

**GABINETE DO MINISTRO**  
**PORTARIA Nº 100, DE 16 DE JUNHO DE 2011**

Institui o Sistema Brasileiro de Classificação de Meios de Hospedagem (SBClass), estabelece os critérios de classificação destes, cria o Conselho Técnico Nacional de Classificação de Meios de Hospedagem (CTClass) e dá outras providências.

O MINISTRO DE ESTADO DO TURISMO, no uso das atribuições que lhe confere o art. 87, parágrafo único, incisos II e IV, da Constituição Federal, e

Considerando a competência contida no inciso XXIII do artigo 27 da Lei nº 10.683, de 28 de maio de 2003, que trata da organização da Presidência da República e dos Ministérios;

Considerando o determinado no inciso XVIII do art. 5º e no art. 25 da Lei nº 11.771, de 11 de setembro de 2008, que dispõe sobre a Política Nacional de Turismo;

Considerando o previsto no Decreto nº 7.381, de 02 de dezembro de 2010, alterado pelo Decreto 7.500, de 17 de junho de 2011;

Considerando o Acordo de Cooperação Técnica nº 002, de 26 de março de 2009, celebrado entre este Ministério, o Instituto Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial (Inmetro) e a Sociedade Brasileira de Metrologia (SBM);

Considerando, por fim, o estabelecido na Portaria nº 485, de 08 de dezembro de 2010, do Inmetro, resolve:

Art. 1º Fica instituído o Sistema Brasileiro de Classificação de Meios de Hospedagem (SBClass) para regular o processo e os critérios pelos quais os entes definidos no Art. 7º desta Portaria podem obter a classificação oficial do governo brasileiro e utilizar a simbologia que a representa.

Parágrafo único. Esta Portaria estabelece:

- I - a estrutura do SBClass;
- II - os tipos passíveis de classificação;
- III - as categorias de cada tipo;
- IV - os requisitos de infraestrutura, serviços e sustentabilidade de cada categoria;
- V - os critérios de classificação;
- VI - os processos de verificação, monitoramento e avaliação permanentes.

**SEÇÃO I**  
**Das Disposições Gerais**

Art. 2º A classificação constitui referência de caráter oficial sobre tipos e categorias dos empreendimentos de hospedagem, com o objetivo de informar e orientar o mercado turístico e os consumidores.

Art. 3º O SBClass referido no Art. 1º utiliza o símbolo "estrela" para identificação das categorias, em uma escala de uma a cinco estrelas.

Art. 4º O uso do símbolo "estrela" associado à classificação hoteleira é de concessão exclusiva do Ministério do Turismo (MTur), que o administra como parte da Marca de Classificação de Meios de Hospedagem (Anexo I, Modelo).

§ 1º É vedado o uso do símbolo "estrela" com o significado de categoria em sistemas classificatórios de hospedagem que não seja o utilizado nesta Portaria.

§ 2º Integram a Marca de Classificação as marcas Cadastur e Inmetro, observado, quanto ao uso desta última, as disposições da Portaria Inmetro/MDIC nº 179/2009.

§ 3º No prazo de 30 (trinta) dias da vigência fixada no Art.25, a Secretaria Nacional de Política de Turismo (SNPTur), aprovará o Manual de Identidade Visual da Marca de Classificação e o disponibilizará no site [www.cadastur.turismo.gov.br](http://www.cadastur.turismo.gov.br).

Art. 5º A adesão ao SBClass e sua adoção são de natureza voluntária, cabendo ao MTur a exclusão dos utentes que estiverem em desacordo com os preceitos desta Portaria.

## **SEÇÃO II**

### Dos Princípios

Art. 6º O SBClass adota os seguintes princípios:

- I - legalidade: dispositivos legais e regulamentares a serem satisfatoriamente cumpridos;
- II - consistência: firmeza, coerência e adequação de ações e procedimentos;
- III - transparência: informações precisas, inequívocas e públicas;
- IV - simplicidade: linguagem simples, inteligível e acessível a todos;
- V - agregação de valor: ganhos progressivos de qualidade e competitividade;
- VI - melhoria contínua: identificação e solução de problemas de forma permanente;
- VII - imparcialidade: decisões fundamentadas em avaliações objetivas e equânimes;
- VIII - flexibilidade: critérios baseados na diversidade e peculiaridade do setor.

## **SEÇÃO III**

### Dos Tipos e Categorias

Art. 7º Os tipos de meios de hospedagem, com as respectivas características distintivas, são:

- I - 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;
- II - RESORT: hotel com infra estrutura de lazer e entretenimento que disponha de serviços de estética, atividades físicas, recreação e convívio com a natureza no próprio empreendimento;
- III - HOTEL FAZENDA: localizado em ambiente rural, dotado de exploração agropecuária, que ofereça entretenimento e vivência do campo;

IV - CAMA E 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 resida;

V - 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;

VI - 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 prédio único com até três pavimentos, ou contar com chalés ou bangalôs;

VII - 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.

Parágrafo único. Entende-se como fatos histórico-culturais, citados no inciso V, 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 público ou em estudos acadêmicos.

Art. 8º As categorias de cada um dos tipos referidos no Art. 7º são as seguintes:

#### TIPO DO MEIO DE HOSPEDAGEM - CATEGORIAS

- 1) Hotel - 1 a 5 estrelas
- 2) Resort - 4 e 5 estrelas
- 3) Hotel Fazenda - 1 a 5 estrelas
- 4) Cama e Café - 1 a 4 estrelas
- 5) Hotel Histórico - 3 a 5 estrelas
- 6) Pousada - 1 a 5 estrelas
- 7) Flat/Apart-hotel - 3 a 5 estrelas

### **SEÇÃO IV**

#### Das Matrizes de Classificação

Art. 9º Os requisitos definidos para as categorias de cada tipo estão estabelecidos nas Matrizes de Classificação (Anexos II a VIII) e abrangem os seguintes aspectos:

I - serviços prestados;

II - qualidade da infra estrutura de instalações e equipamentos;

III - variáveis e fatores relacionados com o desenvolvimento sustentável, tais como conceitos ambientais, relações com a sociedade, satisfação do usuário.

Art. 10. A avaliação da conformidade a ser efetuada no âmbito do processo de classificação observará as normas constantes do documento Requisitos de Avaliação da Conformidade (RAC), expedido pelo Inmetro.

§1º A participação do Inmetro em todos os procedimentos de que trata esta Portaria decorre do Acordo de Cooperação Técnica nº 002, de 26 de março de 2009, de sua

Portaria nº 485, de 08 de dezembro de 2010, relativa aos requisitos referidos no Art.10, adotados por aquele órgão, aceitos e incorporados pelo MTur.

§2º Os requisitos estão definidos como de cumprimento obrigatório ou de livre escolha, obedecida a lista constante das Matrizes de Classificação (Anexos II a VIII).

## **SEÇÃO V**

### Dos Procedimentos

Art. 11. Constitui condição essencial para a classificação que o prestador dos serviços de hospedagem esteja cadastrado no Cadastro dos Prestadores de Serviços Turísticos (CADASTUR) do MTur.

Art. 12. Satisfeita a formalidade do dispositivo anterior o interessado, mediante acesso ao Cadastur ([www.cadastur.turismo.gov.br](http://www.cadastur.turismo.gov.br) ou [www.turismo.gov.br](http://www.turismo.gov.br)), preencherá, imprimirá e subscreverá os documentos ali obtidos, encaminhando-os à SNPTur, a saber:

- I - Solicitação da Classificação (Anexo IX, Modelo);
- II - Cópia Assinada do Termo de Compromisso (Anexo X);
- III - Declaração de Conformidade do Fornecedor (Anexo XI, Modelo), incluindo auto-avaliação no tipo e categoria pretendidos, tendo sempre em vista as Matrizes (Anexos II a VIII).

§ 1º O Termo de Compromisso aludido no inciso II constitui o Anexo A da Portaria Inmetro MDIC-485, de 8/12/2010.

§2º Após a análise dos documentos arrolados nos incisos do Caput, a SNPTur transmitirá ao Inmetro a comunicação de acatamento preliminar do pleito, cabendo a este observar as etapas a seguir:

- a) emissão da Guia de Recolhimento da União (GRU) e envio dela ao solicitante, ainda por meio eletrônico, para fins de pagamento;
- b) confirmação do pagamento da GRU e informação deste fato à SNPTur;
- c) verificação inicial no estabelecimento para avaliação dos requisitos informados na Declaração de Conformidade do Fornecedor (Anexo XI, Modelo);
- d) emissão de parecer favorável, por meio eletrônico, se constatada a conformidade com os requisitos para o tipo e categoria pretendidos.

§ 3º Concluindo o processo, a SNPTur enviará ao usuário, no prazo de 30 (trinta) a partir da data do parecer favorável:

- Certificado de Classificação (Anexo XII);
- Autorização para Utilização da Marca de Classificação (Anexo XIII);
- Placa de Classificação e Plaqueta de Validade da Placa de Classificação (Anexo XIV, Modelos).

§4º Anualmente, a SNPTur renovará, junto ao usuário classificado, a Plaqueta de Validade, a ser inserida na Placa (Anexo XIV, Modelos).

§ 5º Durante o prazo de vigência da classificação, serão realizadas pelo Inmetro, formalmente, verificações de manutenção dos requisitos exigidos, sendo os seus resultados encaminhados por aquele órgão ao Cadastur, por meio eletrônico.

§ 6º Além das citadas no parágrafo anterior, ocorrerão outras verificações periódicas de manutenção e monitoramento específico pelo Mtur ou Inmetro, nos casos de empreendimentos de quatro ou cinco estrelas, sem aviso e identificação prévia do agente público.

§ 7º O resultado das verificações ou monitoramentos constituirá fundamento para a permanência na categoria discriminada no Art. 8º ou seu cancelamento, a qualquer tempo, inclusive nas hipóteses do Art.20.

§ 8º Nas verificações a que se referem os parágrafos 1º e 2º deste Artigo, o Inmetro observará a seguinte tabela de duração dos serviços:

#### TIPO DO MEIO DE HOSPEDAGEM – DURAÇÃO MÍNIMA – DURAÇÃO MÁXIMA

- 1) Hotel - 6 horas / 8 horas
- 2) Resort - 12 horas /24 horas
- 3) Hotel Fazenda - 8 horas / 16 horas
- 4) Cama & Café - 4 horas / 6 horas
- 5) Hotel Histórico - 6 horas / 8 horas
- 6) Pousada- 4 horas / 8 horas
- 7) Flat/Apart-hotel - 6 horas / 8 horas

Art. 13. O sigilo e a privacidade das informações serão objeto de estrita observância pelo MTur e Inmetro durante os procedimentos de verificação, monitoramento e avaliação.

Art. 14. O estabelecimento que, no período de um ano, for alvo de reiteradas reclamações, terá sua participação no SBClass reavaliada, sendo passível de exclusão deste.

### **SEÇÃO VI**

#### Das Obrigações dos Estabelecimentos

Art 15. Recebidos o Certificado (Anexo XII) e a Placa (Anexo XIV, Modelo), os estabelecimentos deverão:

- I - colocar o Certificado de Classificação (Anexo XII) em posição de destaque no balcão da recepção;
- II - afixar a Placa de Classificação e Plaqueta (Anexo XIV, Modelos) em local visível na entrada do estabelecimento;  
manter à disposição do consumidor, no balcão da recepção, para consulta, a matriz de classificação referente ao estabelecimento; e
- III - apor, na parte interna da porta de entrada de cada apartamento ou quarto, Informações ao Hóspede (Anexo XV, Modelo) contendo orientações quanto à possibilidade de reclamações à Ouvidoria do MTur, observado, quanto a idiomas estrangeiros, o disposto nas Matrizes de Classificação.

### **SEÇÃO VII**

#### Das Competências

Art.16. Compete à SNPTur o planejamento, a coordenação e o aprimoramento das ações mencionadas nesta Portaria e, especificamente:

- I - supervisionar a implantação e funcionamento do SBClass;

- II - administrar o processo classificatório;
- III - receber as contestações dos estabelecimentos quanto ao indeferimento do seu pleito inicial, observadas as demais instâncias recursais;
- IV - gerir o processo de reclamações;
- V - deferir a classificação por meio eletrônico;
- VI - emitir o Certificado de Classificação (Anexo XII);
- VII - conceder a Autorização para Utilização da Marca (Anexo XIII);
- VIII - renovar anualmente a Plaqueta de Validade e acompanhar o seu uso.

Parágrafo único. O MTur poderá delegar suas funções aos órgãos governamentais de turismo de cada unidade federativa, conforme o interesse da Administração.

Art. 17. O valor referente ao serviço prestado pelo Inmetro, para os fins previstos nesta Portaria, será definido em ato desse órgão.

## **SEÇÃO VIII**

### Do Conselho Técnico Nacional da Classificação de Meios de Hospedagem

Art. 18. Fica instituído o Conselho Técnico Nacional de Classificação de Meios de Hospedagem (CTClass), cujos membros terão mandato de dois anos, ao qual compete:

- I - acompanhar, orientar e avaliar o SBClass;
- II - apreciar casos omissos referentes ao processo;
- III - propor os requisitos para a inclusão de tipos e respectivas categorias não especificadas nesta Portaria; e
- IV- apresentar propostas para análise crítica, revisão e atualização dos critérios e demais requisitos estatuídos.

Art. 19. O CTClass será composto por um representante titular e outro suplente dos seguintes órgãos, unidades do MTur e integrantes do Conselho Nacional de Turismo (CNT):

- I - Ministério do Turismo (MTur):
  - a) Secretaria Nacional de Políticas de Turismo (SNPTur);
  - b) Secretaria Nacional de Programas de Desenvolvimento do Turismo (SNPDTur);
- II - Embratur - Instituto Brasileiro do Turismo;
- III - Instituto Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial (Inmetro);
- IV- Associação Brasileira da Indústria de Hotéis (ABIH);
- V - Associação Brasileira de Resorts (ABR);
- VI- Confederação Nacional dos Trabalhadores em Turismo e Hospitalidade (Contratuh);
- VII - Federação Brasileira de Hospedagem e Alimentação (FBHA);
- VIII - Fórum de Operadores Hoteleiros do Brasil (FOHB);
- IX - Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (Sebrae).

§ 1º O direito a voto será exercido pelo Conselheiro titular ou, na sua ausência, pelo respectivo suplente.

§ 2º A Presidência do CTClass será exercida pelo Secretário Nacional de Políticas de Turismo, a quem caberá o voto de desempate.

§ 3º O CTClass realizará pelo menos duas reuniões por ano, a serem convocadas com, no mínimo, 15 (quinze) dias de antecedência.

§ 4º Os membros do CTClass, cuja atuação é considerada de relevante interesse público, não serão remunerados a qualquer título, devendo as despesas dos participantes correrem por conta das entidades que representam.

§ 5º O funcionamento do CTClass será definido em seu regimento interno a ser aprovado no prazo de 60 (sessenta) dias de sua instalação.

§ 6º O Presidente do Conselho poderá convidar outras entidades públicas e da iniciativa privada a participarem das reuniões do colegiado.

## **SEÇÃO IX**

### **Das Reclamações**

Art. 20. As reclamações dos consumidores quanto a serviços oferecidos ou não prestados devidamente pelos estabelecimentos classificados, ou sobre o descumprimento, por eles, de quaisquer dos dispositivos desta Portaria, terão o seguinte tratamento:

I - o reclamante preencherá o formulário eletrônico Reclamação (Anexo XVI, Modelo), relatando a ocorrência por meio dos sites <[www.turismo.gov.br](http://www.turismo.gov.br)> link classificação de hotéis ou <[www.cadastur.turismo.gov.br](http://www.cadastur.turismo.gov.br)>;

II - a Ouvidoria suprirá a exigência do email eletrônico sempre que a reclamação lhe for feita por escrito ou por telefone;

III - a SNPTur, se for o caso, por meio do departamento próprio, autuará o feito, dando disso ciência ao reclamado para que este se manifeste sobre o assunto no prazo de 15 (quinze) dias, e adotará as seguintes providências:

- a) solicitará esclarecimentos adicionais e o isentará de falha ou culpa, se constatada a improcedência do fato;
- b) encaminhará a reclamação ao Conselho de Defesa do Consumidor (Procon) da jurisdição do estabelecimento, quando ela versar matéria referente aos direitos do consumidor;
- c) pedirá verificação in loco ao Inmetro, para que este proceda à reavaliação da classificação em face da reclamação;
- d) encerrará o processo, de forma fundamentada, quando os fatos tiverem sido solucionados satisfatoriamente;
- e) apresentará ao Secretário Nacional de Políticas do Turismo, em parecer técnico circunstanciado, proposta de cancelamento do Certificado de Classificação (Anexo IX), com a conseqüente exclusão do meio de hospedagem do SBClass; e
- f) registrará no Cadastur, no prontuário referente ao autuado, as reclamações que tenham sido admitidas, bem como a decisão final sobre o caso.

§ 1º - Para os efeitos desta Portaria, considera-se reclamação a queixa sobre irregularidade identificada pelo consumidor quanto ao descumprimento de quaisquer dos requisitos classificatórios.

§ 2º - Ao final das providências listadas o departamento específico da SNPTur informará a Ouvidoria, por meio eletrônico, da decisão adotada para que esta a repasse ao reclamante.

**SEÇÃO X**  
Dos Casos Omissos

Art. 21. Os casos omissos e as interpretações de situações especiais devem ser apreciados pelo CTCClass, que comunicará o resultado ao MTur.

**SEÇÃO XI**  
Disposições Finais

Art. 22. O MTur disponibilizará, na sua página eletrônica, os requisitos constantes das Matrizes de Classificação (Anexo II a VIII), assim como a relação dos meios de hospedagem classificados.

Art. 23. O prazo de validade da classificação será de 36 (trinta e seis) meses, renovável após apresentação do Pedido de Renovação (Anexo, Modelo XVII).

Art. 24. As infrações ao disposto no Art. 4º desta Portaria serão punidas de acordo com as sanções administrativas previstas no Art. 36 da Lei nº 11.771, de 17 de setembro de 2008.

Art. 25. Esta Portaria entra em vigor 30 dias após sua publicação.

PEDRO NOVAIS