

# **Classificação Hoteleira no Brasil e Tipologia**

# EMPRESA HOTELEIRA - EMBRATUR

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

# **MEIO DE HOSPEDAGEM - EMBRATUR:**

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

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

# MEIO DE HOSPEDAGEM - EMBRATUR:

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

Os meios de hospedagem oferecerão,  
no mínimo:

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

# Os meios de hospedagem oferecerão, no mínimo:

II - serviços mínimos necessários ao hóspede,  
consistentes em:

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

Os meios de hospedagem oferecerão,  
no mínimo:

III - padrões comuns estabelecidos no Art.  
7º do Regulamento Geral dos Meios de  
Hospedagem.

# TIPOS DE MEIOS DE HOSPEDAGEM :

## Hotel

- **Hotel:** Estabelecimento comercial de hospedagem, que oferece aposentos mobiliados, com banheiro privativo, para ocupação eminentemente temporária, oferecendo serviços completo de alimentação, além dos demais serviços inerentes a atividade hoteleira.

# HOTEL:

*“Hotel é a palavra genérica que identifica e define diversos tipos de estabelecimentos comerciais destinados a acolher, alimentar e entreter pessoas.”*

# HOTEL:

*“ Um estabelecimento, de caráter público, destinado a oferecer uma série de serviços: alojamento, alimentos e bebidas, entretenimento e que persegue três grandes objetivos: ser uma fonte de receita; ser uma fonte de empregos; oferecer um serviço à comunidade.”*

# HOTEL:

*“Hotel é uma atividade permanente de prestação de serviços que opera 24 horas por dia, durante o ano inteiro, e seu principal produto, a diária hoteleira, é altamente perecível.”*

# TIPOS DE MEIOS DE HOSPEDAGEM :

## Hotel Residência

- Estabelecimento de hospedagem enquadrado na categoria hotel, dispondo de unidades habitacionais e serviços de alimentação parciais, sendo o aluguel básico a semana completa. São explorados ou administrados, total ou parcialmente, por uma única empresa, que exerce a atividade hoteleira independentemente da razão social ou nome fantasia que utilize - apart-hotel, flat service, residence-service).

# TIPOS DE MEIOS DE HOSPEDAGEM :

## Hotel de Lazer

- Estabelecimentos enquadrados na categoria de hotel que possuam serviços e equipamentos de lazer e repouso adequados a sua especial localização.

# TIPOS DE MEIOS DE HOSPEDAGEM :

## Resorts

- Localizam-se em áreas de conservação ou equilíbrio ambiental
- Sua construção levou em consideração estudos de impacto ambiental e planejamento de ocupação do uso do solo.

- Possui áreas total e não edificada, bem como infra-estrutura de entretenimento e lazer, significativamente superiores às dos empreendimentos similares.
- Classifiquem-se nas categorias LUXO e LUXO SUPERIOR

# Características gerais dos resorts do novo milênio:

- Locais Exóticos e desconhecidos;
- Locais com apelo ecológico;
- Agregação de cultura e conhecimento (artesanato, pintura, técnicas de relaxamento, etc);
- Decoração ao estilo da região ou temáticos;
- Ar Livre.

# TIPOS DE MEIOS DE HOSPEDAGEM :

## Pousada

- Estabelecimento comercial de hospedagem, instalado total ou parcialmente em edifício de valor histórico ou de significação regional, ou local reconhecido pelo poder público e que alugue, para ocupação temporária, aposentos mobiliados com serviços de alimentação parciais, oferecendo ainda outros serviços complementares da indústria hoteleira.

A nova descrição ( atualizada em 1996) restringe o conceito anterior à localização em ponto de atração turística e caracteriza o edifício como aquele que oferece hospitalidade e ambientação simples e integrada à região.

# TIPOS DE MEIOS DE HOSPEDAGEM

## Motel

- Palavra derivada de motor e hotel. São estabelecimentos que oferecem hospedagem para viajantes e seus automóveis. Compreendem construções horizontais, geralmente localizadas à beira das estradas. Podem oferecer serviço de alimentação e permitem ao hóspede estacionar seu automóvel perto do quarto, em local seguro, e que não necessita descarregar a bagagem para pernoitar. O número de vagas de estacionamento é igual ao número de unidades habitacionais.

# TIPOS DE MEIOS DE HOSPEDAGEM :

## Parador

- Estabelecimentos de quatro ou cinco estrelas, modernizados no seu interior, mas mantendo a fachada externa histórica. Muitas vezes, são mobiliados com objetos artísticos e antiguidades, ou com reproduções, e têm reputação de bons serviços e qualidade nas refeições. Aluga quartos ou apartamentos mobiliados, com banheiro privativo e serviço completo de alimentação, localizado nas zonas urbana e suburbana das cidades dispondo de garagem ou estacionamento coletivo.

# TIPOS DE MEIOS DE HOSPEDAGEM

## Hospedaria

- Estabelecimentos que oferecem pensão completa, ainda que a maioria ofereça somente alojamento com café da manhã muito simples.

# TIPOS DE MEIOS DE HOSPEDAGEM

## Albergue de Turismo

- Estabelecimentos muito simples que basicamente oferecem local para dormir com cama e colchão destinados apenas a um pernoite. Na maioria dos casos, nem roupa de cama é oferecida. Destinam-se a turistas de massa, estudantes, excursionistas, peregrinos e andarilhos;

# TIPOS DE MEIOS DE HOSPEDAGEM

## Bangalôs

- Estabelecimentos mobiliados e com uma pequena cozinha que pode ou não ser independente do quarto. Podem ser construídos preservando a arquitetura típica do local, muito comuns em estações de esquis, locais montanhosos e estações termais;

# TIPOS DE MEIOS DE HOSPEDAGEM :

## Chalés

- Construções geralmente rústicas, de madeira, encontradas próximas a lagos, rios, montanhas, bosques ou estações. Mobiliados e com pequenas cozinhas;

# TIPOS DE MEIOS DE HOSPEDAGEM :

## Clube cruzeiro

- Também chamado de sistema marítimo compartilhado. Compreende camarotes em condomínio onde os membros do clube adquirem ações que lhes dão direito a usufruir dos camarotes em um barco, durante um determinado tempo contratado, em épocas e temporadas preestabelecidas;

# TIPOS DE MEIOS DE HOSPEDAGEM :

## Trailer

- É um alojamento móvel composto de um carro e de um espaço destinado a hospedar pessoas, também chamados de *carro-dormitório*. Podem ser unidades independentes rebocadas ou acopladas a um carro. Têm o mínimo de conforto, alguns têm pequenas cozinhas ou espaço para cozinhar apenas o básico. Os mais sofisticados incluem, além do espaço físico, água, luz elétrica e telefone.

# TIPOS DE MEIOS DE HOSPEDAGEM :

## Pensões

- Pequenos estabelecimentos geralmente explorados por uma família que oferece, além da hospedagem, alimentação caseira e simples;

# Outros tipos de Meios de Hospedagem

- Camping
- Alojamentos Religiosos
- Alojamentos de Empresas
- Alojamentos Escolares
- Segundas Residências

# Classificação Oficial no Brasil

- Os meios de hospedagem são regulados pela Deliberação Normativa Nº 433, de 30 de Dezembro de 2002. Esta deliberação dispõe entre outros sobre os tipos de meios de hospedagem, as categorias de meios de hospedagem em turismo e a matriz de classificação de hotéis.

# TIPOS DE MEIOS DE HOSPEDAGEM DE TURISMO E AS CARACTERÍSTICAS PREDOMINANTES QUE OS DISTINGUEM: EMBRATUR

- **Hotel (H)**
  - Do tipo convencional e mais comum
  - Normalmente localizado em perímetro urbano e destinado a atender turistas, tanto em viagens de lazer quanto em viagens de negócios.

# TIPOS DE MEIOS DE HOSPEDAGEM DE TURISMO E AS CARACTERÍSTICAS PREDOMINANTES QUE OS DISTINGUEM: EMBRATUR

- **Hotel Histórico (HH)**
  - Instalado total ou parcialmente, em edificação de valor histórico ou de significado regional em local reconhecido pelo Poder Público
  - Normalmente sujeito a restrições de natureza arquitetônica e construtiva.

# TIPOS DE MEIOS DE HOSPEDAGEM DE TURISMO E AS CARACTERÍSTICAS PREDOMINANTES QUE OS DISTINGUEM: EMBRATUR

- **Hotel de Lazer (HL)**
  - Normalmente localizado fora dos centros urbanos, com áreas não-edificadas, amplas e com aspectos arquitetônicos e construtivos, instalações, equipamentos e serviços especificamente destinados à recreação e ao entretenimento
  - Prioritariamente destinado ao turista em viagem de lazer

# TIPOS DE MEIOS DE HOSPEDAGEM DE TURISMO E AS CARACTERÍSTICAS PREDOMINANTES QUE OS DISTINGUEM: EMBRATUR

- **Pousada (P)**

- Aspectos arquitetônicos e construtivos, instalações, equipamentos e serviços mais simplificados
- Normalmente limitados apenas ao necessário à hospedagem do turista para aproveitamento do atrativo turístico próximo ao qual o estabelecimento se situa.

# TIPOS DE MEIOS DE HOSPEDAGEM DE TURISMO E AS CARACTERÍSTICAS PREDOMINANTES QUE OS DISTINGUEM: EMBRATUR

- **Hotel (H)**
  - Do tipo convencional e mais comum
  - Normalmente localizado em perímetro urbano e destinado a atender turistas, tanto em viagens de lazer quanto em viagens de negócios.

# CATEGORIAS DE MEIOS DE HOSPEDAGEM DE TURISMO:

Categoria	Símbolo	Tipos de Meios de Hospedagem (a que se aplicam as categorias)			
		H	HL	HH	
Super Luxo	★★★★★SL	H	HL	HH	
Luxo	★★★★★	H	HL	HH	
Superior	★★★★	H	HL	HH	P
Turístico	★★★	H	HL	HH	P
Econômico	★★	H	HL	HH	P
Simples	★	H	HL	HH	P

# AVALIAÇÃO

## (Regulamentação do Sistema Oficial de Classificação de Meios de Hospedagem)

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

## **AVALIAÇÃO** (Regulamentação do Sistema Oficial de Classificação de Meios de Hospedagem)

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

# MATRIZ DE CLASSIFICAÇÃO DO TIPO HOTEL - EMBRATUR

- Nesta Matriz estão detalhadas todas as características que um hotel deve ter para obter uma classificação. Esta classificação orienta consumidores e profissionais de agências de turismo a encontrarem o hotel mais adequado ao seus propósitos e recursos financeiros.

# Matriz de Classificação:

- É composta por:
  - Ítems Gerais
  - Itens Específicos

# Ítems Gerais

- Posturas Legais
- Segurança
- Saúde e Higiene
- Conservação/Manutenção
- Atendimento ao Hóspede

# Itens Específicos

- Portaria e Recepção
- Acesso e Circulações
- Setor Habitacional
- Áreas Sociais
- Comunicações
- Alimentos e Bebidas
- Lazer
- Convenções/Escritório Virtual
- Serviços Adicionais
- Cuidados com o meio ambiente

# Algumas Definições

Regulamento Geral dos Meios  
de Hospedagem EMBRATUR

# Unidade Habitacional - UH

**Art. 04º** Unidade Habitacional - UH é o espaço, atingível a partir das áreas principais de circulação comum do estabelecimento destinado à utilização pelo hóspede, para seu bem-estar, higiene e repouso.

*“É o espaço compreendido pelo quarto de dormir e o banheiro, colocado à disposição do hóspede, mediante pagamento de diária, nos estabelecimentos de hospedagem, também conhecido por apartamento de hotel.”*

# Tipos de UH

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

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

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

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

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

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

**De acordo com sua predominância no meio de hospedagem, classificam-se as Uhs em (Direito do Turismo – Gladston Mamede):**

**1 – Unidades habitacionais tipo:** as que possuem características construtivas, de equipamentos e instalações e localização similares e correspondam, no mínimo, a 51 % do total de UH do estabelecimento.

**2 – Unidade habitacional atípica:** aquelas que possuam características distintas das UH tipo, inclusive quanto à orientação em relação ao ambiente exterior, e que correspondam, no máximo, a 49% do total de UH do estabelecimento.

**Art. 7º, Inciso VI, § 3º** - As portas entre UH conjugáveis deverão dispor de sistema que somente possibilite sua abertura, quando por iniciativa mútua dos ocupantes de ambas as UH.

# Diária

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

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

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

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

*“ É o valor pago pelo hóspede ao hotel, a título de remuneração, pela utilização da UH pra hospedagem, pelo período médio de 24 horas, resguardando-se os horários preestabelecidos para a entrada e saída do hóspede no hotel.”*

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

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

# Tipos de diárias

## ***Simples:***

- *Compreende unicamente o uso da unidade de habitação*

## ***Com café da manhã:***

- *Compreende o uso da unidade de habitação, bem como o direito ao café da manhã (desjejum)*

## ***Meia pensão:***

- *Compreende o uso da UH, bem como o direito ao café da manhã (desjejum), além de outra refeição, seja o almoço, seja o jantar.*

## ***Pensão completa:***

- *Compreende o uso da UH, bem como o direito às refeições diárias habituais, ou seja, café da manhã (desjejum), almoço e jantar.*

# Tipos de Unidades Habitacionais

- **Quarto:** área destinada ao repouso e guarda de pertences do hóspede, pode existir quarto simples ou dormitório coletivo.
- **Apartamento / Room:** quarto equipado com banheiro privativo.
- **Suite / Apartment:** apartamento dotado de ante-sala, que não pode funcionar como quarto, salvo para acomodar cama extra.
- **Apartamento Residência / Suíte:** apartamento dotado de ante-sala e cozinha equipada para o preparo de refeições leves.
- **Apartamento ou Suíte Conjugados:** dois ou mais quartos que são atendidos por um só banheiro.

# Tipos de Unidades Habitacionais

- **Bangalô ou Chalé:** casa ou UH individual composta de 01 ou mais quartos, com portas de conexão, permitindo o acesso entre eles sem utilizar áreas comuns.
- **Connecting Rooms / Apartamentos Comunicantes:** dois ou mais quartos, com portas de conexão, permitindo o acesso entre eles.
- **Hospitality Suite:** UH usada para hospitalidade ou entretenimento, geralmente durante a realização de um evento no hotel.
- **Twin:** acomodação composta por duas camas de solteiro.
- **Double:** acomodação composta por cama de casal.
- **Twin Double ou Double/Double:** acomodação composta por duas camas de casal.