recepção em um lugar visível e é obrigatória uma lista de preços para serviços extras (telefone, lavanderia, garagem) nas salas. O hotel deve mostrar na sua principal entrada uma placa com sua categoria. Sua classificação é definida em uma estrela até cinco estrelas.

4.1.3 Classificação dos meios de hospedagem na Itália

Na Itália existe um sistema oficial de classificação de uma a cinco estrelas, que surgiu em 1981, baseado em critérios selecionados a nível regional, mas apenas em algumas regiões. Em 1983 este sistema foi adaptado a nível nacional. O sistema é obrigatório e cada região cria o método e os critérios para classificar os hotéis, com a sua própria legislação. As autoridades locais, delegadas por regiões, controlam os hotéis para que cumpram as regras.

4.1.4 Classificação dos meios de hospedagem no Reino Unido

No Reino Unido, existem cinco níveis de qualidade que vão de uma a cinco estrelas. Para obter uma maior classificação por estrelas, uma variedade de serviços e instalações físicas deverá ser fornecida em todas as áreas, com especial ênfase nas cinco principais áreas: limpeza, serviços, alimentos, quartos e banheiros. Pesquisas indicam que a qualidade é de fundamental importância, mas também, os visitantes esperam que o nível de serviços e a variedade de instalações em hotéis devem ser aumentados em cada mudança de nível de classificação por estrelas.

4.2 Classificação dos meios de hospedagem nos Estados Unidos

Um sistema de classificação considerado referência no país é a Classificação Mobil. Na avaliação de um hotel, *resort*, ou pousada, de quatro ou cinco estrelas, seus inspetores permanecem três dias no estabelecimento avaliando suas instalações e serviços, com base em inúmeros critérios pré-estabelecidos. Naturalmente, quanto maior a classificação por estrelas, maior o nível de serviço, conforto e experiência global que o hóspede pode esperar (MOBIL TRAVEL GUIDE, 2009).

A classificação dos meios de hospedagem nos Estados Unidos segundo a Mobil Travel Guide é representada por uma até cinco estrelas, sendo que o processo de classificação de cada estabelecimento inclui:

- **Inspeção das instalações:** Cada imóvel é visitado por um inspetor de instalação treinado, que usa uma lista de verificação para avaliar a limpeza, a condição física e localização. Esta inspeção é inesperada e resulta em uma classificação Mobil um, dois ou de três estrelas. *Spas* são a única exceção, o padrão mínimo para uma classificação Mobil de *spa* é três estrelas.
- **Avaliação de serviços:** Com base na inspeção das instalações, imóveis que podem ter classificação Mobil de quatro estrelas ou cinco estrelas irão receber a visita de um segundo

inspetor, desta vez, um inspetor desconhecido. Este inspetor faz uma visita anônima e realiza uma avaliação baseada em mais de 550 padrões de serviço. Durante a avaliação dos serviços, os inspetores se comportam como clientes regulares e nunca revelam que eles representam a Mobil Travel Guide. Esta inspeção concentra-se na experiência do hóspede e na consistência do serviço, e não apenas nas instalações físicas.

4.3 Classificação dos meios de hospedagem na China

China não usa um sistema unificado de classificação por estrelas para hotéis independentemente das queixas da parte do turismo nacional e autoridades hoteleiras.

Alojamentos na China variam de uma a 5 estrelas. Alguns dos hotéis proporcionam características e arquitetura típicas chinesas, enquanto os outros oferecem instalações modernas. Alojamento no leste da China é muito mais caro do que no Oeste da China. Cidades turísticas também são caras e cobram taxa elevada durante a alta temporada.

Em 2000, o país apresentava 6.029 hotéis. Deste total, 1899 se encontram na categoria de três estrelas, 352 na categoria quatro estrelas e 117 na categoria cinco estrelas. As três estrelas e, sobretudo os quartos de alojamento na China são apresentados com TV, frigobar, ar-condicionado e banheiro privado. As outras incluem salões, piscinas, salas para boliche, saunas, banhos de vapor, ginásios, serviços médicos e de beleza. Alguns dos hotéis também incluem *shopping centers* e para negócios, bancos e correios.

Segundo o *Muztagh Travel Service* (2009), o sistema de classificação por estrelas é baseado em percepções ocidentais e, ocasionalmente, é utilizado por autoridades de hotéis na China destacando os seguintes aspectos:

- **Cinco estrelas:** geralmente usada para significar hotéis de investimento estrangeiros.
- **Quatro estrelas:** incluem o restante dos hotéis de investimento estrangeiro e alguns hotéis de propriedade estatal.
- **Três estrelas:** incluem um grande número de hotéis de propriedade estatal e alguns hotéis privados.
- **Duas estrelas:** incluem principalmente hotéis coletivos, privados e para reserva.
- **Uma estrela:** incluem principalmente hotéis chineses que, tal como com hotéis duas estrelas, em grande parte atendem clientes chineses.
- **Sem classificação estrela:** a maioria dos pequenos hotéis na China apresenta esta classificação, quase exclusivamente para a população local.

4.4 Classificação dos meios de hospedagem no Brasil

No Brasil, desde abril de 2002, existe o sistema oficial de classificação dos meios de hospedagem definida pelo Instituto Brasileiro de Turismo (Embratur) e pela Associação Brasileira da Indústria Hoteleira (ABIH). Segundo Freitas (2007), esse sistema utiliza matrizes de classificação compostas por padrões de adequação aos diversos tipos de meios de hospedagem e extensivamente detalhadas em itens e aspectos que devem ser observados nos estabelecimentos. A tabela 2 apresenta as seis categorias com representação em estrelas, utilizado por este sistema de classificação.

CATEGORIA	CLASSIFICAÇÃO
SUPER LUXO	★★★★★ SL
LUXO	★★★★★
SUPERIOR	★★★★★

TURÍSTICO	★★★
ECONÔMICO	★★
SIMPLES	★

Tabela 2 – Classes de hospedagem segundo EMBRATUR - Fonte: ABIH, 2006

Entretanto, apesar de ser bastante amplo no sentido de abranger diversas dimensões e critérios intrínsecos à atividade hoteleira, o atual sistema de classificação aparenta, inicialmente, atingir só os estabelecimentos de hospedagem de maior porte. Mais especificamente, observa-se que o nível de detalhamento dos aspectos a serem verificados nos estabelecimentos e também os custos associados ao processo de avaliação são alguns dos fatores que inibem ou desmotivam os estabelecimentos de menor porte a aderirem ao novo sistema de classificação (FREITAS, 2007).

5. Quadros síntese com requisitos estrelas das classificações dos meios de hospedagem

As Tabelas a seguir ilustram as classificações dos meios de hospedagem por estrelas em países que foram abordados neste artigo, exceto a China, devido à ausência de dados consistentes nas fontes de informação pesquisadas.

★ (UMA ESTRELA)	
França	Mínimo de 7 quartos. Quartos individuais com no mínimo 8 m ² , e, duplos com no mínimo 9 m ² , pequenos banheiros privados em pelo menos 25% dos quartos, banheiro privado e WC em pelo menos 20% dos quartos, café-da-manhã e telefone nos quartos ou sistema de ligações.
Espanha	Quarto duplo com no mínimo 12 m ² , quarto individual com no mínimo 7 m ² , banheiro (banheira ou chuveiro) 3,5 m ² , aquecimento central, elevador.
EUA	Limpo, confortável e confiável proporcionando aos viajantes estabelecimentos com serviços limitados e instalações básicas. Estas propriedades focam em fornecer um valor em experiência enquanto reúnem expectativas dos viajantes. A maioria dos hotéis não dispõe de um serviço completo de restaurante ou sala de jantar.
Itália	Serviços de recepção 12 horas por dia, seguro para o armazenamento de objetos de valor do hóspede, serviços de bar 12 horas por dia, mudança de roupa de cama e toalhas, limpeza de salas, sistema de aquecimento, TV na área do salão.
Reino Unido	Quarto individual 5,6 m ² , duplo com 8,4 m ² e <i>twin</i> (duas camas de solteiro) com 10,2 m ² . Todos os quartos com banheiros, atendimento para hóspedes 24 horas por dia, áreas com padrões mínimos de limpeza, manutenção e hospedagem, sala de jantar e restaurante, bar com bebidas alcoólicas e procedimentos de reserva de acordo com atuais exigências legais.
Brasil	Acomodações simples e serviços básicos, podendo oferecer apenas hospedagem.

Tabela 3 – Características da classificação em uma estrela dos meios de hospedagem em alguns países

Na França existe uma diferença em suas classificações por estrelas. Seu menor nível de classificação é representado por *Zero Estrela*. Seus requisitos são: Mínimo de 5 quartos, quartos individuais com no mínimo 7 m², quartos duplos com no mínimo 8 m², o banheiro pode ser comunal (banheiro para uso compartilhado entre os hóspedes que não possuem banheiro privado), uma pia por quarto, café-da-manhã e cabine telefônica. Assim como, nas categorias superiores, o banheiro pode ser comunal (banheiro para uso compartilhado entre os hóspedes que não possuem banheiro privado). Em especial, esta característica deve ser checada no momento da reserva.

★★ (DUAS ESTRELAS)

França	Mesmos requisitos de tamanho de quarto de uma estrela, elevador a partir de quatro andares, pequenos banheiros individuais/ banheiros (com no mínimo 1,75 m ²) e WC em pelo menos 40% dos quartos, telefone em quartos, uma língua estrangeira falada pelos funcionários (<i>staff</i>) e café-da-manhã.
Espanha	Quarto duplo com no mínimo 14 m ² , quarto individual com no mínimo 7 m ² , banheiro (banheira ou chuveiro) 3,5 m ² , telefone no quarto, aquecimento central, elevador, serviço de cofre.
EUA	Confortável estabelecimento que esteja limpo e confiável com amplas instalações e serviços que incluem uma versão completa do serviço de restaurante no local. A decoração do hotel, mobiliário, instalações, propriedade do terreno e <i>design</i> dos quartos serão moderadamente melhores em termos de qualidade.
Itália	Qualidade superior ao de uma estrela, com os mesmos requisitos desta.
Reino Unido	Requisitos duas estrelas de limpeza, manutenção e hospedagem. Uma sala de jantar / restaurante ou similar área servindo refeições à noite, pelo menos, sete dias por semana.
Brasil	Acomodações modestas, serviços de alimentos e bebidas e disponibilidade para eventos.

Tabela 4 – Características da classificação em duas estrelas dos meios de hospedagem em alguns países

★★★ (TRÊS ESTRELAS)

França	Mínimo de 10 quartos. Quartos individuais com no mínimo 9m ² , e, duplos com no mínimo 10m ² , elevador a partir de três andares, pequeno banheiro privado em todos os quartos, banheiro privado (com no mínimo 2,5 m ²) e WC em pelo menos 80% dos quartos, telefones em quartos, duas línguas estrangeiras (incluindo inglês) falada pelos funcionários (<i>staff</i>) e o café-da-manhã pode ser servido nos quartos.
Espanha	Quarto duplo com no mínimo 15 m ² , quarto individual com no mínimo 8 m ² , banheiro (banheira e chuveiro) 4 m ² no mínimo, telefone no quarto, aquecimento central, ar condicionado nas zonas comuns, elevador, bar e cofre.
EUA	Bem-nomeado estabelecimento com serviço consistente e reforçadas instalações fornecendo a viajantes um elevado nível de conforto e conveniência. Hotéis fornecerão serviços como, serviços de quarto, centro de <i>fitness</i> e serviço opcional <i>turndown</i> . Hotéis terão um estilo diferenciado e um ambiente com espaço público e quartos.
Itália	Transporte interno de bagagem, serviços de bar e serviço de quarto são disponíveis 12 horas por dia, café-da-manhã, frigobar, uniforme para funcionários, serviço na recepção com funcionários que falam várias línguas, mudança de roupa de cama e toalhas, limpeza de salas, sistema de aquecimento, ar condicionado, bons elevadores, TV nos quartos, rádio e telefone com ligação direta, sala de jantar, bar, sala de reunião e galerias separadas, entradas separadas para bagagem e escritórios em pisos.
Reino Unido	Requisitos três estrelas de limpeza, manutenção e hospedagem. Serviços de quarto com bebidas e lanches frescos durante o dia e a noite, banheiros, prestação de um serviço de quarto com refeição, ou café-da-manhã continental ou jantar, claramente publicitados nos quartos.
Brasil	Instalações e equipamentos de boa qualidade, serviço de alimentos e bebidas, apesar de completos, podem estar sujeitos a horários pré-determinados. Instalações para reuniões, pessoal treinado.

Tabela 5 – Características da classificação em três estrelas dos meios de hospedagem em alguns países

★★★★ (QUATRO ESTRELAS)

França	Mínimo de 10 quartos. Quartos individuais com no mínimo 10m ² , e, duplos com no mínimo 12m ² , elevador a partir de dois andares, telefone nos quartos, pequenos banheiros privados (com no mínimo 3 m ²), em todos os quartos (50%, no mínimo, dos quartos devem ter uma banheira e um chuveiro), WC privado em 90% dos quartos, dois sanitários comunais (para senhoras e senhores) e duas pias, no primeiro ou segundo andar ou no térreo, duas línguas estrangeiras (incluindo Inglês) devem ser faladas pelos funcionários (<i>staff</i>), café-da-manhã pode ser servido no quarto.
Espanha	Quarto duplo com no mínimo 16 m ² , quarto individual com no mínimo 9 m ² , banheiro (banheira e chuveiro) 4,5 m ² no mínimo, telefone no quarto, aquecimento central, ar condicionado no quarto, elevador, bar, cofre no quarto.
EUA	Excelente criação que proporciona a viajantes um serviço excepcional e uma experiência luxuosa. Serviços e instalações são refinados e sofisticados e podem incluir serviço automático <i>turndown</i> , serviço de manobristas e serviço de quarto 24 horas
Itália	Para além dos requisitos das estrelas inferiores, serviço de quarto 16 horas por dia e serviço de lavanderia e passar roupa entregue em 24 horas.
Reino Unido	Requisitos quatro estrelas de limpeza, manutenção e hospedagem. serviço de quarto 24 horas, incluindo café-da-manhã feito no hotel, oferecer assistência de bagagem, refeições na hora do almoço, serviço de mesa a pedido no café da manhã, restaurante aberto para residentes e não-residentes, todos os quartos com banheiros e WC, e uma suíte disponível.
Brasil	Instalações e equipamentos de ótima qualidade, serviço de alimentos e bebidas 24 horas. Serviço de bar, instalações e equipamentos para eventos e reuniões. Pessoal qualificado e treinado, áreas para lazer e trabalho.

Tabela 6 – Características da classificação em quatro estrelas dos meios de hospedagem em alguns países

Hotéis franceses não apresentam a classificação Cinco Estrelas. Seu mais elevado nível em estrelas é representado pelo *Quatro Estrelas Luxo*. Seus requisitos são: mínimo de 10 quartos. Quartos individuais com no mínimo 10m², quartos duplos com no mínimo 14m², elevador, telefone nos quartos, banheiro privado (banheira e chuveiro), (com no mínimo 4 m²) e WC em todos os quartos, dois banheiros comunais (para senhoras e senhores) e duas pias, no primeiro ou segundo andar ou no térreo, duas línguas estrangeiras (incluindo Inglês) devem ser faladas pelos funcionários (*staff*), café-da-manhã pode ser servido nos quartos e serviço de restauração.

★★★★★ (CINCO ESTRELAS)

França	(Não há)
Espanha	Quarto duplo com no mínimo 17 m ² , quarto individual com no mínimo 10 m ² , banheiro (banheira e chuveiro) 5 m ² no mínimo, telefone no quarto, aquecimento central, ar condicionado no quarto, elevador, bar, cofre no quarto.
EUA	Excepcional e luxuoso ambiente oferecendo um serviço personalizado e instalações modernas fazem estes os melhores hotéis e pousadas dos Estados Unidos da América e Canadá. A atenção aos detalhes e a antecipação de todas as necessidades são evidentes em todo este exclusivo grupo de hotéis. Estes hotéis são notáveis em todos os aspectos e com design elegante dos quartos, além da inesquecível experiência de seus restaurantes.
Itália	Para além dos requisitos das estrelas inferiores, serviço de quarto 24 horas por dia e elevada qualidade.
Reino Unido	Requisitos cinco estrelas de limpeza, manutenção e hospedagem. Hotel aberto durante todo o ano, Melhores serviços oferecidos, por exemplo, serviço de manobristas, escolha de quartos,

Brasil	<p>pró-ativa tabela de serviço em bares e saguão e no café da manhã, recepção 24 horas, serviço de quarto 24 horas, chá da tarde completo. Quartos com chuveiro elétrico, além de outras instalações como spas e centros de negócios. São disponíveis um certo número de suítes luxuosas.</p> <p>Acomodações de luxo, instalações e equipamentos de excelente qualidade. Serviço de alimentos e bebidas durante 24 horas. Serviço de bar, banquetes e recepções. Pessoal qualificado e treinado para atendimento de clientes estrangeiros. Áreas exclusivas para lazer e trabalho. Facilidades como piscina, sauna, academia, lojas e agências de viagens.</p>
<p>★★★★★ SL (CINCO ESTRELAS – SUPER LUXO)</p>	
Brasil	<p>Acomodações de alto luxo. Instalações e equipamentos de nível internacional. Serviço de alimentos e bebidas 24 horas por dia. Serviço de bar, de banquetes e recepções, instalações e equipamentos para grandes eventos e reuniões, pessoal qualificado para atendimento de clientes estrangeiros.</p>

Tabela 7 – Características da classificação em cinco estrelas dos meios de hospedagem em alguns países

Como pôde ser observado, através de alguns casos, há uma grande discrepância entre os sistemas de classificação dos meios de hospedagem no mundo. Cada país adota o seu sistema de acordo com suas políticas e necessidades, sendo complexa a realização de uma comparação entre seus critérios. É importante ressaltar que em alguns países há diferenças regionais, pois não existe um sistema de classificação dos meios de hospedagem unificado.

6. Considerações finais

Os sistemas de classificação dos meios de hospedagem visam orientar possíveis hóspedes, estabelecimentos hoteleiros e também as empresas atuantes no setor de hotelaria e hospedagem (agências de viagens, empresas de turismo, etc) quanto aos principais atributos inerentes à cada categoria de hospedagem e também divulgar em qual categoria os meios de hospedagem estão classificados.

Por meio do estudo realizado no âmbito deste trabalho, conclui-se que não existe uma classificação oficial a respeito da qualidade em serviços hoteleiros, no Brasil e no mundo, e não existe um sistema predominante ou mais relevante dentre os apresentados. Neste sentido, um dos objetivos desse trabalho foi pesquisar e analisar as diversas classificações existentes atualmente. E, com base nesse estudo, constatou-se que ainda não existe uma classificação geral, que possa ser adotada como oficial entre as empresas de serviços de hospedagem ao redor do mundo. Essa falta de padronização gera uma série de inconvenientes tanto para as empresas de serviços hoteleiros, empresas ligadas ao turismo, como para o consumidor final.

Em relação às empresas de serviços hoteleiros, a ausência de uma classificação oficial entre países gera problemas de comparação entre estas empresas, já que os diversos sistemas não apresentam pontos em comum, que possibilitariam que potenciais hóspedes pudessem comparar diferentes unidades hoteleiras de diversas localidades do globo, com uma confiabilidade aceitável, e fazer suas escolhas de acordo com suas preferências. Com o intuito de amenizar este problema, observa-se a preocupação das grandes cadeias hoteleiras, que buscam padronizar suas instalações de acordo com a categoria de hospedagem (assim, por exemplo, a padronização dos serviços e das instalações de determinada rede hoteleira assegurariam que o mesmo padrão de qualidade ao cliente que se hospedar em qualquer unidade da rede).

O ideal seria um sistema classificatório que pudesse minimizar as divergências entre os diversos critérios existentes, e possibilitasse ao cliente uma definição mais clara do serviço

que ele irá receber antes mesmo de entrar em contato com o estabelecimento escolhido. Além disso, um sistema internacional de classificação seria interessante para as empresas hoteleiras, uma vez que com um referencial de qualidade definido, a empresa poderia traçar seus objetivos e buscar seu aprimoramento e melhoramento contínuo, como por exemplo, aplicando o *benchmarking*, com base em critérios consistentes, e reconhecidos mundialmente.

Porém a adoção de um sistema internacional de classificação de serviços não é uma tarefa simples, porque além do grau de subjetividade envolvido na classificação da qualidade, um projeto desse tipo envolveria os inúmeros países do mundo, com suas culturas e padrões de classificação próprios. Neste sentido, observa-se que o assunto tratado é amplo e desafiador, sendo que, para o sucesso em termos de abrangência e utilização, é necessário o envolvimento de organismos governamentais e também da iniciativa privada.

Referências

ABIH, Associação Brasileira da Indústria de Hotéis. Classificações dos Hotéis no Brasil, segundo critérios da EMBRATUR. Disponível em: <http://www.abih.com.br>. Acessado em: 20 de Fevereiro de 2009.

ALBRECHT, K. & BRADFORD, L. J. *Serviços com qualidade: a vantagem competitiva*. Makron Books. São Paulo, 1992.

ANUÁRIO EXAME TURISMO: 2007/2008. Abril 2007.

ASIAROOMS. China Accommodation. Disponível em: <http://www.asiarooms.com/travel-guide/china/china-accommodation/index.html>. Acessado em: 14 de Abril de 2009.

BERRY, L. L. & PARASURAMAN, A. *Serviços de marketing: competindo através da qualidade*. Tradução: Beatriz Sidou. São Paulo: Maltese-Norma. 238 p, 1992.

BOITEUX, B.C. *O Euro e o Turismo*. Disponível em: http://www.univcidade.br/uc/cursos/graduacao/tur/pdf/artigos/euro_turismo.pdf. Acesso em: 11/04/2009.

CARNEIRO, R. *A fidelização de clientes na estratégia de CRM*. Computerworld, São Paulo, v. IX, n. 339, p. 35, 11 abr. 2001.

CASTELLI, Geral. *Turismo: atividade marcante*. Caxias do sul : EDUSC, 2001.

COELHO, M. G. B. *A preparação de agentes educativos para atuar com a modalidade de educação à distância: uma proposta de qualificação*. 84f.. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) – Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção, UFSC, Florianópolis, SC, 2002.

FEIGENBAUM, A. V. *Controle da qualidade total: gestão e sistemas*. Tradução: Regina Cláudia Loverri. São Paulo: Makron Books. 1 v. Título original: Total quality control, 1994.

FILHO, A.C.G. *Qualidade: Momentos da Verdade no Serviço de Atendimento aos Usuários*. Universidade Estadual do Centro Oeste Guarapuava-Pr, 2002.

FREITAS, A.L.P. *Uma abordagem multicritério para a classificação de hotéis*. RAUSP. Revista de Administração, v. 42, p. 338-348, 2007.

FREITAS, A.L.P. *A qualidade em serviços no contexto da competitividade*. Revista Produção on-line. Edição 1, v.5, Florianópolis: ABEPRO, março 2005.

GUERRIER, Y. *Comportamento organizacional em hotéis e Restaurantes. Uma perspectiva internacional*. Tradução Lenke Peres. São Paulo. Futura 2000.

HESKETT, J. L. & SASSER JR., W. E. & HART, C. W. L. *Serviços revolucionários: mudando as regras do jogo competitivo na prestação de serviços*. Tradução: Carmem Dolores Straube, Irineu Gustavo Gianesi. São Paulo: Pioneira. 314 p. Título original: Service breakthroughs: changing the rules of the game, 1994.

HOTREC, Hotel, Restaurants & Cafés in Europe. Classificações dos Meios de Hospedagem na Europa. Disponível em: <http://www.hotelstars.org>. Acessado em: 16 de Janeiro de 2009.

IBGE. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. Disponível em: <http://www.ibge.gov.br>. Acessado em: 12 de Fevereiro de 2009.

MOBIL TRAVEL GUIDE. Disponível em: <http://mobiltravelguide.howstuffworks.com/hotels-channel.htm>. Acessado em: 15 de Março de 2009.

MUZTAGH TRAVEL SERVICE. Hotel Rating in China. Disponível em: <http://muztagh.com/china-hotel/rating.htm>. Acessado em: 10 de Março de 2009.

OMT, Organização Mundial do Turismo. Disponível em: <http://www.unwto.org/index.php>. Acessado em: 02 de Abril de 2009

PARASURAMAN, A. & ZEITHAML, V. & BERRY, L. *SERVQUAL: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality.* Journal of Retailing, New York, v.64, n.1, p.12-40, Spring 1988.

RATING CRITERIA: Lodging The Star Rating Process. Disponível em: <http://static.howstuffworks.com/pdf/lodging-criteria-12-2008.pdf>. Acessado em: 03 de Março de 2009.

SAAB, W.G.L. & DAEMON, I.G. *Qualidade na Hotelaria O Papel de Recursos Humanos.* Área de Operações Industriais 2- AO2 Gerência Setorial de Turismo, dezembro 2000.

TURISMO DE PORTUGAL. Tendências do Mercado Turístico Europeu. Disponível em: <http://www.turismodeportugal.pt/Portugu%C3%AAs/Proturismo/mercadosturisticos/analisedetendencias/Anexos/Tend%C3%Aancias%20do%20mercado%20tur%C3%ADstico.pdf>. Acessado em: 15 de Abril de 2009.

Agradecimentos

Os autores agradecem ao Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico pelo apoio à realização desta pesquisa.