

## **<sup>1</sup>ATUALIZAÇÃO DE MATRIZ DE CLASSIFICAÇÃO DE MEIOS DE HOSPEDAGEM DO TIPO RESORT**

João Vidotte de Lima<sup>2</sup>, Leandro Silva Leite<sup>3</sup>.

<sup>1</sup>Vinculado ao projeto “Aplicação de Modelo de Adaptação de Precedentes em Protótipos para Aprendizagem de Processos de Projeto de Arquitetura de Meios de Hospedagem”

<sup>2</sup> Acadêmico (a) do Curso de Arquitetura e Urbanismo – CERES – PIVIC

<sup>3</sup> Orientador, Leandro Silva Leite – CERES – leandro.leite@udesc.br

A pesquisa intitulada "Aplicação de Modelo de Adaptação de Precedentes em Protótipos para Aprendizagem de Processo de Projeto de Arquitetura de Meios de Hospedagem" teve como objetivo inicial aprimorar o registro de informações cadastrais, com foco na análise de empreendimentos hoteleiros. Especificamente, nosso enfoque estava na matriz de classificação estabelecida pelo Ministério do Turismo (MTur), que utiliza um sistema de estrelas para avaliar os diferentes meios de hospedagem.

Os hotéis são classificados de acordo com rigorosos padrões de qualidade que levam em consideração diversos fatores, tais como infraestrutura, serviços oferecidos, níveis de limpeza, segurança e conforto proporcionados aos hóspedes. Esses padrões são definidos pelo MTur e podem variar de uma a cinco estrelas, com critérios específicos que variam de acordo com o tipo de hospedagem, abrangendo categorias como Hotel, Resort, Apart-Hotel, Hotel Fazenda, Cama e Café, Pousada e Hotel Histórico.

Durante a atualização das matrizes de avaliação do tipo Resort, concentrou-se na análise das áreas comuns dos hotéis, avaliando se essas áreas atendiam aos requisitos mínimos e obrigatórios ou se incluíam características opcionais. Além disso, aprofundamos a análise das unidades de habitação, identificando áreas mínimas necessárias para garantir o conforto dos hóspedes.

A pesquisa também considerou aspectos relacionados à estrutura física do hotel, englobando quartos, áreas de uso comum, instalações esportivas e de lazer, restaurantes e outros espaços relevantes. Além disso, avaliamos os serviços oferecidos, como atendimento ao cliente, níveis de limpeza, opções de alimentação, medidas de segurança, entre outros critérios. Também incluímos uma análise de aspectos ligados à sustentabilidade, visando reduzir o impacto ambiental, promover práticas socialmente responsáveis e garantir a viabilidade econômica dos empreendimentos hoteleiros.

Como conclusão resultou em uma classificação que reflete o grau de satisfação dos usuários e indica a qualidade do empreendimento hoteleiro. Quando um hotel não atende a um número satisfatório de critérios no sistema de classificação, ele é designado com três estrelas ou menos. Essa classificação desempenha um papel importante na orientação dos hóspedes e na tomada de decisões tanto por parte dos viajantes quanto dos proprietários de hotéis. Com objetivo de testar a aplicabilidade das Matrizes de classificação foram realizados dois estudos de caso presenciais: Caldas da Imperatriz Resort & SPA – Santo Amaro da Imperatriz – SC; Rio do Rastro Eco Resort – Bom Jesus da Serra.

**Tabela 1.** Matriz atualizada para classificação dos meios de hospedagem - RESORTS

MATRIZ DE CLASSIFICAÇÃO DE MEIOS DE HOSPEDAGEM - RESORT			
INFRAESTRUTURA			
REQUISITOS	CATEGORIAS		
ÁREAS COMUNS	*****	*****	OBS
Aspecto externo compatível com a categoria	M	M	1
Sinalização exterior clara e em bom estado de conservação	M	M	2
Área de estacionamento ou marina	M	M	3
Jardim	M	M	4
Entrada de serviço independente	M	M	
Estado de conservação e manutenção das instalações e da construção em boas condições	M	M	5
Estado de conservação e manutenção dos equipamentos e do mobiliário em boas condições	M	M	6
Decoração e ambientação compatível com a categoria	M	M	7
Sistema de sinalização interno que permita fácil acesso e circulação por todo o estabelecimento, em português e em mais um idioma	M	M	

Resort Pousada Flat Apart-Hotel Hotel Fazenda Cama e Café Hotel Hotel Histórico +

**Tabela 2.** Avaliações de UH's segundo método de Leite (2006)

N°	Unidades Habitacionais (UH)	*****	*****	OBS
48	UH com área de 25 m2 ou mais, considerando quarto, ante-sala, e banheiro, desconsiderando varanda, em no mínimo 80% das UH	M	M	
49	Disponibilidade de UH com banheira	EL	M	
50	Varandas em pelo menos 25% das UH	EL	M	
51	Decoração e ambientação compatível com a categoria	M	M	7
52	Estado de conservação e manutenção das instalações e da construção em boas condições	M	M	5
53	Estado de conservação e manutenção dos equipamentos e do mobiliário em boas condições	M	M	6
54	Local e equipamento para passar roupa à disposição nas áreas comuns ou nas UH	EL	M	
55	Disponibilidade de UH conjugáveis	EL	EL	
56	Portas duplas de comunicação entre UH conjugáveis (se existirem) ou sistema que só possibilite sua abertura, quando por iniciativa dos	M	M	

> ≡ Resort Pousada Flat Apart-Hotel Hotel Fazenda Cama e Café Hotel Hotel Histórico +

**Palavras-chave:** Resort; Meios de Hospedagem, Classificação Mtur.