



1
Cartilha de
Orientação
Básica

**SISTEMA BRASILEIRO
DE CLASSIFICAÇÃO
DE MEIOS DE HOSPEDAGEM**





MINISTÉRIO DO TURISMO

Ministro do Turismo
Pedro Novais Lima

Secretário Executivo
Frederico Silva da Costa

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

Secretária Nacional de Políticas de Turismo
Ana Isabel Mesquita de Oliveira

Diretor do Departamento de Estruturação,
Articulação e Ordenamento Turístico
Ricardo Moesch

Coordenação Geral de Serviços Turísticos
Rosiane Rockenbach

FUNDAÇÃO UNIVERSA

Presidente da Fundação Univera
Prof. Dr. José Manoel Pires Alves

Superintendente da Fundação Univera
Prof. Msc. Alberto F. Monteiro do Nascimento

Diretor de Desenvolvimento
Prof. Oto Morato Alvarez

Coordenador de Projetos
Dalmo Antônio Tavares de Queiroz

FICHA TÉCNICA

EQUIPE DO MINISTÉRIO DO TURISMO

Coordenação Geral
Rosiane Rockenbach

Coordenação Técnica
Nalu R. Nascimento Berto

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

Consultoria
Alexandre Garrido
Guilherme Witte
José Augusto Pinto Abreu

EQUIPE TÉCNICA DO INMETRO

Ana Paula Stutzel
Luciana Portugal
Luciane Lobo
Martha Stoffella Guimarães

2010, Ministério do Turismo
Todos os direitos reservados.
Coordenação e Execução
Ministério de Turismo e Fundação Univera
Impresso no Brasil - Printed in Brazil.
2ª edição
Distribuição gratuita.
Ministério do Turismo
Esplanada dos Ministérios, bloco U, 2º andar
70065-900 - Brasília - DF
www.turismo.gov.br



O Sistema Brasileiro de Classificação de Meios de Hospedagem (SBClass), construído por meio de uma ampla parceria entre o Ministério do Turismo, Inmetro, Sociedade Brasileira de Metrologia e sociedade civil, é um importante passo para possibilitar a concorrência justa entre os meios de hospedagem do país e auxiliar os turistas, brasileiros e estrangeiros, em suas escolhas.

A exemplo de vários países, tais como França, Portugal, Alemanha, Suíça, Dinamarca, Chile, Suécia e outros, o Brasil estabeleceu o seu sistema de classificação como estratégia para promover e assegurar a sua competitividade em um mercado global altamente disputado.

O SBClass é um instrumento reconhecido oficialmente para divulgar informações claras e objetivas sobre os meios de hospedagem, sendo importante mecanismo de comunicação com o mercado e o modo mais adequado para o consumidor escolher quais meios de hospedagem deseja utilizar.



O Sistema Brasileiro está fundamentado em oito princípios:

1 **Legalidade**

Dispositivos legais e regulamentares a serem satisfatoriamente cumpridos.

2 **Consistência**

Firmeza, coerência e adequação de ações e procedimentos.

3 **Transparência**

Informações precisas, inequívocas e públicas.

4 **Simplicidade**

Linguagem simples, inteligível e acessível a todos.



5 **Agregação de valor**

Ganhos progressivos de qualidade e competitividade.

6 **Imparcialidade**

Decisões fundamentadas em avaliações objetivas e equânimes.

7 **Melhoria contínua**

Identificação e solução de problemas de forma permanente.

8 **Flexibilidade**

Crerios baseados na diversidade e peculiaridade do setor.



O SBClass utiliza a consagrada simbologia de estrelas para diferenciar as categorias, em todos os tipos de meios de hospedagem.

Hotel

Estabelecimento com serviço de recepção, alojamento temporário, com ou sem alimentação, ofertados em unidades individuais e de uso exclusivo dos hóspedes, mediante cobrança de diária.

Resort

Hotel com infraestrutura de lazer e entretenimento que disponha de serviços de estética, atividades físicas, recreação e convívio com a natureza no próprio empreendimento.

Hotel Fazenda

Localizado em ambiente rural, dotado de exploração agropecuária, que ofereça entretenimento e vivência do campo.

Cama & Café

Hospedagem em residência com no máximo três unidades habitacionais para uso turístico, com serviços de café da manhã e limpeza, na qual o possuidor do estabelecimento reside.



Hotel Histórico

Instalado em edificação preservada em sua forma original ou restaurada, ou ainda que tenha sido palco de fatos histórico-culturais de importância reconhecida. Entende-se como fatos histórico-culturais aqueles tidos como relevantes pela memória popular, independentemente de quando ocorreram, podendo o reconhecimento ser formal por parte do Estado brasileiro, ou informal, com base no conhecimento popular ou em estudos acadêmicos.

Pousada

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

Flat/Apart-Hotel

Constituído por unidades habitacionais que disponham de dormitório, banheiro, sala e cozinha equipada, em edifício com administração e comercialização integradas, que possua serviço de recepção, limpeza e arrumação.



Para fins dos tipos empregados, entende-se por **MEIO DE HOSPEDAGEM**

“Os empreendimentos ou estabelecimentos, independentemente de sua forma de constituição, destinados a prestar serviços de alojamento temporário, ofertados em unidades de frequência individual e de uso exclusivo do hóspede, bem como outros serviços necessários aos usuários, denominados de serviços de hospedagem, mediante adoção de instrumento contratual, tácito ou expresso, e cobrança de diária”.

(artigo 23 da Lei nº 11.771/2008)

Considerando que cada tipo de meio de hospedagem reflete diferentes práticas de mercado e expectativas distintas dos turistas (um Hotel 5 estrelas é diferente de uma Pousada 5 estrelas, por exemplo), o SBClass estabeleceu categorias específicas para cada tipo:



Hotel – de 1 a 5 estrelas	★	★★★★★
Resort – de 4 e 5 estrelas	★★★★	★★★★★
Hotel Fazenda – de 1 a 5 estrelas	★	★★★★★
Cama & Café – de 1 a 4 estrelas	★	★★★★
Hotel Histórico – de 3 a 5 estrelas	★★★	★★★★★
Pousada – de 1 a 5 estrelas	★	★★★★★
Flat/Apart-Hotel – de 3 a 5 estrelas	★★★	★★★★★

Assim como a maioria dos sistemas de classificação de outros países, o Sistema Brasileiro de Classificação é de adesão e adoção voluntárias pelos meios de hospedagem. O SBClass está fundamentado em uma série de requisitos a que os meios de hospedagem devem atender.



Requisitos

Infraestrutura

Requisitos vinculados às instalações e aos equipamentos;

.....

Serviços

Requisitos vinculados à oferta de serviços;

.....

Sustentabilidade

Requisitos vinculados às ações de sustentabilidade (uso dos recursos de maneira ambientalmente responsável, socialmente justa e economicamente viável, de forma que o atendimento das necessidades atuais não comprometa a possibilidade de uso pelas futuras gerações).



Os requisitos são divididos em mandatórios (ou seja, de cumprimento obrigatório pelo meio de hospedagem) e eletivos (ou seja, de livre escolha do meio de hospedagem, tendo como base uma lista pré-definida).

O meio de hospedagem para ser classificado na categoria pretendida deve ser avaliado por um representante legal do Inmetro e demonstrar o atendimento a 100% dos requisitos mandatórios e a 30% dos requisitos eletivos (para cada conjunto de requisitos).

A validade da classificação é de 36 meses, a contar da data de sua concessão. Durante esse período, deve ser realizada uma nova avaliação para verificar a manutenção do atendimento aos requisitos da matriz de classificação. Esta nova avaliação deve ocorrer em torno de 18 meses após a concessão inicial.



Processo de Classificação

PRÉ-REQUISITO – Regularidade do cadastro do Meio de Hospedagem no Ministério do Turismo.

1ª Etapa

O Meio de Hospedagem preenche o formulário eletrônico de solicitação da Classificação, no site do Cadastur www.cadastur.turismo.gov.br

2ª Etapa

O Meio de Hospedagem preenche os seguintes documentos: Termo de Compromisso e Declaração do Fornecedor, incluindo a autoavaliação.

3ª Etapa

O Meio de Hospedagem encaminha os documentos – Termo de Compromisso, Declaração do Fornecedor e Autoavaliação – ao Órgão Oficial de Turismo da Unidade da Federação onde estiver localizado o Meio de Hospedagem. Para obter os contatos do Órgão Oficial de Turismo nas Unidades Federativas, consulte o site www.cadastur.turismo.gov.br



4ª Etapa

O Órgão Oficial de Turismo analisa a solicitação e verifica a conformidade da documentação enviada pelo Meio de Hospedagem em até 10 dias corridos.

5ª Etapa

Se a solicitação e a documentação estiverem corretas, o Órgão Oficial de Turismo encaminha o comunicado da abertura do processo, via sistema Cadastur, ao Meio de Hospedagem e ao representante legal do Inmetro da Unidade da Federação onde estiver localizado o Meio de Hospedagem.

Caso a documentação não esteja correta, o Órgão Oficial de Turismo encaminha o comunicado sobre as incorreções, via sistema Cadastur, ao Meio de Hospedagem. Este deve fazer as correções apropriadas em até 60 dias corridos e encaminhá-las ao Órgão Oficial de Turismo.

6ª Etapa

O representante legal do Inmetro emite, em sistema próprio, a Guia de Recolhimento da União (GRU), com os valores a serem pagos, e envia para o MH via sistema Cadastur.

7^a

Etapa

O representante legal do Inmetro define o avaliador e agenda a avaliação inicial, via sistema, em comum acordo com o Meio de Hospedagem, no prazo de 10 dias corridos. A avaliação inicial do Meio de Hospedagem está condicionada à confirmação do pagamento da GRU e deve ocorrer em até 40 dias.

8^a

Etapa

O representante legal do Inmetro realiza a avaliação no Meio de Hospedagem de acordo com as informações da autoavaliação, encaminhada pelo meio de hospedagem na ETAPA 3 ao Órgão Oficial de Turismo, e com os requisitos aplicáveis à classificação pretendida.

9^a

Etapa

O representante legal do Inmetro, após a avaliação, informa o resultado e entrega o registro preliminar, incluindo as conformidades e não conformidades constatadas.



10^a Etapa

O representante legal do Inmetro, em até 15 dias corridos, a contar da data da avaliação, emite o Relatório Final ao Meio de Hospedagem avaliado, incluindo detalhadamente as não conformidades, se encontradas, de modo que possam ser definidas as ações corretivas.

Nos casos de não conformidades, o representante legal do Inmetro deve acordar com o Meio de Hospedagem o prazo e a forma para apresentar as evidências de ações tomadas para atendimento aos requisitos da matriz e retorno ao local, se for o caso, em até 90 dias da data da avaliação. Nos casos de impossibilidade das ações corretivas sanarem as não conformidades, o processo deve ser encerrado pelo representante legal do Inmetro e comunicado via sistema aos interessados.

11^a Etapa

Caso não ocorram não conformidades ou estas sejam sanadas dentro do tempo estipulado na ETAPA 9, o Ministério do Turismo, com base no Relatório Final de Verificação, emite o Certificado de Classificação e concede autorização para o uso da Marca da Classificação de Meios de Hospedagem.



Processo de Manutenção da Classificação

1ª Etapa

O representante legal do Inmetro emite para o Meio de Hospedagem, via sistema Cadastur, a Guia de Recolhimento da União (GRU) com os valores a serem pagos, para avaliação do Meio de Hospedagem.

2ª Etapa

O representante legal do Inmetro define o avaliador e agenda a avaliação de manutenção, via sistema, em comum acordo com o Meio de Hospedagem, no prazo de 10 dias corridos. A avaliação de manutenção está condicionada à confirmação do pagamento da GRU e deve ocorrer em até 40 dias.

3ª Etapa

O representante legal do Inmetro realiza a avaliação de manutenção no Meio de Hospedagem, de acordo com as informações da autoavaliação da Declaração do Fornecedor, encaminhadas na ETAPA 3 do Processo de Classificação, ao Órgão Oficial de Turismo, e com os requisitos aplicáveis à classificação pretendida.



4^a Etapa

O representante legal do Inmetro, após a avaliação da manutenção, informa o resultado e entrega o registro preliminar, incluindo as conformidades e não conformidades, constatadas.

5^a Etapa

O representante legal do Inmetro, em até 15 dias corridos, a contar da data da avaliação, emite o Relatório Final ao Meio de Hospedagem avaliado, incluindo detalhadamente as não conformidades encontradas, de modo que possam ser definidas as ações corretivas.

Nos casos de não conformidades, o representante legal do Inmetro deve acordar com o Meio de Hospedagem o prazo e a forma para apresentar as evidências de ações tomadas para atendimento aos requisitos da matriz e retorno ao local, se for o caso, em até 45 dias, a partir da data da avaliação. Nos casos de impossibilidade das ações corretivas sanarem as não conformidades, a classificação é suspensa ou cancelada, sendo a decisão comunicada formalmente ao Meio de Hospedagem pelo Ministério do Turismo.

**6^a****Etapa**

Nos casos em que o Meio de Hospedagem tenha obtido a classificação nas categorias 4 e 5 estrelas, o Ministério do Turismo, o Inmetro ou seu representante legal realizam visita de cliente oculto ao empreendimento, com o intuito de avaliar a disponibilidade dos serviços oferecidos 24 horas, conforme estabelecido nos requisitos para as categorias referidas.

7^a**Etapa**

Ao final da visita do cliente oculto, o avaliador (do Ministério do Turismo, do Inmetro ou seu representante legal) deve se identificar ao responsável pelo Meio de Hospedagem presente no momento e apresentar o registro preliminar da visita, incluindo conformidades e não conformidades.

8^a**Etapa**

Nos casos de não conformidades, o representante legal do Inmetro deve acordar com o Meio de Hospedagem o prazo e a forma para apresentar as evidências de ações tomadas para atendimento aos requisitos da matriz e retorno ao local, se for o caso, em até 45 dias, a contar da data da avaliação. Nos casos de impossibilidade das ações corretivas sanarem as não conformidades, a classificação é suspensa ou cancelada, sendo a decisão comunicada formalmente ao Meio de Hospedagem pelo Ministério do Turismo.



Para saber mais sobre o Sistema Brasileiro de
Classificação de Meios de Hospedagem, consulte:
www.turismo.gov.br
www.cadastur.turismo.gov.br
www.classificacao.turismo.gov.br
classificacao@turismo.gov.br

Patrocínio

CNC

Apoio Institucional

SEBRAE

 **Federação Brasileira de
Hospedagem e Alimentação**

Realização

 **INMETRO**

 **FUNDAÇÃO
UNIVERSA**

Ministério do
Turismo

GOVERNO FEDERAL
BRASIL
PAÍS RICO É PAÍS SEM POBREZA