

UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO  
CENTRO DE TECNOLOGIA E GEOCIÊNCIA  
DEPARTAMENTO DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO  
CURSO DE GRADUAÇÃO

A norma ISO 9000:2000 e o Sistema de Classificação Hoteleiro da  
EMBRATUR: uma análise comparativa

Amanda Gaspar Santos  
Orientadora: Prof. Dr<sup>a</sup> Gisele Cristina Sena da Silva

RECIFE, MARÇO/2005

Amanda Gaspar Santos

A norma ISO 9000:2000 e o Sistema de Classificação Hoteleiro da  
EMBRATUR: uma análise comparativa

Trabalho de Conclusão de Curso  
apresentada ao Departamento de  
Engenharia de Produção da  
Universidade Federal de Pernambuco  
como requisito para o curso de  
graduação em Engenharia de  
Produção

Orientadora: Prof. Dr<sup>a</sup> Gisele Cristina Sena da Silva

MARÇO/2005

S237n Santos, Amanda Gaspar.  
A norma ISO 9000:2000 e o sistema de classificação hoteleiro da  
EMBRATUR: uma análise comparativa / Amanda Gaspar Santos, 2005.  
63 f.: il.

Orientadora: Profa. Dra. Gisele Cristina Sena da Silva.  
Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação) – Universidade Federal de  
Pernambuco. CTG. Departamento de Engenharia de Produção. Recife, 2005.  
Inclui referências.

1. Engenharia de produção. 2. ISO 90001:2000. 3. EMBRATUR. 4. ABIH.  
5. Sistema Nacional de Certificação Hoteleira I. Silva, Gisele Cristina Sena da  
(Orientadora). II. Título.

UFPE

658.5 CDD (22. ed.)

BCTG

## AGRADECIMENTOS

Aos meus pais, por sempre me incentivar à dedicação aos estudos e proporcionar meios para sua realização.

À Ariane e Adriana, minhas irmãs, pela amizade eterna.

À Thiago Samico pela compreensão e disposição para ajudar-me no que fosse preciso, além de seu companheirismo e amizade.

À todos os professores que contribuírem ao longo da minha vida estudantil para a minha formação.

À professora Gisele Sena pelo apoio, estímulo, orientação e paciência.

À Universidade Federal de Pernambuco, principalmente ao departamento de Engenharia de Produção, pela estrutura e ensinamentos.

À todos os meus amigos, pela compreensão e apoio nas horas de angústia e alegria nos momentos de descontração.

À todos que de alguma forma contribuíram para a realização desse trabalho.

## APRESENTAÇÃO

A Engenharia de Produção abrange um vasto campo de atuação, pode atuar em empresas tanto voltada para a produção de bens como prestadoras de serviço. Segundo a própria Abepro (Associação Brasileira de Engenharia de Produção) o engenheiro de produção tem como área específica de conhecimento os métodos gerenciais, a implantação de sistemas informatizados para a gerência de empresas, o uso de métodos para melhoria da eficiência das empresas e a utilização de sistemas de controle dos processos da empresa.

O setor hoteleiro se enquadra no ramo de empresas prestadoras de serviço. Pertence a um mercado em crescimento, que incorpora por sua vez as indústrias hoteleiras. Os meios de hospedem, em favor ao crescimento do mercado vem necessitando cada vez mais de uma preocupação com a qualidade dos seus serviços e atendimento das necessidades e superação das expectativas dos clientes para se manterem competitivas no mercado.

O Engenheiro de Produção possui dentre suas especializações a área de Qualidade, mais especificamente, considerando esse trabalho, a área de Gestão da Qualidade e Normalização e Certificação para a Qualidade. Característica essa que possibilita ao estudante concluinte do curso de Graduação em Engenharia de Produção, abordar em seu Trabalho de Conclusão de Curso o tema em questão.

No final do curso comecei a trabalhar em uma rede hoteleira de Pernambuco, rede esta que possui um de seus hotéis classificados pela EMBRATUR na categoria 5★. Foi percebido então, que apesar de classificado já a mais de 3 (três) anos, possui um sistema de gestão da qualidade deficiente. Associando o trabalho no hotel às aulas assistidas durante o curso de graduação, foi percebida uma necessidade de melhoria no conceito de qualidade e sistema de gestão da qualidade entendido pela empresa. O que impulsionou à um estudo mais detalhado sobre os requisitos do Sistema de Classificação Hoteleiro proposto pela EMBRATUR.

A idéia de comparar o sistema de classificação hoteleiro com a NBR ISO 9001:2000 veio a partir de suas características. Sendo um certificado que aborda os conceitos e necessidades para implantação e manutenção de um sistema de gestão da qualidade, características essas que em alguns detalhes senti falta no hotel em que trabalho.

Para sustentar esse trabalho, foram necessárias pesquisas em livros, Internet, orientações com a professora e pesquisa em hotéis. A abordagem do tema e assuntos correlatos foi escolhida de forma a propiciar um melhor entendimento sobre o assunto em questão. A princípio é apresentado as características da prestação de serviço, área que engloba o turismo e conseqüentemente a hotelaria, apresentados na seqüência. Como o que está sendo

questionado dentro desse mercado é a qualidade, seus conceitos são apresentados logo em seguida, assim como o sistema de gestão da qualidade e a normalização. Por fim é realizado o estudo comparativo e apresentada as conclusões relativas ao trabalho.

## RESUMO

No cenário econômico atual, o setor turístico está em evidência. Com o crescimento do número de empresas do setor, cresce também o número de competidores, fazendo com que seja necessário, para estas empresas, melhorar sua eficiência através de alternativas que diferenciem seus serviços. Desta forma, o estabelecimento de sistemas de gerenciamento bem organizados pode subsidiar as operações em turismo na melhoria de sua competitividade.

Diante deste fato, esta monografia procura identificar e relacionar os requisitos exigidos pela norma ISO 9001:2000 e as exigências do Sistema Nacional de Classificação Hoteleira proposto pela EMBRATUR (Instituto Brasileiro de Turismo) e ABIH (Associação Brasileira da Indústria Hoteleira) a fim de auxiliar as empresas do setor hoteleiro a não só categorizar e qualificar os meios de hospedagem de acordo com as condições de conforto, comodidade, serviços e atendimento oferecido, mas também identificar critérios de excelência da Gestão da Qualidade em seus processos.

Inicialmente é apresentado um breve esclarecimento sobre algumas características do setor turístico, prestação de serviço, conceitos de qualidade e SGQ, entidades envolvidas e características dos sistemas de classificação a serem considerados por este trabalho. Além disso, seguindo as apresentações teóricas, será apresentado a análise objetiva desse estudo.

Após a fundamentação teórica, é desenvolvido o estudo comparativo entre os requisitos da Norma ISO 9001:2000 com os itens que compõe Sistema Nacional de Certificação Hoteleiro.

Os resultado obtidos e as considerações finais são apresentadas e analisados no capítulo final desta monografia.

Espera-se com esse trabalho contribuir como referencial teórico sobre o assunto e como indicativo das ações a serem tomadas no que diz respeito à consideração do Certificado Nacional de Classificação Hoteleira e como único meio de avaliação, referencia e parâmetro para que turistas e agencias de viagem escolham os hotéis.

# SUMÁRIO

Lista de Figuras	
Lista de Tabelas	
1. Introdução	1
1.1. Problemática	1
1.2. Justificativa	1
1.3. Objetivos	2
1.3.1. Objetivo Geral	2
1.3.2. Objetivo Específico	2
1.4. Estrutura do Trabalho	3
2. Fundamentação Teórica	4
2.1. Prestação de Serviço	4
2.2. Atividade do Turismo	6
2.2.1. Turismo no Brasil	7
2.2.2. Serviços Hoteleiros	9
2.2.3. A hotelaria no Brasil	11
2.3. Qualidade	12
2.3.1. Sistema de Gestão da Qualidade	14
2.3.1. Qualidade em serviços e hotelaria	16
2.4. Normalização e ISO 9001	17
2.4.1. A série de Normas ISO 9000:2000	18
2.5. Resumo do Capítulo	20
3. Estudo Comparativo entre a ABIH e ISO 9000	22
3.1. Sistema Nacional de Classificação Hoteleira	22
3.1.1. A EMBRATUR e a ABIH	22
3.1.2. Sistema de Classificação	22
3.1.2.1. O antigo sistema de classificação da EMBRATUR	23
3.1.2.2. O antigo sistema de classificação da ABIH	24
3.1.2.3. O atual sistema de classificação hoteleiro	25
3.2. Análise comparativa entre a NBR ISO 9001:2000 e o sistema de	

classificação da EMBRATUR?ABIH	28
3.2.1. Seção 4- Sistema de Gestão da Qualidade	29
3.2.2. Seção 5 – Responsabilidade da Direção	30
3.2.3. Seção 6 – Gestão de Recursos	31
3.2.4. Seção 7-Realização do Produto	32
3.2.5. Seção 8-Medição, Análise e Melhoria	32
3.3. Resumo do Capítulo	33
4. Conclusão	34
4.1. Limitações do trabalho e recomendações para trabalhos futuros	35
Bibliografia	37
ANEXOS	

## LISTA DE FIGURAS

FIGURA 2.1. Entradas de Turistas no Brasil	8
FIGURA 2.2. Fases da evolução da Qualidade	14
FIGURA 2.3. Componentes do Hotel	16
FIGURA 3.1. Hotéis Classificados	26
FIGURA 3.2. Modelo do Sistema de Gestão da Qualidade	29

## **LISTA DE TABELAS**

TABELA 2.1. Relação entre bens e serviços	5
TABELA 2.2. Turismo Receptivo Internacional 2003	9
TABELA 2.3. Nacionalidade dos Hóspedes	8
TABELA 2.4. Etapas do Movimento da Qualidade	13

## **1. INTRODUÇÃO**

Neste capítulo serão abordados os principais aspectos deste trabalho, através de em breve introdução do assunto e da importância do tema em que se baseia esta pesquisa. Também são apresentados os objetivos gerais e específicos, a justificativa do trabalho e a estrutura da monografia.

### **1.1. Problemática**

Verificamos que atualmente, a classificação de hospedagem normalizada pelo Instituto Brasileiro de Turismo – EMBRATUR e Associação Brasileira de Indústria Hoteleira – ABIH não discrimina requisitos considerados necessários por muitos autores, para garantia da qualidade como elemento de análise para enquadrar determinado estabelecimento em uma categoria.

A não indicação de requisitos que associem a o classificação de hospedagem com critérios relacionados à Gestão da Qualidade faz com que não se valorize distintamente os empresários que dedicam esforços e recurso financeiros para a garantia da qualidade de seus serviços, levando em consideração principalmente quantidades de serviços oferecidos e estrutura física. Ou seja, a certificação pela EMBRATUR/ABIH não difere hotéis com maior preocupação e envolvimento com a qualidade e um Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ).

A inexistência de indicadores de SGQ não permite ao consumidor exercer seu poder de decisão na hora da escolha e optar por um determinado hotel que acima de tudo garanta a preocupação com a qualidade de seus serviços oferecidos, independente do foco principal no mercado.

### **1.2. Justificativa**

O turismo tem se mostrado um forte aliado no crescimento da economia brasileira. Nas últimas décadas, houve um acréscimo no setor, gerando o crescimento das receitas para todos os envolvidos, favorecendo investimentos, além de permitir o aumento da oferta de emprego nas áreas envolvidas.

Em pesquisas feitas pela EMBRATUR sobre o turismo internacional, verificou-se que cerca de 79% das viagens hoje em dia são motivadas por lazer ou negócio. Em função

desses dados, inclui-se a atividade hoteleira em um mercado competitivo e, para que as empresas se mantenham firmes nesse mercado precisam oferecer serviços de qualidade, atendendo as expectativas dos clientes.

A qualidade tem sido um ponto bastante crucial na competitividade do mercado hoteleiro. Atualmente a tendência é oferecer cada vez mais serviços com qualidade, a fim de satisfazer seus clientes, que estão se tornando cada vez mais exigentes. Devido à internacionalização crescente do turismo e a diferença entre as exigências e expectativas dos clientes, é vantajoso para a rede hoteleira passar a considerar um sistema de qualidade internacionalmente conhecido.

Muitos autores da área de qualidade, consideram a necessidade de implantação de um Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) nas empresas, para que tenham uma garantia da qualidade de produtos ou serviços. Os requisitos exigidos pelo Sistema Nacional de Certificação Hoteleiro não apresentam características suficientes para garantir a implantação de tal sistema. A própria EMBRATUR define como objetivo do sistema de classificação categorizar e qualificar os meios de hospedagem de acordo com as condições de conforto, comodidade, serviços e atendimento oferecido. É em função dessas características que esse trabalho propõe a utilização de um certificado que garanta a implantação de um SGQ.

A série de normas ISO 9000:2000 vem com este intuito, pois tem por objetivo a busca da excelência e melhoria contínua da qualidade, proporcionando as empresas condições de assegurar a qualidade de seus produtos e serviços.

### **1.3. Objetivos**

Serão apresentados a seguir, o objetivo geral e os objetivos específicos deste trabalho

#### **1.3.1. Objetivo Geral**

Estabelecer um comparativo entre dois sistemas de classificação a partir de seus requisitos.

#### **1.3.2. Objetivo Específico**

São objetivos específicos deste trabalho:

- Esclarecer conceitos e características da prestação de serviço, qualidade e Sistema de Gestão da Qualidade;
- Apresentar um histórico sobre a evolução do turismo e hotelaria;
- Demonstrar a evolução das exigências do sistema de classificação nacional dos meios de hospedagem
- Esclarecer as vantagens e objetivos dos sistemas de classificação a serem analisados
- Identificar sua importância e representatividade no mercado nacional e internacional

#### **1.4. Estrutura do Trabalho**

Este trabalho está estruturado em 4 capítulos: Introdução, Fundamentação Teórica, Estudo Comparativo Entre o Sistema de Classificação Hoteleiro e a ISO 9001:2000 e Conclusão.

No capítulo 2, Fundamentação Teórica, trata das características envolvidas pela prestação de serviço e qualidade, bem como um acompanhamento histórico de desenvolvimento e importância do turismo e da hotelaria.

O capítulo 3, apresenta o estudo desta monografia, esclarecendo características da norma ISO 9001:2000 e os critérios exigidos pela matriz e manual de classificação da EMBRATUR/ABIH (Ver Anexos).

No capítulo 4, é encontrada a conclusão do trabalho, com base nas análises efetuadas nos capítulos anteriores, apresentando sugestões para trabalhos futuros.

## **2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA**

Aqui serão expostos esclarecimentos sobre o que consiste o sistema hoteleiro, bem o que é proposto em dois certificados de Sistema de Gestão da Qualidade a série ISO 9000:2000 e o certificado da ABIH, que irão fundamentar esta monografia.

### **2.1. Prestação de Serviço**

Uma empresa pode assumir duas funções básicas: produção de bens tangíveis e produção de bens intangíveis. Apesar de facilmente ser encontrado empresa que possuem um misto destas funções, a empresa que trata de produção de bens tangíveis é caracterizada basicamente pela transformação de matéria-prima em produto acabado; enquanto a empresa voltada para produção de bens intangíveis, ou seja, a prestação de serviço, caracteriza-se basicamente pelo fornecimento de conhecimento ou operação.

Para Slack (1997) Geralmente os serviços são intangíveis já que o cliente não pode tocá-lo, mesmo que esteja vendo ou sentindo os resultados do mesmo, conseqüentemente são intransportáveis. O autor caracteriza serviços também quanto a sua simultaneidade e ao grau de contato com o consumidor. O serviço é freqüentemente produzido simultaneamente com o seu consumo e implica no contato entre o consumidor e o fornecedor.

Para Paladini (1995) serviços referem-se a bens intangíveis, representados por ações desenvolvidas por terceiros em atendimento a solicitações específicas de atividades a executar. Paladini (2004) resume as principais características de serviços em: serem intangíveis, não podem ser “possuídos”, não há estoques, prevalece o ser humano com agente produtivo, sua meta operacional é a flexibilidade, enfatiza muito o valor percebido pelo usuário, depende do efeito sistêmico de novos serviços, considera-se fundamental avaliar a complexidade, a oportunidade, a conveniência e a abrangência do serviço oferecido. Esses itens tendem a ter valores estratégicos para as organizações.

Oliveira (2004) fala sobre os momentos da verdade, situações em que o cliente entra em contato com algum aspecto da organização e obtém uma impressão de seus serviços. A percepção do cliente ao interagir com o ambiente físico, processos e procedimentos de uma organização formará sua opinião final sobre a transação comercial e fará que se decida se a experiência é ou não satisfatória. Por esse motivo, deve-se buscar constantemente a

perfeição nos momentos da verdade, fazendo da qualidade em serviços uma responsabilidade de toda a organização, pois o cliente é a força propulsora da empresa.

Segundo Moreira (2001) um serviço é prestado, e a prestação desse serviço implica em uma ação, embora meios físicos possam estar presentes para facilitar ou justificar o serviço. O autor explica que pode se compreender bens e serviços como partes de um conjunto que se apresenta com maior ou menor predominância.

Segundo Slack (1997), o processo de produção utiliza uma série de recursos que, após serem transformados, resultam em bens e serviços. O resultado do processo de transformação apresenta características distintas. Porém, da mesma forma que os produtos, a prestação de serviço quando prestados aos clientes exige planejamento, organização e controle. Existem, alguns pontos de diferença entre produtos e serviços, os quais devem ser observados para o desenvolvimento de um processo produtivo eficiente e eficaz, conforme está representado na tabela 2.1.

**Tabela 2.1. – Relação entre bens e serviços**

<b>Características</b>	<b>Produtos</b>	<b>Serviços</b>
Tangibilidade	Tangíveis	Intangíveis
Estocabilidade	Estocáveis	Não estocáveis
Transportabilidade	Transportáveis	Não transportáveis
Simultaneidade	Produção antecipada	Produzido simultaneamente
Contato com o consumidor	Baixo nível de contato	Alto nível de contato
Qualidade	Baseada no próprio bem	Baseada na produção e no resultado

Fonte: Slack (1997 p.40))

As diferenças apresentadas realçam alguns pontos importantes para a implantação de um serviço de qualidade. Devido à sua natureza, o serviço apresenta uma grande interação entre as pessoas, tanto clientes quanto funcionários, uma vez que a avaliação do serviço ocorre não apenas com a finalização do processo mas também no seu processo produtivo, no qual muitas vezes o cliente poderá atuar e até alterar o procedimento. A avaliação da qualidade em serviço é realizada de forma contínua e em todo o processo, uma vez que existe uma grande dificuldade na determinação dos pontos críticos a serem inspecionados e avaliados a fim de que sejam eliminados os defeitos ao longo da produção.

Portanto, a garantia da qualidade na prestação de serviço é fornecida de uma forma antecipada, já que o serviço é produzido e consumido ao mesmo tempo, não existindo assim, uma forma de inspecioná-lo antes. A avaliação da qualidade dos serviços é realizada de forma subjetiva, de acordo com o grau de satisfação do cliente, o que envolve, muitas vezes itens não mensuráveis (Slack, 1997).

Caracterizada como empresa prestadora de serviço, as características dos meios de hospedagem bem como sua importância, serão apresentadas na seqüência. Porém a princípio será visto uma análise do setor turístico, setor esse que compõe a atividade hoteleira.

## **2.2. Atividade do Turismo**

Trigo (1999) Considera o turismo uma atividade ligada unicamente ao lazer, que surgiu a partir de meados do século XIX, como consequência do desenvolvimento tecnológico iniciado pela Revolução Industrial, devido a formação da burguesia comercial e industrial disposta a viajar. Outro fator contribuinte para o turismo foram as conquistas obtidas pelos trabalhadores, como melhorias salariais e férias remuneradas, proporcionando tempo livre inclusive para o desenvolvimento de atividades de lazer, onde se insere o turismo.

Segundo a ABIH (Associação Brasileira de Indústria Hoteleira) o turismo teve origem no século XIX, quando o inglês Thomas Cook, em 1841, organizou uma viagem de um dia partindo de Lancaster para Loughborug, reunindo 570 pessoas que iam participar de um congresso antiálcool e cobrou pelos seus serviços.

Este simples fato criou o Turismo e o primeiro profissional de serviços de viagem. Cook ficou tão entusiasmado que se transformou em empresário, montando uma empresa para desenvolver um sistema de funções e serviços para viajantes que existe até hoje - as agências de viagem. Surgiu logo depois a figura ou a função do guia de turismo.

O desenvolvimento da aviação comercial também deu nova dimensão ao Turismo. Surgem os vôos *charters* (fretados) e as transportadoras aéreas passaram a exercer um papel fundamental no desenvolvimento turístico.

Hoje, países como a Suíça, Itália, Estados Unidos, Espanha, Inglaterra e México em especial investem fortemente na formação de recursos humanos na área, pois Turismo só

funciona com especialização. Afinal o progresso econômico criou necessidades de conhecer, saber e ter status, logo de viajar.

A indústria do turismo é, atualmente, o setor da economia produtiva que mais se expande em todo o mundo. Somente em 1998, a indústria de viagens e lazer, segundo a Organização Mundial de Turismo – OMT, movimentou, em todo o mundo, mais de 635 milhões de pessoas, universo que injetou na economia uma cifra superior a US\$ 439 bilhões.

Essa mais do que expressiva movimentação financeira, resultante da contínua expansão da atividade turística ao longo desta década, vem possibilitando aos setores público e privado desenvolver novos produtos, destinados a atender aos anseios e às necessidades dos diferentes segmentos que conformam o mercado consumidor. Em virtude da multiplicação de nichos específicos de mercado, a indústria do turismo vem sendo submetida, no entanto, a exigências inúmeras comprovando cada vez mais a necessidade de atendimento das expectativas dos clientes. (EMBRATUR, 2004)

Levando em consideração que o foco desse trabalho são os meios de hospedagem brasileiros, logo o turismo no Brasil, será apresentado na seqüência sua evolução e importância para a economia brasileira.

### 2.2.1. Turismo no Brasil

Desde 1973, a Embratur - Instituto Brasileiro do Turismo divulga informações, compiladas em diversos setores da atividade turística no Brasil, em seu Anuário Estatístico. A edição de número 31 (ano de 2004) traz dados de 2003 referentes ao fluxo de entrada de turistas estrangeiros, abrangendo país de residência permanente por portão de entrada, via de acesso e mês; informações sobre as características desses visitantes, bem como dados sobre a movimentação de desembarques nacionais e internacionais de passageiros em aeroportos. A publicação traz ainda dados sobre o cadastro de equipamentos e prestadores de serviços turísticos e a evolução dos resultados econômicos do turismo no Brasil e no mundo. (EMBRATUR, 2004).

A figura 2.1 demonstra uma relação entre a quantidade de turistas que entraram no Brasil desde 1970 á 2003. Percebe-se a partir dela desde então, um elevado crescimento da busca do Brasil por turistas estrangeiros.

## ENTRADA DE TURISTAS NO BRASIL - 1970/2003

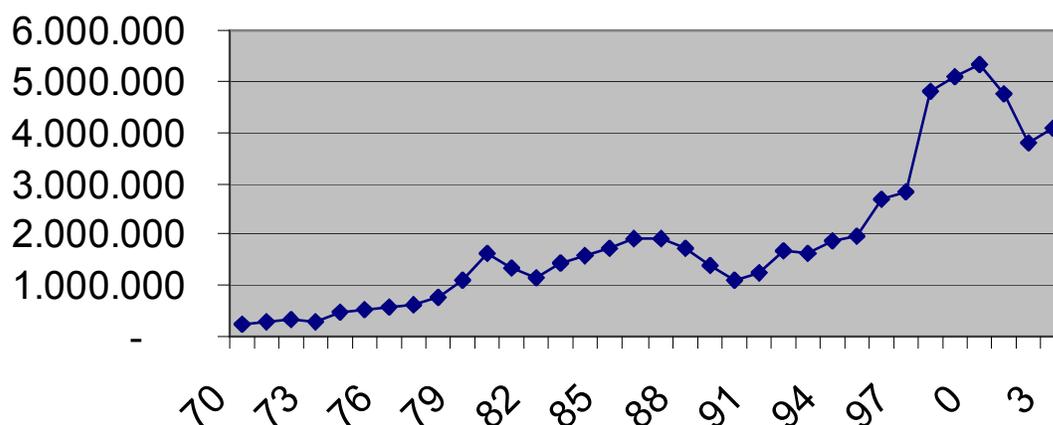


Figura 2.1. Entrada de Turistas no Brasil

Fonte: EMBRATUR (2004)

O turismo receptivo internacional é caracterizado pela entrada de estrangeiros no Brasil, independente do roteiro de viagem. A tabela 2.2 apresenta algumas características das viagens desses turistas. Percebe-se nela uma grande procura das viagens por lazer e hotéis como meios de alojamento. É verificado também que a viagem tem atendido plenamente os objetivos e caracterizada por uma nova visita ao Brasil.

Por fim é representado na tabela 2.3 a origem, nacionalidade, dos viajantes, encontrando um índice de 75,3% de hóspedes nacionais.

**Tabela 2.3. Nacionalidade dos Hóspedes**

Nacionalidade dos hóspedes - 2002

Origem	
Brasileiros	75,30%
Estrangeiros	24,70%

Fonte: EMBRATUR (2004)

**Tabela 2.2. Turismo Receptivo Internacional 2003**

PESQUISA SOBRE O TURISMO RECEPTIVO INTERNACIONAL - 2003  
 CARACTERÍSTICA DA VIAGEM

Motivo da viagem (%)		Nível de satisfação com a viagem (%)	
Lazer	53,9	Superou	31,7
Negócios/Congressos/Convenções	26	Atendeu plenamente	56,5
Visitar familiares/ amigos	17,1	Atendeu em parte	9,6
Tratamento de Saúde	0,5	Decepcionou	2,2
Estudo/ensino/pesquisa	1,1		
Religião / peregrinação	0,5	Intenção de voltar ao Brasil (%)	
Outros	0,9	Pretendiam voltar ao Brasil	97,2
		Não pretendiam voltar ao Brasil	2,8
Tipo de alojamento utilizado (%)		O que influenciou a decisão da visita (%)	
Hotel	63,7	Informação de amigos	61,9
Casa de amigos / Parentes	24	Internet	13,4
Apartamento / Casa alugada	5,1	Folders / guias impressos	11,8
Apartamento / Casa própria	5,4	Televisão	7,2
Camping	0,6	Revista	3,9
Outros locais	1,2	Jornal	1,5
		Outros meios de comunicação	0,3
Frequência da visita ao Brasil (%)			
Não era a primeira vez	67,1		
Era a primeira vez	32,9		

Fonte: EMBRATUR (2004)

### 2.2.2. Serviços Hoteleiros

Não se sabe ao certo quando e como surgiu a atividade de hotelaria. Muitos crêem que surgiu basicamente da necessidade dos viajantes em procurar abrigo e alimentação. De acordo Cláudio e Gonçalves(1998), o primeiro registro sobre a criação de um espaço destinado especificamente à hospedagem vem de alguns séculos antes da era cristã, quando na Grécia Antiga, no santuário de Olímpia, eram realizados os jogos olímpicos. Para esses eventos foram construídos o estádio e o pódio, onde se homenageava os vencedores e se localizava a chama olímpica. Mais tarde, foram acrescentados os balneários e uma hospedagem, com cerca de 10 mil metros quadrados, com o objetivo de abrigar os visitantes. Essa hospedaria teria sido o primeiro hotel que se tem notícia.

A evolução da hotelaria sofreu grande influência dos gregos e romanos, devido ao fato de terem sido pioneiros na construção de estradas proporcionando viagens.

Com a queda do Império Romano houve um declínio na utilização das estradas devido a falta de segurança, prejudicando as pousadas. Assim, a hospedagem passou a ser oferecida pelos monastérios e outras instituições religiosas, sendo mais seguras e confiáveis.

Inicialmente informal essa atividade passou a ser mais organizada, com a construção de quartos e refeitórios separados e monges dedicados ao atendimento dos viajantes. Posteriormente foram construídos prédios próximos aos mosteiros destinados exclusivamente a esse fim, dando origem às pousadas.

No século XII, as viagens na Europa voltaram a se tornar mais seguras, e logo hospedarias se estabeleceram ao longo das estradas. Aos poucos diversos países implantavam leis e normas para regulamentar a atividade hoteleira, especialmente França e Inglaterra.

A França passou a dispor de leis regulamentadoras dos estabelecimentos e serviços hoteleiros no ano de 1254 e Inglaterra em 1446. No ano de 1514, os hoteleiros de Londres foram reconhecidos legalmente, passando de hotelers (hospedeiros) para innholders (hoteleiros). Em 1589, se teve notícia do primeiro guia de viagem, onde eram definidos os diferentes tipos de acomodações disponíveis para viajantes a negócio ou passeio.

Com as mudanças ocorridas, principalmente nos meios de transportes alguns hotéis não conseguiram acompanhá-las, acarretando em seu fechamento, como também houve o surgimento de muitos outros.

No final do século XIX surgiram os hotéis de grande luxo, como os famosos Savoy, Ritz, Claridge, entre outros, acompanhando as tendências dos trens e navios de passageiro da época.

Desde então, o turismo tem se tornado fator de desenvolvimento da economia local, proporcionando maiores incentivos e preocupação dos órgãos e pessoas envolvidas na área e, conseqüentemente, o surgimento de diversos meios de hospedagem, capazes de atender diversos níveis sociais e exigências dos clientes.

A hotelaria possui algumas características que são comuns ao setor de prestação de serviços. Podemos destacar os seguintes como as mais importantes.

1. Intangibilidade: a hospedagem é intangível em aspectos como ambiência da decoração, o oferecimento de um clima de hospitalidade, na assistência recebida, entre outros. Essa

intangibilidade pe complementada pelo fornecimento de produtos tangíveis como os móveis, lençóis, travesseiros, etc.

2. Impossibilidade de fazer estoque (perecibilidade): o consumo do serviço de hospedagem é simultâneo a sua produção. É impossível estocar. Terminada uma noite, o hotel não pode mais faturar uma diária eliminando a possibilidade de gerar receita.
3. Produção e consumo fisicamente juntos: os serviços de hospedagem são criados e entregues na hora. Há uma interação entre o hospede e o fornecedor do serviço. O consumidor está presente no momento em que o serviço é processado.
4. Influências externas: a hotelaria é muito afetada por influências externas, tais como, o desempenho do sistema de turismo onde está inserida, cenários socioeconômicos, mudanças em tecnologia, regulamentações governamentais, alteração nos preços dos insumos, disponibilidade de mão de obra, etc.

### 2.2.3 A hotelaria no Brasil

A história da hotelaria brasileira inicia-se ainda no período colonial, quando os viajantes hospedavam-se nas fazendas, conventos, casarões das cidades e, principalmente, em ranchos que existiam à beira das estradas.

Entretanto, foi com a chegada da corte portuguesa ao Rio de Janeiro e a conseqüente abertura dos portos que os proprietários das hospedarias, tavernas e casas de pensão passaram a utilizar a denominação de hotel, com a única intenção de elevar o conceito da casa, independentemente da quantidade de quartos e do padrão dos serviços oferecido.

O primeiro hotel, de classe internacional, foi instalado no Rio de Janeiro em 1816, sendo de propriedade do francês Louis Pharoux. A partir de então, surgiram pequenos hotéis, que incorporavam características de hotéis europeus em seus serviços e instalações. Somente após a Segunda Guerra Mundial, com as grandes transformações tecnológicas e o desenvolvimento industrial crescente, a hotelaria brasileira passou a se aperfeiçoar e criar conceitos próprios, diferenciando as diversas categorias de estabelecimentos e criando regras e normas que direcionassem suas atividades.

Em 1966 foi criada a EMBRATUR e, junto com ela o Fundo Geral de Turismo (FUNGETUR). A partir daí, a hotelaria brasileira conheceu uma nova fase, sobretudo no segmento de hotéis de luxo. No início da década de 70, com a vinda das cadeias internacionais, a hotelaria passou a ser desenvolvida com base mais profissional, buscando

atender as necessidades dos seus clientes potenciais. A vinda dessas cadeias hoteleiras para o Brasil coincidiu com uma fase de disponibilidade de financiamento de longo prazo e incentivos fiscais para a construção de hotéis. Foi nesta época que foram construídos os primeiros grandes hotéis no país, sobretudo nas cidades onde havia um misto de negócio e turismo como Rio de Janeiro e Salvador.

Em virtude de todo o desenvolvimento do turismo, conseqüentemente da hotelaria, o crescimento do mercado e competitividade, faz-se necessário a consideração da qualidade. Para melhor entendimento a seção seguinte trará alguns conceitos.

### 2.3. Qualidade

Para Juran (1992) a qualidade tem múltiplos significados, sendo que o uso da palavra é dominado por dois significados:

1. A qualidade consiste nas características de um produto e dessa forma proporciona a satisfação em relação ao produto
2. A qualidade é a ausência de falhas.

O organismo ISO define em suas normas, qualidade como um conjunto de propriedade e características de um produto, processo ou serviço que lhe fornecem a capacidade de satisfazer as necessidades explícitas ou implícitas.

Paladini (2004) enfatiza que qualquer que seja a definição proposta para a qualidade, espera-se que ela não contrarie a noção intuitiva que se tem sobre ela, isto é, o que já se sabe a respeito do assunto; como a questão qualidade faz parte do dia-a-dia das pessoas, não se pode identificar e delimitar seu significado com precisão.

“Qualidade é a condição necessária de aptidão para o fim a que se destina”(EOQC – Organização Européia de Controle da Qualidade in Paladini, 2004).

“Qualidade é adequação ao uso” (Juran e Gryna in Paladini, 2004).

“Qualidade é o grau de ajuste de um produto à demanda que pretende satisfazer” (Jenkins in Paladini, 2004).

Segundo Miguel (2001) somente, há poucas décadas o conceito de qualidade passou formalmente para a função de gerenciamento. Em sua forma original era somente relacionada as funções de inspeção, mas hoje é vista com essencial para o sucesso de um produto. Dentro das empresas, a qualidade agora incorpora não somente aspectos de inspeção dos produtos, mas funções que vão desde engenharia até marketing.

O mesmo autor ainda comenta sobre o desenvolvimento histórico, dividindo-o em quatro fases distintas: inspeção, controle estatístico da qualidade, qualidade assegurada (ou garantia da qualidade) e gestão da qualidade. Pode se ver resumidamente as características dessa etapa na tabela 2.4. extraída do trabalho de Garvin.

**Tabela 2.4. – Etapas do Movimento da Qualidade**

Identificação das características	Etapas do movimento da qualidade			
	Inspeção	Controle da Qualidade	Qualidade Assegurada	Gerenciamento da qualidade
Preocupação básica – visão da qualidade	Verificação de um problema a ser resolvido	Controle de um problema a ser resolvido	Coordenação de um problema a ser resolvido, mas enfrentando proativamente	Impacto estratégico como uma oportunidade de concorrência
Ênfase	Uniformidade do produto	Uniformidade no produto com menos inspeção	Toda a cadeia de produção desde o projeto até as vendas	As necessidades de mercado e consumidor
Métodos	Instrumentos de medição	Instrumentos e técnicas estatísticas	Programas e sistemas	Planejamento estratégico, estabelecimento de objetivos
Papel dos profissionais da qualidade	Inspeção, classificação e avaliação	Solução de problemas e a aplicação de métodos estatísticos	Mensuração e planejamento da qualidade	Estabelecimento de objetivos, educação, e treinamento
Responsável pela qualidade	Departamento de inspeção	Departamento de controle da qualidade	Todos os departamentos, embora a alta gerência só se envolva periféricamente	Todos na empresa, com a alta gerência exercendo forte liderança
Orientação e abordagem	“inspeciona” a qualidade	“controla” a qualidade	“constrói” a qualidade	“gerencia” a qualidade

Fonte : Miguel (2001 p.40)

Para Oliveira (2004) essa evolução deu-se em três grandes fases: era da inspeção, era do controle estatístico e era da qualidade total.

Na era da inspeção, os principais responsáveis pela inspeção eram os próprios “artesãos”. Nessa época o foco principal estava na detecção de eventuais defeitos de fabricação, sem haver metodologia preestabelecida (Oliveira, 2004).

Na era do controle estatístico, a inspeção passou a ser controlada a partir de técnicas estatísticas, até mesmo porque começou a haver uma inviabilidade da inspeção produto a produto devido o crescimento da demanda. No início dessa era, o enfoque também recaía

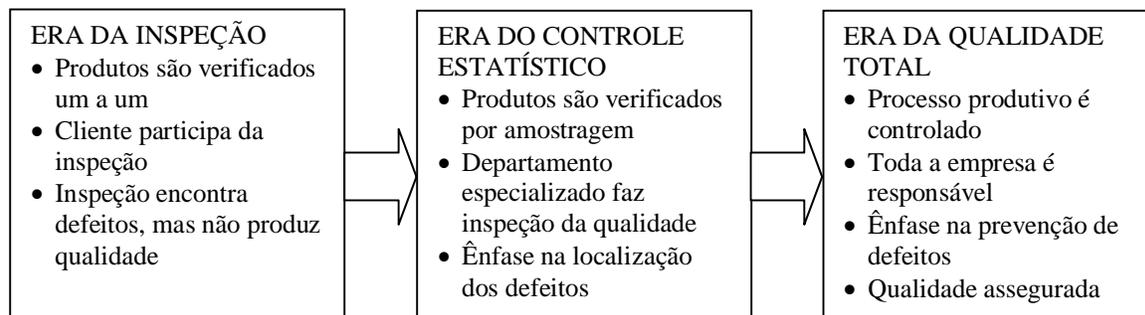


Figura 2.2. – Fases da Evolução da Qualidade

Fonte : Oliveira (2004 p 04)

sobre o produto, porém, com o passar do tempo, foi de deslocando para o controle de processo de produção, possibilitando o surgimento das condições necessárias para o início da era da qualidade total. (Oliveira, 2004).

Na era da qualidade total a ênfase passa a ser o cliente. A principal característica dessa era é que “toda a empresa passa a ser responsável pela garantia da qualidade dos produtos e serviços”.(Oliveira, 2004).

Independente de sua evolução e quantas partes distintas foram percebidas e caracterizadas, existe atualmente um certo consenso e direcionamento do que se entende como qualidade.

Independente de sua definição a qualidade dever ser percebida, principalmente por quem vai usufruí-la, e necessita de comprometimento de quem vai prestá-la. Assim a empresa que se propõe a oferecer qualidade no que faz, deve conhecer as atitudes e preferências básicas de cada cliente, ou grupo de clientes, e dever ter como foco principal as necessidades e expectativas dos clientes.

Na próxima seção será apresentado o Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ), considerado por muitos autores essencial para a garantia da qualidade.

### 2.3.1. Sistema de Gestão da Qualidade

Oliveira (2004) enfatiza a necessidade de desenvolvimento e implantação de um Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) devido a dificuldade de alcançar produtos e serviços com qualidade. O SGQ garantiria o comprometimento de todos com o objetivo de

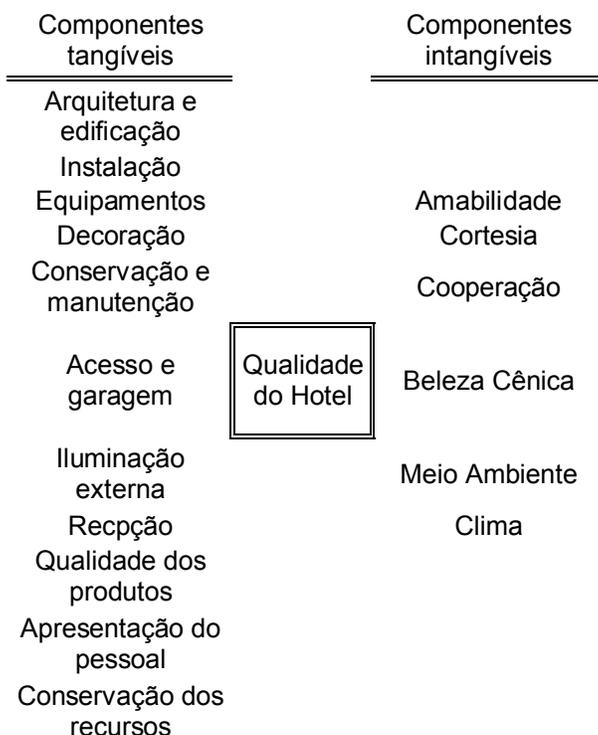
conquistar a excelência nos processos e produtos da empresa, possibilitando seu aprimoramento contínuo.

Oliveira (2004) ainda caracteriza um sistema como um conjunto de partes que interagem e se interdepende, formando um todo único com objetivos e propósitos em comum, efetuando sinergicamente determinada função. É composto por outros sistemas menores, denominadas subsistemas, que estão seqüencialmente dependentes uns dos outros, como se fossem elos de uma corrente. O desempenho de cada uma dessas partes defini o sucesso do sistema maior e, se um deles falhar, compromete-se o desempenho de todos eles.

Para Palidini (2004) a gestão da qualidade é notadamente direcionada para ações em busca de maior contato com o cliente, definições de seus interesses, preferências, exigências, necessidades, conveniências, enfim, tudo o que ele possa considerar relevante no processo de prestação do serviço. Em um primeiro momento, portanto, a Gestão da Qualidade prioriza a eficácia; a seguir, a eficiência e a produtividade. O conceito elementar da qualidade no ambiente de prestação de serviços, assim é o de perfeita adaptação do processo ao cliente.

As atividades mínimas que devem preceder a estruturação de sistemas da qualidade, segundo Paladini (1995) são:

1. Planejamento: condição essencial, não há como aplicar qualquer alteração num processo de forma intuitiva. As ações devem ser definidas em função da realidade local e do momento vivido, precisam também ter orientações bem determinadas.
2. Formação e qualificação do pessoal: é de extrema importância que o elemento humano da empresa seja capacitado e competente, principalmente nas atividades de grande importância na qualidade final do produto.
3. Motivação a qualidade: é desejável que a opção pela qualidade seja de forma espontânea, feita com entusiasmo, consciente e não forçada.
4. Estrutura e recursos: a introdução de novos conceitos e novas idéias induz a novos comportamentos e posturas.
5. Avaliação continua: todo sistema de qualidade total, principalmente em sua fase de implementação deve ser continuamente avaliado.



*Figura 2.3. – Componentes do Hotel*

*Fonte : Adaptado de Casteli (1994)*

### 2.3.2. Qualidade em serviços e hotelaria

Para iniciarmos esse assunto é importante lembrar que a prestação de serviço é caracterizada principalmente pela simultaneidade entre produção e consumo, e cada cliente reage de forma diferente ao que parece ser o mesmo serviço.

A qualidade dos serviços pode ser percebida pelos clientes através dos seus componentes tangíveis e intangíveis. A tangibilidade de um serviço consiste naquilo que o cliente vê, compor exemplo, a aparência física, tanto interna como externamente. Os componentes intangíveis podem ser amabilidade, cordialidade e cooperação.

Segundo Paladini (1995), em serviços são enfatizadas as relações diretas com os clientes e, o processo dever ser flexível, já que o cliente participa do processo produtivo de forma efetiva. Portanto, as organizações precisam ser flexíveis a possuir capacidade para mudança e renovação constantes.

Segundo Miguel (2001) mesmo que inconscientemente os serviços prestados estão sempre sendo avaliados pelos clientes. As empresas que percebem essa importância e introduzem programas da qualidade têm divulgado grandes vantagens. Além de empresas que fornecem produtos manufaturados, pode-se destacar empresas do setor hoteleiro, transporte e saúde.

Castelli (1994), aborda excelência em hotelaria usando os argumentos da Gestão da Qualidade Total. Por conseguinte, prega mudanças radicais, abrangência e otimização dos desempenhos. Citando Crosby, define padrão de desempenho como sendo “zero defeito”. No caso dos serviços, significaria atendimento pleno dos anseios dos clientes.

O hotel por ser uma empresa que fornece bens e serviços pode ser considerado com indústria e comércio ao mesmo tempo. Isso o torna peculiar na análise da qualidade, pois tem componentes materiais (produtos) e imateriais (serviços). O que podemos observar na figura 2.3.

Os componentes materiais (tangíveis) da qualidade de um hotel dizem respeito à sua aparência física e à qualidade técnica dos seus produtos e equipamentos, portanto fáceis de perceber e mensurar.

Os componentes imateriais (intangíveis) correspondem à dimensão da qualidade mais subjetiva e estão mais ligados aos procedimentos humanos como por exemplo: amabilidade, presteza e cooperação.

Para assegurar a garantia da qualidade, considera não só a implantação de um SGQ, como também a necessidade de aquisição de certificado, de forma a divulgar e proporcionar maior confiança aos clientes quanto a proposta da empresa em oferecer produtos ou serviços com qualidade. A seguir será apresentado um sistema de certificação internacionalmente conhecido.

#### **2.4. Normalização e ISO 9001**

Apesar da preocupação das empresas em aplicarem normas e diretrizes que visam a garantia da qualidade, elas eram distintas das outras empresas, principalmente se tratando de outros países.

Com o crescimento e evolução do comércio percebeu-se a necessidade de padronização para a qualidade. Em resposta a essa necessidade a Internacional Organization for Standardization (Organização Internacional para a Normalização ISO -

Genebra Suíça) iniciou o processo de uniformidade das normas de qualidade, num conjunto de documentos que as especificam, conhecidas como ISO 9000 (publicada em 1987).

A ISO é uma organização não governamental que foi fundada em 1947, com a missão de promover o desenvolvimento da padronização e divulgar as atividades mundialmente, facilitando a integração de bens e serviços melhorando o desenvolvimento cooperativo.

A organização é representada em 130 países com os seus comitês. No Brasil temos como único representante a ABNT (Associação Brasileira de Normas técnicas), um organismo de certificação acreditado pelo Inmetro, reconhecido pelo governo brasileiro como Fórum Nacional de Normalização, e tem como objetivo promover a elaboração de normas técnicas e fomentar seu uso nos campos científico, técnico, industrial, comercial, agrícola, de serviço e correlatos, mantendo-os atualizados.

A ISO é uma série de Normas internacionais que trata dos conceitos da qualidade contendo as principais diretrizes para o Sistema da qualidade das empresas. Demonstra como uma empresa pode estabelecer, documentos e manter um sistema de qualidade efetivo e econômico.

#### 2.4.1. A série de Normas ISO 9000:2000

A série de normas ISO 9000, encontra-se atualmente em sua terceira versão composta por três normas.

ABNT NBR ISO 9000: Sistema de gestão da qualidade - Fundamentos e vocabulário. Substitui as normas NBR ISO 8402:1994, NBR ISO 9000-1:1994 e NBR ISO 9000-2. Descreve os fundamentos de sistemas de gestão da qualidade e estabelece a terminologia para estes sistemas. Apresenta respostas para os "porques", "como" e "ques" referentes a implantação, ao uso, manutenção e a melhoria contínua do SGQ.

ABNT NBR 9001: Sistema de Gestão da qualidade - Requisitos. Substitui as normas NBR ISO 9001:1994; NBR ISO 9002:1994 e NBR ISO 9003:1994. Especifica requisitos para um sistema de Gestão da qualidade, onde uma organização precisa demonstrar sua capacidade para fornecer produtos que atendam os requisitos regulamentares aplicáveis, e objetiva aumentar a satisfação do cliente. Fornece pouca orientação quanto ao que fazer para criar o foco no cliente e alcançar a melhoria contínua.

ABNT NBR ISO 9004: Sistema de Gestão da qualidade - Diretrizes para melhoria

de desempenho. Substitui as normas NBR ISO 9004-1:1994, NBR ISO 9004-2:1993 e NBR ISO 9004-3:1999. Fornece diretrizes que consideram tanto a eficácia como a eficiência do sistema de gestão da qualidade. O objetivo desta norma é melhorar o desempenho da organização e a satisfação dos clientes e das outras partes interessadas. Informa o que a organização deve considerar ao desenvolver um SGQ que atenda todos os requisitos da norma ISO 9001:2000 e produza um sistema que seja realmente eficaz e abrangente, voltando para a melhoria contínua, porém não explica o "como" e o "porque" de forma simples e objetiva.

Esta nova versão se assemelha ao modelo PDCA, sistema voltado à melhoria contínua. Teve como diferencial nesse modelo a consideração não só do cliente fazendo parte do sistema como de todas as partes interessadas.

Para uma implementação de sucesso e sua seqüência deve ser considerado um sistema de gestão com continuidade no seu desempenho, levando-se em consideração paralelamente as necessidades das partes interessadas.

A série de normas ISO 9000:2000 identifica oito princípios para orientar a administração na condução da melhoria de seu desempenho. São eles considerados a base para o SGQ segundo a família ISO 9000.

1. Foco no cliente: devido ao fato de toda e qualquer organização depender dos seus clientes, é recomendável, portanto que essas atendam as suas necessidades, sendo elas futuras ou atuais, como também os seus requisitos e expectativas.
2. Liderança: são necessários para estabelecerem a unidade de propósito e o rumo da organização. Convém que criem e mantenham um ambiente interno de envolvimento total das pessoas no propósito de atingir os objetivos da organização.
3. Envolvimento de pessoas: independente de seu nível hierárquico, elas são a essência da organização, portanto o seu total envolvimento é de suma importância para que suas habilidades sejam usadas em prol da organização.
4. Abordagem de processo: gerenciando as atividades e recursos como um processo possibilita que um resultado desejado seja alcançado mais eficientemente.

5. Abordagem sistêmica para a gestão: identificar, entender e gerenciar os processo inter-relacionados como um sistema contribui para a eficiência e eficácia da organização no sentido desta atingir os seus objetivos.
6. Melhoria Contínua: Convém que a melhoria contínua no desempenho global da organização seja o seu objetivo permanente.
7. Abordagem factual para a tomada de decisão: deve-se preferencialmente tomar como base dados e informações para tomar decisões, sendo estas mais eficazes.
8. Benefícios mútuos nas relações com os fornecedores: sendo a organização e fornecedores interdependentes, uma relação de benefícios mútuos aumenta a capacidade de ambos em agregar valor.

Como foi percebido, apesar de ser um sistema mundialmente conhecido e aceito, o sistema que caracteriza os meios de hospedagem no Brasil é o sistema de classificação hoteleiro proposto atualmente pela EMBRATUR e ABIH. Sistema esse que será apresentado na seqüência.

### **2.5. Resumo do Capítulo**

Inicialmente falando das características da prestação de serviço percebe-se conhecimentos indispensáveis para gestão de empresas deste ramo como por exemplo o fato de ter sua produção, ou seja prestação de serviço. simultâneo ao seu consumo. Necessitando uma percepção muito maior das atividades envolvidas, para que seja possível atender as necessidades dos clientes e manter-se firme no mercado.

Apresentado as características de uma prestadora de serviço, o hotel envolve um mercado turístico que vem continuamente se desenvolvendo, e em ser tratando do mercado brasileiro cooperando cada vez mais com o crescimento da economia.

Essas vantagens que o turismo vem proporcionando, fez com que empresas privadas e instituições federais direcionassem a sua preocupação em ampliar o horizonte do mercado turístico, incluindo preocupação com os serviços que o envolvem como os serviços hoteleiros.

O mesmo também tem apresentado um desenvolvimento considerado. E virtude dessa procura faz-se necessário oferecer serviços com qualidade para que os meios de hospedagem se mantenham firmes no mercado.

A qualidade também sofreu mudança em seu entendimento ao longo do tempo, o que inicialmente não era considerado tão essencial, controlado apenas a partir de medidas corretivas, atualmente é considerado fator principal para o sustento da empresa no mercado em que atua, necessitando de uma ação preventiva, conquistada a partir de controles estatísticos e utilização de ferramentas específicas.

Muitos autores consideram a necessidade de implantação de um Sistema de Gestão da Qualidade, para que a empresa consiga alcançar a eficácia do processo originando produtos e serviços com qualidade. Os conceitos mais completos de SGQ envolve uma preocupação primordial com a opinião dos clientes e atendimento de suas expectativas, mantendo uma análise constante visando sempre uma melhoria contínua.

É válido para muitas empresas se preocuparem também com a aquisição de certificados que comprovem essa preocupação em busca da qualidade. A NBR ISO 9001:2000 é um sistema de certificação internacionalmente reconhecido que tem por base um modelo de SGQ que lembra um ciclo PDCA (Plan, Do, Check, Action – Planear, Fazer, Chegar e Agir) buscando sempre uma melhoria contínua a partir de opiniões, necessidades e expectativas dos clientes.

### **3. ESTUDO COMPARATIVO ENTRE A ABIH E ISO 9000**

#### **3.1. Sistema Nacional de Classificação Hoteleiro**

##### **3.1.1. A EMBRATUR e a ABIH**

A EMBRATUR (Instituto Brasileira de Turismo) foi criada, como empresa pública, em 1966, através do Decreto-lei n.55, de 18 de novembro de 1966 na cidade do Rio de Janeiro. Somente no ano de 1991 ela foi transformada em autarquia, pela Lei n.8.181, de 28 de março de 1991. Hoje, como autarquia especial, vinculada ao Ministério do Esporte e Turismo, a EMBRATUR tem como principal missão incrementar o turismo no Brasil, através da formulação, coordenação e execução do Plano Nacional de Turismo. Então entre seus objetivos também a captação de recursos estrangeiros com a finalidade de contribuir para o crescimento da economia nacional, além da melhoria de vida nos municípios com potencial turístico através de um desenvolvimento sustentável.

A ABIH (Associação Brasileira de Indústria Hoteleira) foi fundada em 09 de novembro de 1936, no I Congresso de Hotelaria considerada de utilidade pública pelo Decreto nº 35.452, de 03 de maio de 1954. Porém só a partir de 1948 com a realização do II Congresso Nacional Hoteleiro foi que a ABIH começou a consolidar o seu crescimento, constituindo-se realmente na entidade pioneira da classe hoteleira.

De acordo com o seu estatuto a ABIH tem por objetivo amparar e defender os legítimos interesses da hotelaria, fomentar o desenvolvimento da hotelaria nacional incrementando o turismo em todas as suas manifestações, bem como as demais atividades que com esta estejam direta ou indiretamente relacionadas; representar junto aos poderes federais e colaborar com os associados no âmbito estadual e municipal, na defesa dos interesses da hotelaria, entre outros

##### **3.1.2. Sistema de Classificação**

A regulamentação hoteleira veio através da Lei nº 6505 de 13 de Dezembro de 1977 que dispõe sobre as atividades de serviços turísticos e determinar o registro prévio obrigatório.

O governo Federal iniciou a classificação oficial dos meios de hospedagem brasileiros em 1978. Em 23 de Outubro deste ano, foi aprovado o “Regulamento Geral para

os Meios de Hospedagem estabelecendo três grupos de padrões classificatórios:

1. Elementos físicos dos edifícios;
2. Tipos de equipamentos e instalações e
3. Qualidade dos serviços.

A Resolução Normativa nº 1.118/78 trata da classificação do estabelecimento hoteleiro conforme sua localização:

- a. Hotel ou hotel residência: situado em centros comerciais (zonas urbanas)
- b. Pousada, parador, albergue de turismo: situado fora de centros comerciais, mas ainda dentro das zonas urbanas.
- c. Motel: localizado à margens de rodovias em zona rural.
- d. Hotel de lazer: localizados em grandes áreas, com específicos interesses turístico e com equipamentos de lazer (outside)

Esta classificação baseada na qualidade das instalações e dos serviços prestados aos clientes era representada por estrelas(★). Ou seja, quanto melhor estes quesitos, maior o era o número de estrela outorgadas.

A EMBRATUR ficou também encarregada de fazer verificações periódicas (de dois em dois anos) nos estabelecimentos de hospedagem, para análise dos padrões e revisão das respectivas classificações.

A metodologia utilizada era bastante criticada pelos interessados, clientes e hoteleiros. Os primeiros achavam que nem sempre o número de estrelas correspondia à qualidade e o preço dos serviços prestados. Os segundo, argumentavam que os concorrentes principalmente aqueles em dificuldade financeiras, diminuam o padrão das instalações e atendimento e mesmo assim continuavam com a e mesma classificação por “direito adquirido”.

No entanto, pesquisas realizada pela própria EMBRATUR em maio de 1991 junto aos empresários do setor, apresentou os seguintes resultados:

- 64,59 % dos hoteleiros brasileiros queriam manter este tipo de classificação;
- 47,67% também admitiam uma readequação e apenas
- 16,58 % defendiam a extinção pura e simples da classificação

#### 3.1.2.1. O antigo sistema de classificação da EMBRATUR

Em Dezembro de 1996 passou a vigorar uma nova sistemática de classificação de

hospedagens. Até 2002 os meios de hospedagem podiam ser classificados em cinco categorias, representados por determinado número de estrelas, símbolo da classificação. As categorias eram as seguintes:

- Luxo superior (★★★★★)
- Luxo (★★★★)
- Standard Superior (★★★)
- Standard (★★)
- Simples (★)

Os itens e padrões definidos nessa matriz (Anexo II) tinham por objetivo atender as expectativas dos hóspedes em relação aos meios de hospedagem e destinavam-se a avaliar aspectos relativos a itens gerais, de aplicação aos meios de hospedagem como um todo (posturas legais, segurança, saúde, higiene, conservação e atendimento ao hospede), e a itens específicos, destinados a avaliar os diferentes setores do meio de hospedagem (portaria, recepção, acesso, circulação, alimentos, lazer, etc.).

Os serviços prestados, os sistemas de gestão adotados, as instalações e equipamentos disponíveis, as áreas e aspectos construtivos existente, quando analisados em conjunto e de acordo com os padrões de cada item (gerais e específicos) possibilitavam a aferição dos níveis de conforto oferecidos aos hóspedes.

#### 3.1.2.2. O antigo sistema de classificação da ABIH

O sistema de classificação era por um processo relativamente simples, resultante do preenchimento de uma planilha pelos próprios hotéis a partir da observação dos requisitos cumpridos pelo empreendimento. Um conselho de ética era responsável pela apuração de denúncias e aplicação de multas para os hotéis que eventualmente não cumprissem os requisitos relacionados a cada categoria.

Não havia exigência com relação à implantação de um sistema de gestão ambiental. Todo o processo de análise e classificação era centrado na qualidade dos serviços e instalações.

Segundo a ABIH, os empreendimentos podiam ser classificados em seis categorias, representadas por asteriscos, símbolo da classificação:

- Super Luxo (\*\*\*\*\*)

- Luxo (\*\*\*\*\*)
- Superior (\*\*\*\*)
- Turístico (\*\*\*)
- Econômico (\*\*)
- Simples (\*)

### 3.1.2.3. O atual sistema de classificação hoteleiro

Com o intuito de consolidar o Sistema Nacional de Classificação Hoteleiro e torná-lo mais representativo na escolha dos hotéis por agências e clientes, como também estimular a procura dos meios de hospedagem a aderirem a classificação, em 23 de Abril de 2002 a Deliberação Normativa n.429 instituiu o novo sistema de classificação dos meios de hospedagem, aprovando o Regulamento Geral dos Meios de Hospedagem e o Regulamento do Sistema Oficial de Classificação dos Meios de Hospedagem, e alterando tanto o processo como a matriz de classificação dos meios de hospedagem que vigoram até então.

Segundo a EMBRATUR, o principal objetivo do novo sistema de classificação é promover o desenvolvimento da indústria hoteleira, classificando, categorizando e qualificando os meios de hospedagem no país de acordo com as condições de conforto, comodidade, serviços e atendimento que ofereçam. O seu certificado tem validade de um ano, ao seu término a empresa deve solicitar a sua reclassificação, quando passará novamente por auditorias que avaliam desde processos documentais até itens oferecidos aos hóspedes.

A atual matriz de classificação (Anexo II) trouxe conceitos de responsabilidades ambientais. Por exemplo, incentivo aos meios de hospedagem a fazerem o monitoramento de gastos de energia e água, da produção e disposição dos resíduos. Ou seja, é um Sistema de Qualidade amplo que não se restringe a empresa e cliente, mas envolve sociedade e meio ambiente.

Neste novo sistema oficial, as estrelas continuam sendo o símbolo da classificação, porém houve um aumento o número de categorias de 5 para 6. As novas categorias são as seguintes.

- Super Luxo (★★★★★ SL)
- Luxo (★★★★★)

- Superior (★★★★★)
- Turístico (★★★)
- Econômico (★★)
- Simples (★)

A classificação é facultativa. O interessado em ter seu estabelecimento classificado, contrata e paga um empresa certificadora credenciada para realizar a auditoria, verificar as conformidade e dar a classificação.

A figura 3.1. apresenta a lista dos hotéis atualmente classificados e sua respectiva classificação.

### **Hotéis já classificados**

- Atlante Plaza - Recife/PE - ★★★★★
- Brisa Mar Hotel - São Luis/MA - ★★★★★
- Caesar Park Hotel Fortaleza - Fortaleza - CE - ★★★★★
- Castro's Park Hotel - Goiânia - GO - ★★★★★
- Hotel AltaReggia - Curitiba/PR - ★★★★★
- Hotel Bourbon - Curitiba/PR - ★★★★★
- Fiesta Bahia Hotel - Salvador/BA - ★★★★★
- Hotel Pestana - Salvador/BA - ★★★★★
- Hotel Pestana - Natal/RN - ★★★★★
- Hotel Praia Tur - Florianópolis/SC - ★★★★★
- Luxor Continental Hotel - Rio de Janeiro/RJ - ★★★★★
- Luxor Regente Hotel - Rio de Janeiro/RJ - ★★★★★
- Luxor Aeroporto Hotel - Rio de Janeiro/RJ - ★★★★★
- Luxor Copacabana Hotel - Rio de Janeiro/RJ - ★★★★★
- Marina Park Hotel - Fortaleza/CE - ★★★★★
- Ocean Palace Hotel & Resort - Natal/RN - ★★★★★
- Ouro Minas Palace Hotel - Belo Horizonte - MG - ★★★★★
- Ponta Mar Hotel - Fortaleza - CE - ★★★★★
- Praiano Palace Hotel - Fortaleza - CE - ★★★★★
- Seara Praia Hotel - Fortaleza - CE - ★★★★★
- Tropical Hotel Manaus - Manaus - AM - ★★★★★
- Vila Galé Fortaleza Hotel - Fortaleza/CE - ★★★★★

*Figura 3.1. – Hotéis Classificados*

*Fonte: ABIH*

A matriz de classificação (Anexo II) é formada basicamente pelos seguintes itens:

## 1 Itens Gerais

- 1.1. Posturas Legais - Refere-se basicamente a todos os documentos exigidos pela legislação, seja ela estadual, municipal ou federal, e entidades envolvidas com a atividade; comprovação da existência e funcionamento de alguns equipamentos; comprovante de controle de opiniões e reclamações e divulgação e explicitação dos compromissos para com os hóspedes.
- 1.2. Segurança - Refere-se basicamente à existência de meios que assegurem a segurança e conforto de hóspedes e funcionários.
- 1.3. Saúde/higiene - Refere-se à comprovação da existência de controles de serviços que garantam a saúde e higiene dos hóspedes e funcionários
- 1.4. Conservação/Manutenção - Refere-se basicamente a verificação do estado de conservação e manutenção de todas as áreas, equipamentos, instalações e dependências do estabelecimento.
- 1.5. Atendimento ao hospede - Refere-se basicamente aos serviços que devem ser oferecidos aos hóspedes

## 2 Itens Específicos

- 2.1. Portaria/recepção - Refere-se basicamente aos serviços, espaço físico, itens, políticas, informações, ambientação, conforto e decoração que devem ser apresentadas.
- 2.2. Acessos e circulações - Refere-se à presença de facilidades de acesso a pessoas com necessidades especiais, rotas de fuga, entrada de serviço independente, sistema de identificação e sinalização, ambientação, conforto e decoração.
- 2.3. Setor habitacional - Refere-se a áreas, itens facilidade de informação e serviços, e características que devem ser apresentadas nas unidades habitacionais.
- 2.4. Áreas sociais - Refere-se a comprovação do cumprimento da relação mínima de áreas sociais por unidades habitacionais, serviços, ambientação, conforto e decoração.
- 2.5. Comunicações - Refere-se basicamente à presença de serviços e equipamentos que promovam a facilidade na comunicação que pode ser utilizada pelo hóspede.
- 2.6. Alimentos e bebidas - Refere-se à existência de área mínima exigida, ambiente, utensílios, higiene, critérios de qualificação, ambiente, conforto e decoração.

- 2.7. Lazer – Refere-se aos serviços, ambiente, conforto e decoração.
- 2.8. Reuniões / Escritório – refere-se basicamente aos ambientes, serviços, conforto e decoração que favoreçam a realização de reuniões.
- 2.9. Serviços adicionais – Refere-se a existência, critério de qualificação, divulgação, serviços e ambientes adicionais para atender certas necessidades do hospede.
- 2.10. Ações ambientais - Presença de programas que evidenciam a preocupação ambiental da empresa

### **3.2. Análise Comparativa entre a NBR ISO 9001:2000 e o Sistema de Classificação da EMBRATUR/ABIH**

Segundo Lamprecht (1997) esta característica do setor hoteleiro é importante, demonstrando que um hotel possui muitos serviços que devem ser cuidadosamente integrados ao Sistema de Garantia da qualidade de um Hotel.

Certificar um hotel na norma NBR ISO 900:2000, exige a implantação de um sistema de garantia da qualidade abrangendo todos os serviços oferecidos.

A norma NBR ISO 9001:2000 é baseada no Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) apresentado na figura 3.2

Esse modelo sugerido pela ISO 9000:2000 sugere o ciclo PDCA, ele agrupa os requisitos em 4 seções: seção 5 – “responsabilidade da administração” ; seção 6 – “gestão de recurso”; seção 7 – “realização de produto/serviço”; seção 8 – “medição, análise e melhoria”. Observa-se uma contribuição relevante dos clientes ao longo do processo, pois ao eles que definem os requisitos obrigando as organizações a avaliarem a percepção e o nível de satisfação destes clientes frente as informações colhidas quanto aos produtos adquiridos ou serviços prestados.

Como os requisitos da norma são genéricos, em alguns casos dependendo da natureza da empresa, alguns deles não são aplicáveis, necessitando sua exclusão. Isto é permitido desde que seja limitado aos requisitos contidos na seção 7, e de forma que não afetem a capacidade ou responsabilidade da organização.

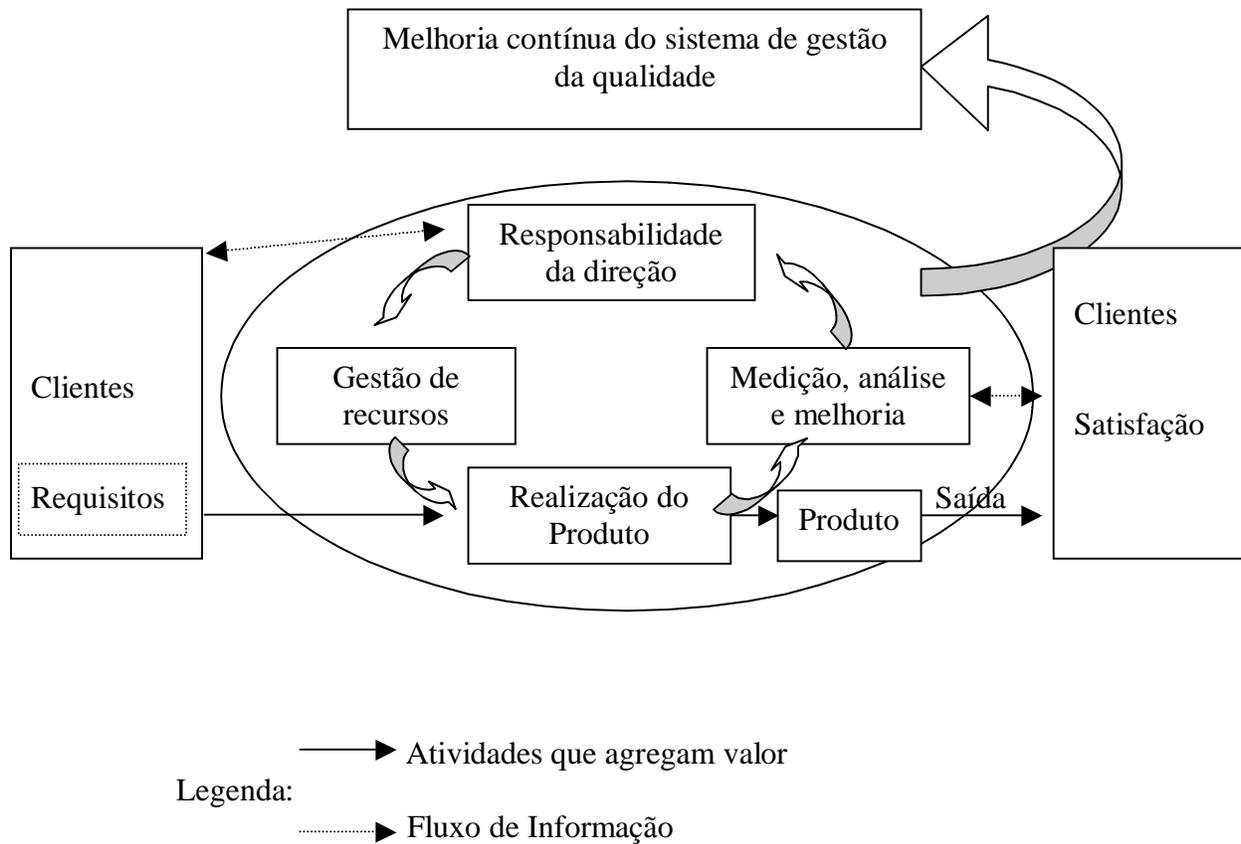


Figura 3.2. – Modelo do Sistema de Gestão da Qualidade

Fonte: ISO 9001:2000

Para efeito de estudo e facilidade da análise comparativa, vamos analisar separadamente cada seção da norma ISO 9001:2000 fazendo um comparativo com os requisitos do Sistema de Classificação da EMBRATUR/ABIH, mostrando quais pontos são atendidos e no final as conclusões obtidas.

### 3.2.1. Seção 4-Sistema de Gestão da Qualidade

Estabelece basicamente critérios quanto a exigências de documentação, implantação e manutenção de um SGQ e a continua busca da eficácia. Demonstra mais uma vez um ciclo contínuo de melhoria.

Descreve também as documentações necessárias do SGQ contendo: política, objetivo da qualidade, manual da qualidade, procedimentos documentados, documentos

necessários para assegurar planejamento operação e controle eficaz do seu processo e os registros definidos pela norma.

O Manual da Qualidade deve incluir o escopo do SGQ, os procedimentos documentados e a distribuição da interação entre o processo de gestão da qualidade.

O registro evidencia a conformidade com os requisitos da norma e eficácia do SGQ. Os procedimentos de documentação são controles necessários para identificação armazenamento, proteção, recuperação, tempo de retenção e descarte dos registros.

O processo de documentação deve ser estabelecido garantindo um controle de documentação, quanto a sua aprovação, atualização e disponibilizarão.

É encontrado no item 2.2. do manual de classificação (Ver Anexo I) exigência de documentação de Gestão a serem comprovados como políticas, manuais, procedimento, plano, critérios, entre outros. Exige também algumas características quanto ao controle de distribuição e estabelecimento de uma sistemática para prevenir o uso de serviços obsoletos. Para a classificação 5★SL essa sistemática deve ser certificada pela ISO 9000. Contudo não esclarece o que deve compor tais documentos.

### 3.2.2. Seção 5-Responsabilidade da Direção

Exige um comprometimento com o desenvolvimento e implantação do SGQ e com a melhoria contínua de sua eficácia mediante:

- Atendimento dos requisitos dos clientes, requisitos regulamentares e estatutários;
- Estabelecimento da política de qualidade apropriada, comprometendo-se com o atendimento aos requisitos e melhoria contínua, sendo entendida por todos da organização e análise contínua de sua adequação;
- Planejamento dos objetivos da qualidade coerente com sua política, SGQ, e requisitos da norma;
- Comprometimento com a segurança de que as responsabilidades e autoridades são definidas e comunicadas na organização;
- Análise crítica do SGQ periodicamente, assegurando a continuidade da adequação e eficácia. Para essa análise crítica são consideradas entradas (resultados de auditorias, realimentação de cliente, desempenho de processo e conformidade de produto, situações das ações preventivas e corretivas, acompanhamento das ações oriundas de

análises críticas anteriores pela direção, mudanças que possam afetar o SGQ, e recomendações para melhoria) e saídas (melhoria da eficácia do SGQ e de seus processos, melhorar continuamente sua eficácia, e aumentar a satisfação de clientes mediante o atendimento aos seus requisitos.

Em resumo, é percebido a exigência da alta administração em evidenciar o compromisso para busca da melhoria continua do SGQ com comprovações de medidas de controle e análise crítica.

Quanto ao critério de qualificação é percebido na matriz referencias a algumas atividades, principalmente operacional (Ver Anexo II). Cita também a necessidade de uma sistemática para prevenir o uso de revisão obsoleta, podendo considerar a necessidade de acompanhamento e análise critica das atividades. Porém como não é um fator exatamente esclarecido como a analogia sugerida, cada meio de hospedagem pode considerar sua sistemática de forma diferente, não impedindo o alcance do critério estabelecido pela EMBRATUR.

### 3.2.3. Seção 6-Gestão de Recursos

Refere-se ao tratamento que deve ser dado aos Recurso Humanos, infra estrutura e ambiente de trabalho, visando a implantação do SGQ, a garantia de sua eficácia e aumento da satisfação do cliente.

Quanto aos Recurso Humanos, a organização deve determinar competências, fornecer treinamentos e avaliá-los, assegurar a conscientização dos funcionários quanto as suas atividades e contribuição para a qualidade, mantendo sempre seus registros.

A infra estrutura está ligada aos aspectos físicos, equipamentos e serviços de apoio.

O ambiente de trabalho se refere ao comprometimento em estabelecer condições necessárias para alcançar a conformidade aos requisitos do produto.

Na matriz e manual de classificação (Ver Anexos) é percebido a necessidade de um sistema de treinamento de funcionários, bem como acompanhamento dos resultados. Mas a que ponto esses treinamentos são realmente envolvidos com um SGQ e busca de atendimento das expectativas dos clientes?

Em sua explicação contida no manual de classificação, é dito que os níveis de especificidade e complexidade desse treinamento variam conforme a categoria do hotel.

Além de não citar a necessidade de envolvimento de todos da empresa em prol de um objetivo comum.

Quanto a ambientação e principalmente a recursos físicos não há motivos para discussão, pois é bastante objetivo quanto a cada categoria, não implicando no comprometimento com a qualidade.

#### 3.2.4. Seção 7-Realização do Produto

Refere-se ao planejamento e desenvolvimento dos processos necessários para a realização do produto. Necessitando que se estabeleça processos de relacionamento com os clientes, e requisitos relacionados ao produtos, acompanhados de análises críticas. Devem ser também determinadas premissas para a entrada, saída, análise crítica, verificação, validação e controle das alterações. Também trata da aquisição de produtos, quanto a identificação e rastreabilidade e preservação e controle dos dispositivos de medição.

Existem requisitos na matriz de classificação que caracteriza o planejamento de algumas atividades, como o item que exige o estabelecimento de política própria, definida para “check-in/check-out” (Ver item 2.1.6, em anexo). Contudo, não fala sobre nenhuma análise crítica, a não ser que leve-se novamente em consideração a sistemática para prevenir o uso de serviços obsoletos

#### 3.2.5. Seção 8-Medição, Análise e Melhoria

Estabelece necessidade de medições do desempenho do SGQ o monitoramento das informações relativas as percepções do cliente, auditorias internas para verificar as conformidades das disposições planejadas de forma a ser mantido e implementado eficazmente. A organização deve elaborar métodos que demonstrem a capacidade dos processos em alcançar os resultados planejados, efetuando correções quando necessário, deve também medir e monitorar os produtos de acordo com a sua conformidade.

A organização deve identificar os produtos não conformes tratando-os das seguintes formas: elaborando ações para eliminar a não conformidade detectada, autorização do seu uso sob a concessão de uma autoridade, e onde aplicável pelo cliente; execução de ação para impedir o seu uso pretendido. Quando a detecção é feita após a entrega ou início de seu uso, a organização deve tomar as ações apropriadas em relação aos efeitos,ou potenciais efeitos da não conformidade

A organização deve coletar e analisar dados que demonstrem a satisfação do cliente, conformidade com os requisitos do produtos, características e tendências dos processos e produtos, e fornecedores.

A organização deve continuamente melhorar a eficácia do SGQ através de ações corretivas e preventivas

Exceto o fato do sistema de classificação hoteleiro exigir monitoramento da opinião do cliente e procurar solucionar as reclamações, e necessidade de controle de algumas características envolvendo alimentação e tratamento de água, nenhum outro controle rigoroso e descrito em prol da busca de melhorias e acompanhamento das atividades.

### **3.3. Resumo do Capítulo**

Percebe-se que existe uma preocupação pelos representantes brasileiros do turismo e hotelaria para tornar o sistema de classificação hoteleiro reconhecido como fator de importância e escolha do meio de hospedagem, mesmo que para isso sejam necessárias mudanças, como observado desde 1936, com a fundação da ABIH.

Contudo, o sistema de classificação hoteleiro não abrange requisitos considerados fundamentais por muitos autores para a garantia da qualidade e implantação de um SGQ. Com a comparação dos requisitos da NBR ISO 9001:2000, um certificado que visa a implantação de um Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) com os itens exigidos pelos manual e matriz de classificação, em anexo, percebe-se que apesar do direcionamento deste ultimo especificamente para meios de hospedagem, exige porém não esclarece alguns requisitos de gestão, que favoreça a continuidade da busca da qualidade.

O próximo capítulo traz as conclusões deste trabalho e as recomendações para trabalhos futuros.

## 4. CONCLUSÃO

A complexidade do objetivo de estudo deste trabalho, o comparativo entre a NBR ISO 9001:2000 e o sistema de classificação hoteleiro proposto pela EMBRATUR/ABIH, tornou-se evidente devido às limitações que cercam o tema. Neste capítulo exploraremos as conclusões encontradas, bem como os objetivos alcançados.

A partir da percepção inicial que o sistema de classificação hoteleiro não apresenta uma garantia de qualidade de serviços, foi proposto um estudo mais detalhado levando em consideração um certificado de Sistema de Gestão da Qualidade, voltado para empresas de qualquer ramo, que tenha o objetivo de implantar um SGQ e manter um compromisso com a busca da eficácia do sistema garantindo qualidade do seu produto ou serviço.

Levando em consideração um hotel da categoria 5★ ou 5★SL, que atendem se não todos(5★SL) quase todos (5★) critérios exigidos pela Matriz de Classificação; fazendo o comparativo com as necessidades de um Sistema de Gestão da Qualidade (certificado pela NBR ISO 9001:2000) e analisando sobre o ponto de vista do modelo apresentado na norma, o sistema de classificação não atende a todos os critérios da ISO.

Os requisitos adotados como entrada para o sistema da empresa é determinado pelas necessidades e expectativas dos clientes. É exigido uma gestão de Recursos Humanos, com Levantamento das Necessidades de Treinamento, critérios para recrutamento, qualificação e treinamento do pessoal e avaliações de seu retorno.

A realização do produto (prestação de serviço) é monitorada pelo atendimento dos critérios de qualificação hoteleiro e é por fim exigido uma avaliação da opinião do cliente quanto ao atendimento de suas expectativas, possibilitando melhorias em seus serviços.

Contudo, essa melhoria é baseada em ações corretivas. O sistema de classificação hoteleiro não exige, nem garante um acompanhamento das atividades de forma a prevenir não conformidades.

Outra conclusão encontrada é que o tamanho da empresa e a limitação de seu luxo não implica em ausência de qualidade. Relaciona apenas os seus serviços ao atendimento de um mercado diferente, mas não menos exigente em questão de qualidade.

Para algumas categorias, a exigência do nível de qualidade dos serviços, apresentado no item 3.1.3, Capítulo III do manual de classificação, difere conforme a categoria, variando de simplicidade com correção à serviços sofisticados e personalizados.

Qualidade não significa quantidade de serviços que são ofertados, mas, seguindo Juran, a qualidade é “adequação ao uso”. Adequação essa que é determinada única e exclusivamente por cada tipo de consumidor.

Por fim, com esse estudo comparativo, pode-se observar que é limitada a intenção de classificar e distinguir meios de hospedagem levando em consideração basicamente características físicas e serviços disponíveis. Pequenas empresas por inúmeros motivos tendem a atender mercados diferentes, se o sistema propõe diferenciar os hotéis conforme preços e tipos de empreendimento não há necessidade de abstrair a preocupação com qualidade.

#### **4.1 Limitações do trabalho e recomendações para trabalhos futuros**

As principais dificuldades encontradas para o desenvolvimento deste trabalho foram:

- Escassez de bases para consulta e sustentação do trabalho com temas relacionado ao objetivo do trabalho;
- Pequeno número de hotéis no Brasil que possuem o certificado de SGQ da NBR ISO 9001:2000 e a distância geográfica a que esses se encontram de Recife, o que dificultou o acesso a informações mais detalhadas quanto aos benefícios e dificuldades encontradas na obtenção do certificado.

As recomendações deste trabalho visam à continuidade da pesquisa na área de classificação do setor hoteleiro. Algumas sugestões podem surgir a partir desse estudo:

- O desenvolvimento de estudos sobre a necessidade de um certificado que garanta a eficácia do Sistema de Gestão da Qualidade para atender as necessidades do setor hoteleiro.
- Pesquisa com relação à revisão do Sistema Nacional de Classificação Hoteleira, com uma perspectiva da necessidade e exigência no mercado nacional e internacional como um fator de diferenciação e destaque.

Esta pesquisa, não teve a intenção de esgotar a discussão sobre a classificação do setor hoteleiro. E espera-se que este seja mais um elemento para auxiliar na formação de juízo sobre a matéria e difusor de discussões sobre o assunto.

**BIBLIOGRAFIA**

Anuário Estatístico 2004. Embratur. Disponível em <http://www.embratur.gov.br/br/conteudo/ver.asp?conteudoId=2766&id=166>. Acesso em 12 mar 2004.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO. Disponível em [http://www.abepro.org.br/saiba\\_mais\\_1.htm](http://www.abepro.org.br/saiba_mais_1.htm). Acesso em 20 dez. 2005

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE INDUSTRIA HOTELEIRA. Disponível em <http://www.abih.com.br> >. Acesso em 12 dez. 2004

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS - ABNT. NBR ISO 9001. Sistema de Gestão da Qualidade - Requisitos, 2000

\_\_\_\_\_. NBR ISO 9000. Sistema de Gestão da Qualidade - Fundamentos e Vocabulário.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. Disponível em <http://www.abnt.com.br> >. Acesso em 12 dez. 2004

CAMPOS, Luiz Cláudio e GONÇALVES, Maria Helena. Introdução a Turismo e Hotelaria. São Paulo: Editora SENAC São Paulo, 1998

Cartilha BR PRO – Produtividade Consultoria S/C Ltda.

CASTELLI, Geraldo Administração Hoteleira 6.ed.. Caxias do Sul: EDUCS, 1999.

\_\_\_\_\_. Excelência em Hotelaria – Uma abordagem prática. Rio de Janeiro: Ed. Quality Mark, 1994.

EMBRATUR, Regulamento e Matriz de Classificação dos Meios de Hospedagem de Turismo. São Paulo: Ed. Suprimentos e Serviços, 1998

Hotel Service. Disponível em <http://www.hotelservice.com.br> >. Acesso em 16 dez. 2004

JURAN, Joseph M. A qualidade desde o projeto: Novos passos para o planejamento da qualidade de produtos e serviços. São Paulo: Pioneira, 1992.

LAMPRECHT, James e RICCI, Renato. Padronizando o sistema da qualidade na hotelaria mundial – Como implementar a ISO 9000 e ISO 14000 em hotéis e restaurantes – Rio de Janeiro: Qualitymark Ed., 1997

MIGUEL, Paulo Augusto Cauchick. Qualidade: enfoque e ferramentas. São Paulo: Artliber Editora, 2001.

MOREIRA, Daniel A. Administração da Produção e Operações. São Paulo: Pioneira, 2001.

OLIVEIRA, Otávio J. (Org.). Gestão da Qualidade: tópicos avançados. São Paulo: Pioneira Thompson Learning, 2004

PALADINI, Edson Pacheco. Controle da Qualidade. Atlas Vol 1 São Paulo, 1990

\_\_\_\_\_. Gestão da Qualidade no Processo. São Paulo: Atlas, 1995

\_\_\_\_\_. Gestão da Qualidade: Teoria e Prática. 2.ed. São Paulo: Atlas, 2004

SLACK, Nigel. Administração da Produção. São Paulo: Atlas, 1997.

TRIGO, Luiz Gonzaga Godoi. Turismo Básico 3.ed.. São Paulo: Editora SENAC São Paulo, 1999.

\_\_\_\_\_. Turismo e Qualidade: Tendências Contemporâneas. Campinas, SP: Papyrus, 1993

## ANEXO I - MANUAL DE AVALIAÇÃO

### PARTE I

### COMENTÁRIOS GERAIS

#### CAPÍTULO I: AVALIAÇÃO FÍSICA

##### (Áreas, Aspectos Construtivos, Equipamentos e Instalações)

**1.1** - Itens da Matriz de Classificação nos quais se exige ambientação / conforto / decoração compatíveis com a categoria (2.1.10; 2.2.5; 2.3.53; 2.4.9; 2.6.18; 2.7.6 e 2.8.4): A compatibilidade exigida deve atentar para os seguintes preceitos:

Ambientação/Conforto/Decoração	1★	2★	3★	4★	5★	5★ SL
<b>1.1.1 Ambientação</b> , propiciada por áreas e instalações:						
a) Simples e suficientes ao atendimento das necessidades básicas de hospedagem	✓	✓				
b) Formais e convencionais, permitindo níveis maiores de conforto			✓			
c) Amplas e muito confortáveis				✓	✓	✓
d) Sofisticadas					✓	✓
e) Suntuosas						✓
<b>1.1.2 Conforto</b> , propiciado por equipamentos, mobiliários e acessórios:						
a) De qualidade simples e preço reduzido, permitindo, porém, os níveis mínimos de conforto e funcionalidade necessários	✓	✓				
b) Qualidade e preço médios permitindo bons níveis de conforto, acima dos mínimos exigidos para a hospedagem			✓			
c) De qualidade e preço superiores, permitindo níveis elevados de conforto				✓		
d) De qualidade correspondente ao “top” de linha, assegurando conforto e sofisticação					✓	✓
e) De qualidade fora de série, suntuosos, design único						✓
<b>1.1.3 Decoração</b> , propiciada por materiais:						
a) Sintéticos e/ou rústicos, assegurando acabamento simples e funcional	✓	✓				
b) Sintéticos e/ou rústicos, assegurando acabamento formal/convencional			✓			
c) Nobres e/ou rústicos, assegurando fino acabamento				✓		
d) Nobres e/ou rústicos, assegurando acabamento sofisticado					✓	✓
e) Objetos de artesanato, pinturas e esculturas nas áreas sociais, feitos sob encomenda, ou fora de série, de reconhecido valor artístico					✓	✓
f) Objetos e conjunto de decorações que confirmam suntuosidade						✓

## 1.2 - Medição de Áreas

As áreas de um hotel são sempre medidas de “face a face” das paredes, ou seja, utilizando-se a área útil dos ambientes. Em casos especiais, como o da portaria em relação ao Setor Social, pode ser delimitada pelo mobiliário.

A medição desses estabelecimentos envolve três áreas, que são:

- Unidades Habitacionais;
- Áreas Sociais e
- Restaurantes

### 1.2.1. - Unidades Habitacionais

Deve-se levantar as áreas de todos os tipos de Unidades Habitacionais dentro do estabelecimento, identificando os diversos tipos e espécies de UH com áreas idênticas.

A área total da unidade habitacional será o somatório das áreas úteis fechadas do **quarto** (que compreende o quarto, propriamente dito, o vestíbulo e o armário embutido) e do **banheiro privativo**. Se o lavatório localizar-se fora do banheiro, a área ocupada por ele, bem como aquela necessária para a sua utilização, devem ser acrescidas e incluídas na área do banheiro. Entende-se por vestíbulo a área ou ambiente localizado na entrada do quarto de dormir, que se antepõe entre a porta de entrada da UH e as camas, assegurando maior privacidade ao hóspede.

Deve-se atentar para o fato de que, nos casos das áreas dos quartos de dormir e banheiros privativos, exige-se uma porcentagem dessas dependências que atendam as áreas mínimas estabelecidas na Matriz de Classificação. No entanto, mesmo o restante das UH devem ter número de hóspedes e mobiliário compatíveis com a área das mesmas. Por exemplo: um apartamento com área de 8,50m<sup>2</sup> não comporta ocupação para duas pessoas, tendo o mobiliário limitado de acordo com seu tamanho.

A área útil dos armários embutidos (também face a face, no interior dos mesmos), inclui-se, igualmente na área do quarto de dormir.

No caso de Unidade Habitacional do tipo Suíte ou de quarto de dormir conjugados com ambiente de estar que não possam ser caracterizados como Suíte, poderá ser acrescida à área do quarto, a área útil do ambiente de estar. Observar, no caso, os comentários aos itens/padrões 2.3.4 e 2.3.6, na Parte II, deste Manual.

### 1.2.2. - Áreas Sociais

Entende-se por áreas sociais:

- Portaria e bar social (computando-se somente a área onde o hóspede tem acesso, ou seja, até o balcão);
- Hall de recepção;
- Salas de estar;
- Sala de TV;
- Sala de jogos;
- Sala de leitura;
- Salas de estar dos setores habitacionais e
- Terraços (desde que cobertos e devidamente mobiliados).

As salas de estar, jogos, TV e leitura são consideradas áreas sociais quando próximas do lobby. No caso de estarem localizadas junto ao setor de lazer, não terão suas áreas acrescidas ao setor social.

A relação de áreas sociais por unidade habitacional, traduz-se por uma fórmula matemática:

Somatório de todas as áreas sociais  
Número total de unidades habitacionais

### 1.2.3. - Restaurantes

São computadas as áreas ocupadas pelas mesas, cadeiras e outros equipamentos inerentes, bem como a área de circulação dos usuários e considerado o somatório de todas as salas de refeições dos restaurantes existentes no estabelecimento.

A relação entre a área do restaurante e sua capacidade deverá ser maior ou igual a:

**0,80 m<sup>2</sup> / lugar para hotéis de 4★ e 5★ e de 1,00 m<sup>2</sup> / lugar para hotéis 5★SL**

Por exemplo: área maior (ou igual) a 100,00 m<sup>2</sup> - capacidade: 100 pessoas

porque:  $\frac{100 \text{ m}^2}{100 \text{ lug.}} = 1,00 \text{ m}^2 / \text{lugar}$

100 lug.

### 1.2.4. - Diferenças Mínimas de Áreas a Menor

Constatadas diferenças mínimas a menor, das áreas existentes em relação às exigidas, o avaliador, apesar de registrá-la como “não conformidade maior”, pode recomendar, em seu relatório, a audiência do Comitê Regional de Classificação de Meios de Hospedagem, desde que, em sua avaliação, julgue não trazer essa diferença nenhum prejuízo ao conforto e à funcionalidade daquela dependência para o consumidor.

## CAPÍTULO II: AVALIAÇÃO DE ASPECTOS DE GESTÃO / ADMINISTRAÇÃO

### 2.1. - Itens da Matriz

Itens da Matriz de Classificação nos quais se prevejam critérios para recrutamento, qualificação e treinamento de pessoal e de monitoramento, supervisão e acompanhamento de desempenho e atendimento das expectativas. Os critérios aplicar-se-ão à todas as categorias, observados os preceitos e gradações seguintes:

<b>2.1.1 Critérios para recrutamento, qualificação e treinamento de pessoal e de monitoramento, supervisão e acompanhamento de desempenho e atendimento de expectativas:</b>	<b>1★</b>	<b>2★</b>	<b>3★</b>	<b>4★</b>	<b>5★</b>	<b>5★ SL</b>
<b>Documentos:</b>						
a) Instruções sucintas – orientações específicas na forma de tópicos	✓	✓				
b) Planos de atuação, por exemplo: fluxo, responsabilidades, formulários			✓			
c) Procedimentos e Instruções de Trabalho detalhados				✓	✓	✓
<b>2.1.2 Sistema de treinamento:</b>						
a) Em serviço (com, por exemplo, vídeos didáticos)	✓	✓	✓	✓	✓	✓
b) Plano de treinamento e programas realizados com avaliação de retorno				✓	✓	✓
<b>2.1.3 Monitoramento do Desempenho/Atendimento das expectativas:</b>						

a) Acompanhamento dos Livros de Ocorrência (“Log Book”) e de Opiniões/Reclamações	✓	✓	✓	✓	✓	✓
b) Pesquisas ou verificações periódicas para aferição			✓	✓	✓	✓
c) Definição e aplicação de indicadores de desempenho (metas e objetivos)				✓	✓	✓
d) Avaliação de 1ª parte (interna ou contratada)					✓	✓

#### 2.1.4 Retroalimentação/adoção de medidas corretivas visando à melhoria do desempenho e atendimento das expectativas:

a) Análises periódicas das ocorrências/opiniões/reclamações, com a adoção das providências necessárias	✓	✓	✓	✓	✓	✓
b) Setor/Departamento Interno ou contratado para monitoração permanente de procedimentos e resultados					✓	✓

#### 2.2 - Itens de Gestão a serem comprovados documentalmente

- Documentos: Políticas, Manuais, Procedimentos, Instruções, Planos, Critérios, etc. Esses itens deverão ser produzidos e controlados, observadas as disposições abaixo:
- Aprovação antes da emissão, por pessoa competente (todas as categorias);
- Disponibilidade, no local de uso, da revisão atual (todas as categorias);
- Sistemática para prevenir o uso de revisão obsoleta (todas as categorias), em 4, 5 ★ e 5★SL deverá haver sistema para este fim;
  - Relação de documentos, identificando a situação da revisão atual de todos os documentos para hotéis de 3, 4, 5 ★ e 5★SL
  - Certificação ISO série 9000 válido para hotéis 5★ SL

### CAPÍTULO III: AVALIAÇÃO DE ASPECTOS DE SERVIÇOS

3.1-Itens da Matriz de Classificação nos quais se prevejam recrutamento e treinamento de empregados, prestação, cortesia e eficácia dos empregados utilizados, em função da política de pessoal do estabelecimento; e nível de qualidade dos serviços. Os critérios aplicar-se-ão à todas as categorias, observados os preceitos e gradação seguintes:

3.1.1 Recrutamento e treinamento de empregados:	1★	2★	3★	4★	5★	5★ SL
a) Recrutados e treinados segundo critérios gerais, prevendo-se o acúmulo de funções	✓	✓				
b) Recrutados e treinados segundo critérios específicos:						
b.1) Aplicáveis no mínimo às funções que interagem com o público			✓	✓		
b.2) Aplicáveis a todas as funções exercidas no estabelecimento					✓	✓
<b>3.1.2 Presteza, cortesia e eficácia dos empregados e concessionários utilizados, em função da política de pessoal do estabelecimento, assegurando:</b>						
a) Atitudes e procedimentos espontâneos de boa vontade, rapidez e satisfação para com os hóspedes	✓	✓	✓	✓	✓	✓
b) Atitudes e procedimentos de presteza, cortesia e eficácia, incluídos em treinamento:						
b.1) Para os que interagem com o público			✓	✓		

b.2) Para todos os empregados e concessionários					✓	✓
<b>3.1.3 Nível de qualidade dos serviços:</b>						
a) Simplicidade com correção	✓	✓				
b) Eficiência e alguma diversificação de serviços			✓			
c) Eficiência, diversificação e alguma personalização de serviços				✓		
d) Serviços sofisticados e personalizados					✓	✓



	como meio de hospedagem, após 12 de agosto de 1987. NOTA: No caso de projetos anteriores, o meio de hospedagem deverá dispor de sistema especial de atendimento.						
1.2	<b>SEGURANÇA</b>	1★	2★	3★	4★	5★	5★ SL
1.2.1	Meios para controle do uso dos cofres				✓	✓	✓
1.2.2	Circuito interno de TV ou equipamento de segurança				✓	✓	✓
1.2.3	Gerador de emergência com partida automática					✓	✓
1.2.4	Rotas de fuga sinalizadas nas áreas sociais e restaurantes			✓	✓	✓	✓
1.2.5	Serviço de segurança no estabelecimento, por intermédio de:						
	a) pessoal com formação adequada, próprio ou contratado, e com dedicação exclusiva					✓	✓
	b) porteiro (admite-se acúmulo de funções)	✓	✓	✓	✓		
1.2.6	Preparo para lidar com situações de incêndio e pânico (assalto, explosão, inundação e outros)						
	a) com equipes predeterminadas, com treinamento específico (Brigadas)				✓	✓	✓
	b) com treinamento geral do pessoal	✓	✓	✓			
1.2.7	Cobertura contra roubos, furtos e responsabilidade civil			✓	✓	✓	✓
1.2.8	Disponibilização de serviços qualificados de segurança particular						✓
1.2.9	Sistema eletrônico de detecção da presença do hóspede em todas as áreas do Meio de Hospedagem						✓
1.3	<b>SAÚDE / HIGIENE</b>	1★	2★	3★	4★	5★	5★ SL
1.3.1	Serviço de atendimento médico de urgência				✓	✓	✓
1.3.2	Tratamento de resíduos	✓	✓	✓	✓	✓	✓
1.3.3	Imunização permanente contra insetos e roedores	✓	✓	✓	✓	✓	✓
1.3.4	Higiene do ambiente, das pessoas e dos serviços	✓	✓	✓	✓	✓	✓
1.3.5	Higienização do alimento “in natura” antes do armazenamento				✓	✓	✓
1.3.6	Higienização adequada de equipamentos (roupas de cama / mesa / banho; louças e talheres; sanitários)	✓	✓	✓	✓	✓	✓
1.3.7	Tratamento de água	✓	✓	✓	✓	✓	✓
1.4	<b>CONSERVAÇÃO / MANUTENÇÃO</b>	1★	2★	3★	4★	5★	5★ SL
1.4.1	Todas as áreas, equipamentos e instalações em condições adequadas de conservação/manutenção	✓	✓	✓	✓	✓	✓

1.5	ATENDIMENTO AO HÓSPEDE	1★	2★	3★	4★	5★	5★ SL
1.5.1	Instalações e equipamentos com nível de sistemas capazes de assegurar maior comodidade aos hóspedes					✓	✓
1.5.2	Abertura de cama					✓	✓
1.5.3	Disponibilização gratuita em 100% das unidades de cesta de frutas e/ou outras cortesias especiais					✓	✓
1.5.4	Roupa lavada e passada no mesmo dia					✓	✓
1.5.5	Procedimento para atendimento especial para autoridades e personalidades				✓	✓	✓
1.5.6	Facilidades de atendimento para minorias especiais (fumantes, idosos, pessoas portadoras de deficiências físicas e/ou com necessidades especiais, alimentação especial, etc.)				✓	✓	✓
1.5.7	Detalhes especiais de cordialidade no atendimento				✓	✓	✓
1.5.8	Estabelecimento de critérios para qualificação dos funcionários bi e trilingües				✓	✓	✓
1.5.9	Estabelecimento de critérios para qualificação dos funcionários que interagem com o público			✓	✓	✓	✓
1.5.10	Treinamento e orientação do pessoal	✓	✓	✓	✓	✓	✓
1.5.11	Presteza e cortesia	✓	✓	✓	✓	✓	✓
1.5.12	Serviço de despertador						
	a) programável pelo próprio hóspede					✓	✓
	b) executado pelo meio de hospedagem	✓	✓	✓	✓	✓	✓
1.5.13	Monitoramento das expectativas e impressões do hóspede, incluindo meios para pesquisar opiniões, reclamações e solucioná-las	✓	✓	✓	✓	✓	✓
1.5.14	Identificação adequada para os fornecedores de serviços		✓	✓	✓	✓	✓
1.5.15	Apresentação, vestimenta e identificação adequadas para os empregados			✓	✓	✓	✓
1.5.16	Serviços de reserva:						
	a) no período de 24 horas com atendimento trilingue						✓
	b) no período de 24 horas com atendimento bilíngüe					✓	
	c) no período de 12 horas				✓		
	d) no período de 08 horas	✓	✓	✓			
1.5.17	Serviços de recepção:						
	a) no período de 24 horas				✓	✓	✓
	b) no período de 16 horas			✓			
	c) no período de 12 horas	✓	✓				
1.5.18	Serviços de mensageiro no período de 24 horas				✓	✓	✓
1.5.19	Disponibilização de Serviços de limpeza:	✓	✓	✓	✓	✓	✓
1.5.20	Serviços de arrumação diário	✓	✓	✓	✓	✓	✓
1.5.21	Serviços de manutenção	✓	✓	✓	✓	✓	✓

1.5.22	Serviços de telefonia:	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	a) no período de 24 horas com atendimento trilingue por turno						✓
	b) com uma telefonista bilíngüe por turno					✓	
1.5.23	Serviço de refeições leves e bebidas nas Unidades Habitacionais (“room service”) no período de 24 horas				✓	✓	✓
1.5.24	Serviço de manobra e estacionamento de veículos por funcionário habilitado no período de 24 horas					✓	✓
1.5.25	Sistema de visualização e fechamento de conta diretamente na UH						✓
1.5.26	Serviço de mordomo						✓
1.5.27	Disponibilização de carros de luxo para locação						✓
1.5.28	Serviço de locação de helicóptero						✓
2	ITENS ESPECÍFICOS	1★	2★	3★	4★	5★	5★ SL
2.1	PORTARIA / RECEPÇÃO						
2.1.1	Área ou local específico para o serviço de portaria / recepção / “lobby”	✓	✓	✓	✓	✓	✓
2.1.2	Local ou espaço para guarda de bagagem						
	a) fechado				✓	✓	✓
	b) não necessariamente fechado	✓	✓	✓			
2.1.3	Local adequado para guarda de correspondência e mensagens			✓	✓	✓	✓
2.1.4	Sistema adequado de envio / recebimento de mensagens	✓	✓	✓	✓	✓	✓
2.1.5	Serviço de guarda de bagagem		✓	✓	✓	✓	✓
2.1.6	Política própria, definida para “check-in / check-out”, que estabeleça orientação específica para impedir: a) qualquer forma de discriminação (racial, religiosa e outras) b) uso do estabelecimento para exploração sexual, de menores, e outras atividades ilegais	✓	✓	✓	✓	✓	✓
2.1.7	Sistemas integrados de controle, permitindo eficácia no “check-in / check-out”				✓	✓	✓
2.1.8	Pessoal apto a prestar informações e serviços de interesse do hóspede, com presteza, eficiência e cordialidade:	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	a) sob supervisão permanente de gerente ou supervisor capacitado					✓	✓
	b) falando fluentemente (mínimo de uma pessoa em cada turno) na portaria e na recepção, pelo menos:						
	b1) Português e mais três línguas estrangeiras						✓
	b2) Português e mais duas línguas estrangeiras					✓	

	<b>b3) Português e mais uma língua estrangeira</b>				✓		
<b>2.1.9</b>	<b>Informações e folhetos turísticos</b>			✓	✓	✓	✓
<b>2.1.10</b>	<b>Ambientação / conforto / decoração compatíveis com a categoria</b>	✓	✓	✓	✓	✓	✓
<b>2.2</b>	<b>ACESSOS E CIRCULAÇÕES</b>	<b>1★</b>	<b>2★</b>	<b>3★</b>	<b>4★</b>	<b>5★</b>	<b>5★ SL</b>
<b>2.2.1</b>	<b>Áreas adequadas e específicas para acesso e circulação fáceis e desimpedidos nas dependências do estabelecimento, inclusive para pessoas portadoras de deficiência física e/ou com necessidades especiais</b>	✓	✓	✓	✓	✓	✓
<b>2.2.2</b>	<b>Entrada de serviço independente</b>			✓	✓	✓	✓
<b>2.2.3</b>	<b>Identificação do acesso/circulação para orientação dos banhistas</b>					✓	✓
<b>2.2.4</b>	<b>Sistema de sinalização interno que permita fácil acesso e circulação por todo o estabelecimento</b>			✓	✓	✓	✓
<b>2.2.5</b>	<b>Ambientação / conforto / decoração compatíveis com a categoria</b>	✓	✓	✓	✓	✓	✓
<b>2.3</b>	<b>SETOR HABITACIONAL</b>	<b>1★</b>	<b>2★</b>	<b>3★</b>	<b>4★</b>	<b>5★</b>	<b>5★ SL</b>
<b>2.3.1</b>	<b>Todas as salas e quartos das UH com iluminação e ventilação de acordo com as normas vigentes para edificações</b>	✓	✓	✓	✓	✓	✓
<b>2.3.2</b>	<b>Todas as UH deverão ter banheiros privativos com ventilação direta para o exterior ou através de duto</b>		✓	✓	✓	✓	✓
<b>2.3.3</b>	<b>Facilidades de informatização / mecanização, nas UH</b>					✓	✓
<b>2.3.4</b>	<b>Quarto de dormir com menor dimensão igual ou superior a 2,50m e área média, igual ou superior a</b>						
	<b>a) 18,00 m2 (100% das UH)</b>						✓
	<b>b) 16,00m2 (em no mínimo 90% das UH)</b>					✓	
	<b>c) 14,00m2 (em no mínimo 80% das UH)</b>				✓		
	<b>d) 12,00m2 (em no mínimo 70% das UH)</b>			✓			
	<b>e) 10,00m2 ( em no mínimo 65% das UH)</b>		✓				
	<b>f) 9,00m2( em no mínimo 65% das UH)</b>	✓					
<b>2.3.5</b>	<b>Banheiro com área média igual ou superior a (em no mínimo):</b>						
	<b>a) 5,00m2 (100% das UH)</b>						✓
	<b>b) 4,00m2(em no mínimo 90% das UH)</b>					✓	
	<b>c) 3,30m2(em no mínimo 80% das UH)</b>				✓		
	<b>d) 3,00m2(em no mínimo 70% das UH)</b>			✓			
	<b>e) 2,30m2 ( em no mínimo 65% das UH)</b>		✓				
	<b>f) 1,80m2 ( em no mínimo 65% das UH)</b>	✓					
<b>2.3.6</b>	<b>UH do tipo suíte com sala de estar de área média, igual ou superior a:</b>						
	<b>a) 12 m2</b>						✓
	<b>b) 11,00m2</b>					✓	

	c) 10,00m2				✓		
	d) 9,00m2			✓			
	e) 8,00m2		✓				
2.3.7	UH do tipo suíte e/ou unidades conversíveis em suítes				✓	✓	✓
2.3.8	Portas duplas de comunicação entre UH conjugáveis ou sistema que só possibilite sua abertura, quando por iniciativa dos ocupantes de ambas as UH's	✓	✓	✓	✓	✓	
2.3.9	Tranca interna nas UH	✓	✓	✓	✓	✓	✓
2.3.10	Rouparias auxiliares no setor habitacional					✓	✓
2.3.11	Local específico para material de limpeza				✓	✓	✓
2.3.12	Climatização adequada em 100% das UH			✓	✓	✓	✓
2.3.13	TV a cores , equipamento de vídeo cassete e DVD em 100% das UH, com TV por assinatura a cabo ou por antena parabólica						✓
2.3.14	TV a cores em 100% das UH, com TV por assinatura a cabo ou por antena parabólica				✓	✓	
2.3.15	TV em 100% das UH			✓			
2.3.16	Mini refrigerador em 100% das UH			✓	✓	✓	✓
2.3.17	Água potável disponível na UH	✓	✓	✓	✓	✓	✓
2.3.18	Café da manhã no quarto				✓	✓	✓
2.3.19	Armário, “closet” ou local específico para a guarda de roupas em 100% das UH	✓	✓	✓	✓	✓	✓
2.3.20	Mesa de cabeceira simples para cada leito ou dupla entre dois leitos, ou equipamento similar, em 100% das UH		✓	✓	✓	✓	✓
2.3.21	Lâmpada de leitura junto às cabeceiras em 100% das UH			✓	✓	✓	✓
2.3.22	Sonorização ou rádio controlada pelo hóspede						
	a) em 100% das UH					✓	✓
	b) em 80% das UH				✓		
2.3.23	Comando de aparelhos de som, ar condicionado, luz e TV em 100% das UH				✓	✓	✓
2.3.24	Ramais telefônicos em 100% das UH			✓	✓	✓	✓
2.3.25	Porta malas em:						
	a) 100% das UH			✓	✓	✓	✓
	b) 50% das UH		✓				
2.3.26	Cortina ou similar em 100% das UH			✓	✓	✓	✓
2.3.27	Vedação opaca nas janelas em 100% das UH				✓	✓	✓
2.3.28	Mesa de refeições com um assento por leito em 100% das UH				✓	✓	✓
2.3.29	Mesa de trabalho com iluminação própria e ponto de energia e telefone, possibilitando o uso de aparelhos eletrônicos pessoais					✓	✓
2.3.30	Espelho de corpo inteiro em 100% das UH				✓	✓	✓

23.31	<b>Cofres para guarda de valores para</b>					✓	✓
	<b>a) 100% das UH</b>					✓	✓
	<b>b) 60 % das UH</b>				✓		
2.3.32	<b>Camas com dimensões superiores às normais e travesseiros antialérgicos</b>					✓	✓
2.3.33	<b>Acessórios básicos em 100% das UH (sabonete, dois copos, cesta de papéis do banheiro)</b>	✓	✓	✓	✓	✓	✓
2.3.34	<b>Água quente em 100% das UH:</b>						
	<b>a) em todas as instalações</b>					✓	✓
	<b>b) no chuveiro e lavatório</b>				✓		
	<b>c) no chuveiro</b>	✓	✓	✓			
2.3.35	<b>Lavatório com bancada e espelho, em 100% das UH</b>				✓	✓	✓
2.3.36	<b>Bidê ou ducha manual em 100% das UH</b>			✓	✓	✓	✓
2.3.37	<b>Índice de iluminação suficiente para uso do espelho do banheiro, em 100% das UH</b>			✓	✓	✓	✓
2.3.38	<b>Tomada a meia altura para barbeador em 100% das UH</b>			✓	✓	✓	✓
2.3.39	<b>Indicação de voltagem das tomadas em 100% das UH</b>	✓	✓	✓	✓	✓	✓
2.3.40	<b>Extensão telefônica em 100% dos banheiros das UH</b>					✓	✓
2.3.41	<b>Box de chuveiro com área igual ou superior a 0,80 m2 em 100% das UH</b>			✓	✓	✓	✓
2.3.42	<b>Banheira em 30% das Suítes</b>					✓	✓
2.3.43	<b>Vedação para o box em 100% das UH</b>	✓	✓	✓	✓	✓	✓
2.3.44	<b>Suporte ou apoio para produtos de banho, no box, em 90% das UH</b>			✓	✓	✓	✓
2.3.45	<b>Acessórios complementares composto por 5 amenidades</b>						
	<b>a) em 100% das UH</b>				✓	✓	✓
	<b>b) disponibilizados para uso do hóspede</b>			✓			
2.3.46	<b>Outros acessórios em 100% das UH (touca de banho, escova e pasta de dentes, shampoo, creme condicionador, creme hidratante, secador de cabelos, roupão, espelho com lente de aumento, lixa, cotonete, espuma de banho, sais de banho, etc.)</b>						
	<b>a) mínimo de oito</b>						✓
	<b>b) mínimo de seis</b>					✓	
	<b>c) mínimo de quatro</b>				✓		
2.3.47	<b>Revestimentos, pisos, forrações, mobiliários e decoração com equipamentos de 1ª linha</b>					✓	✓
2.3.48	<b>Limpeza diária</b>	✓	✓	✓	✓	✓	✓
2.3.49	<b>Frequência de troca de roupas de cama a cada mudança de hóspede e:</b>						
	<b>a) diariamente se desejado pelo hóspede</b>				✓	✓	✓
	<b>b) em dias alternados se desejado pelo hóspede</b>			✓			
	<b>c) duas vezes por semana se desejado pelo hóspede</b>	✓	✓				

2.3.50	Frequência de troca de roupas de banho a cada mudança de hóspede e:						
	a) diariamente se desejado pelo hóspede			✓	✓	✓	✓
	b) em dias alternados se desejado pelo hóspede		✓				
	c) duas vezes por semana se desejado pelo hóspede	✓					
2.3.51	Serviço “Não perturbe”, “Arrumar o quarto”				✓	✓	✓
2.3.52	Detalhes especiais de cordialidade					✓	✓
2.3.53	Computador com acesso veloz à internet em 100% das UH's						✓
2.3.54	Ambientação / conforto / decoração compatíveis com a categoria	✓	✓	✓	✓	✓	✓
2.4	ÁREAS SOCIAIS	1★	2★	3★	4★	5★	5★ SL
2.4.1	Relação de áreas sociais/estar por UH (não incluída a circulação) de:						
	a) 2,50m2						✓
	b) 2,00m2					✓	
	c) 1,50m2				✓		
	d) 1,00m2			✓			
	e) 0,50m2	✓	✓				
2.4.2	Banheiros sociais, masculino e feminino, separados entre si, com ventilação natural ou forçada, com compartimento especial, adaptado para pessoas com necessidades especiais, respeitando as normas e leis em vigor			✓	✓	✓	✓
2.4.3	Estacionamento com número de vagas igual ou superior a 10% do número total de UH com local apropriado para embarque/desembarque de pessoas com deficiência física e/ou necessidades especiais, devidamente sinalizado prevendo manobreiro					✓	✓
2.4.4	Climatização adequada nas áreas sociais				✓	✓	✓
2.4.5	Revestimentos, pisos, forrações, mobiliários e decoração com materiais de 1ª linha					✓	✓
2.4.6	Tratamento paisagístico					✓	✓
2.4.7	Heliponto						✓
2.4.8	Musica ao vivo em pelo menos um dos ambientes sociais						✓
2.4.9	Ambientação / conforto / decoração compatíveis com a categoria	✓	✓	✓	✓	✓	✓
2.5	COMUNICAÇÕES	1★	2★	3★	4★	5★	5★ SL
2.5.1	Equipamento telefônico nas áreas sociais	✓	✓	✓	✓	✓	✓
2.5.2	Local apropriado para ligações telefônicas nas áreas sociais, com privacidade				✓	✓	✓
2.5.3	Central telefônica, com ramais em todos os setores			✓	✓	✓	✓

2.5.4	Serviço telefônico eficaz, com equipamento apropriado	✓	✓	✓	✓	✓	✓
2.5.5	Equipamento para fax			✓	✓	✓	✓
2.6	<b>ALIMENTOS E BEBIDAS</b>	1★	2★	3★	4★	5★	5★ SL
2.6.1	Área de restaurante compatível com a quantidade de UH, com ambientes distintos e acessíveis para pessoas em cadeiras de rodas						
	a) de no mínimo 1,00m2 por lugar						✓
	b) de no mínimo 0,80m2 por lugar				✓	✓	
2.6.2	Ambiente para café da manhã / refeições leves			✓			
2.6.3	Ambiente de bar						
	Mínimo de dois						✓
	Mínimo de um				✓	✓	
2.6.4	Copa central para o preparo de lanches e café da manhã						✓
2.6.5	Dispensa para abastecimento diário da cozinha				✓	✓	✓
2.6.6	Climatização adequada nos restaurantes, bares e outros				✓	✓	✓
2.6.7	Aparador, carrinho, gueridon ou similar				✓	✓	✓
2.6.8	Toalhas e guardanapos de tecido				✓	✓	✓
2.6.9	Baixelas e talheres de prata, inox, ou material equivalente				✓	✓	✓
2.6.10	Pratos de porcelana ou equivalente de 1ª linha				✓	✓	✓
2.6.11	Copos tipo cristal				✓	✓	✓
2.6.12	Câmaras frigoríficas ou equipamento similar				✓	✓	✓
2.6.13	Sistema de exaustão mecânica no ambiente				✓	✓	✓
2.6.14	Telas nas áreas de serviço com aberturas para o exterior	✓	✓	✓	✓	✓	✓
2.6.15	Critérios específicos de qualificação do cozinheiro					✓	✓
2.6.16	Critérios específicos de qualificação do “bar man”					✓	✓
2.6.17	Serviço de alimentação, com qualidade e em níveis compatíveis com a categoria do estabelecimento:						
	a) atendimento 24 horas em restaurante de padrão internacional com cardápio trilingüe.						✓
	b) almoço e jantar, de padrão internacional, no restaurante principal					✓	
	c) almoço e jantar no restaurante principal				✓		
	d) café da manhã e nas refeições leves eventualmente oferecidas	✓	✓	✓	✓	✓	✓
2.6.18	Ambientação / conforto / decoração compatíveis com a categoria	✓	✓	✓	✓	✓	✓
2.7	<b>LAZER</b>	1★	2★	3★	4★	5★	5★ SL
2.7.1	Sala de ginástica / musculação com instrutor					✓	✓

2.7.2	Sauna seca ou a vapor, com sala de repouso					✓	✓
2.7.3	Equipamentos de ginástica					✓	✓
2.7.4	Ambiente reservado para leitura, visitas, jogos e outros					✓	✓
2.7.5	Piscina externa e piscina coberta climatizada						✓
2.7.6	Ambientação / conforto / decoração compatíveis com a categoria					✓	✓
2.8	<b>REUNIÕES / ESCRITÓRIO VIRTUAL</b>	1★	2★	3★	4★	5★	5★ SL
2.8.1	Ambiente adequado para reuniões/escritório virtual				✓	✓	✓
2.8.2	Equipamentos para reuniões/escritório virtual				✓	✓	✓
2.8.3	Qualidade dos serviços prestados (“coffee break” e outros)				✓	✓	✓
2.8.4	Ambientação / conforto / decoração compatíveis com a categoria				✓	✓	✓
2.9	<b>SERVIÇOS ADICIONAIS</b>	1★	2★	3★	4★	5★	5★ SL
2.9.1	Ambientes, instalações e/ou equipamentos adequados destinados a salão de beleza, “baby-sitter”, venda de jornais e revistas, “drugstore”, loja de conveniência, locação de automóveis, reserva em espetáculos, agência de turismo, câmbio, transporte especial e outros						
	a) mínimo de seis						✓
	b) mínimo de três					✓	
2.9.2	Critérios específicos de qualificação dos concessionários				✓	✓	✓
2.9.3	Divulgação dos serviços disponibilizados				✓	✓	✓
2.9.4	Ambiente, instalações e equipamentos adequados para eventos e banquetes					✓	✓
2.9.5	Serviço de apoio disponível para eventos e banquetes					✓	✓
2.9.6	Sala VIP com equipamentos para atender ao hóspede executivo (microcomputador, FAX, copiadora, TV, mini sala de reuniões, área de estar e outros)					✓	✓
2.10	<b>AÇÕES AMBIENTAIS</b>	1★	2★	3★	4★	5★	5★ SL ⊕
2.10.1	Manter um programa interno de treinamento de funcionários para a redução de consumo de energia elétrica, consumo de água e redução de produção de resíduos sólidos		✓	✓	✓	✓	✓
2.10.2	Manter um programa interno de separação de resíduos sólidos		✓	✓	✓	✓	✓
2.10.3	Manter um local adequado para armazenamento de resíduos sólidos separados			✓	✓	✓	✓

2.10.4	Manter local independente e vedado para armazenamento de resíduos sólidos contaminantes				✓	✓	✓
2.10.5	Dispor de critérios específicos para destinação adequada dos resíduos sólidos				✓	✓	✓
2.10.6	Manter monitoramento específico sobre o consumo de energia elétrica	✓	✓	✓	✓	✓	✓
2.10.7	Manter critérios especiais e privilegiados para aquisição de produtos e equipamentos que apresentem eficiência energética e redução de consumo				✓	✓	✓
2.10.8	Manter monitoramento específico sobre o consumo de água	✓	✓	✓	✓	✓	✓
2.10.9	Manter critérios especiais e privilegiados para aquisição e uso de equipamentos e complementos que promovam a redução do consumo de água				✓	✓	✓
2.10.10	Manter registros específicos e local adequado para armazenamento de produtos nocivos e poluentes			✓	✓	✓	✓
2.10.11	Manter critérios especiais e privilegiados para aquisição e uso de produtos biodegradáveis.				✓	✓	✓
2.10.12	Manter critérios de qualificação de fornecedores levando em consideração as ações ambientais por estes realizadas.				✓	✓	✓
2.10.13	Ter um certificado expedido por organismo especializado quanto a efetividade de adequação ambiental da operação						✓