

UNIVERSIDADE ESTADUAL DE PONTA GROSSA  
SETOR DE CIENCIAS SOCIAIS APLICADAS  
DEPARTAMENTO DE TURISMO

ANNA CAROLINA DO CARMO CASTRO

CLASSIFICAÇÃO HOTELEIRA: UM ESTUDO DE CASO EM UM HOTEL DE  
PONTA GROSSA

PONTA GROSSA  
2014

ANNA CAROLINA DO CARMO CASTRO

CLASSIFICAÇÃO HOTELEIRA: UM ESTUDO DE CASO EM UM HOTEL DE  
PONTA GROSSA

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado  
para a obtenção do título de Bacharel em  
Turismo na Universidade Estadual de Ponta  
Grossa.

Orientadora: Prof. Ms. Larissa Mongruel  
Martins de Lara

PONTA GROSSA  
2014

Dedico à minha mãe e meu pai, por, sem dúvida alguma, saberem mais do que eu mesma, o quanto é difícil concluir uma graduação longe de casa.

## **AGRADECIMENTOS**

A Deus, por ter me dado forças para seguir em frente todas as vezes que eu pensei em desistir.

Aos meus pais, Jane e Wolnei, por todo o apoio moral durante os 4 anos de curso, principalmente no período da elaboração deste trabalho. Mãe e pai, muito obrigada por tudo, por todos os sacrifícios que vocês fizeram para eu conseguir terminar minha caminhada na graduação. Amo muito vocês.

À minha orientadora, Professora Larissa, quem eu só tenho a agradecer, por despertar minha paixão pela hotelaria, por ser meu modelo de inspiração. Muito obrigada por tudo o que tem feito por mim desde o primeiro ano do curso. Foi uma honra ter a ti como orientadora do presente trabalho.

Ao Professor Maio, por ter sugerido o tema da elaboração do meu trabalho de conclusão de curso, muito obrigada.

Ao Hotel X, bem como o Gerente Geral e a Chefe de Recepção, por terem facilitado a aplicação do estudo do presente trabalho. Serei eternamente grata por todo o apoio oferecido.

A todos os professores do Departamento de Turismo da UEPG, por todo o conhecimento transmitido, pela amizade, apoio e paciência. Jamais esquecerei de tudo o que fizeram por mim e por todos do curso de Turismo, sentirei saudades.

Ao meu querido veterano Paulo Afonso, por diversas contribuições para a elaboração do trabalho.

Aos meus colegas de trabalho, que suportaram todo o meu estresse e nervosismo pré-bancas.

A todos que direta ou indiretamente contribuíram para a conclusão deste estudo.

Muito obrigada!

“Não há homem completo que não tenha viajado muito, que não tenha mudado vinte vezes de vida e de maneira de pensar”.

Aphonse de Lamartine

## RESUMO

Este trabalho tem por objetivo analisar a Hotelaria em Ponta Grossa, com ênfase no em um hotel específico, segundo as normas de classificação hoteleira adotadas pelo Sistema Brasileiro de Classificação dos Meios de Hospedagem do Ministério do Turismo. Para isso, foram realizadas pesquisas na hotelaria do município, tanto para a escolha do hotel, bem como para aplicação da matriz do SBClass. A metodologia utilizada no presente estudo foi elaborada com base em pesquisas bibliográficas e pesquisa *in loco*, vale ressaltar também a entrevista com o Gerente Geral do hotel selecionado. O hotel escolhido para a aplicação da matriz do SBClass, foi escolhido principalmente por ser um hotel de destaque dentro da hotelaria do município. Como principal resultado, mostra que o referido hotel encontra-se classificado em 3 estrelas, diferente das 4 estrelas que se acreditava, porém ressalta-se que o mesmo não aderiu à classificação por estrelas.

Palavras-chave: Hotelaria. Classificação Hoteleira. Segmentação de Mercado.

## **ABSTRACT**

This work aims to analyze the Hospitality in Ponta Grossa, with emphasis on the specific hotel, according to hotel classification rules adopted by the Brazilian System of Classification of Accommodations of the Tourism's Ministry. For this, searches were conducted in hotels of the city, both for choosing the hotel as well as application of the SBClass matrix. The methodology used in this study was developed based on literature searches and research in loco, it is also worth mentioning the interview with the General Manager of the hotel selected. The hotel chosen for the application of the SBClass matrix was chosen mainly because it is an outstanding hotel in the hospitality of the city. The main result shows that the hotel is a 3 stars, different than 4 stars from what was believed, but we emphasize that this is not adhered to the stars classification.

Keywords: Hotels. Classification of Accommodations. Market Segmentation.

## LISTA DE QUADROS E MAPAS

QUADRO 1 – Segmentação de Meios de Hospedagem – Beni.....	19
QUADRO 2 – Segmentação de Meios de Hospedagem – MTur.....	20
MAPA 1 – Mapa das Regiões Turísticas do Estado do Paraná .....	21
QUADRO 3 – Classificação Hoteleira.....	27
QUADRO 4 – Oito Princípios Fundamentais do SBClass.....	31
QUADRO 5 – Infraestrutura – Áreas Comuns – 4 estrelas.....	37
QUADRO 6 – Infraestrutura – Unidades Habitacionais – 4 estrelas.....	39
QUADRO 7 – Infraestrutura – Alimentos e Bebidas – 4 estrelas.....	40
QUADRO 8 – Serviços – 4 estrelas.....	41
QUADRO 9 – Sustentabilidade – 4 estrelas.....	42
QUADRO 10 – Infraestrutura – Áreas Comuns – 3 estrelas.....	44
QUADRO 11 – Infraestrutura – Unidades Habitacionais – 3 estrelas.....	45
QUADRO 12 – Infraestrutura – Alimentos e Bebidas – 3 estrelas.....	46
QUADRO 13 – Serviços – 3 estrelas.....	46
QUADRO 14 – Sustentabilidade – 3 estrelas.....	47

## LISTA DE SIGLAS

ABIH	Associação Brasileira da Indústria Hoteleira
AMCG	Associação dos Municípios dos Campos Gerais
Ascom/Mtur	Assessoria de Comunicação Social do Ministério do Turismo
Cadastur	Cadastro dos Prestadores de Serviços Turísticos
CIT	Centro de Informações Turísticas
Embratur	Instituto Brasileiro de Turismo
FIFA	Fédération Internationale de Football Association
FunTur	Fundação Municipal de Turismo
GRU	Guia de Recolhimento da União
IBGE	Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
Inmetro	Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia
Invtur	Inventário da Oferta Turística
MTur	Ministério do Turismo
OMT	Organização Mundial do Turismo
SBCClass	Sistema Brasileiro de Classificação de Meios de Hospedagem
SBM	Sociedade Brasileira de Metrologia
UH	Unidade Habitacional

## SUMÁRIO

<b>INTRODUÇÃO</b> .....	10
<b>CAPÍTULO 1 - HOTELARIA</b> .....	12
1.1 TURISMO E MEIOS DE HOSPEDAGEM.....	12
1.1.1 Meios de Hospedagem .....	18
1.2 PONTA GROSSA E O TURISMO DE NEGÓCIOS .....	21
1.2.1 A importância da hotelaria para o desenvolvimento local.....	24
<b>CAPÍTULO 2 – CLASSIFICAÇÃO HOTELEIRA</b> .....	26
2.1 CLASSIFICAÇÃO HOTELEIRA NO BRASIL .....	26
2.1.1 A classificação hoteleira em Ponta Grossa .....	29
2.2 CARACTERÍSTICAS DA NOVA CLASSIFICAÇÃO HOTELEIRA SBCLASS .....	30
<b>CAPÍTULO 3 – ESTUDO DE CASO: APLICAÇÃO DA MATRIZ DO SBCLASS NO HOTEL X</b> .....	35
3.1 A PESQUISA E SEU OBJETO DE ESTUDO .....	35
3.2 APLICAÇÃO DA MATRIZ SBCLASS NO HOTEL X– PRETENSÃO DE 4 ESTRELAS..	36
3.3 APLICAÇÃO DA MATRIZ SBCLASS NO HOTEL X – PRETENSÃO DE 3 ESTRELAS.	43
<b>CAPÍTULO 4 – ANÁLISE: MATRIZ SBCLASS E RESULTADOS</b> .....	49
4.1 ENTREVISTA COM O GERENTE GERAL DO HOTEL X .....	49
4.2 ANÁLISE DA MATRIZ DO SBCLASS .....	51
<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS</b> .....	53
<b>REFERÊNCIAS</b> .....	55
<b>Anexo A – Cadastramento de Hotéis – Ano 2000</b> .....	58
<b>Anexo B - Decreto Distrital Nº 063/2013 – Fernando de Noronha</b> .....	79
<b>Anexo C – Matriz de Classificação de Meios de Hospedagem – Fernando de Noronha</b> .....	84
<b>Anexo D – Matriz de Classificação de Meios de Hospedagem – SBClass</b> .....	95
<b>Apêndice A – Entrevista aplicada ao Gerente Geral</b> .....	117

## INTRODUÇÃO

Há muito se fala em qualidade de atendimento, principalmente quando se trata de prestação de serviços, onde se inclui a atividade turística. O turismo, por sua vez, é a junção de diversos tipos de serviços para a elaboração de um produto turístico, e um dos principais serviços prestados para a formatação do produto turístico é o serviço de hospedagem.

A qualidade dos meios de hospedagem pode ser medida através da classificação por estrelas, e atualmente é organizada pelo Sistema Brasileiro de Classificação dos Meios de Hospedagem – SBClass, o qual julga o meio de hospedagem de acordo com a matriz elaborada para este fim e define em qual categoria de estrela o meio de hospedagem se encontra.

A hotelaria na cidade de Ponta Grossa está diretamente relacionada com o turismo de negócios, que é o segmento de turismo que predomina na região. A partir disso, surge a necessidade de hotéis estarem adequados segundo a classificação hoteleira adotada no Brasil para que estes possam ser cadastrados e indicados a quem procurar por hospedagem na cidade.

Para que se possa averiguar a classificação que o hotel adota, é preciso verificar se ele atende todos os pré-requisitos do SBClass, e para saber se o porte do empreendimento hoteleiro de Ponta Grossa é suficiente para a demanda real, é necessário que se conheça a situação econômica do local onde aquela está inserida. A partir dessas constatações é necessário que haja um estudo aprofundado no hotel em questão e no contexto em que está inserido.

O presente trabalho irá apresentar o SBClass como um todo, bem como a matriz utilizada na classificação de um hotel padrão. Mostrar-se-á, também, a aplicação da matriz em um empreendimento hoteleiro da cidade de Ponta Grossa – PR, objeto do estudo.

Para que o presente trabalho possa ser realizado, se faz necessário a elaboração do problema de pesquisa, já que há questões que devem ser respondidas no decorrer da pesquisa. Assim, caracteriza-se o problema principal desta pesquisa: Em qual classificação por estrela da matriz do SBClass o

empreendimento hoteleiro estudado se encaixa. E como problema secundário: Qual a importância da classificação hoteleira nos dias atuais.

Acredita-se que o hotel em questão, encaixa-se na categoria de 4 estrelas, o qual será verificado no decorrer do trabalho, juntamente com a aplicação da matriz do SBClass disponibilizada pelo Ministério do Turismo.

Os principais objetivos deste estudo é conhecer o Sistema Brasileiro de Classificação dos Meios de Hospedagem do Ministério do Turismo e os benefícios que a sua utilização traz para o hotel que se adequar segundo suas normas, localizar a classificação do hotel estudado nas estrelas de acordo com o SBClass, e verificar a possibilidade do Hotel X de se cadastrar no sistema e se tornar referência para a hotelaria em Ponta Grossa.

Os procedimentos metodológicos para a realização do presente trabalho se caracterizam em pesquisa qualitativa e estudo de caso. Assim, para o desenvolvimento da pesquisa do Trabalho de Conclusão de Curso, serão seguidas as seguintes etapas: Pesquisa bibliográfica sobre o referido assunto, aplicação da matriz disponibilizada pelo SBClass no hotel escolhido por meio de pesquisa *in loco*, que consiste em visitar o local estudado, e entrevista com o gerente geral.

Os principais autores utilizados no decorrer do trabalho são Beni (2008), utilizado para várias definições; Serson (2000), que cita dois antigos métodos de classificação hoteleira já aplicado no Brasil; Castelli (2006), o qual discorre sobre hotelaria; e o Ministério do Turismo, o qual elaborou a cartilha do SBClass e a Matriz de Classificação, principais norteadores do estudo.

O trabalho está organizado em quatro capítulos, onde o primeiro capítulo trata das definições de turismo e hotelaria, o segundo capítulo discorre sobre a classificação hoteleira propriamente dita, o terceiro capítulo explana a aplicação da matriz de classificação do SBClass no hotel escolhido para objeto de estudo e o quarto capítulo analisa os fatores da matriz em si e da aplicação. Além de apresentar a entrevista realizada com o gerente geral e sua opinião sobre os resultados obtidos no terceiro capítulo.

## CAPÍTULO 1 - HOTELARIA

A hotelaria é um dos equipamentos mais importantes para o desenvolvimento da atividade turística, seja ela em qualquer parte do mundo. A partir disso, o primeiro capítulo discorre brevemente sobre o histórico do turismo, assim como dos meios de hospedagem, e suas classificações. O presente estudo também ressalta a existência do turismo de negócios e sua relação com a hotelaria na cidade de Ponta Grossa - PR.

### 1.1 TURISMO E MEIOS DE HOSPEDAGEM

Desde os tempos primórdios, quando o homem ainda vivia em cavernas, há indícios do turismo no mundo. Não da forma como se tem conhecimento hoje, mas o homem já se deslocava. Andrade (2000, p. 14) discorre sobre a motivação de deslocamento:

[...] desde que [o homem] concluiu que gostava ou carecia de ampliar seu campo de ação, através de deslocamentos em busca de víveres, de aumento de território tribal ou reduto familiar, ou mesmo para saciar sua curiosidade a respeito do que o pudesse empertigar por causa da possibilidade de alguma nova existência além do horizonte conhecido, aprendeu a viajar.

Porém existem autores que consideram o marco inicial do turismo por volta do século VIII a. C., quando as pessoas viajavam para a cidade de Olímpia, na Grécia, para assistir aos Jogos Olímpicos, que aconteciam a cada quatro anos (DE LA TORRE, 1991, p. 12 apud BARRETTO, 2000, p. 44).

Vale ressaltar, que nesse período citado, a atividade ainda não era chamada de turismo, pois essa nomenclatura somente ganhou espaço após a Revolução Industrial.

O turismo começou a ganhar destaque no mundo, da forma como se conhece na atualidade, a partir da Revolução Industrial no século XIX, quando trabalhadores se manifestaram contra seus patrões para terem direito a uma menor carga horária de trabalho semanal, melhores salários, férias e outros direitos trabalhistas. E desde então, os trabalhadores conseguiram uma diminuição do

tempo de trabalho semanal, o que aumentou o tempo livre dos mesmos (BARRETTO, 2000).

Por conseguinte, o maior tempo livre acabou gerando um deslocamento de pessoas, pois as mesmas utilizavam desse tempo para visitar seus familiares, lugares entre outras atividades, e acabaram por influenciar o crescimento do turismo nessa época.

Para se basear de que forma o tempo das pessoas é dividido, utilizar-se-á a divisão do tempo adotada por Acerenza (1991, apud BARRETTO, 2000, p. 62) que segmenta o mesmo da seguinte forma:

- Tempo biológico, que é o tempo específico para se viver, da vida natural, como se alimentar, dormir, se higienizar, etc.;
- Tempo de trabalho, que nada mais é o tempo em que se trabalha, o serviço remunerado;
- Tempo das obrigações, diz respeito às obrigações familiares e sociais como buscar o filho na escola, ir a reuniões de pais, ir à igreja.
- Tempo livre, o tempo que não se trabalha. Este está segmentado em fim de jornada diária, finais de semana e férias.

Segundo Barretto (2000, p.62) “o tempo livre é onde se encaixaria o turismo na vida das pessoas, mas obedecendo a uma série de necessidades pessoais”. O tempo livre, por sua vez, somente pode ser considerado tempo livre, se houver um trabalho, pois o desemprego não se caracteriza como tempo livre, disponível para a realização de turismo.

A partir do que foi discorrido, é necessário que se apresente uma definição de turismo, a qual pode-se citar Moesh (2000, p.9):

“O turismo é uma combinação complexa de inter-relacionamentos entre produção e serviços, em cuja composição integram-se uma prática social com base cultural, com herança histórica, a um meio ambiente diverso, cartografia natural, relações sociais de hospitalidade, troca de informações interculturais. O somatório dessa dinâmica sócio-cultural gera um fenômeno recheado de objetividade/subjetividade, consumido por milhões de pessoas, como síntese: o produto turístico”.

Também pode-se mencionar De La Torre (1992, p.19, apud BARRETTO, 2000, p. 13) que define turismo como:

“Um fenômeno social que consiste no deslocamento voluntário e temporário de indivíduos ou grupo de pessoas que, fundamentalmente por motivos de

recreação, descanso, cultura ou saúde, saem de seu local de residência habitual para outro, no qual não exercem nenhuma atividade lucrativa nem remunerada, gerando múltiplas inter-relações de importância social, econômica e cultural”.

Utiliza-se a definição adotada pela Organização Mundial de Turismo – OMT (2001, apud MINISTÉRIO DO TURISMO, 2006, p. 4), que se refere ao turismo como “as atividades que as pessoas realizam durante viagens e estadas em lugares diferentes do seu entorno habitual, por um período inferior a um ano, com finalidade de lazer, negócios ou outras”.

Ainda que se tenham três definições aceitáveis de turismo inseridas no presente estudo, nota-se divergência entre elas, onde, por exemplo, De La Torre afirma a dispensabilidade de remuneração para o turista durante a realização do turismo, enquanto a definição adotada pela OMT cita os negócios como uma das motivações para o deslocamento de pessoas.

Vale ressaltar que, o turismo encaixa-se como atividade econômica desenvolvida no setor terciário da economia, onde constam as prestações de serviços. Para dar ênfase a essa constatação, expõe-se dados do Ministério do Turismo (2007, p. 13) sobre o ano de 2003, onde o turismo gerou aproximadamente 20,7 bilhões de dólares em lucros para o Brasil. Já em 2012, em uma análise sobre turismo interno, o mesmo acrescentou aos cofres do turismo aproximadamente 6.645 milhões de dólares.

Com base nas três definições de turismo supracitadas, pode-se notar que a atividade turística está basicamente fundamentada pelas viagens, ou inserção do indivíduo em outro meio que não o de sua residência, sejam elas pelas mais variadas motivações.

Ao falar de motivação, vale ressaltar que a mesma e a demanda turística - que se caracteriza quando as pessoas procuram por determinado produto - estão mutuamente relacionadas. A demanda turística surge da oferta turística, que são os atrativos que despertam a motivação de determinado público - a demanda turística - que juntamente com a infraestrutura e outros serviços formam o produto turístico que é inserido no mercado para a venda e consumo dos turistas (BENI, 2008).

Quando se trata da atividade turística, considerando a sua permanência superior a 24 horas e inferior a 1 ano, subentende-se que o turista em questão utilizar-se-á de um lugar para dormir, surgindo, então, a necessidade de se discorrer sobre os meios de hospedagem.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Desde então, a hotelaria vem crescendo cada vez mais no mundo, sempre buscando se renovar, inovar e aprimorar o serviço a oferecer para o hóspede/turista.

O turismo é um fenômeno muito complexo, pois abrange as mais diferentes áreas de atuação, porém sempre utilizando de meios de hospedagem. Por isso ele foi segmentado a fim de que possa se ter um estudo mais aprofundado de cada uma dessas áreas, que também são utilizadas para distinguir o perfil do turista, agrupando demandas similares e juntamente com os planejadores do turismo determinar qual tipo de espaço turístico atende a essa demanda.

Segundo Vaz (1999, apud ANSARAH, 2001, p. 27,28) a segmentação do mercado turístico é realizada através de grandes segmentações que possuem subdivisões, como se pode observar a seguir:

\*Segmentação demográfica pessoal: Turismo infantil; Turismo juvenil; Turismo da terceira idade; Turismo romântico; Turismo familiar; Turismo gay; Turismo de saúde; Turismo para deficientes. \*Segmentação

demográfica sociocultural: Turismo de estudos; Turismo cultural; Turismo religioso; Turismo de raízes. \*Segmentação demográfica socioeconômica: Turismo de eventos; Turismo de negócios; Turismo comercial; Turismo de incentivo; Turismo social. \*Segmentação psicográfica: Turismo-surpresa; Turismo-aventura; Turismo esportivo; Turismo gastronômico; Turismo ecológico/rural; Turismo hidroviário. \*Segmentação comportamental: Turismo de época.

Considera-se essa formatação de segmentação um pouco antiga, pois atualmente nomeia-se o 'turismo gay' como turismo GLS ou LGBT, termo politicamente correto, que melhor se aplica a esse grupo de pessoas.

Ainda comentando sobre segmentação de mercado, surge a imprescindibilidade de citar a segmentação adotada pelo Ministério do Turismo, onde o número de segmentações está reduzido, pois estas foram selecionadas dentre outros vários, são os segmentos trabalhados pelo MTur por serem considerados prioritários.

A partir disso, segundo o Ministério do Turismo (2006), o turismo é segmentado em Turismo Cultural, Turismo Social, Turismo de Esportes, Turismo de Aventura, Turismo Rural, Turismo de Sol e Praia, Turismo de Saúde, Turismo de Estudos e Intercâmbio, Turismo Náutico, Turismo de Pesca, Ecoturismo e Turismo de Negócios e Eventos, o qual será tratado futuramente no presente trabalho.

Como dito anteriormente, o turismo necessita de infraestrutura para que ele possa se desenvolver e gerar renda para o local em que está inserido. Para isso, Beni (2008, p.144) ressalta quatro tipologias de infraestrutura necessárias para o turismo, que podem ser específicas ou beneficiar a população local como um todo. São elas:

- Infraestrutura básica

A infraestrutura básica diz respeito à infraestrutura que é de direito de todo ser humano, como abastecimento de água, distribuição de energia elétrica, iluminação pública, coleta de esgoto, limpeza pública e outros.

- Infraestrutura de acesso

Já na infraestrutura de acesso são inclusos os meios de transporte coletivo, a pavimentação das ruas, facilitação de acesso a determinados locais, melhores sinalizações de trânsito, e tudo que promova o desenvolvimento do trânsito de pessoas.

- Infraestrutura de apoio

A infraestrutura de apoio está diretamente ligada ao turista, onde ele pode não precisar, mas caso necessite, ela deve existir. São exemplos da mesma: hospitais, postos de combustíveis, farmácias, escolas, sistemas de comunicação, sistema de segurança pública.

- Equipamentos e serviços turísticos

Quando se fala em equipamentos e serviços turísticos, fica em evidência do que se trata. Basicamente é o fornecimento de infraestrutura específica para o turismo. Pode ser utilizada pela comunidade local, mas tem como seu foco o atendimento a turistas. Restaurantes, bares, agências de turismo, Centro de Informações Turísticas (CIT), assessoria e espaços para eventos e meios de hospedagem são exemplos dessa infraestrutura.

No caso específico desta pesquisa se trabalhará com os meios de hospedagem que se classificam como equipamentos e serviços turísticos.

#### 1.1.1 Meios de Hospedagem

Os meios de hospedagem são imprescindíveis na realização da atividade turística, pois, como citado na análise das definições de turismo, o turismo só pode ser considerado desta forma, se houver deslocamento do local de residência num período superior a 24 horas e inferior a um ano, tendo então, a necessidade de um local para pernoitar.

Alguns estudiosos da área de turismo, como Beni (2008), classificam esse segmento de acordo com os serviços prestados pelo mesmo, ainda separando-os por 'estabelecimentos classificados', 'estabelecimentos não-classificados' e 'extra-hoteleiros', como pode-se analisar a seguir:

Quadro 1 – Segmentação de Meios de Hospedagem – Beni

<p style="text-align: center;"><b>Estabelecimentos Classificados</b></p> <p>São basicamente os estabelecimentos comerciais que ofertam serviços de hospedagem e são caracterizados e levam a nomenclatura de hotel.</p>	<p><b>Hotel (Padrão)</b> – empreendimento de hospedagem que oferece a prestação de serviços por meio de diárias. Oferece quarto com banheiro privativo e café da manhã</p>
	<p><b>Hotel de Lazer</b> – oferece os mesmos serviços de um hotel padrão, com o diferencial de estar focado no lazer, e não somente na hospedagem. Utiliza de artifícios utilizados para lazer do hóspede, como salas de jogos, cinema, piscina, e na maioria das vezes possui monitores para atividades.</p>
	<p><b>Hotel Fazenda</b> - definições semelhantes ao do hotel padrão, é localizado na área rural, utiliza-se, na maioria das vezes, de instalações já existentes e possui atividades específicas de fazendas.</p>
<p><b>Estabelecimentos Não-Classificados</b></p> <p>É qualquer estabelecimento que ofereça hospedagem com ou sem serviço de alimentação incluso, mas que não se classifique como hotel.</p>	
<p style="text-align: center;"><b>Extra-hoteleiros</b></p> <p>Não são caracterizados como um hotel, especificadamente. Mas oferecem hospedagem com ou sem alimentação inclusa.</p>	<p><b>Colônia de Férias</b> – utilizado geralmente nas férias, é um espaço de alojamento que, além de conter outras prestações de serviço para o conforto do hóspede (podem ser grupos), oferece atividades de recreação e lazer.</p>
	<p><b>Hostels</b> – também pode ser comparado ao hotel padrão, porém seus custos são bastante reduzidos, a fim de atender a demanda de hóspedes menos abastados, ou ainda difundir o turismo social.</p>
	<p><b>Pousada</b> – muitas vezes confundida com hospedaria, a pousada se caracteriza por ser uma construção histórica ou nova que possui uma arquitetura singular e/ou decoração específica.</p>

Fonte: a autora, com embasamento em Beni (2008).

Ainda conforme a segmentação dos meios de hospedagem, cita-se os meios que foram adotados pelo Ministério do Turismo (2010, p. 6 –7), apresentados no quadro 2:

Quadro 2 – Segmentação de Meios de Hospedagem – MTur

<b>Hotel:</b>	“Estabelecimento com serviço de recepção, alojamento temporário, com ou sem alimentação, ofertados em unidades individuais e de uso exclusivo dos hóspedes, mediante cobrança de diária.”
<b>Resort:</b>	“Hotel com infraestrutura de lazer e entretenimento que disponha de serviços de estética, atividades físicas, recreação e convívio com a natureza no próprio empreendimento.”
<b>Hotel Fazenda:</b>	“Localizado em ambiente rural, dotado de exploração agropecuária, que ofereça entretenimento e vivenciado campo.”
<b>Cama &amp; Café:</b>	“Hospedagem em residência com no máximo três unidades habitacionais para uso turístico, com serviços de café da manhã e limpeza, na qual o possuidor do estabelecimento reside.”
<b>Hotel Histórico:</b>	“Instalado em edificação preservada em sua forma original ou restaurada, ou ainda que tenha sido palco de fatos histórico-culturais de importância reconhecida. Entende-se como fatos histórico-culturais aqueles tidos como relevantes pela memória popular, independentemente de quando ocorreram, podendo o reconhecimento ser formal por parte do Estado brasileiro, ou informal, com base no conhecimento popular ou em estudos acadêmicos.”
<b>Pousada:</b>	“Empreendimento de característica horizontal, composto de no máximo 30 unidades habitacionais e 90 leitos, com serviços de recepção, alimentação e alojamento temporário, podendo ser em um prédio único com até três pavimentos, ou contar com chalés ou bangalôs.”
<b>Flat/Apart-Hotel:</b>	“Constituído por unidades habitacionais que disponham de dormitório, banheiro, sala e cozinha equipada, em edifício com administração e comercialização integradas, que possua serviço de recepção, limpeza e arrumação.”

Fonte: organizado pela autora, com citações diretas do Ministério do Turismo (2010).

As definições dos meios de hospedagem adotados pelo Ministério do Turismo são, não só classificados pela segmentação, mas também foram selecionados para entrarem na classificação hoteleira de estrelas, que no Brasil, foi desenvolvido um método padronizado do Mtur, o chamado Sistema Brasileiro de Classificação de Meios de Hospedagem (SBClass).

No presente trabalho tratar-se-á da hotelaria em si, utilizando do meio de hospedagem classificado como Hotel Padrão para Beni (2008) ou simplesmente Hotel (MTur, 2010) como material de estudo.

Para Castelli (2006) uma empresa hoteleira pode ser entendida como “uma organização que, mediante pagamento de diárias, oferece alojamento a clientela

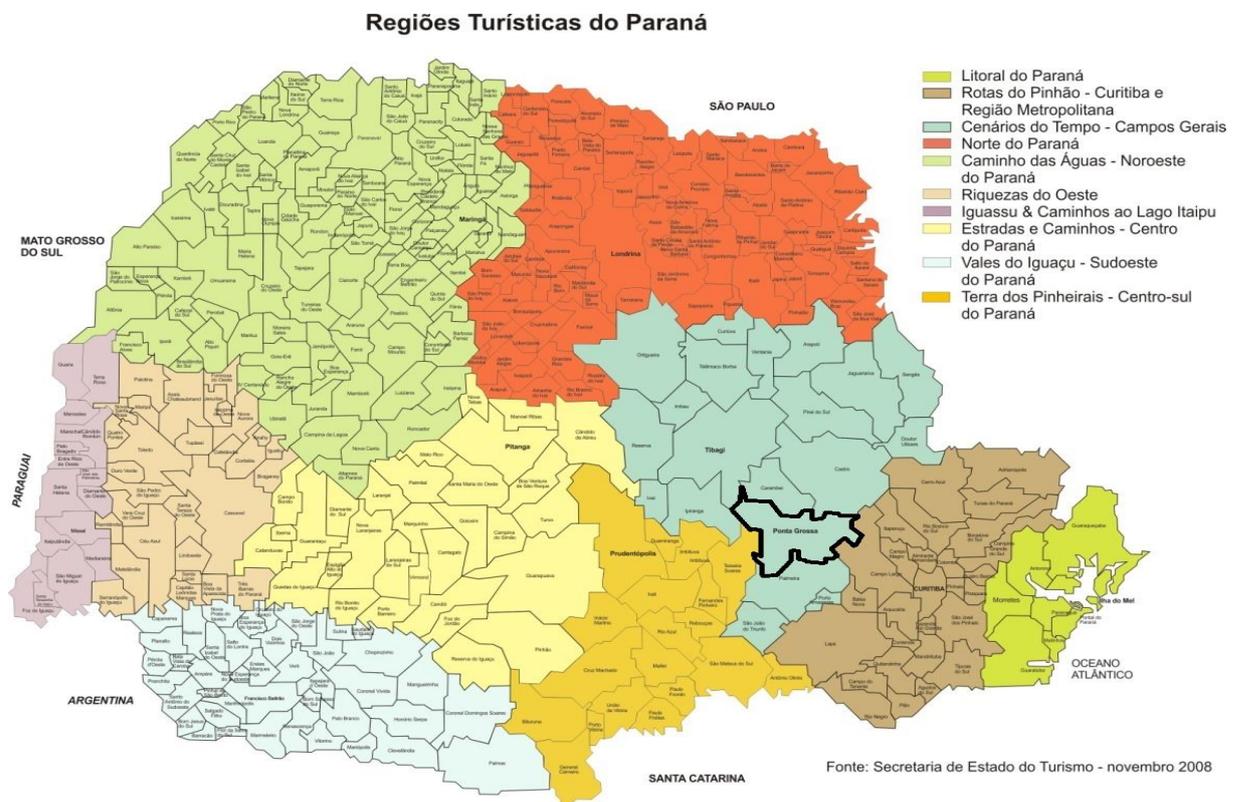
indiscriminada”, ou seja, não se escolhe quem irá se hospedar, porém tem o dever de oferecer o mesmo padrão de serviço para quem quer que seja desde que se pague o preço estipulado pelo serviço.

## 1.2 PONTA GROSSA E O TURISMO DE NEGÓCIOS

O presente trabalho expõe um estudo de um empreendimento hoteleiro específico da cidade de Ponta Grossa – PR, portanto é indispensável que se comente sobre a cidade e alguns aspectos relevantes para o mesmo.

A cidade de Ponta Grossa está localizada no estado do Paraná, e inclusa na divisão de regiões turísticas dos Campos Gerais, a qual é composta por 18 municípios, são eles: Arapoti, Carambeí, Castro, Imbaú, Ipiranga, Ivaí, Jaguariaíva, Ortigueira, Palmeira, Piraí do Sul, Ponta Grossa, Porto Amazonas, Reserva, Sengés, São João do Triunfo, Telêmaco Borba, Tibagi e Ventania (ASSOCIAÇÃO DOS MUNICÍPIOS DOS CAMPOS GERAIS, 2014). Como pode ser observada no mapa das regiões turísticas do Estado do Paraná:

Mapa 1 – Mapa das Regiões Turísticas do Estado do Paraná



Fonte: Secretaria de Estado do Turismo – Governo do Paraná, 2008. Alterado pela autora.

Com base na divisão das regiões no mapa, encontram-se os municípios de Curiúva e Doutor Ulisses na região turística dos Campos Gerais, os quais não são citados pela Associação dos Municípios dos Campos Gerais, pois os mesmos não são sócios da entidade.

Ponta Grossa está localizada em ponto estratégico, que liga o porto de Paranaguá ao restante do estado, e também é bastante próxima do Aeroporto Afonso Pena, na região metropolitana da capital Curitiba, São José dos Pinhais, o que faz com que a mesma seja considerada local de passagem para basicamente todo o estado. Além de ser conhecida por ser o maior entroncamento rododiferroviário do sul do país (DIÁRIO DOS CAMPOS, 2010).

A economia da cidade é constituída por duas atividades econômicas predominantes, a indústria e a agricultura, onde possui a cultura de soja, milho, trigo, batata e feijão, e sobre as indústrias, a cidade possui o maior parque industrial do interior do Paraná contando com indústrias nacionais e multinacionais como: Bunge, Cargill, Tetra Pak, Crow Embalagens, Heineken, Continental, Masisa do Brasil, Makita do Brasil, Kurashiki, Beaulieu do Brasil, DAF - Paccar Caminhões, entre outras, e no ano de 2013 confirmou-se a instalação da Cervejaria Ambev e da empresa Mars Brasil (DIÁRIO DOS CAMPOS, 2010, 2011, 2012, 2013).

A existência de um parque industrial significativo no município fez com que o mesmo se tornasse um destino de turismo de negócios e eventos, pois as empresas atraem pessoas que trabalham em outras unidades das mesmas, além de fornecedores e clientes ou pessoas com interesses semelhantes para eventos. Essa constatação faz com que a cidade possua infraestrutura adequada, surge então à necessidade de haver hotéis que venham a atender essa demanda.

Para a explanação de turismo de negócios, adota-se a definição melhor aceita pelo MTur (2006):

“Turismo de Negócios e Eventos compreende o conjunto de atividades turísticas decorrentes dos encontros de interesse profissional, associativo, institucional, de caráter comercial, promocional, técnico, científico e social”.

Ou pode-se ainda utilizar da citação de Andrade:

“Conjunto de atividades de viagem, de hospedagem, de alimentação e de lazer praticado por quem viaja a negócios referentes aos diversos setores da atividade comercial ou industrial ou para conhecer mercados,

estabelecer contatos, firmar convênios, treinar novas tecnologias, vender ou comprar bens e serviços“ (ANDRADE, 1997, apud MTur).

A partir do que foi citado, verifica-se a real necessidade de a cidade possuir hotéis qualificados, pois a demanda por muitas vezes exige mais do que somente cama e café, e por vezes o hotel escolhido para a hospedagem foi indicado pela satisfação de terceiros ou ainda pela classificação hoteleira adotada pelo hotel.

O município de Ponta Grossa conta ainda com a FunTur - Fundação de Turismo, órgão oficial municipal que tem como objetivo tratar dos assuntos relacionados ao turismo no poder público municipal, bem como o planejamento e criação das políticas públicas. O órgão também é responsável pelo Centro de Informações Turísticas, que atende de segunda-feira à sexta-feira, das 13 horas às 17 horas, no terminal rodoviário intermunicipal (FUNTUR, 2014).

Outro órgão que aborda do turismo na cidade é o Convention & Visitors Bureau, que se trata de um órgão sem fins lucrativos, onde promove parcerias de empreendimentos turísticos e pessoas, ou que se façam necessários para o turismo ou tenham interesse e reconhecem a importância do turismo e a tradução do mesmo como atividade econômica para a comunidade, e realiza a captação de eventos, que atraiam turistas para a cidade e faça da mesma um destino conhecido (PONTA GROSSA CONVENTION & VISITORS BUREAU, 2014).

Ainda pode-se citar como órgão de turismo, a AMCG, também sem fins lucrativos que se trata da união dos municípios dos Campos Gerais com o intuito de promover o desenvolvimento regional. Tem o turismo como uma de suas vertentes, além de ter criado a Rota dos Tropeiros, hoje reconhecida como símbolo de destino turístico na região turística dos Campos Gerais, apesar de a mesma não ser completamente desenvolvida e divulgada como deveria (AMCG, 2014).

A Rota dos Tropeiros foi elaborada para ser vendida como um destino turístico, inclusive é bastante conhecida pela população dos municípios que abrangem a temática do tropeirismo, porém a mesma não é vendida ou divulgada, tanto por parte de entidades governamentais ou por agências de turismo do local. Portanto, sabe-se da existência da mesma, mas não é possível afirmar que a rota atraia turistas para a região.

### 1.2.1 A importância da hotelaria para o desenvolvimento local

No município de Ponta Grossa, a hotelaria se faz importante pelo fato de a economia local estar baseada no setor das indústrias, e isto ser um dos influenciadores para o aumento do fluxo de pessoas para a região.

Além de as indústrias gerarem lucros para a cidade e empregos diretos, as mesmas ainda contribuem para o crescimento de empregos no setor hoteleiro que se faz necessário para a hospedagem dos turistas de negócios. E também gera maior fluxo de capital no município, pois os turistas utilizam outras infraestruturas consideradas necessárias para o turismo, principalmente o setor de alimentação.

Segundo os dados disponibilizados em 2010 pelo Invtur – Inventário da Oferta Turística, atualmente em Ponta Grossa, pode-se encontrar 20 hotéis em operação, mas tem-se informações de mais dois hotéis que não constam no inventário e há indícios que será construído mais 1 hotel, ainda mais próximo do parque industrial, justamente para atender essa demanda.

O município conta com a oferta tanto de hotéis de rede quanto de hotéis independentes (estes sendo em maior quantidade), ambas as tipologias são altamente procuradas pelos turistas de negócios.

Um hotel de rede pode ser entendido como uma unidade hoteleira que pertence à uma cadeia de hotéis que levam o mesmo nome ou marca, possuindo unidades na mesma cidade ou em outras, e podem ser somente franquias (proprietário da unidade, que paga *royalties* ao proprietário da marca para poder usar o nome) ou ainda redes administrativas, onde a própria rede abre uma unidade, ou administra o estabelecimento que leva o seu nome, mas não é proprietária. Em ambos os casos, a rede possui uma unidade sede, que dita regras e procedimentos padrão para todos os demais estabelecimentos que levam sua marca.

Já um hotel independente é o contrário do hotel de rede: em sua grande maioria um hotel independente só possui uma unidade, é administrado por famílias e quase sempre possui um serviço diferenciado ao do ofertado pela rede, podendo conter particularidades, principalmente no quesito informatização.

Um fator que deve ser ressaltado no presente tópico é a valorização do entorno de onde o hotel se localiza, pois os hóspedes/turistas geralmente buscam por outros serviços que não somente o da hospedagem, fazendo com que

supermercados, restaurantes, lojas, casas de entretenimento noturno, entre outros equipamentos de lazer e serviços possam lucrar também com a chegada do mesmo.

Nesse caso, vale ressaltar ainda, a criação de novos empregos e a importância de mão-de-obra qualificada para bem atender ao turista, tanto no hotel em si, quanto nos estabelecimentos arredores. Subentende-se que os colaboradores de hotéis possuam um treinamento de como bem receber o hóspede, e este deve esperar o mesmo atendimento nos outros empreendimentos, e então surge a necessidade de o empreendimento investir na capacitação/qualificação do seu colaborador, visando um melhor atendimento e conseqüentemente uma melhora significativa na demanda e lucros.

Espera-se ainda, uma melhor posição dos colaboradores desses empreendimentos, os quais devem estar preparados para atender o turista de negócios, tanto por ter conhecimento em idiomas, pró-atividade, ter espírito de liderança e mostrar para o turista o quão preparado para recebê-lo, o empreendimento se encontra.

## CAPÍTULO 2 – CLASSIFICAÇÃO HOTELEIRA

O presente capítulo visa elencar os sistemas de classificação de meios de hospedagem adotados pelo Brasil, bem como apresentar a adoção do sistema em vigor no país. O país teve três diferentes períodos de classificação hoteleira, cada qual com uma característica diferente, os quais podem ser observados a seguir.

### 2.1 CLASSIFICAÇÃO HOTELEIRA NO BRASIL

O Brasil encontra-se em seu terceiro sistema de classificação hoteleira em vigor, onde pode-se elencar: primeiramente, o sistema adotado foi o sistema de estrelas, onde cada estabelecimento hoteleiro tinha a liberdade de se classificar, utilizando a tipologia e a quantidade de estrelas que o proprietário (ou rede) achava que se encaixava, era o sistema adotado pelo Embratur (Instituto Brasileiro de Turismo) em meados de 1990 (SERSON, 2000).

O segundo sistema de classificação utilizado foi o:

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

O qual foi elaborado e delimitado pela Associação Brasileira da Indústria Hoteleira (ABIH) por volta dos anos 2000. O manual de cadastramento e qualificação disponibilizado na época encontra-se nos anexos do presente estudo (Anexo A).

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

A metodologia de 1, 2, 3, 4 ou 5 estrelas adotado pelo Ministério do Turismo classifica exclusivamente as categorias de meios de hospedagem: hotel, resort, hotel fazenda, cama & café, hotel histórico, pousada e flat/apart-hotel, cujas definições foram citadas no capítulo 1 do presente estudo, precisamente no Quadro 2.

Com base nas informações supracitadas, elabora-se um quadro onde a visualização das mudanças acontecidas no decorrer dos anos fica facilitada:

Quadro 3 – Classificação Hoteleira

Ano	Órgão Responsável	Tipologia de Classificação
1990	Embratur	5 estrelas – ☆☆☆☆☆ 4 estrelas – ☆☆☆☆ 3 estrelas – ☆☆☆ 2 estrelas – ☆☆ 1 estrela – ☆
2000	ABIH	☆☆☆☆☆S – Super Luxo ☆☆☆☆☆ – Luxo ☆☆☆☆ – Superior ☆☆☆ – Turístico ☆☆ – Econômico ☆ – Simples
2010	Ministério do Turismo	Hotel – de 1 a 5 estrelas Resort – de 4 a 5 estrelas Hotel Fazenda – de 1 a 5 estrelas Cama & Café - de 1 a 4 estrelas Hotel Histórico – de 3 a 5 estrelas Pousada – de 1 a 5 estrelas Flat/Apart-Hotel – de 3 a 5 estrelas

Fonte: a autora, com embasamento em Serson, 2000; Duarte, 1996; e MTur, 2010.

Vale constar ainda, a metodologia de classificação dos empreendimentos hoteleiros da cidade de Fernando de Noronha, a qual utiliza-se de um método bastante peculiar, sendo desenvolvido para a classificação exclusiva das hospedarias domiciliares, que são definidas como:

“Meio de hospedagem de uso turístico, normalmente com atendimento familiar, incluindo no mínimo serviços de limpeza, troca de roupas de cama, banho e café da manhã ao turista, podendo servir, também, de moradia para a família dos proprietários do estabelecimento, com características, na sua grande maioria de aspectos arquitetônicos, instalações e equipamentos originalmente construídos para residência” (DECRETO DISTRITAL Nº 063/2013 – anexo B).

A classificação varia entre 1, 2 ou 3 golfinhos, que definem a qualidade do empreendimento, basicamente a mesma função das estrelas. O sistema de classificação também utiliza de uma matriz onde consta treze grupos de itens avaliativos (DECRETO DISTRITAL Nº 063/2013 – anexo B) :

- 1º Grupo – Posturas Legais e Documentação;
- 2º Grupo – Saúde, Higiene/Segurança;
- 3º Grupo – Atendimento e Relação com o Hóspede;
- 4º Grupo – Portarias e Recepção;
- 5º Grupo – Acesso e Circulações;
- 6º Grupo – Setor Habitacional;
- 7º Grupo – Alimentos e Bebidas;
- 8º Grupo – Áreas Sociais;
- 9º Grupo – Residência da Família;
- 10º Grupo – Áreas de Serviço;
- 11º Grupo – Gestão Socio-ambiental;
- 12º Grupo – Gestão de Qualidade;
- 13º Grupo – Acessibilidade.

Cada grupo apresenta uma série de itens que devem ser apresentados no empreendimento a ser avaliado, e da mesma maneira que a classificação adotada pelo SBClass, cada 'golfinho' exige uma quantia de itens mandatórios e eletivos. A matriz de classificação do sistema de Fernando de Noronha pode ser apreciado na íntegra no anexo C do presente trabalho.

Para conhecimento da quantidade de empreendimentos de hospedagem existentes no Brasil, segundo a Pesquisa de Serviços de Hospedagem realizada pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE, 2012), existem cerca de 7.479 empreendimentos de meio de hospedagem nas capitais e regiões metropolitanas do País. E no ano de 2014 até a data da pesquisa, existem 53 empreendimentos classificados em 1, 2, 3, 4 ou 5 estrelas devidamente regulamentados pelo MTur, com seus nomes disponibilizados na página da internet do SBClass.

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

Em 2014 aconteceu nos meses de junho e julho, a Copa do Mundo FIFA, que movimentou significativamente o turismo no Brasil. Ainda não foram divulgados números exatos de turistas no país durante o torneio, mas a Assessoria de Comunicação Social do Ministério do Turismo – Ascom/MTur (2014) divulgou os lucros da copa aos cofres do turismo:

“De acordo com balanço divulgado nesta sexta-feira pelo Banco Central, os visitantes internacionais deixaram no Brasil US\$1,406 bilhão, se somados os meses de junho completo e julho até o dia 23. O valor é 41,59% superior aos gastos feitos nos dois meses completos do ano passado (US\$ 993 milhões)”.

A partir dessa constatação, evidencia-se o grande fluxo de turistas no país durante o período do torneio, podendo ainda acrescentar uma ou duas semanas anteriores e posteriores ao mesmo. Verifica-se também a alta demanda por meios de hospedagem e a necessidade do bem-receber. Ainda segundo a Ascom/MTur (2014), 95% dos turistas estrangeiros no país pretende retornar, enquanto 61% estavam em sua primeira vez no Brasil.

Com essas afirmativas, espera-se resultado semelhante com os Jogos Olímpicos, previstos para os meses de junho e julho do ano de 2016.

### 2.1.1 A classificação hoteleira em Ponta Grossa

O município de Ponta Grossa, assim como todas as cidades do território nacional, também passou pelos três períodos da classificação hoteleira.

Como já citado anteriormente, a cidade possui 20 hotéis mencionados no inventário, o qual foi realizado no ano de 2010. Mas atualmente têm-se mais dois hotéis disponíveis para o turista.

Dos 22 hotéis que se tem conhecimento no município de Ponta Grossa, 10 deles estão devidamente regulamentados pelo sistema de Cadastro dos Prestadores de Serviços Turísticos – Cadastur (MTUR, 2014), que, possui por objetivo cadastrar empresas ou pessoas que prestam serviços turísticos, registrar os mesmos em seu site para facilitar para o turista no momento de verificar a confiabilidade do serviço. Porém, há um fato que se faz necessário ser constatado no presente estudo: o primeiro acesso ao site especificadamente para a elaboração do trabalho, ocorreu no dia 19 de maio de 2014, onde o mesmo citava 11 hotéis devidamente cadastrados; e seis dias mais tarde, em novo acesso para a verificação dos dados, notou-se a redução desse número para apenas 10 hotéis. Tem-se esse registro, da

seguinte maneira: o Cadastur é atualizado somente uma vez por ano, exatamente no dia 31 de dezembro, porém, no ano em vigor houve uma atualização pré-Copa do Mundo, para melhor atender ao turista.

Tratando-se da atual classificação hoteleira propriamente dita, a mesma é bastante impopular no município, pois alguns hotéis ainda se auto classificam com estrelas (método do ano de 1990, da Embratur), outros adotaram a classificação do ano de 2000, elaborado pela ABIH, mas nenhum deles está devidamente classificado no Sistema Brasileiro de Classificação dos Meios de Hospedagem, adotado no ano de 2010 pelo MTur, podendo esse dado ser facilmente verificado no site do SBClass<sup>1</sup>.

O fato de a cidade de Ponta Grossa não possuir nenhum estabelecimento de hospedagem regularmente classificado no SBClass pode ser prejudicial para o turismo na cidade e para o crescimento dos empreendimentos, visto que o município está se tornando um grande centro industrial, tendo destaque significativo no cenário estadual, e turistas podem utilizar das informações contidas no SBClass para escolher o meio de hospedagem, já que as estrelas identificam melhor a qualidade dos serviços prestados pelo empreendimento.

## 2.2 CARACTERÍSTICAS DA NOVA CLASSIFICAÇÃO HOTELEIRA SBCLASS

A nova classificação hoteleira, nomeada de Sistema Brasileiro de Classificação dos Meios de Hospedagem (SBClass), foi elaborada com parceria entre o Ministério do Turismo, Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia (Inmetro), a Sociedade Brasileira de Metrologia (SBM) e a sociedade civil, os quais a definem como:

“Instrumento reconhecido oficialmente para divulgar informações claras e objetivas sobre os meios de hospedagem, sendo importante mecanismo de comunicação com o mercado e o modo mais adequado para o consumidor escolher quais meios de hospedagem deseja utilizar” (MTUR, 2010, p. 3).

O SBClass entrou em vigor no ano de 2010 e se encontra ativo atualmente, possui sua adesão e adoção de maneira voluntária pelos meios de hospedagem, os

---

<sup>1</sup> <http://www.classificacao.turismo.gov.br/MTUR-classificacao/mtur-site/pesquisarClassificados>

quais devem atender a uma série de requisitos para que possa utilizar as estrelas como identificação (MTUR, 2010).

O SBClass está fundamentado basicamente em oito princípios que podem ser apreciados no Quadro 4:

Quadro 4 – Oito Princípios Fundamentais do SBClass

<b>1 – Legalidade</b>	Dispositivos legais e regulamentares a serem satisfatoriamente cumpridos.
<b>2 – Consistência</b>	Firmeza, coerência e adequação de ações e procedimentos.
<b>3 – Transparência</b>	Informações precisas, inequívocas e públicas.
<b>4 – Simplicidade</b>	Linguagem simples, inteligível e acessível a todos.
<b>5 – Agregação de Valor</b>	Ganhos progressivos de qualidade e competitividade.
<b>6 – Imparcialidade</b>	Decisões fundamentadas em avaliações objetivas e equânimes.
<b>7 – Melhoria contínua</b>	Identificação e solução de problemas de forma permanente.
<b>8 – Flexibilidade</b>	Crterios baseados na diversidade e peculiaridade do setor.

Fonte: Ministério do Turismo, 2010, adaptado pela autora.

Os oito princípios do SBClass dizem respeito a maneira que ele foi elaborado, para fácil compreensão do empreendimento contratante da classificação.

Acredita-se que os princípios citados são essenciais para o bom funcionamento do meio de hospedagem, não somente para a aplicação do SBClass, uma vez que cada item elencado trata de uma peculiaridade do setor de prestação de serviços, o qual deve ser seguido à risca, buscando sempre a satisfação e realização das expectativas, dos desejos e sonhos do hóspede/turista.

Atualmente, o SBClass utiliza da simbologia das estrelas para identificar as categorias dos tipos dos meios de hospedagem, os quais estão identificados e

definidos anteriormente no quadro 2 do capítulo 1 do presente estudo, sendo eles: hotel, resort, hotel fazenda, cama & café, hotel histórico, pousada e flat/apart-hotel.

Cada tipologia de meio de hospedagem é avaliada de uma forma, possuindo diferentes características avaliativas eliminatórias, portanto, as estrelas são aplicadas de maneira diferente para cada tipologia, como pode ser visto no quadro 3, nesse mesmo capítulo. O MTur (2010) justifica essa decisão: “um hotel 5 estrelas, é diferente de uma pousada 5 estrelas, por exemplo”, e então faz-se necessária a maneira adotada de classificação.

O SBClass (MTur, 2010, p. 10), para melhor classificar um meio de hospedagem, adota três grupos de requisitos, os quais são estritamente imprescindíveis para a adoção das estrelas:

- Infraestrutura: são os requisitos associados aos equipamentos e instalações do meio de hospedagem;
- Serviços: diz respeito aos requisitos de oferta e serviços prestados pelo empreendimento de hospedagem;
- Sustentabilidade: caracteriza os requisitos ligados à sustentabilidade, a melhor maneira ambientalmente correta de se descartar os resíduos, meios de reaproveitar e tratar a água da chuva, por exemplo.

Cada grupo de requisitos possui uma série de outros requisitos, os quais podem ser separados mandatórios (imprescindíveis à classificação) ou eletivos (de livre escolha do meio de hospedagem), e para que a classificação se concretize, é necessário que o meio de hospedagem cumpra 100% dos requisitos mandatórios e pelo menos 30% dos requisitos eletivos de cada grupo de requisitos.

Para que o meio de hospedagem consiga a classificação, ele precisa cumprir algumas etapas, para então conseguir suas estrelas. Primeiramente, o meio de hospedagem deve estar devidamente cadastrado no site do Cadastur. No mesmo site, ele encontra o formulário eletrônico de solicitação da Classificação; o meio de hospedagem deve preencher os documentos de Termo de Compromisso, Declaração do Fornecedor e a Autoavaliação, e então envia-los para o Órgão Oficial de Turismo da Unidade da Federação, da localidade em que o meio de hospedagem estiver inserido.

O Órgão Oficial de Turismo verifica a solicitação e a conformidade dos documentos enviados. Caso haja veracidade, o mesmo envia o comunicado de

abertura de processo pelo sistema Cadastur, ao meio de hospedagem e ao representante legal do Inmetro responsável no Órgão Oficial de Turismo. Caso não haja conformidade na documentação, o Órgão Oficial de Turismo reenvia os mesmos para o meio de hospedagem, o qual deve fazer as devidas correções e então novamente encaminhá-la ao órgão.

O representante do Inmetro emite a Guia de Recolhimento da União (GRU) onde estão inseridos os valores a serem pagos e envia ao meio de hospedagem. Após isso, o representante do Inmetro indica um avaliador e agenda a primeira avaliação do meio de hospedagem, porém a mesma somente ocorre quando o meio de hospedagem confirma o pagamento da GRU. O Avaliador realiza a inspeção do meio de hospedagem de acordo à autoavaliação, já enviada anteriormente ao órgão responsável, juntamente com os requisitos aplicáveis à classificação pretendida. Após isso, o representante do Inmetro informa o resultado, juntamente com as conformidades e não conformidades notadas, no registro preliminar.

Em até 15 dias contando da data da avaliação, o representante do Inmetro emite o relatório final ao meio de hospedagem, que contém o detalhamento das não conformidades, notificadas com ações corretivas. Nesse caso, acorda-se um prazo para o meio de hospedagem evidenciar as ações tomadas para a correção das não conformidades. Caso haja impossibilidade de ações corretivas, o processo é encerrado pelo representante do Inmetro e o meio de hospedagem é informado.

No caso de não haver não conformidades, ou que as mesmas sejam sanadas no prazo delimitado, o Ministério do Turismo verifica esse fato, e então emite o Certificado de Classificação e autoriza a utilização da marca da Classificação de Meios de Hospedagem.

A concessão da marca possui validade de 36 meses, tendo de ser feita uma nova avaliação após 18 meses, para a verificação de manutenção do atendimento aos requisitos já citados.

A manutenção da certificação do SBClass ocorre basicamente da mesma maneira que a requisição de classificação, tendo de refazer todos os passos. Caso o avaliador encontre alguma desconformidade em algum item do formulário, o empreendimento tem o prazo de 45 dias para corrigir o erro, após isso, o mesmo é permitido a continuar a usar a marca da classificação e as estrelas pelos próximos 18 meses. Caso as providências não sejam tomadas, o empreendimento perde a certificação, não podendo mais utilizar a marca, e caso ainda haja interesse em

manter a marca, o empreendimento deve tomar as medidas cabíveis e então solicitar nova classificação.

Com isso, nota-se a importância de manter-se sempre em alerta sobre os itens da matriz, se os mesmos ainda constam ou não o estabelecimento, se encontram-se em perfeito estado ou não, desta forma o empreendedor pode controlar e manter a sua classificação e continuar a usar a marca.

## **CAPÍTULO 3 – ESTUDO DE CASO: APLICAÇÃO DA MATRIZ DO SBCLASS NO HOTEL X**

O presente capítulo visa tratar da pesquisa propriamente dita, da maneira como a mesma foi planejada e elaborada, seu objeto de estudo, sua metodologia, seu problema de pesquisa.

### **3.1 A PESQUISA E SEU OBJETO DE ESTUDO**

O presente trabalho de conclusão de curso é elaborado acerca de um problema de pesquisa, que trata de um hotel específico do município de Ponta Grossa.

O objeto desse estudo é um hotel conceituado na cidade de Ponta Grossa, bastante conhecido e buscado, não somente para hospedagem, mas também por possuir uma ótima infraestrutura de restauração e eventos, o qual faz com que este seja um dos maiores complexos de eventos dentro da hotelaria pontagrossense.

Por questões éticas e a pedido do gerente geral do hotel supracitado, o mesmo não será identificado no decorrer do trabalho, o qual passará a ser nomeado como Hotel X a partir deste momento.

A problemática da pesquisa do presente trabalho é considerada: “De que forma o Hotel X está buscando se adequar à nova classificação hoteleira adotada pelo Sistema Brasileiro de Classificação dos Meios de Hospedagem do Ministério do Turismo?”.

Dessa forma, faz-se necessário a simulação da avaliação do SBClass para saber em que segmento da classificação de estrelas o mesmo se encaixa. A pesquisa e aplicação do questionário do SBClass aconteceram entre 25 de março de 2014 a 07 de abril de 2014, tendo o gerente geral e a chefe de recepção do Hotel X como suporte em algumas questões não facilmente identificáveis.

Primeiramente, vale ressaltar a tipologia do empreendimento de hospedagem, o qual se classifica como Hotel (Padrão), este pode ser classificado de 1 a 5 estrelas. Como já citado no capítulo anterior, são três os requisitos avaliados:

- Infraestrutura:

Está basicamente vinculado às instalações e equipamentos do empreendimento. Possui 36 itens avaliativos para áreas comuns, 74 itens destinados à avaliação das unidades habitacionais e 8 itens para alimentos e bebidas.

- Serviços:

Claramente trata dos serviços prestados pelo estabelecimento hoteleiro. Possui 63 itens avaliativos para todos os serviços prestados.

- Sustentabilidade:

Discorre sobre a necessidade de ações preventivas e corretivas a respeito da sustentabilidade e preservação do meio ambiente. Possui 14 itens avaliativos.

No total, são 195 itens avaliativos, separados em eletivos e mandatórios, certamente de acordo com cada estrela pretendida. Obrigatoriamente para a classificação, o empreendimento deve possuir 100% dos itens mandatórios e pelo menos 30% dos itens eletivos para cada conjunto de requisitos.

### 3.2 APLICAÇÃO DA MATRIZ SBCLASS NO HOTEL X– PRETENSÃO DE 4 ESTRELAS

Para que se possa ter os resultados de forma autêntica, simulada da real forma que seria feita por um avaliador credenciado do SBClass, deve-se ter uma pretensão de estrelas, e através de uma análise macroambiental do empreendimento hoteleiro selecionado, notou-se a potencialidade do Hotel X ser classificado com 4 estrelas. Com isso, os dados apresentados a seguir tratarão do questionário aplicado a empreendimentos que escolhem essa categoria. O mesmo pode ser apreciado na íntegra no anexo D do trabalho.

Com base nas informações do tópico anterior, separar-se-á os resultados obtidos em cada requisito do SBClass.

Para um empreendimento com pretensão de 4 estrelas, tem-se em:

- Infraestrutura: Áreas comuns: 24 itens mandatórios, 8 itens eletivos e 3 itens que não se aplicam à classificação de 4 estrelas e 1 item que somente se aplica para empreendimentos em litoral; Unidades habitacionais: 46 itens mandatórios, 12 itens eletivos e 16 itens que não se aplicam à classificação; Alimentos e Bebidas: 5 itens mandatórios, 2 itens eletivos e 1 item que não se aplica à classificação.

- Quadro 5 – Infraestrutura – Áreas Comuns – 4 estrelas

<b>ÁREAS COMUNS</b>	<b>MANDATÓRIO</b>	<b>ELETIVO</b>
	Aspecto externo compatível com a categoria	Jardim
Sinalização exterior clara e em bom estado de conservação	Espaço para leitura	
Área de estacionamento	Sala de reuniões com equipamentos	
Entrada de serviço independente	Salão para eventos	
Estado de conservação e manutenção das instalações e da construção em boas condições	Salão de Jogos	
Estado de conservação e manutenção dos equipamentos e do mobiliário em boas condições	Sauna seca ou a vapor	
Decoração e ambientação compatível com a categoria	Piscina	
Sistema de sinalização interno que permita fácil acesso e circulação por todo o estabelecimento em português e mais um idioma	Local e equipamento para passar roupa à disposição nas áreas comuns ou nas UH	
Empregados uniformizados e identificados		
Área ou local específico para o serviço de recepção		
Local para guarda de bagagens		
Carrinhos para transporte de bagagens		
Adaptador de tomada à disposição sob pedido		
Adaptador de tomada para padrões estrangeiros à disposição sob pedido		
Elevadores		
Equipamento telefônico nas áreas sociais para uso do hóspede		
Climatização (refrigeração / ventilação - natural ou forçada - / calefação) adequada nas áreas sociais fechadas		
Banheiros sociais, masculino e feminino, separados entre si, com ventilação natural ou forçada		
Jornais diários e revistas disponíveis nas partes comuns		
Sala para escritório virtual / <i>business center</i> , com equipamentos (com no mínimo computador e impressora)		
Sinalização água quente / fria nos lavatórios e chuveiros		
Sala de ginástica / musculação com equipamentos		
Gerador de Emergência com partida automática ou manual, com cobertura dos apartamentos e áreas sociais, para manutenção de todos os serviços essenciais		
Medidas de Segurança		

Fonte: a autora, síntese do questionário do SBClass (anexo D)

Dos itens citados acima, o Hotel X possui 22 itens mandatórios, destacados no quadro sublinhados de cinza, resultando em 91,66%, tendo ausência dos seguintes requisitos: 'adaptador de tomada para padrões estrangeiros à disposição sob pedido' e 'Gerador de Emergência com partida automática ou manual, com cobertura dos apartamentos e áreas sociais, para manutenção de todos os serviços essenciais', sendo este último, imprescindível para a classificação. Dos itens eletivos, o Hotel X possui 6 itens, resultantes em 75%, mais do dobro requisitado pelo SBClass, não possuindo apenas 2 itens, sendo eles: salão de Jogos e local e equipamento para passar roupa à disposição nas áreas comuns ou nas UH.

Por se tratar de um hotel de perfil corporativo, que atende várias indústrias multinacionais com unidades na cidade, acredita-se que o hotel receba turistas de negócios estrangeiros, fazendo-se necessário dispor de alguns adaptadores de

padrões diferentes do brasileiro. Já em relação aos itens eletivos, os itens que o hotel possui não são exatamente necessários para um hotel corporativo, uma vez que o turista de negócios não possui tempo livre para a realização de atividades como jogos, ou ainda tempo hábil para passar suas próprias roupas. Um fator que vale ressaltar, o Hotel X possui piscina, mas pelo fato de os hóspedes não a utilizarem, a mesma foi desativada.

Quadro 6 – Infraestrutura – Unidades Habitacionais – 4 estrelas

<b>U N I D A D E S  H A B I T A C I O N A I S</b>	<b>MANDATÓRIO</b>	<b>ELETIVO</b>
	Área útil da UH, exceto banheiro, com 15,00 m <sup>2</sup> (em no mínimo 90% das UH)	Colchões com dimensões superiores ao padrão nacional
Banheiros com 3,00m <sup>2</sup> (em no mínimo 90% das UH)	Minibar equipado em 100% das UH	
Decoração e ambientação compatível com a categoria	Dispositivo para regulação da intensidade da luz elétrica na UH	
Estado de conservação e manutenção das instalações e da construção em boas condições	Canais de TV a cabo pay per view em 100% das UH	
Estado de conservação e manutenção dos equipamentos e do mobiliário em boas condições	Dispositivos para reprodução de filmes (como por exemplo: DVD ou Blu-Ray) nas UH	
Portas duplas de comunicação entre UH conjugáveis (se existirem) ou sistema que só possibilite sua abertura, quando por iniciativa dos ocupantes de ambas as UH	Poltrona ou sofá em 100% das UH	
Tranca interna em 100% das UH	Papéis para anotações	
Armário, <i>closet</i> ou local específico para a guarda de roupas em 100% das UH	Roupão em 100% das UH	
Porta mala ou local apropriado para abrir a mala em 100% das UH	Chinelo em 100% das UH	
Saco para lavanderia	Espelho com lente de aumento em 100% das UH	
Berço para bebês a pedido	Extensão telefônica em 100% dos banheiros das UH	
Mesa de cabeceira para cada leito ou entre dois leitos em 100% das UH	Manual de serviços oferecidos no quarto em português e mais 2 idiomas	
Lâmpada de leitura junto às cabeceiras em 100% das UH		
Travesseiro e cobertor suplementar disponível na UH		
Roupa de cama, banho e colchoaria em bom estado de conservação		
Cesta de lixo em 100% dos quartos		
Espelho de corpo inteiro em 100% das UH		
Água potável disponível em 100% das UH		
Mini refrigerador em 100% das UH		
Copos em 100% das UH		
Climatização (refrigeração / calefação) adequada em 100% das UH		
Controle da temperatura de climatização pelo hóspede na UH		
Tomada em 100% das UH		
Ramais telefônicos em 100% das UH		
TV em 100% das UH		
Controle remoto de TV em 100% UH		
Canais de TV por assinatura em 100% das UH		
Uma mesa com cadeira em 100% das UH		
Mesa de trabalho, com cadeira, com iluminação própria e ponto de energia e telefone, possibilitando o uso de aparelhos eletrônicos pessoais		
Acesso à internet disponível nas UH		
Canetas, lápis ou lapiseiras e bloco de notas em 100% das UH		
Cortina ou persiana em 100% das UH		
Vedação opaca móvel (corta-luz) nas janelas em 100% das UH		
Sinalização água quente / fria nos lavatórios e chuveiros		
Água quente no chuveiro		
Água quente no lavatório		
Lavatório com bancada e espelho		
Bidê ou ducha manual em 100% das UH		
Sabonete e uma toalha de banho por hóspede		
Uma toalha de rosto por hóspede		
Tapete ou piso (toalha) em 100% dos banheiros		
Secador de cabelo à disposição sob pedido		
Suporte ou apoio para produtos de banho no <i>box</i>		
Cesta de lixo em 100% dos banheiros		
3 amenidades, no mínimo, em 100% das UH		
Manual de serviços oferecidos no quarto em português e mais 1 idioma		

Fonte: a autora, síntese do questionário do SBClass (anexo D)

Em relação às unidades habitacionais, conforme o quadro 6 apresentado, o Hotel X possui 46 itens mandatórios, equivalente a 100% dos itens citados pelo SBClass.

E em relação aos itens eletivos, o hotel possui apenas 3 itens, resultando em 25% dos itens, sendo eles: minibar equipado em 100% das UH's, papéis para anotações e canais de TV a cabo *pay per view* em 100% das UH's.

Observando os itens eletivos, nota-se que nem todos os itens realmente se fazem necessários em um hotel corporativo, pois dificilmente o hóspede vai ter tempo para assistir a um filme reproduzido por DVD ou Blu-Ray, por exemplo. Os outros itens, com certeza seriam um diferencial, mas não são extremamente necessários. A ausência deles talvez nem seja notada diretamente pelo hóspede.

Quadro 7 – Infraestrutura – Alimentos e Bebidas – 4 estrelas

<b>A &amp; B</b>	<b>MANDATÓRIO</b>	<b>ELETIVO</b>
	Bar	Cardápio com cozinha regional ou típica
	Restaurante com número de lugares correspondente a pelo menos 50% da capacidade máxima de hóspedes	Cardápio do restaurante em português e mais dois idiomas
	Restaurante com cozinha internacional	
	Cardápio do restaurante em português e mais um idioma	
	Facilidades para bebês (cadeiras altas no restaurante, facilidades para aquecimento de mamadeiras e comidas etc)	

Fonte: a autora, síntese do questionário do SBClass (anexo D)

Já em relação ao setor de Alimentos e Bebidas, o hotel possui 100% dos itens mandatórios, e 50% dos itens eletivos, não possuindo somente o cardápio do restaurante em português e mais dois idiomas.

- Serviços: 29 itens mandatórios, 16 itens eletivos e 18 itens que não se aplicam à classificação.

Quadro 8 – Serviços – 4 estrelas

<b>SERVIÇOS</b>	<b>MANDATÓRIO</b>	<b>ELETIVO</b>
	Serviço de recepção aberto por 24 horas com capacidade de atendimento em dois turnos com fluência em português e mais dois idiomas estrangeiros e, no terceiro turno, com fluência em português e mais um idioma estrangeiro	Serviço de <i>guest relation / concierge</i>
Serviço com capacidade de atendimento em cada turno, na portaria, em português e com conhecimento instrumental em mais um idioma estrangeiro	Serviços de telefonia em português e mais dois idiomas	
Serviços de mensageiro no período de 24 horas	Serviço de eventos (departamento especializado, pessoal dedicado)	
Serviço de manobrista	Disponibilização de guarda-chuvas a pedido	
Serviços de telefonia em português e mais um idioma	Serviço de abertura de cama	
Serviço de despertador	Disponibilização gratuita em 100% das UH de cesta de frutas e/ou outras cortesias especiais	
Serviço de cofre em 100% das UH	Serviço de lavanderia para o mesmo dia	
Serviço de atendimento médico de urgência	Serviço de <i>passadeira</i> (retorno em até 1h)	
Serviço de conexão à <i>internet</i> nas áreas sociais	<i>Sommelier</i>	
Serviço de facilidades de escritório virtual / <i>business center</i> (acesso à <i>internet</i> , obtenção de cópias, impressão de documentos)	Serviço de Banquetes	
Serviço de suporte - Tecnologia de Informação	Serviço de preparação de dietas especiais (vegetarianas, hipocalóricas, etc)	
Disponibilização de informações e folhetos turísticos	Serviços diferenciados para crianças no restaurante (cardápio, recreação, etc)	
Disponibilização de <i>kit</i> de costura a pedido	Facilidade para atendimento de fumantes	
Disponibilização de equipamento ou material para lustrar sapatos a pedido	Serviço de informação sobre a conta a UH	
Serviço de limpeza diária nas UH em uso	Serviço de entrega de jornal na UH	
Serviço de limpeza para as UH a pedido	Serviço de instrutor para sala de ginástica ou musculação	
Serviço de troca de roupas de cama diariamente		
Serviço de troca de roupas de banho diariamente		
Serviço “Não Perturbe” / “Arrumar o quarto”		
Serviço de lavanderia		
Serviço de <i>passadeira</i>		
Serviço de refeições leves e bebidas nas UH ( <i>room service</i> ) no período de 24 horas		
Serviço de café da manhã na UH		
Serviço de café da manhã		
Serviço de alimentação disponível para almoço e jantar		
Serviço ‘ <i>a la carte</i> ’ no restaurante		
Página na <i>internet</i> em português e mais um idioma		
Pagamento com cartão de crédito ou de débito		
Serviços acessórios (mínimo de 3) oferecidos em instalações no próprio hotel (por exemplo: salão de beleza, <i>baby-sitter</i> , venda de jornais e revistas, farmácia, loja de conveniência, locação de automóveis, reserva em espetáculos, agência de turismo, transporte especial, etc.) - no caso dos serviços acessórios serem terceirizados, monitorar e controlar a qualidade dos serviços oferecidos		

Fonte: a autora, síntese do questionário do SBClass (anexo D)

Se tratando dos serviços prestados pelo Hotel X, o mesmo preenche 25 dos requisitos, calculando 86,20% dos itens mandatórios, não possuindo os itens: ‘Serviço de cofre em 100% das UH’s’, ‘Serviço de atendimento médico de urgência’, ‘Disponibilização de equipamento ou material para lustrar sapatos a pedido’, Serviços acessórios (mínimo de 3) oferecidos em instalações no próprio hotel (por exemplo: salão de beleza, *baby-sitter*, venda de jornais e revistas, farmácia, loja de

conveniência, locação de automóveis, reserva em espetáculos, agência de turismo, transporte especial, etc.)’.

E quanto aos itens eletivos, de 16 itens, o hotel possui apenas 5, sendo 31,25% do total. São os requisitos: Serviço de eventos (departamento especializado, pessoal dedicado), Disponibilização de guarda-chuvas a pedido, Serviço de lavanderia para o mesmo dia, Serviço de passadeira (retorno em até 1h) e Facilidade para atendimento de fumantes.

Quanto ao ultimo item do quadro, da coluna mandatória, nota-se alguns serviços que podem ser disponibilizados pelo hotel, mas nem todos se fazem necessários, principalmente em um hotel corporativo, mas seria um diferencial ter serviços de aluguel de carros para hóspedes que não se hospedam com os seus veículos particulares, serviço de traslado pelo menos até o aeroporto mais próximo. Com certeza teria procura nesses serviços.

- Sustentabilidade: 7 itens mandatórios e 7 itens eletivos.

Quadro 9 – Sustentabilidade – 4 estrelas

	<b>MANDATÓRIO</b>	<b>ELETIVO</b>
<b>SBC</b> <b>CLASS</b> <b>4</b> <b>ESTRELAS</b>	Medidas permanentes para redução do consumo de energia elétrica	Medidas permanentes para valorizar a cultura local
	Medidas permanentes para redução do consumo de água	Medidas permanentes de apoio a atividades socioculturais
	Medidas permanentes para o gerenciamento dos resíduos sólidos, com foco na redução, reuso e reciclagem.	Medidas permanentes para geração de trabalho e renda, para a comunidade local
	Monitoramento das expectativas e impressões do hóspede em relação ao serviços ofertados, incluindo meios para pesquisar opiniões, reclamações e solucioná-las.	Medidas permanentes para promover produção associada ao turismo
	Programa de treinamento para empregados.	Medidas permanentes para minimizar a emissão de ruídos das instalações, maquinário e equipamentos, das atividades de lazer e entretenimento de modo a não perturbar o ambiente natural, o conforto dos hóspedes e a comunidade local
	Medidas permanentes de seleção de fornecedores (critérios ambientais, socioculturais e econômicos) para promover a sustentabilidade	Medidas permanentes para tratamento de efluentes
	Medidas permanentes de sensibilização para os hóspedes em relação à sustentabilidade	Medidas permanentes para minimizar a emissão de gases e odores provenientes de veículos, instalações e equipamentos

Fonte: a autora, síntese do questionário do SBClass (anexo D)

Ao se tratar da sustentabilidade, o Hotel X se mostra bastante interessado no assunto, pois possui 6 dos 7 requisitos mandatórios, em um total de 85,71%, enquanto os itens eletivos resultam em um total de 57,14%, não possuindo apenas 3 itens do questionário, que são eles: medidas permanentes para promover produção

associada ao turismo, medidas permanentes para tratamento de efluentes e medidas permanentes para minimizar a emissão de gases e odores provenientes de veículos, instalações e equipamentos.

No total, o Hotel X possui 104 itens mandatórios entre 111, resultando em 93,69% de itens, e 19 entre 45 itens eletivos, somando uma porcentagem de 42,22%. Com base nesses dados, evidencia-se que o hotel não pode ser classificado como 4 estrelas, por não possuir 100% dos itens mandatórios, mesmo possuindo mais itens eletivos do que os 30% obrigatórios para a classificação.

A partir desse resultado, surge a necessidade de encontrar a classificação por estrelas que o hotel se encaixa. Com isso, iniciar-se-á a aplicação do questionário para a pretensão de 3 estrelas.

### 3.3 APLICAÇÃO DA MATRIZ SBCLASS NO HOTEL X – PRETENSÃO DE 3 ESTRELAS

Como pode ser observado no tópico anterior, o Hotel X não alcança a classificação de 4 estrelas como pretendido. A partir disso, inicia-se a aplicação da matriz para 3 estrelas, como pode ser analisado a seguir.

Para um empreendimento com pretensão de 3 estrelas, tem-se em:

- Infraestrutura: Áreas comuns: 19 itens mandatórios, 9 itens eletivos e 8 itens que não se aplicam à classificação de 3 estrelas; Unidades habitacionais: 38 itens mandatórios, 11 itens eletivos e 19 itens que não se aplicam à classificação; Alimentos e Bebidas: 1 item mandatório, 3 itens eletivos e 4 itens que não se aplicam à classificação.

Quadro 10 – Infraestrutura – Áreas Comuns – 3 estrelas

<b>ÁREAS COMUNS</b>	<b>MANDATÓRIO</b>	<b>ELETIVO</b>
	Aspecto externo compatível com a categoria	Carrinhos para transporte de bagagens
Sinalização exterior clara e em bom estado de conservação	Adaptador de tomada à disposição sob pedido	
Área de estacionamento	Adaptador de tomada para padrões estrangeiros à disposição sob pedido	
Entrada de serviço independente	Sala para escritório virtual / <i>business center</i> , com equipamentos (com no mínimo computador e impressora)	
Estado de conservação e manutenção das instalações e da construção em boas condições	Sala de reuniões com equipamentos	
Estado de conservação e manutenção dos equipamentos e do mobiliário em boas condições	Salão para eventos	
Decoração e ambientação compatível com a categoria	Sala de ginástica / musculação com equipamentos	
Sistema de sinalização interno que permita fácil acesso e circulação por todo o estabelecimento em português e mais um idioma	Gerador de Emergência com partida automática ou manual, com cobertura dos apartamentos e áreas sociais, para manutenção de todos os serviços essenciais	
Empregados uniformizados e identificados	Local e equipamento para passar roupa à disposição nas áreas comuns ou nas UH	
Área ou local específico para o serviço de recepção		
Local para guarda de bagagens		
Elevadores		
Equipamento telefônico nas áreas sociais para uso do hóspede		
Climatização (refrigeração / ventilação - natural ou forçada - / calefação) adequada nas áreas sociais fechadas		
Banheiros sociais, masculino e feminino, separados entre si, com ventilação natural ou forçada		
Sala de estar com televisão ***		
Jornais diários e revistas disponíveis nas partes comuns		
Sinalização água quente / fria nos lavatórios e chuveiros		
Medidas de Segurança		

Fonte: a autora, síntese do questionário do SBClass (anexo D)

Dos itens supracitados, o Hotel X possui 18 itens, porém, é válido ressaltar que, o item “sala de estar com televisão” somente se aplica a hotéis que não possuam o equipamento em 100% das unidades habitacionais, o que não é o caso do objeto do presente estudo. Portanto, dos itens mandatórios da categoria, o hotel possui 100%.

O Hotel também possui 6 itens eletivos, resultando em 66% de itens eletivos, não possuindo apenas: “Local e equipamento para passar roupa à disposição nas áreas comuns ou nas UH”, “Gerador de Emergência com partida automática ou manual, com cobertura dos apartamentos e áreas sociais, para manutenção de todos os serviços essenciais” e “Adaptador de tomada para padrões estrangeiros à disposição sob pedido”. Como já dito anteriormente, adaptadores de tomadas em padrões estrangeiros seriam bastante úteis, enquanto gerador de energia é necessário em caso de falta de energia, pela distribuidora estadual.

Quadro 11 – Infraestrutura – Unidades Habitacionais – 3 estrelas

<b>U N I D A D E S H A B I T A C I O N A I S</b>	<b>MANDATÓRIO</b>	<b>ELETIVO</b>
		Área útil da UH, exceto banheiro, com 13,00 m <sup>2</sup> (em no mínimo 80% das UH)
	Banheiros com 3,00 m <sup>2</sup> (em no mínimo 80% das UH)	Berço para bebês a pedido
	Decoração e ambientação compatível com a categoria	Travesseiro e cobertor suplementar disponível na UH
	Estado de conservação e manutenção das instalações e da construção em boas condições	Água potável disponível em 100% das UH
	Estado de conservação e manutenção dos equipamentos e do mobiliário em boas condições	Minibar equipado em 100% das UH
	Portas duplas de comunicação entre UH conjugáveis (se existirem) ou sistema que só possibilite sua abertura, quando por iniciativa dos ocupantes de ambas as UH	Controle da temperatura de climatização pelo hóspede na UH
	Tranca interna em 100% das UH	Mesa de trabalho, com cadeira, com iluminação própria e ponto de energia e telefone, possibilitando o uso de aparelhos eletrônicos pessoais
	Armário, closet ou local específico para a guarda de roupas em 100% das UH	Vedação opaca móvel (corta-luz) nas janelas em 100% das UH
	Saco para lavanderia	Água quente no lavatório
	Mesa de cabeceira para cada leito ou entre dois leitos em 100% das UH	Secador de cabelo à disposição sob pedido
	Lâmpada de leitura junto às cabeceiras em 100% das UH	Manual de serviços oferecidos no quarto em português e mais 1 idioma
	Travesseiro e cobertor suplementar a pedido	
	Roupa de cama, banho e colchoaria em bom estado de conservação	
	Cesta de lixo em 100% dos quartos	
	Espelho de corpo inteiro em 100% das UH	
	Mini refrigerador em 100% das UH	
	Copos em 100% das UH	
	Climatização (refrigeração / ventilação forçada/ calefação) adequada em 100% das UH	
	Tomada em 100% das UH	
	Ramais telefônicos em 100% das UH	
	TV em 100% das UH	
	Controle remoto de TV em 100% UH	
	Canais de TV por assinatura em 100% das UH	
	Uma mesa com cadeira em 100% das UH	
	Acesso à internet disponível nas UH	
	Canetas, lápis ou lapiseiras e bloco de notas em 100% das UH	
	Cortina ou persiana em 100% das UH	
	Sinalização água quente / fria nos lavatórios e chuveiros	
	Água quente no chuveiro	
	Lavatório com bancada e espelho	
	Bidê ou ducha manual em 100% das UH	
	Sabonete e uma toalha de banho por hóspede	
	Uma toalha de rosto por hóspede	
	Tapete ou piso (toalha) em 100% dos banheiros	
	Suporte ou apoio para produtos de banho no box	
	Cesta de lixo em 100% dos banheiros	
	3 amenidades, no mínimo, em 100% das UH	
	Manual de serviços oferecidos no quarto em português	

Fonte: a autora, síntese do questionário do SBClass (anexo D)

Dos itens apresentados no quadro 11, o hotel possui 100% dos itens mandatórios e 100% dos itens eletivos.

Tendo em consideração que o maior foco da hotelaria está, além dos serviços prestados, nas unidades habitacionais, o presente tópico ter 100% dos itens

é de bastante relevância para o empreendimento, pois mostra que o mesmo se encontra preocupado com a maneira em que suas UH's se apresentam.

Quadro 12 – Infraestrutura – Alimentos e Bebidas – 3 estrelas

<b>A &amp; B</b>	<b>MANDATÓRIO</b>	<b>ELETIVO</b>
	Restaurante	Bar
		Cardápio do restaurante em português e mais um idioma
	Facilidades para bebês (cadeiras altas no restaurante, facilidades para aquecimento de mamadeiras e comidas etc)	

Fonte: a autora, síntese do questionário do SBClass (anexo D)

Em relação aos itens da categoria de alimentos e bebidas, o Hotel X também possui 100% dos itens mandatórios e eletivos. Em comparação com a classificação de 4 estrelas a matriz de Alimentos e Bebidas para 3 estrelas é bastante escassa, pois contém somente um item mandatório. Acredita-se que o item eletivo “Cardápio do restaurante em português e mais um idioma” poderia ser mandatório para a classificação de 3 estrelas.

- Serviços: 14 itens mandatórios, 16 itens eletivos e 33 itens que não se aplicam à classificação.

Quadro 13 – Serviços – 3 estrelas

<b>S E R V I Ç O S</b>	<b>MANDATÓRIO</b>	<b>ELETIVO</b>
	Serviço de recepção aberto por 18 horas e acessível por telefone durante 24 horas com capacidade de atendimento em cada turno (no mínimo), com fluência em português e mais um idioma estrangeiro	Serviços de mensageiro no período de 24 horas
	Serviço de mensageiro no período de 16 horas	Serviço de manobrista
	Serviço de despertador	Serviço de guarda dos valores dos hóspedes
	Serviço de conexão à <i>internet</i> nas áreas sociais	Serviço de cofre em 100% das UH
	Serviço de facilidades de escritório virtual / <i>business center</i> (acesso à <i>internet</i> , obtenção de cópias, impressão de documentos)	Serviço de atendimento médico de urgência
	Disponibilização de informações e folhetos turísticos	Serviço de suporte - Tecnologia de Informação
	Serviço de limpeza diária nas UH em uso	Disponibilização de guarda-chuvas a pedido
	Serviço de limpeza para as UH a pedido	Disponibilização de <i>kit</i> de costura a pedido
	Serviço de troca de roupas de cama em dias alternados	Disponibilização de equipamento ou material para lustrar sapatos a pedido
	Serviço de troca de roupas de banho diariamente	Serviço “Não Perturbe” / “Arrumar o quarto”
	Serviço de lavanderia	Serviço de lavanderia para o mesmo dia
	Serviço de café da manhã	Serviço de <i>passadeira</i>
	Página na <i>internet</i> em português	Serviço de refeições leves e bebidas nas UH ( <i>room service</i> ) no período de 12 horas
	Pagamento com cartão de crédito ou de débito	Serviço de alimentação disponível para almoço e jantar
		Facilidade para atendimento de fumantes
	Página na <i>internet</i> em português e mais um idioma	

Fonte: a autora, síntese do questionário do SBClass (anexo D)

Quanto aos serviços, o hotel possui 100% dos itens mandatórios e 75% dos itens eletivos, não possuindo apenas 4 itens: “Serviço de guarda dos valores dos hóspedes”, “Serviço de cofre em 100% das UH”, “Serviço de atendimento médico de urgência” e “Disponibilização de equipamento ou material para lustrar sapatos a pedido”. Vale ressaltar que , estes itens eletivos ausentes no empreendimento são exatamente os mesmos que não se fizeram presentes na categoria de 4 estrelas.

- Sustentabilidade: 5 itens mandatórios e 9 itens eletivos.

Quadro 14 – Sustentabilidade – 3 estrelas

<b>SUSTENTABILIDADE</b>	<b>MANDATÓRIO</b>	<b>ELETIVO</b>
	Medidas permanentes para redução do consumo de energia elétrica	Medidas permanentes de seleção de fornecedores (critérios ambientais, socioculturais e econômicos) para promover a sustentabilidade
	Medidas permanentes para redução do consumo de água	Medidas permanentes de sensibilização para os hóspedes em relação à sustentabilidade
	Medidas permanentes para o gerenciamento dos resíduos sólidos, com foco na redução, reuso e reciclagem.	Medidas permanentes para valorizar a cultura local
	Monitoramento das expectativas e impressões do hóspede em relação ao serviços ofertados, incluindo meios para pesquisar opiniões, reclamações e solucioná-las.	Medidas permanentes de apoio a atividades socioculturais
	Programa de treinamento para empregados	Medidas permanentes para geração de trabalho e renda, para a comunidade local
		Medidas permanentes para promover produção associada ao turismo
		Medidas permanentes para minimizar a emissão de ruídos das instalações, maquinário e equipamentos, das atividades de lazer e entretenimento de modo a não perturbar o ambiente natural, o conforto dos hóspedes e a comunidade local
		Medidas permanentes para tratamento de efluentes
		Medidas permanentes para minimizar a emissão de gases e odores provenientes de veículos, instalações e equipamentos

Fonte: a autora, síntese do questionário do SBClass (anexo D)

Quanto à sustentabilidade, o hotel possui 100% dos itens mandatórios e 55,5% dos itens eletivos. “Medidas permanentes para minimizar a emissão de gases e odores provenientes de veículos, instalações e equipamentos”, “Medidas permanentes para tratamento de efluentes”, “Medidas permanentes para promover produção associada ao turismo” e “Medidas permanentes de sensibilização para os hóspedes em relação à sustentabilidade” são itens que não se aplicam ao hotel.

A partir dos dados informados no presente tópico nota-se a real classificação do Hotel X, que, por possuir 100% dos itens mandatórios e 77,08% dos itens eletivos, se classifica com 3 estrelas, as quais poderiam ser aderidas de fato, caso haja interesse do hotel.

O Hotel X se classifica com 3 estrelas, mesmo possuindo alguns itens que o classificaria para 4 estrelas, portanto, pode-se dizer que se o hotel aderir as estrelas, o hóspede/turista pagaria pelo serviço 3 estrelas, mas receberia alguns serviços 4 estrelas, o que seria acima de suas expectativas e atingiria o fator 'sonho' muito utilizado quando se trata do turismo, pois muitas vezes quando se presta serviços na relação turismo/infraestruturas pode-se estar lidando diretamente com o sonho do turista, e qualquer falha pode afetar o mesmo drasticamente.

## **CAPÍTULO 4 – ANÁLISE: MATRIZ SBCLASS E RESULTADOS**

No presente capítulo apresentar-se-á análise sobre a matriz da classificação do SBClass juntamente com a entrevista realizada com o gerente geral do Hotel X acerca dos resultados apresentados anteriormente.

### **4.1 ENTREVISTA COM O GERENTE GERAL DO HOTEL X**

Como analisado no capítulo anterior, chega-se a conclusão que o Hotel X, objeto de estudo do presente trabalho, está classificado em 3 estrelas segundo a aplicação de seus serviços e infraestrutura na matriz do SBClass, e, a partir disso, recorre-se ao gerente geral do estabelecimento supracitado para se ter o conhecimento acerca da posição do hotel a respeito da classificação e das estrelas obtidas.

Para iniciar o questionamento, que encontra-se na íntegra no apêndice A, perguntou-se sobre a classificação do SBClass, se o hotel possui conhecimento da mesma, e a informação foi de que possivelmente alguns dos sub-gerentes da unidade conhecesse o antigo sistema de classificação por estrelas, mas a classificação atual, do SBClass, somente se teve conhecimento a partir desse trabalho.

Foi questionado também, sobre a importância da classificação e os benefícios que a mesma pode trazer ao empreendimento que a aplicasse, e a resposta obtida é de que a classificação por estrelas já foi importante, que atualmente já não tem mais importância devido a sites de viagem que apresentam a opinião pública como Booking.com, TripAdvisor, entre outros.

O gerente geral complementou ainda que ele não vê futuro para a classificação, a não ser que seja obrigatório ao empreendimento. Visto que o hotel que esta sendo estudado tem perfil corporativo e pertence a uma rede hoteleira, o gerente acredita que o mesmo não seja tão beneficiado pela classificação quanto um hotel independente ou em área turística possa ser.

Ao ser questionado sobre qual classificação o gerente acredita que o hotel se encaixa, a resposta foi 4 estrelas, que, no entanto, foi a primeira aplicação da matriz do SBClass. Porém o hotel não possui interesse na adesão das estrelas,

tanto pelo entrave financeiro quanto por ser parte de uma rede conforme citado anteriormente, o que impede que a unidade tome algumas decisões por si só.

Ao ser questionado sobre a melhoria na demanda do empreendimento caso este fosse classificado, obteve-se uma resposta positiva, porém o gerente geral complementou que faria o mesmo efeito se tivesse qualquer outra certificação, e talvez aumentasse a demanda também no setor de eventos e restauração, mas que sem dúvida nenhuma o setor de hospedagem seria o principal beneficiado. O gerente também afirmou que o hotel não tem intenção nenhuma em ser 5 estrelas, devido ao número de transformações necessárias para esta classificação.

E por último, levantou-se a seguinte questão: “Você concorda com a constatação ‘vender serviços uma estrela abaixo do que realmente é para melhor surpreender o hóspede’?” A resposta obtida foi de que o mesmo não havia pensado sobre isso ainda, mas vendo por essa ótica seria importante, pois, como o presente estudo mostra, o Hotel X pode ser classificado com três estrelas, mas também possui alguns serviços que são mandatórios somente na classificação de quatro estrelas, portanto, o hóspede pode ter a expectativa de um serviço de três estrelas e receber um serviço superior em alguns aspectos.

O gerente geral ainda ressaltou que no turismo e na hotelaria se trabalha com os sonhos das pessoas e por isso se deve ter muito cuidado ao prestar os serviços requisitados, então a constatação questionada é bastante válida.

Com base nas respostas do gerente, faz-se o questionamento de como um hotel do porte do Hotel X, sendo considerado um dos maiores e melhores da cidade, não conhecia a nova classificação hoteleira, em vigor desde o ano de 2010. Pode-se considerar que o SBClass não seja tão difundido quanto deveria ser, ou que talvez seu foco seja os hotéis que atendem ao turista de lazer, esquecendo-se dos hotéis com foco em outras segmentações do turismo.

Outra questão que se levanta é o fato de o gerente acreditar que o SBClass seja importante mas não irá aderi-lo, já que não se trata da questão financeira, que o mesmo alegou não ser de alto custo para a aplicação das estrelas. Pode ser que o fato de o hotel ser uma unidade de uma rede hoteleira impeça a decisão do mesmo em relação à classificação, mas por outro lado, existem os sites de viagens que contém opinião pública a respeito de empreendimentos turísticos que interfiram na decisão do turista mais do que a classificação. Com isso, concorda-se com a opinião

do gerente geral, que se a classificação do SBClass não se tornar obrigatória a todos os hotéis, pode ser que a mesma venha a ser extinta, por baixa adesão.

Ainda se tem o fator sobre a matriz de 3 e 4 estrelas, onde nota-se que a maioria dos itens requisitados na matriz para 4 estrelas, se fazem desnecessários para a classificação de um hotel com foco no público de perfil corporativo, onde os hóspedes/turistas utilizam do hotel basicamente como uma segunda residência, visto que utilizam das instalações somente para descanso, alimentação, necessidades fisiológicas e até mesmo para trabalho.

E também trata-se dos sonhos dos turistas, e se questiona se turista de negócios também possuem sonhos, o que evidencia que sim, pois o sonho não está relacionado somente com o desejo de conhecer lugares novos e diferentes, mas o sonho pode estar relacionado somente com ter as expectativas de atendimento recebidas, ser surpreendido com pequenos detalhes, atendimento encantador ou até mesmo um bom dia no idioma natal.

#### 4.2 ANÁLISE DA MATRIZ DO SBCLASS

Como já foi relatado anteriormente, a matriz do SBClass é separada por 3 grupos de itens avaliativos, os quais podem ser aplicados para 1, 2, 3, 4, ou 5 estrelas. Os itens selecionados para a classificação de 3 ou 4 estrelas, que são a base fundamental do presente trabalho, são basicamente os mesmos, diferenciando somente de itens mandatórios a itens eletivos.

Dentre os itens selecionados para ambas as categorias, têm-se itens que na visão da autora se fazem desnecessários, como, por exemplo, a solicitação de local e equipamento para passar roupa à disposição nas áreas comuns ou nas UH's, pois geralmente um hotel no padrão mínimo de 3 estrelas possui governança/lavanderia que presta esse tipo de serviço, tornando essa requisição dispensável. Nesse quesito, vale ainda recordar-se que o hotel é considerado um hotel corporativo, e o hóspede pode não ter o tempo hábil para passar suas próprias roupas.

Também se acredita que a aplicação de dispositivos para reprodução de filmes, como DVD ou Blu-Ray é dispensável, uma vez que o hotel não se trata de um hotel de lazer, e sim para a demanda de negócios, o item poderia ser aplicado somente para diferenciar a segmentação do hotel.

A utilização dos serviços acessórios mandatórios para a classificação de 4 estrelas também se faz desnecessária, exatamente pela demanda do hotel X ser de negócios, uma vez que seu público é relevantemente maioria masculino (cerca de 85%, de acordo com o gerente geral), não há necessidade de se ter um serviço de salão de beleza ou baby-sitter por exemplo. Mas seria interessante a inclusão de serviços como farmácia, conveniência, agências de turismo receptivo, e outros serviços que prestem atenção especialmente ao turista de negócios como traslado até o aeroporto mais próximo e alugueis de carros, visando também a demanda que esses serviços geraria, pois se não houver demanda, não há necessidade dos mesmos.

Acredita-se que se a matriz como um todo do SBClass fosse um pouco mais objetiva em relação à segmentação do hotel que avalia, vários itens poderiam ser repensados, uma vez que, no caso do hotel X, que é um hotel corporativo, se apresentam vários requisitos que são dispensáveis, pois não teria muita utilidade ou procura por parte dos hóspedes, gerando um prejuízo ao hotel em muitas vezes.

Sugere-se que se seja elaborada uma matriz de classificação específica para cada segmentação hoteleira, o que faria com que os hotéis fossem avaliados de forma diferenciada, visando a maior qualidade do serviço prestado ao turista.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente trabalho refere-se sobre a hotelaria de Ponta Grossa, bem como a qualificação dos meios de hospedagem, os quais podem ser avaliados pela classificação de estrelas, atualmente organizada pelo SBClass do Ministério do Turismo.

No presente trabalho podem-se observar as tipologias de classificação hoteleira que já atuaram no Brasil, bem como a classificação alternativa do distrito de Fernando de Noronha, os quais existem para mensurar a qualificação do serviço prestado pelo meio de hospedagem. Pode-se observar também os detalhes da matriz de classificação do SBClass, principalmente nas classificações de 3 e 4 estrelas.

No decorrer do trabalho, verificou-se que a hotelaria de Ponta Grossa não está totalmente cadastrada no Cadastur, e que nenhum dos hotéis estão devidamente classificados pelos SBClass. Notou-se ainda a baixa adesão pela classificação não somente no município estudado, mas em todo o país.

Pode-se verificar também, que o Hotel X, objeto de estudo do presente trabalho, está classificado em 3 estrelas, e não em 4 como se esperava que fosse, mas vale ressaltar que o mesmo preenche 100% dos requisitos da matriz para 3 estrelas, mas também possui vários serviços que são mandatórios somente para 4 estrelas, o que faz que ele supere as 3 estrelas, surpreendendo o hóspede e atingindo os sonhos.

Ainda conclui-se que sites de viagem que contenham a opinião pública podem ser levados em consideração mais que a própria classificação por estrelas, sendo este, talvez, o motivo pela baixa adesão da mesma.

Em relação à entrevista realizada com o Gerente Geral do Hotel X, conclui-se que, se nem as pessoas do próprio meio não possuem conhecimento sobre a classificação do SBClass, as pessoas leigas provavelmente não conhecerão. Isso faz com que se acredite que uma maior divulgação do sistema dentro da hotelaria no Brasil poderia, sem dúvidas, aumentar a adesão das estrelas.

Acredita-se que se fosse elaborada uma matriz específica para cada segmentação hoteleira, a adesão poderia ser maior, pois faria com que os hotéis

fossem avaliados de maneira diferenciada, visando a maior qualidade dos serviços prestados ao turista, e conseqüentemente uma maior classificação do hotel.

## REFERENCIAS

ANDRADE, J. V. **Turismo: Fundamentos e dimensões**. 8. Ed. São Paulo: Ática, 2000.

ANSARAH, M. G. (org.). **Turismo: Como aprender, como ensinar**, 2. São Paulo: Senac, 2001.

ASSESSORIA DE COMUNICAÇÃO SOCIAL DO MINISTÉRIO DO TURISMO.

**Copa: estrangeiros deixaram US\$1,4 bilhão no país**, 2014. Disponível em: <[http://www.turismo.gov.br/turismo/noticias/todas\\_noticias/20140725\\_3.html](http://www.turismo.gov.br/turismo/noticias/todas_noticias/20140725_3.html)> Acesso em 02 de agosto de 2014.

ASSOCIAÇÃO DOS MUNICÍPIOS DOS CAMPOS GERAIS, 2014. Disponível em: <<http://www.amcg.com.br/>> Acesso em 12 de abril de 2014.

BARRETTO, M. **Manual de iniciação ao estudo do turismo**. 9. ed. Campinas: Papirus, 2000.

BENI, M. C. **Análise Estrutural do Turismo**. 13. ed. São Paulo: Senac, 2008.

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

DIÁRIO DOS CAMPOS. **Campos Gerais e os objetivos de desenvolvimento do milênio**: Terra de Riquezas. Ponta Grossa: Diário dos Campos, 2011.

DIÁRIO DOS CAMPOS. **Campos Gerais**: Terra de Riquezas. Ponta Grossa: Diário dos Campos, 2010.

DIÁRIO DOS CAMPOS. **Terra de Riquezas – meio ambiente e sustentabilidade**: anuário socioeconômico dos Campos Gerais. Ponta Grossa: Diário dos Campos, 2013.

DIÁRIO DOS CAMPOS. **Terra de Riquezas**: anuário socioeconômico dos Campos Gerais. Ponta Grossa: Diário dos Campos, 2012.

DUARTE, V. V. **Administração de sistemas hoteleiros**: Conceitos básicos. São Paulo: Senac, 1996.

FUNDAÇÃO MUNICIPAL DE TURISMO - PREFEITURA MUNICIPAL DE PONTA GROSSA, 2014. Disponível em: <<http://www.pontagrossa.pr.gov.br/funtur>> Acesso em 02 de agosto de 2014.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. **Pesquisa de Serviços de Meios de Hospedagem: 2011** - Municípios das Capitais, Regiões Metropolitanas das Capitais e Regiões Integradas de Desenvolvimento. Rio de Janeiro, 2012.

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

MINISTÉRIO DO TURISMO, Anuário Estatístico de Turismo – Ano base: 2012, 2013.

MINISTÉRIO DO TURISMO. **Cadastro dos Prestadores de Serviços Turísticos:** município de Ponta Grossa, 2014. Disponível em  
<<http://www.cadastur.turismo.gov.br/cadastur/PesquisarEmpresas.mtur>> Acesso em 19 de maio de 2014 e 25 de maio de 2014.

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

MINISTÉRIO DO TURISMO. **Estudos da Competitividade do Turismo Brasileiro,** 2007. Disponível em:  
<[http://www.turismo.gov.br/export/sites/default/turismo/o\\_ministerio/publicacoes/downloads\\_publicacoes/SERVIXOS\\_DE\\_TURISMO\\_NO\\_BRASIL\\_AGxNCIAS\\_E\\_OPERADORAS.pdf](http://www.turismo.gov.br/export/sites/default/turismo/o_ministerio/publicacoes/downloads_publicacoes/SERVIXOS_DE_TURISMO_NO_BRASIL_AGxNCIAS_E_OPERADORAS.pdf)> Acesso em 04 de abril de 2014.

MINISTÉRIO DO TURISMO. **Glossário do Turismo.** Disponível em  
<[http://www.dadosefatos.turismo.gov.br/dadosefatos/espaco\\_academico/glossario/](http://www.dadosefatos.turismo.gov.br/dadosefatos/espaco_academico/glossario/)> Acesso em 13 de abril de 2014.

MINISTÉRIO DO TURISMO. **Inventário da Oferta Turística:** município de Ponta Grossa, 2010. Disponível em <  
<http://www.inventario.turismo.gov.br/invtur/viewReport?file=B1ConsolidadoVisitante.jasper&PARAM1=19905&PARAM2=473>> Acesso em 25 de abril de 2014.

MINISTÉRIO DO TURISMO. **Segmentação do Turismo: Marcos Conceituais,** 2006. Disponível em:  
<[http://www.turismo.gov.br/export/sites/default/turismo/o\\_ministerio/publicacoes/downloads\\_publicacoes/Marcos\\_Conceituais.pdf](http://www.turismo.gov.br/export/sites/default/turismo/o_ministerio/publicacoes/downloads_publicacoes/Marcos_Conceituais.pdf)> Acesso em 02 de abril de 2014.

MOESCH, M. **A produção do saber turístico.** São Paulo: Contexto, 2000.

PONTA GROSSA CONVENTION & VISITORS BUREAU, 2014. Disponível em:  
<[http://pontagrossacvb.com.br/cvb/?page\\_id=799](http://pontagrossacvb.com.br/cvb/?page_id=799)> Acesso em 02 de agosto de 2014.

SECRETARIA DE TURISMO DO ESTADO DO PARANÁ. **Mapa das Regiões Turísticas do Paraná.** 2008. Disponível em: <  
<http://minutolidado.com.br/mapas/mapa-do-parana/#>> Acesso em 25 de abril de 2014.

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

## **Anexo A – Cadastramento de Hotéis – Ano 2000**

**Anexo B - Decreto Distrital Nº 063/2013 – Fernando de  
Noronha**

**Anexo C – Matriz de Classificação de Meios de  
Hospedagem – Fernando de Noronha**

**Anexo D – Matriz de Classificação de Meios de  
Hospedagem – SBClass**

## **Apêndice A – Entrevista aplicada ao Gerente Geral**

### Entrevista Gerente Geral – Hotel X

1. O hotel conhece a matriz do Sistema Brasileiro de Classificação dos Meios de Hospedagem?
2. O Senhor acredita que a classificação do meio de hospedagem por estrelas é importante?
3. Quais são os benefícios que um empreendimento regularmente classificado possui?
4. Em qual categoria de estrela o senhor acredita que o hotel se encaixa?
5. O hotel tem interesse em aderir ao sistema de classificação por estrelas?
6. Quais são as dificuldades que o hotel possui para aderir ao SBClass?
7. O senhor acredita que se o hotel fosse regularmente classificado pelo SBClass teria mais procura por parte do público? Se sim, somente o setor de hospedagem teria maior procura ou outro setor também seria beneficiado?
8. O senhor acredita que seus concorrentes estão buscando se adequar e aderir ao SBClass?
9. Qual a classificação segundo o SBClass o senhor acredita que o hotel se classifique?
10. O hotel tem interesse em algum dia ser considerado 5 estrelas? O que falta para isso?
11. O que o senhor acha do valor para a verificação de acompanhamento do SBClass (R\$1.677,28 para 4 ou 5 estrelas)?
12. O senhor acredita que sites como Booking.com, Decolar.com, TripAdvisor, entre outros, influenciam na escolha do hotel mais que a classificação por estrelas?
13. O senhor concorda com a constatação “Vender serviços uma estrela abaixo do que realmente é para melhor surpreender o hóspede”?