



O sistema português de classificação possui uma individualidade própria, como é atestado num recente estudo da OMT, podendo eventualmente migrar, nos próximos anos, para o HSU, crescentemente aceite na Europa. Os hotéis sem estrelas são a antítese da classificação, pois num mercado global confundem os consumidores, as OTAs / operadores turísticos e desqualificam o destino.

Advogado. Professor ESHT/ISCAD/ULHT - <http://carlosmtorres.blogspot.com> / Carlos Torres



O nosso sistema obrigatório de classificação de hotéis: a necessária estabilidade na recta final da Legislatura

Não obstante a constante mudança do *perfil dos turistas*, desde o conservador ao arrojado, mantém-se plenamente actual a necessidade de um *referencial credível* para o alojamento, que nos hotéis é tradicionalmente desempenhado pela *classificação oficial*, dela resultando alguns indicadores importantes relativamente à experiência que vai mais tarde desenvolver-se. Com efeito, o quarto de um hotel é reservado semanas ou meses antes da estada, a centenas ou até milhares de quilómetros de distância, tratando-se, assim, de um produto que não é testado pelo consumidor no acto da compra, a sua experiência só vai ocorrer aquando da chegada ao destino.

As *estrelas* - entre uma e cinco, eventualmente complementadas com a categoria *superior* ou *luxo* - são o referencial mais usado ao nível europeu e global, com a notável excepção dos Estados Unidos onde se utilizam os *diamantes*, também numa escala de um a cinco. França instituiu recentemente a categoria *Palace* apenas para 5 estrelas, em Espanha e Itália a categoria de topo é constituída pelos hotéis de *luxo* (categoria entre nós abolida em 1997) e o HSU acrescenta a cada estrela a categoria *superior*, pelo que, no limite, um hotel de quatro estrelas superior corresponderá à pontuação mínima exigida para um hotel de 5 estrelas.

Não existe actualmente - e provavelmente nunca existirá - um sistema único que classifique os hotéis ao nível mundial, mercê da diversidade económica, ambiental e social. Apesar dos múltiplos sistemas de classificação confundirem o consumidor num mercado globalizado há, no entanto, mais semelhanças do que diferenças quando comparamos as *categorias de topo*, sendo a unidade de alojamento *quarto* o elemento mais referenciado.

A maior *coincidência* dos critérios de classificação verifica-se ao nível dos grupos europeus e dos globais. Por seu turno, as maiores *diferenças* surgem nos destinos individuais e nas sub-regiões. Um destino onde predominem aspectos de sustentabilidade, de baixas densidades de ocupação dos territórios turísticos terá uma hotelaria com um sistema de classificação diferente de destinos de cidade ou de forte ocupação do litoral.

A classificação constitui também um poderoso instrumento de marketing para a *hotelaria de pequena e média dimensão*, com grande expressão entre nós, se diferenciar e competir com os grandes grupos, permitindo também que os destinos apresentem uma maior qualificação.

A classificação tem três diferentes destinatários:

- 1) Consumidores.
- 2) Intermediários: agências *online* (OTAs) e *offline*, operadores turísticos e centrais de reservas.
- 3) Destinos.



Uma *iniciativa bottom-up*, sob a égide da HOTREC, é o sistema europeu *HotelStarsUnion* (HSU) no qual o núcleo fundador é constituído pela Alemanha, Áustria, Hungria, Lituânia, Luxemburgo, Países Baixos, República Checa, Malta, Suécia e Suíça. Posteriormente aderiram a Estónia (2011), Letónia (2011), Lituânia (2011), Luxemburgo (2011), Malta (2012), Bélgica (2013), Dinamarca (2013) e Grécia (2013). Um êxito crescente no plano europeu, com uma metodologia muito semelhante à nossa Portaria nº 327/2008, de 28 de Abril.

O sistema de *classificação português*, tal como o *alemão* (que integra o HSU), podem ser incluídos não apenas no sistema europeu como no sistema global (África do Sul, Austrália, Estados Unidos e Índia).

Alemanha, Espanha, Itália e Portugal integram os *sistemas tradicionais de classificação* - requisitos obrigatórios e opcionais devidamente auditados ou inspeccionados - que se contrapõem aos *sistemas ISO* com inspectores certificados, como sucede em França. Noutros sistemas é assegurada a *qualidade do serviço* através de auditores que o implementam (Austrália e Escócia).

Os sistemas de classificação incorporando *comentários dos utentes*, embora estimulados pela OMT, não são muitos, destacando-se a Noruega ou o recente exemplo dos Emirados (Abu Dhabi). Compreensivelmente mais raros são os sistemas baseados na *confiança*, como o da Eslováquia, em que os critérios de classificação são auto-avaliados pela entidade exploradora do hotel.

O *número de requisitos* para obter a classificação varia bastante. O sistema português apresenta 139 requisitos, enquanto o HSU (2015-20) apresenta 270 requisitos, assentando ambos na existência ou ausência do requisito. A nossa *revisão periódica da classificação* foi recentemente elevada para 5 anos, enquanto na Alemanha e na Austrália é de três em três anos e nos EUA os hotéis de 5 diamantes estão sujeitos a *visitas de surpresa* para aferir a qualidade dos serviços prestados aos hóspedes. ¶