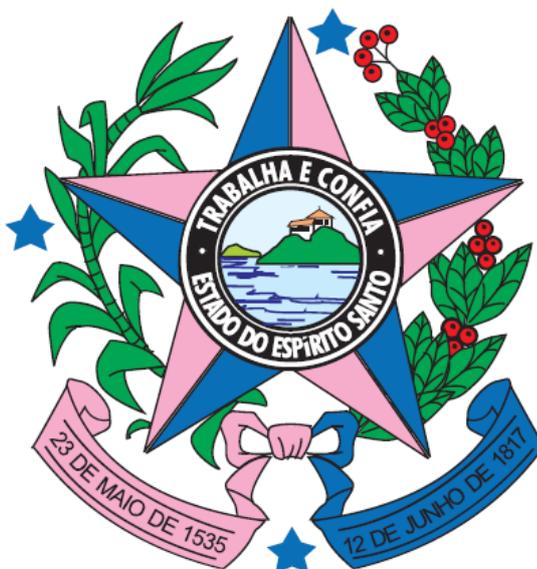


MK PESQUISA E PLANEJAMENTO LTDA
À SERVIÇO DA
SECRETARIA DE TURISMO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO



**GOVERNO DO ESTADO
DO ESPÍRITO SANTO**
Secretaria de Turismo

CENSO HOTELEIRO NO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO:

Região Turística Doce Terra Morena

Belo Horizonte

Março 2017

MK Pesquisa

(31) 3273-2347 – www.mkpesquisa.com.br

MK PESQUISA E PLANEJAMENTO LTDA

CENSO HOTELEIRO NO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO:

Região Turística Doce Terra Morena

Relatório referente ao censo hoteleiro encomendado pela Secretaria de Turismo do estado do Espírito Santo através do pregão eletrônico de número 002/2016, vencido pelo instituto de pesquisa MK Pesquisa e Planejamento LTDA, responsável pela coleta de dados e composição deste relatório.

Belo Horizonte

Março 2017

MK Pesquisa

(31) 3273-2347 – www.mkpesquisa.com.br

RESUMO

O censo hoteleiro encomendado pela Secretaria de Turismo do estado do Espírito Santo, através do pregão eletrônico de número 002/2016, foi realizado pelo instituto de pesquisa MK Pesquisa e Planejamento LTDA. Esta pesquisa tem por objetivo coletar e quantificar informações sobre os perfis dos meios de hospedagem do estado do Espírito Santo, no intuito de identificar suas características, tipos de serviços oferecidos aos hóspedes, parcerias, problemas enfrentados, entre outros. Tais informações foram coletadas através de um questionário semiestruturado fornecido à MK Pesquisa pela Secretaria de Turismo. As pesquisas foram realizadas com os dirigentes dos meios de hospedagem, sendo eles os proprietários, gerentes ou administradores.

Palavras chave: Censo hoteleiro, Secretaria de Turismo do Estado do Espírito Santo, SETUR-ES

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Estabelecimentos abertos e fechados por município.....	17
Gráfico 2 – Quantitativo de unidades habitacionais somadas em todos os municípios da Região Turística Doce Terra Morena	18
Gráfico 3 – Quantitativo de unidades habitacionais por município	19
Gráfico 4 – Quantitativo de leitos simples total somadas por unidade habitacional ..	20
Gráfico 5 – Quantitativo de leitos duplos total, somadas por unidade habitacional...	21
Gráfico 6 – Ano de início da operação dos hotéis da Região Turística Doce Terra Morena.	22
Gráfico 7 – Tipos de estabelecimentos da Região Turística Doce Terra Morena	24
Gráfico 8 – Porte das empresas da Região Turística Doce Terra Morena.....	25
Gráfico 9 – Natureza jurídica dos estabelecimentos da Região Turística Doce Terra Morena	27
Gráfico 10 – Forma de organização das empresas da Região Turística Doce Terra Morena	28
Gráfico 11 – Quantitativo de proprietários que são gerentes das suas próprias empresas localizadas na Região Turística Doce Terra Morena	29
Gráfico 12 – Quantitativo de empresas cadastradas no Cadastur pertencentes à Região Turística Doce Terra Morena	31
Gráfico 13 – Motivos pelos quais as empresas não são cadastradas no Cadastur ..	32
Gráfico 14 – Quantitativo de empresas associadas a uma entidade representativa ..	33
Gráfico 15 – Demonstrativo de quais entidades representativas os meios de hospedagem são associados	34
Gráfico 16 – Motivos pelos quais as empresas não são associadas às entidades representativas.....	34
Gráfico 17 – Quantidade de funcionários das empresas na Região Turística Doce Terra Morena.....	35
Gráfico 18 – Classificação dos estabelecimentos da Região Turística Doce Terra Morena	37
Gráfico 19 – Formas de pagamento dos estabelecimentos da Região Turística Doce Terra Morena.....	38
Gráfico 20 – Quantitativo de meios de hospedagem que possuem auditório	39
Gráfico 21 – Quantitativo de meio de hospedagem que possuem sala de reunião....	40

Gráfico 22 – Quantitativo de quantos meios de hospedagem possui estacionamento	42
Gráfico 23 – Tipos de áreas de lazer ofertadas pelos estabelecimentos	43
Gráfico 24 – Formas de conexão à internet oferecida pelos meios de hospedagem	44
Gráfico 25 – Serviços de alimentação oferecidos pelos estabelecimentos da Região Turística Doce Terra Morena.....	45
Gráfico 26 – Translado oferecido pelos estabelecimentos hoteleiros da Região Turística Doce Terra Morena.....	47
Gráfico 27 – Estabelecimentos com atendimento em língua estrangeira da Região Turística Doce Terra Morena.....	48
Gráfico 28 – Especialização em algum segmento turístico na Região Turística Doce Terra Morena.....	49
Gráfico 29 – Canal de vendas utilizado pelos meios de hospedagem	51
Gráfico 30 – Quantitativo de estabelecimentos que possuem site próprio	52
Gráfico 31 – Sites citados que os hoteleiros utilizam como canal de vendas.....	53
Gráfico 32 – Redes sociais utilizadas para divulgação do estabelecimento	54
Gráfico 33 – Estabelecimentos que possuem parceria com operadoras de turismo e/ou agências de viagem	55
Gráfico 34 – Tipos de meios de divulgação utilizados pelos meios de hospedagem	57
Gráfico 35 – Meios de hospedagem que participam de feiras e eventos do setor	58
Gráfico 36 – Política de promoções utilizada pelos meios de hospedagem da Região Turística Doce Terra Morena.....	59
Gráfico 37 – Grau de movimentos de clientes nos meios de hospedagem durante o ano	61
Gráfico 38 – Sistema de controle de hóspedes nos estabelecimentos da Região Turística Doce Terra Morena.....	62
Gráfico 39 – Cadastro do perfil dos hóspedes nos meios de hospedagem da Região Turística Doce Terra Morena.....	63
Gráfico 40 – Ficha nacional de registro de hóspedes repassados para o sistema da empresa	64
Gráfico 41 – Gera-se boletim de ocupação hoteleira	65
Gráfico 42 – Utiliza-se o Sistema Nacional de Registro de Hóspedes (SNRH) do Minis. do Turismo	66

Gráfico 43 – Motivo para não utilização do SNRH	67
Gráfico 44 – Possui interesse em participar do sistema estadual de estatísticas do turismo	68
Gráfico 45 – Motivos pelos quais não deseja participar do sistema estadual de estatística do turismo	69
Gráfico 46 – Dificuldades na gestão da empresa.....	70
Gráfico 47 – Dificuldades com a mão de obra.....	71
Gráfico 48 – Dificuldade com fornecedores	72
Gráfico 49 – Dificuldades com crédito.....	73
Gráfico 50 – Dificuldades de comunicação telefônica e/ou internet	73
Gráfico 51 – Nível de comunicação com outros segmentos	74
Gráfico 52 – Dificuldades com estrutura pública	75
Gráfico 53 – Opiniões/sugestões sobre o bairro em que se localiza o estabelecimento	76
Gráfico 54 – Opiniões/sugestões sobre a gestão municipal de turismo	77
Gráfico 55 – Opiniões/sugestões sobre a gestão estadual de turismo.....	78

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Estabelecimentos abertos e fechados por município	16
Tabela 2 – Quantitativo e tipos de unidades habitacionais por município	18
Tabela 3 – Quantitativo e tipos de unidades habitacionais adaptadas por município	19
Tabela 4 – Quantitativo de leitos simples total e por unidades habitacionais.....	20
Tabela 5 – Quantitativo de leitos duplos total e por unidades habitacionais	21
Tabela 6 – Ano de início da operação dos hotéis da Região Turística Doce Terra Morena.....	22
Tabela 7 – Ano de início da operação dos hotéis por município	23
Tabela 8 – Tipos de estabelecimentos da Região Turística Doce Terra Morena	23
Tabela 9 – Tipos de estabelecimentos por município	24
Tabela 10 – Porte das empresas da Região Turística Doce Terra Morena	25
Tabela 11 – Porte das empresas por município	26
Tabela 12 – Natureza jurídica dos estabelecimentos da Região Turística Doce Terra Morena	26
Tabela 13 – Natureza jurídica dos estabelecimentos por município	27
Tabela 14 – Forma de organização das empresas da Região Turística Doce Terra Morena	28
Tabela 15 – Forma de organização das empresas por município.....	29
Tabela 16 – Quantitativo de proprietários que são gerentes de suas próprias empresas localizadas na Região Turística Doce Terra Morena	29
Tabela 17 – Quantitativo de proprietários que são gerentes da sua própria empresa, por município.....	30
Tabela 18 – Quantitativo de empresas cadastradas no Cadastur pertencentes à Região Turística Doce Terra Morena	30
Tabela 19 – Quantitativo de empresas cadastradas no cadastur por município	31
Tabela 20 – Motivos pelos quais as empresas não são cadastradas no Cadastur ...	31
Tabela 21 – Motivos pelos quais as empresas são não cadastradas no Cadastur por município.....	32
Tabela 22 – Quantitativo de empresas associadas a uma entidade representativa..	32
Tabela 23 – Quantitativo de empresas associadas a uma entidade representativa, por município.....	33

Tabela 24 – Demonstrativo de quais entidades representativas os meios de hospedagem são associados	33
Tabela 25 – Motivo pelo qual as empresas não são associadas às entidades representativas	34
Tabela 26 – Quantidade de funcionários nas empresas da Região Turística Doce Terra Morena.....	35
Tabela 27 – Quantidade de funcionários das empresas por município	36
Tabela 28 – Classificação dos estabelecimentos da Região Turística Doce Terra Morena	36
Tabela 29 – Classificação dos estabelecimentos por município	37
Tabela 30 – Formas de pagamento dos estabelecimentos da Região Turística Doce Terra Morena.....	38
Tabela 31 – Formas de pagamento dos estabelecimentos por município	38
Tabela 32 – Quantitativo de meios de hospedagem que possuem auditório	39
Tabela 33 – Quantitativo de meios de hospedagem que possuem auditório, por município.....	39
Tabela 34 – Quantitativo de meios de hospedagem que possuem sala de reunião .	40
Tabela 35 – Quantitativo de meios de hospedagem que possuem sala de reunião, por município.....	40
Tabela 36 – Descrição das salas de reunião	41
Tabela 37 – Quantitativo de quantos meios de hospedagem possui estacionamento	41
Tabela 38 – Média de vagas nos estacionamentos dos meios de hospedagem.....	41
Tabela 39 – Quantitativo de quantos meios de hospedagem possui estacionamento, por município.....	42
Tabela 40 – Quantidade de vagas de estacionamento ofertadas pelos meios de hospedagem, por município	42
Tabela 41 – Tipos de áreas de lazer ofertadas pelos estabelecimentos	43
Tabela 42 – Tipos de áreas de lazer ofertadas pelos estabelecimentos, por município	43
Tabela 43 – Formas de conexão à internet oferecida pelos meios de hospedagem.	44
Tabela 44 – Formas de conexão à internet oferecida pelos meios de hospedagem, por município.....	44

Tabela 45 – Serviços de alimentação oferecidos pelos estabelecimentos da Região Turística Doce Terra Morena.....	45
Tabela 46– Serviços de alimentação oferecidos pelos estabelecimentos, por município.....	46
Tabela 47 – Translado oferecido pelos estabelecimentos hoteleiros da Região Turística Doce Terra Morena.....	46
Tabela 48 – Translado oferecido pelos estabelecimentos hoteleiros, por município.	47
Tabela 49 – Estabelecimentos com atendimento em língua estrangeira da Região Turística Doce Terra Morena.....	47
Tabela 50 – Estabelecimentos com atendimento em língua estrangeira por município	48
Tabela 51 – Especialização em algum segmento turístico na Região Turística Doce Terra Morena.....	49
Tabela 52 – Especialização em algum segmento turístico por município	50
Tabela 53 – Canal de vendas utilizado pelos meios de hospedagem.....	50
Tabela 54 – Canal de vendas utilizado pelos meios de hospedagem, por município	51
Tabela 55 – Quantitativo de estabelecimentos que possuem site próprio	51
Tabela 56 – Quantitativo de estabelecimentos que possuem site próprio, por município.....	52
Tabela 57 – Sites especializados que os hoteleiros utilizam como canal de vendas	52
Tabela 58 – Sites citados que os hoteleiros utilizam como canal de vendas, por município.....	53
Tabela 59 – Redes sociais utilizadas para divulgação do estabelecimento	53
Tabela 60 – Redes sociais utilizadas para divulgação do estabelecimento, por município.....	54
Tabela 61 – Estabelecimentos que possuem parceria com operadoras de turismo e/ou agências de viagem	55
Tabela 62 – Estabelecimentos que possuem parceria com operadoras de turismo e/ou agências de viagem, por município	55
Tabela 63 – Operadora de turismo e/ou agências de viagens parceira dos estabelecimentos	56
Tabela 64 – Meios de divulgação utilizados pelos meios de hospedagem	56

Tabela 65 – Meios de divulgação utilizados pelos meios de hospedagem, por município.....	57
Tabela 66 – Meios de hospedagem que participam de feiras e eventos do setor.....	58
Tabela 67 – Meios de hospedagem que participam de feiras e eventos do setor, por município.....	58
Tabela 68 – Política de promoções utilizada pelos meios de hospedagem da Região Turística Doce Terra Morena.....	59
Tabela 69 – Política de promoções utilizada pelos meios de hospedagem, por município.....	60
Tabela 70 – Movimentos de clientes nos meios de hospedagem em cada mês do ano	60
Tabela 71 – Grau de movimentos de clientes nos meios de hospedagem durante o ano	61
Tabela 72 – Sistema de controle de hóspedes nos estabelecimentos da Região Turística Doce Terra Morena.....	62
Tabela 73 – Sistema de controle de hóspedes nos estabelecimentos, por município	62
Tabela 74 – Cadastro do perfil dos hóspedes nos meios de hospedagem da Região Turística Doce Terra Morena.....	63
Tabela 75 – Cadastro do perfil dos hóspedes nos meios de hospedagem, por município.....	63
Tabela 76 – Ficha nacional de registro de hóspedes repassados para o sistema da empresa	64
Tabela 77 – Ficha nacional de registro de hóspedes repassados para o sistema da empresa, por município	64
Tabela 78 – Gera-se boletim de ocupação hoteleira.....	65
Tabela 79 – Gera-se boletim de ocupação hoteleira, por município	65
Tabela 80 – Utiliza-se o Sistema Nacional de Registro de Hóspedes (SNRH) do Ministério do Turismo	66
Tabela 81 – Utiliza-se o Sistema Nacional de Registro de Hóspedes (SNRH) do Minis. do Turismo, por município.....	67
Tabela 82 – Motivo para não utilização do SNRH.....	67

Tabela 83 – Possui interesse em participar do sistema estadual de estatísticas do turismo	68
Tabela 84 – Possui interesse em participar do sistema estadual de estatísticas do turismo, por município	69
Tabela 85 – Motivos pelos quais não deseja participar do sistema estadual de estatística do turismo	69
Tabela 86 – Dificuldades na gestão da empresa	70
Tabela 87 – Dificuldades com a mão de obra	71
Tabela 88 – Dificuldades com fornecedores	72
Tabela 89 – Dificuldades com crédito	72
Tabela 90 – Dificuldade de comunicação.....	73
Tabela 91 – Nível de comunicação com outros segmentos	74
Tabela 92 – Dificuldade com estrutura pública.....	75
Tabela 93 – Opiniões/sugestões sobre o bairro em que se localiza o estabelecimento	76
Tabela 94 – Opiniões/sugestões sobre a gestão municipal de turismo.....	77
Tabela 95 – Opiniões/sugestões sobre a gestão estadual de turismo	78

SUMÁRIO

NOTA METODOLÓGICA	15
1. QUANTITATIVO DOS MEIOS DE HOSPEDAGEM	16
2. OFERTA HOTELEIRA.....	17
2.1. Unidades habitacionais	17
2.2. Unidades habitacionais adaptadas	19
2.3. Leitos.....	20
2.3.1. Leitos simples (solteiro)	20
2.3.2. Leitos duplos (casal).....	21
3. PERFIL DOS ESTABELECIMENTOS	22
3.1. Início de operação.....	22
3.2. Tipo do estabelecimento	23
3.3. Porte da empresa.....	25
3.4. Natureza jurídica	26
3.5. Forma de Organização.....	28
3.6. Gerência.....	29
3.7. Cadastur.....	30
3.8. Entidade representativa	32
3.9. Funcionários.....	35
4. ESTRUTURA E SERVIÇOS	36
4.1. Classificação dos estabelecimentos.....	36
4.2. Formas de pagamento	38
4.3. Infraestrutura	39
4.3.1. Auditório	39
4.3.2. Sala de reuniões.....	40
4.3.3. Estacionamento	41
4.3.4. Área de lazer	43

4.3.5. Acesso à Internet.....	44
4.4. Serviços de Alimentação.....	45
4.5. Translado	46
4.6. Atendimento em língua estrangeira	47
4.7. Segmento turístico	49
5. CANAIS DE COMUNICAÇÃO E VENDAS	50
5.1. Canal de vendas	50
5.2. Site	51
5.2.1. Site próprio	51
5.2.2. Site especializado.....	52
5.3. Rede Social.....	53
5.4. Operadoras de turismo/ agências de viagem.....	54
5.5. Meios de comunicação.....	56
5.6. Feiras e eventos.....	57
5.7. Política de Promoções	59
5.8. Movimento.....	60
6. INDICADORES DO SETOR	62
6.1. Sistema de controle de hóspede.....	62
6.2. Sistema Nacional de Registro de Hóspedes (Minis. do Turismo)	66
6.3. Sistema estadual de estatísticas do turismo	68
7. DEMANDAS, SUGESTÕES, RECLAMAÇÕES E OPINIÕES	70
7.1. Dificuldades na gestão da empresa	70
7.2. Dificuldades com a mão de obra.....	71
7.3. Dificuldades com fornecedores	72
7.4. Dificuldades com crédito	72
7.5. Dificuldades com comunicação.....	73
7.6. Nível de comunicação com outros segmentos.....	74

7.7. Dificuldades com estrutura.....	75
7.8. Opiniões/sugestões sobre o bairro em que se localiza o estabelecimento ..	76
7.9. Opiniões/sugestões sobre a gestão municipal de turismo	77
7.10. Opiniões/sugestões sobre a gestão estadual de turismo.....	78

NOTA METODOLÓGICA

➤ **Objetivos:**

- Coletar e quantificar as informações sobre o perfil dos meios de hospedagem no Estado;
- Identificar os estabelecimentos de meios de hospedagem no Estado por meio de suas características, número de unidades habitacionais, leitos, entre outras;

➤ **Método:** Censo hoteleiro com aplicação de questionário semiestruturado. As entrevistas foram realizadas junto aos responsáveis (proprietários, gerentes, administradores) pelo estabelecimento.

Para uma melhor orientação do trabalho de campo, foi fornecida listagem de endereço de estabelecimentos já cadastrados pela Secretaria de Turismo do Espírito Santo.

➤ **Região pesquisada:** Nesta etapa fizeram parte do censo hoteleiro os seguintes municípios pertencentes à Região Turística Doce Terra Morena:

Municípios:

- Montanha
- Mucurici
- Pinheiros
- Ponto Belo

➤ **Resultados:** Os resultados serão apresentados em forma de tabelas e gráficos para o total das entrevistas e em tabelas para os resultados por município.

1. QUANTITATIVO DOS MEIOS DE HOSPEDAGEM

Considera-se 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, denominado de serviços de hospedagem, mediante adoção de instrumento contratual, tácito ou expresso, e cobrança de diária".

Foram levantados 15 estabelecimentos durante a realização do censo hoteleiro nos municípios desta região, destes, 2 encontram-se fechados (sem funcionamento), representando 13,3% do total.

Dentre os 13 meios de hospedagem em funcionamento, nenhum deles se recusou a participar e responder as perguntas do censo.

Cabe ressaltar que, dos 15 meios de hospedagem encontrados, 2 não constavam da listagem fornecida pela SETUR-ES, ou seja, foram identificados durante a realização do censo.

Tabela 1 – Estabelecimentos abertos e fechados por município

ESTABELECEMENTOS POR MUNICÍPIO	Situação			
		Aberto	Só abre na temporada	Fechado
	Freq.	Freq.	Freq.	Freq.
MONTANHA	4	4	0	0
MUCURICI	4	3	0	1
PINHEIROS	4	3	0	1
PONTO BELO	3	3	0	0
Base	15	13	0	2

Fonte: Censo hoteleiro 2017

Nota: Dados trabalhados pelo autor

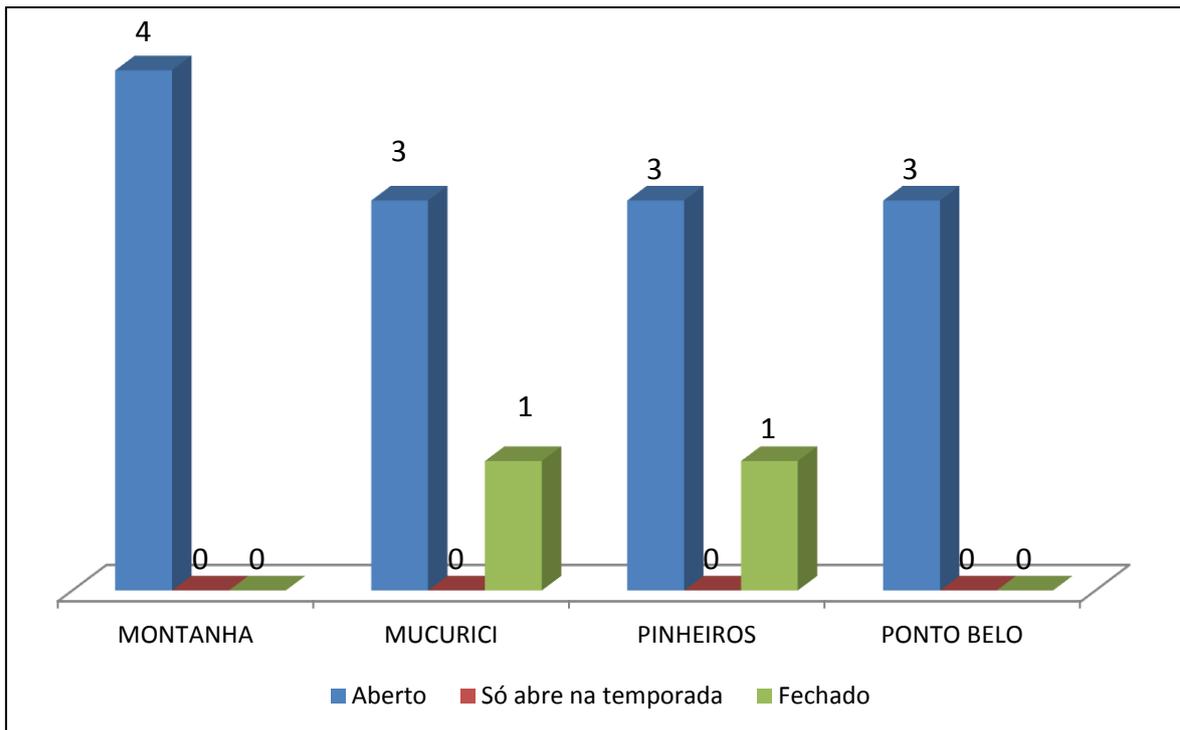


Gráfico 1 – Estabelecimentos abertos e fechados por município

Fonte: Censo hoteleiro 2017

Nota: Dados trabalhados pelo autor

2. OFERTA HOTELEIRA

2.1. Unidades habitacionais

São consideradas unidades habitacionais os quartos, apartamentos, suítes, chalés colocados à disposição dos usuários nos meios de hospedagem.

De acordo com o conceito apresentado, foram mapeadas 291 unidades habitacionais na região pesquisada. Destas 291 unidades habitacionais, 77% são apartamentos (unidade habitacional constituída, no mínimo, de quarto com local apropriado para guarda de roupas e objetos pessoais, servida por banheiro privativo).

O município com maior quantitativo de U.H. (unidades habitacionais) é Montanha.

Tabela 2 – Quantitativo e tipos de unidades habitacionais por município

QUANTITATIVO DE UNIDADES HABITACIONAIS	Total	UNIDADES HABITACIONAIS			
		Suítes	Apartamentos	Quartos	Chalés
	Soma	Soma	Soma	Soma	Soma
MONTANHA	142	7	114	21	0
MUCURICI	54	0	46	8	0
PINHEIROS	66	0	40	26	0
PONTO BELO	29	0	24	5	0
Base	291	7	224	60	0

Fonte: Censo hoteleiro 2017

Nota: Dados trabalhados pelo autor

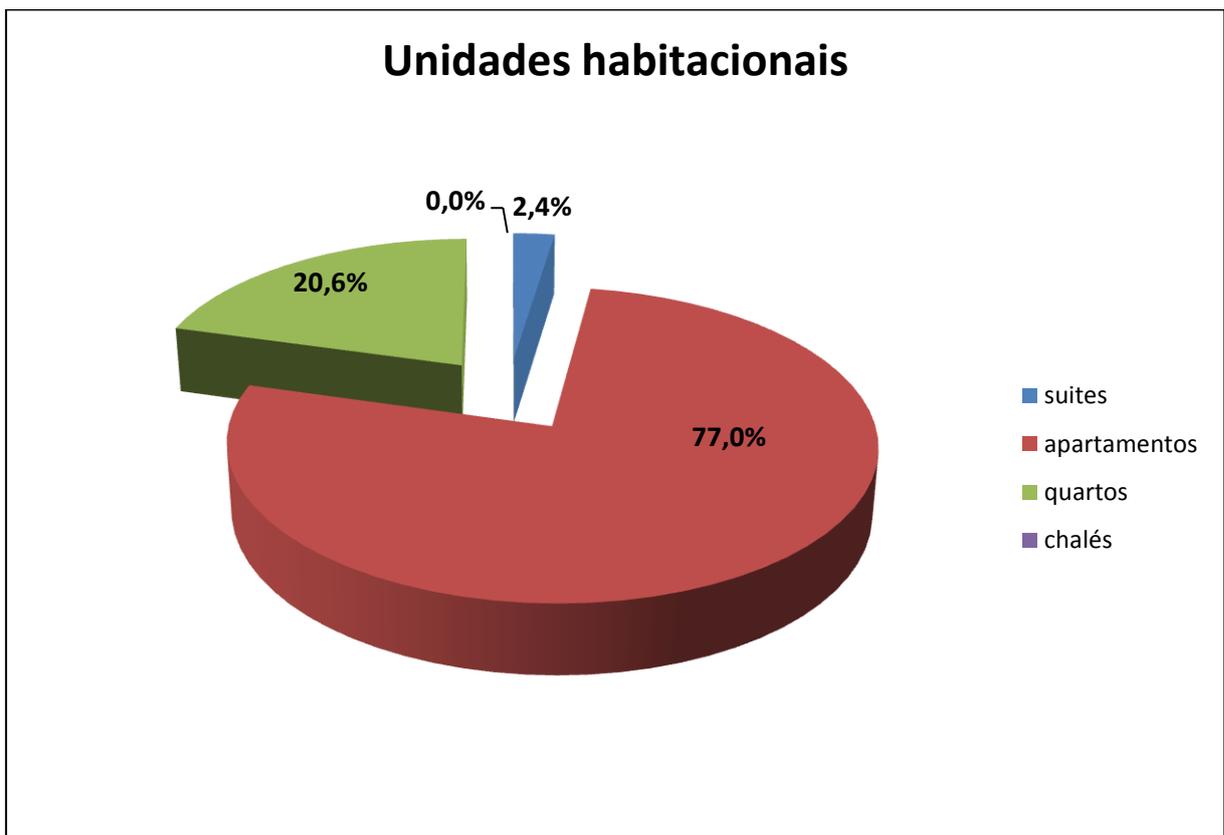


Gráfico 2 – Quantitativo de unidades habitacionais somadas em todos os municípios da Região Turística Doce Terra Morena

Fonte: Censo hoteleiro 2017

Nota: Dados trabalhados pelo autor

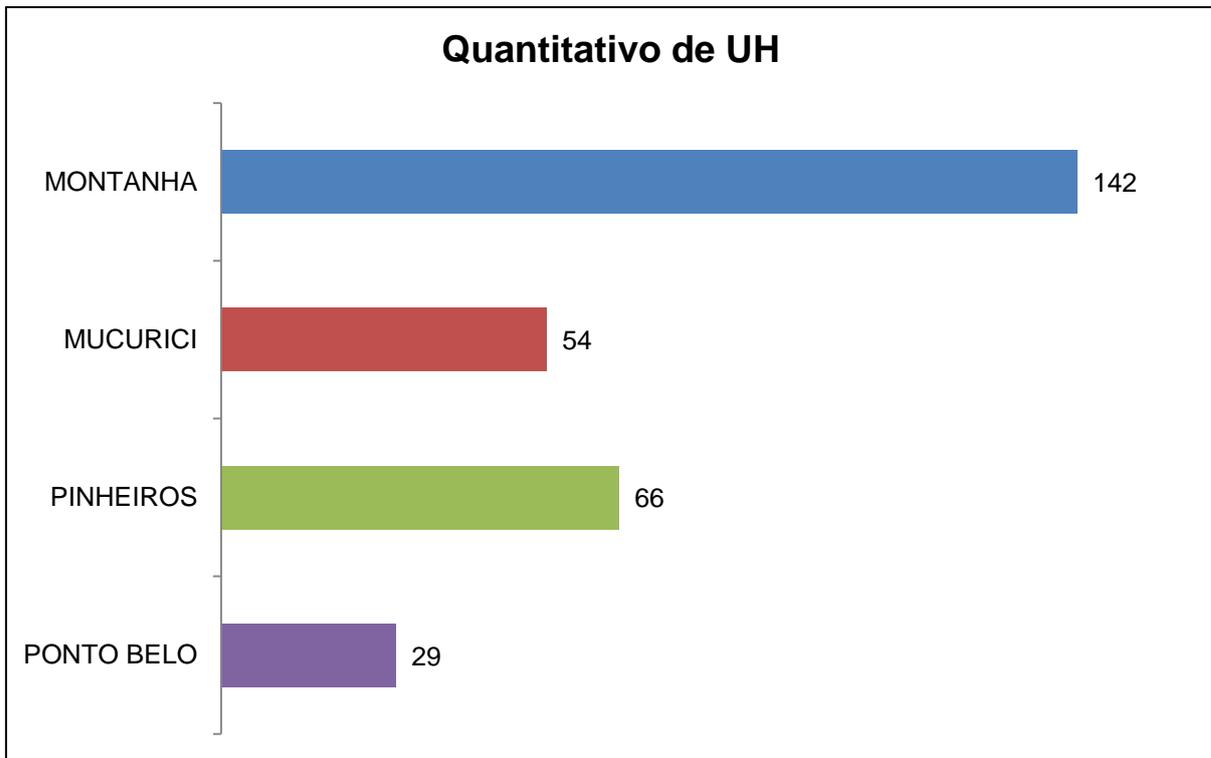


Gráfico 3 – Quantitativo de unidades habitacionais por município

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

2.2. Unidades habitacionais adaptadas

Quanto às unidades habitacionais adaptadas, o quantitativo é bem menor: 3 no total.

Tabela 3 – Quantitativo e tipos de unidades habitacionais adaptadas por município

QUANTITATIVO DE UNIDADES HABITACIONAIS ADAPTADAS	Total	UNIDADES HABITACIONAIS			
		Suítes	Apartamentos	Quartos	Chalés
	Soma	Soma	Soma	Soma	Soma
MONTANHA	1	0	1	0	0
MUCURICI	1	0	1	0	0
PINHEIROS	0	0	0	0	0
PONTO BELO	1	0	1	0	0
Base	3	0	3	0	0

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

2.3. Leitos

São consideradas como leitos as camas (solteiro ou casal) existentes nas unidades habitacionais.

2.3.1. Leitos simples (solteiro)

Foi contabilizado um total de 510 leitos simples (solteiro) distribuídos nas 291 unidades habitacionais nesta região de abrangência do censo hoteleiro.

Tabela 4 – Quantitativo de leitos simples total e por unidades habitacionais

QUANTITATIVO DE LEITOS SIMPLES	Total	UNIDADES HABITACIONAIS			
		Suítes	Apartamentos	Quartos	Chalés
	Soma	Soma	Soma	Soma	Soma
MONTANHA	242	3	197	42	0
MUCURICI	99	0	69	30	0
PINHEIROS	117	0	67	50	0
PONTO BELO	52	0	41	11	0
Base	510	3	374	133	0

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

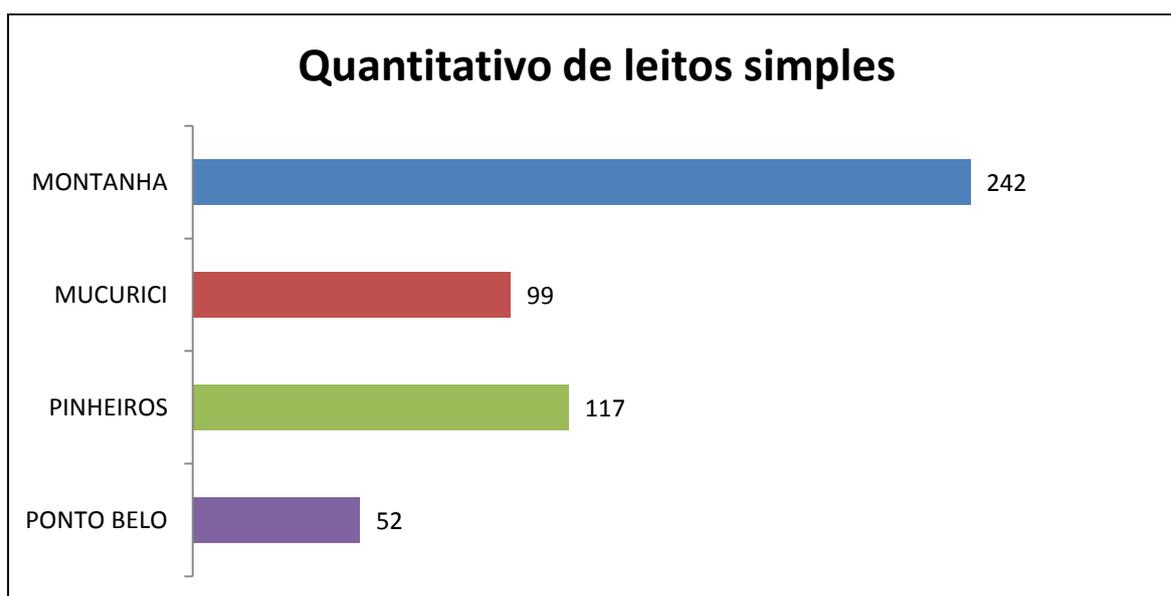


Gráfico 4 – Quantitativo de leitos simples total somadas por unidade habitacional

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

2.3.2. Leitos duplos (casal)

No que se refere aos leitos duplos (casal), foram auditadas 83 camas de casal distribuídas nas 291 unidades habitacionais da região.

Como para fins de apuração da oferta hoteleira, os leitos duplos devem ser contabilizados como dois leitos, deve-se considerar então um total de 166 leitos.

Tabela 5 – Quantitativo de leitos duplos total e por unidades habitacionais

QUANTITATIVO DE LEITOS DUPLOS	Total	UNIDADES HABITACIONAIS			
		Suítes	Apartamentos	Quartos	Chalés
	Soma	Soma	Soma	Soma	Soma
MONTANHA	37	7	28	2	0
MUCURICI	24	0	17	7	0
PINHEIROS	14	0	14	0	0
PONTO BELO	8	0	6	2	0
Base	83	7	65	11	0

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

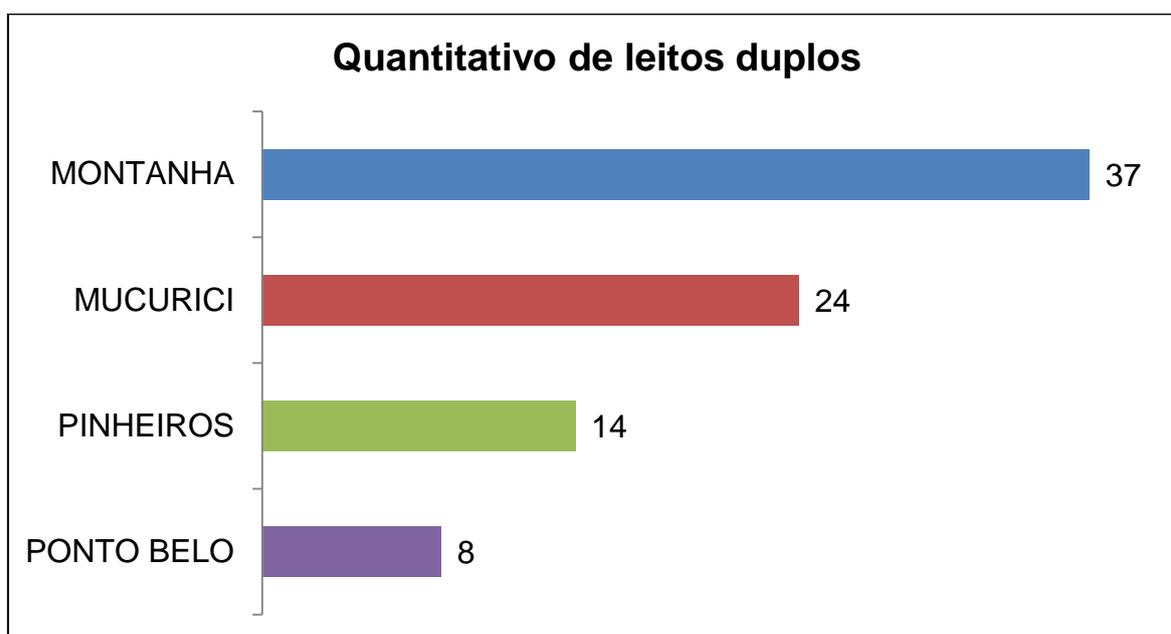


Gráfico 5 – Quantitativo de leitos duplos total, somadas por unidade habitacional

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

3. PERFIL DOS ESTABELECIMENTOS

3.1. Início de operação

Grande parte dos estabelecimentos, 46,2%, iniciaram suas atividades após o ano 2000, sendo que 30,8% estão em funcionamento há, no máximo, sete anos.

Tabela 6 – Ano de início da operação dos hotéis da Região Turística Doce Terra Morena.

Ano de Início de operação do estabelecimento	Freq.	%
Antes de 1980	2	15,4%
De 1980 a 1989	2	15,4%
De 1990 a 1999	3	23,1%
De 2000 a 2009	2	15,4%
De 2010 a 2017	4	30,8%
Base	13	100,0%

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

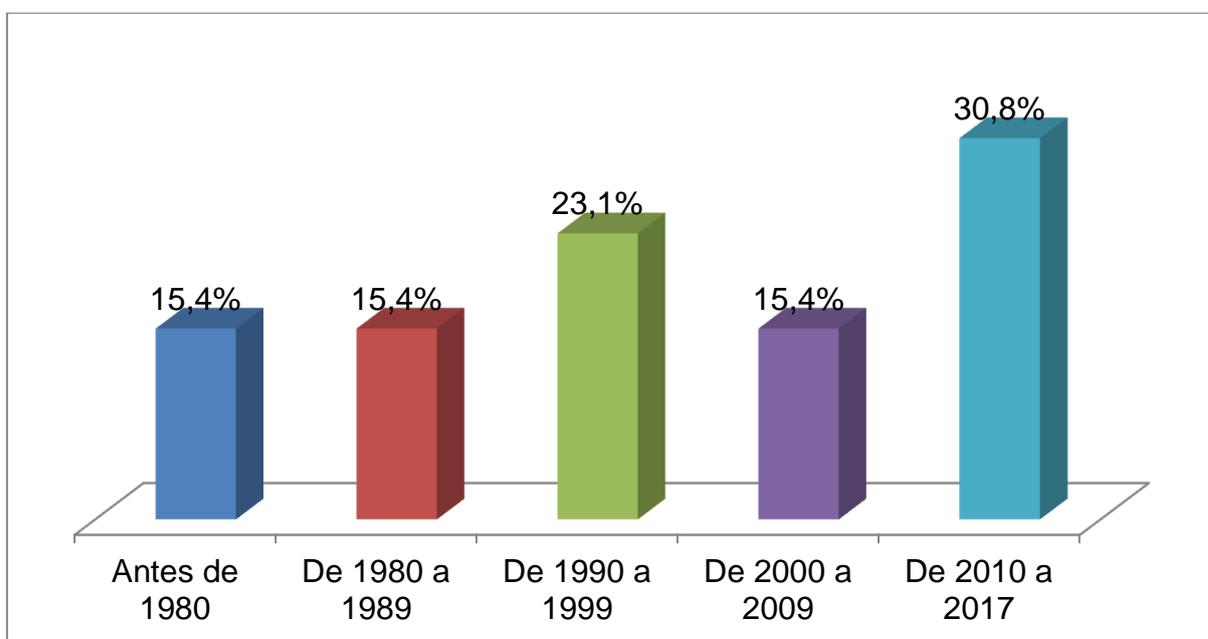


Gráfico 6 – Ano de início da operação dos hotéis da Região Turística Doce Terra Morena.

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

Tabela 7 – Ano de início da operação dos hotéis por município

Ano de Início de operação do estabelecimento	MUNICÍPIOS			
	MONTANHA	MUCURICI	PINHEIROS	PONTO BELO
Antes de 1980	0,0%	66,7%	0,0%	0,0%
De 1980 a 1989	0,0%	0,0%	66,7%	0,0%
De 1990 a 1999	0,0%	0,0%	33,3%	66,7%
De 2000 a 2009	25,0%	0,0%	0,0%	33,3%
De 2010 a 2017	75,0%	33,3%	0,0%	0,0%
Base	4	3	3	3

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

3.2. Tipo do estabelecimento

Os hotéis são o tipo de estabelecimento hoteleiro mais encontrado na Região Turística Doce Terra Morena, representando 38,5% do total. As pousadas aparecem em segundo lugar com 23,1%.

Tabela 8 – Tipos de estabelecimentos da Região Turística Doce Terra Morena

Tipo de estabelecimento	Freq.	%
Hotel	5	38,5%
Pousada	3	23,1%
Cama e café	1	7,7%
Motel	1	7,7%
Pensão de hospedagem	3	23,1%
Base	13	100,0%

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

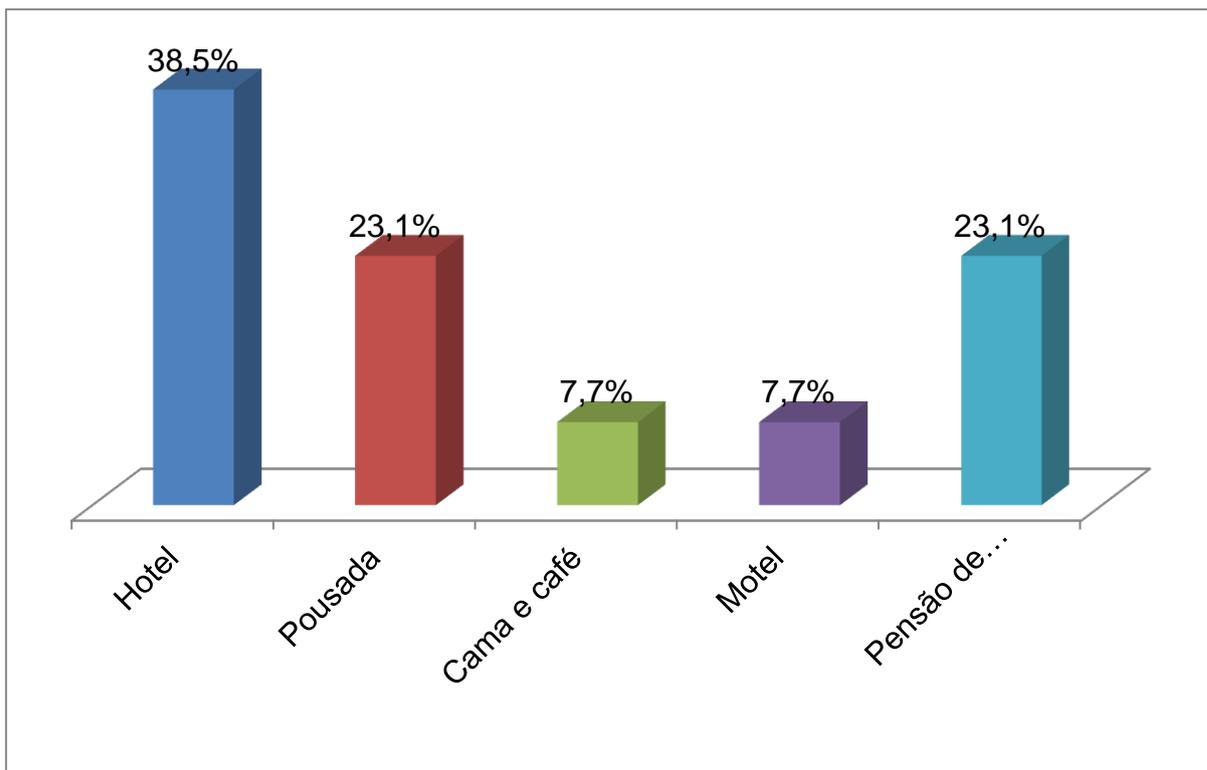


Gráfico 7 – Tipos de estabelecimentos da Região Turística Doce Terra Morena

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

Tabela 9 – Tipos de estabelecimentos por município

Tipo de estabelecimento	MUNICÍPIOS							
	MONTANHA		MUCURICI		PINHEIROS		PONTO BELO	
	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%
Hotel	2	50,0%	0	0,0%	3	100,0%	0	0,0%
Pousada	1	25,0%	1	33,3%	0	0,0%	1	33,3%
Cama e café	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	33,3%
Motel	1	25,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Pensão de hospedagem	0	0,0%	2	66,7%	0	0,0%	1	33,3%
Base	4	100%	3	100%	3	100%	3	100%

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

3.3. Porte da empresa

Dos estabelecimentos auditados, 53,8% são micro empreendedores individuais e 38,5% são micro empresas. Na soma dos percentuais, representam 92,3% dos estabelecimentos da região.

Tabela 10 – Porte das empresas da Região Turística Doce Terra Morena

Porte da empresa	Freq.	%
Micro Empreendedor Individual	7	53,8%
Micro empresa	5	38,5%
Pequena Empresa	1	7,7%
Base	13	100,0%

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

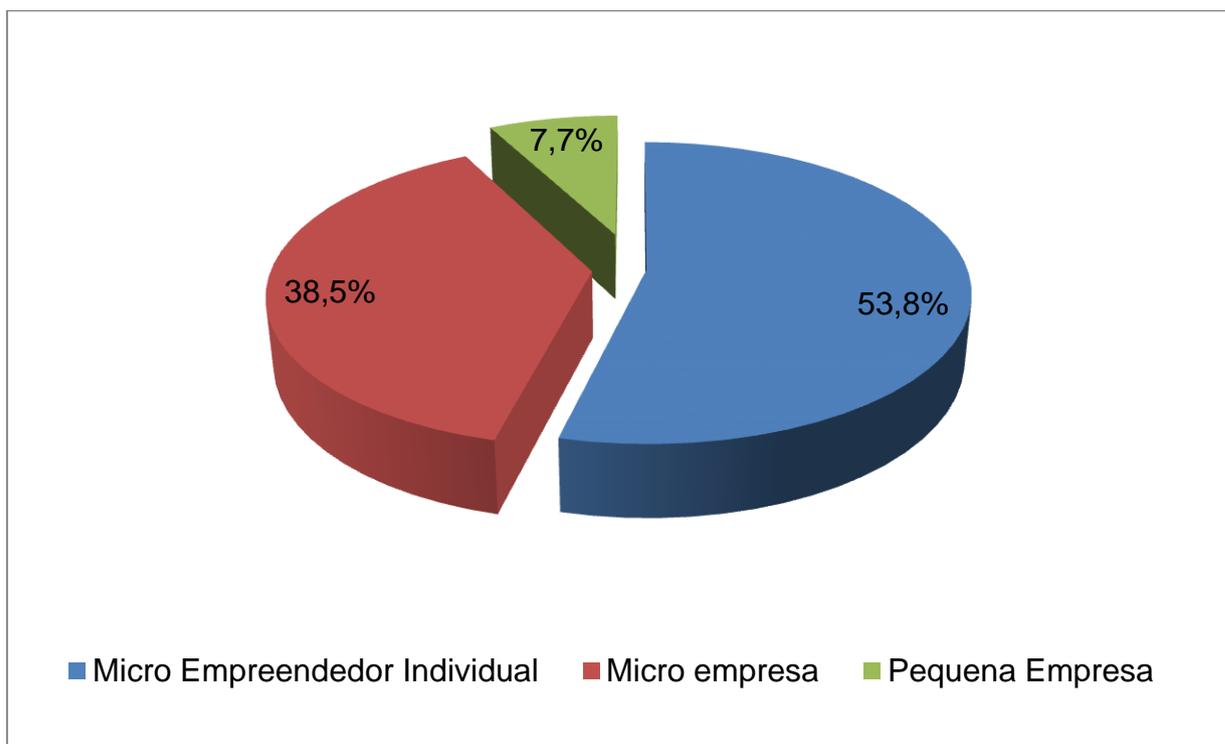


Gráfico 8 – Porte das empresas da Região Turística Doce Terra Morena

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

Tabela 11 – Porte das empresas por município

Porte da empresa	MUNICÍPIOS							
	MONTANHA		MUCURICI		PINHEIROS		PONTO BELO	
	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%
Micro Empreendedor Individual	1	25,0%	2	66,7%	2	66,7%	2	66,7%
Micro empresa	3	75,0%	1	33,3%	0	0,0%	1	33,3%
Pequena Empresa	0	0,0%	0	0,0%	1	33,3%	0	0,0%
Base	4	100%	3	100%	3	100%	3	100%

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

3.4. Natureza jurídica

Quanto à natureza jurídica dos estabelecimentos hoteleiros da Região Turística Doce Terra Morena, observa-se que os “micro empreendedores individuais” representam parte significativa dos estabelecimentos, com 76,9%.

Tabela 12 – Natureza jurídica dos estabelecimentos da Região Turística Doce Terra Morena

Natureza Jurídica	Freq.	%
MEI (Microempreendedor Individual)	10	76,9%
Empresário Individual	2	15,4%
EIRELI (Empresa Individual de Responsabilidade Limitada)	1	7,7%
Base	13	100,0%

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

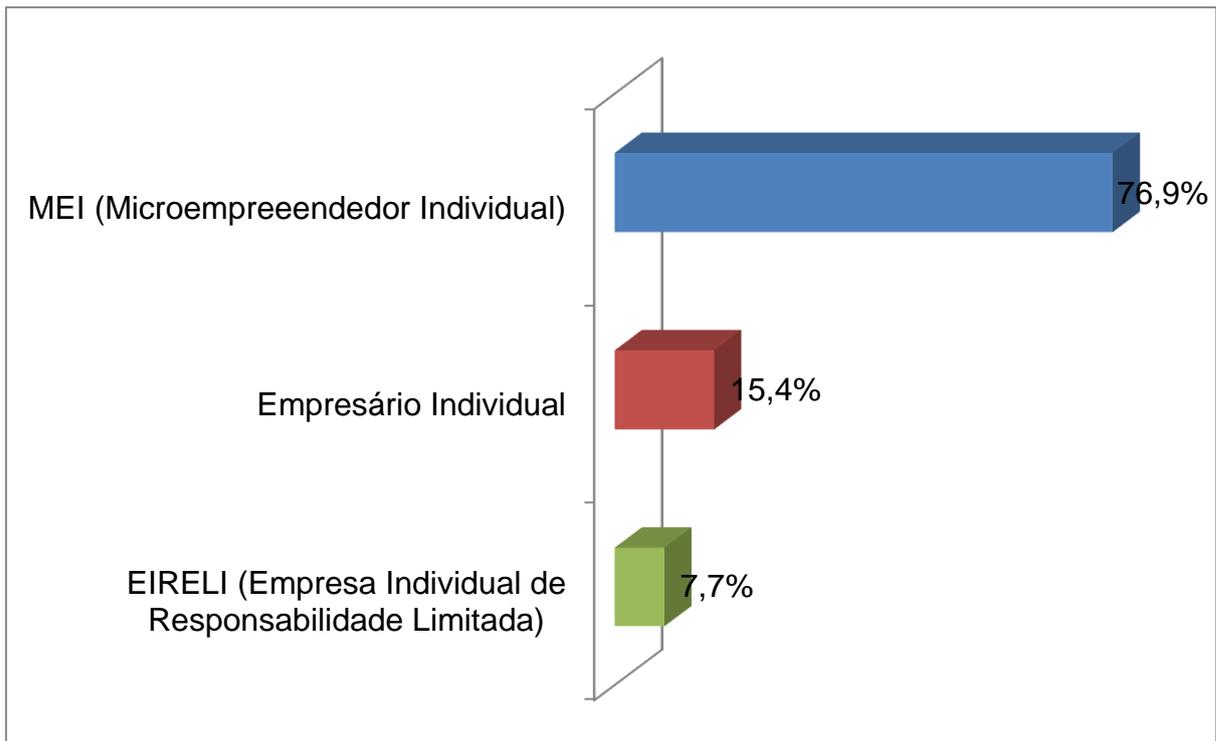


Gráfico 9 – Natureza jurídica dos estabelecimentos da Região Turística Doce Terra Morena

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

Tabela 13 – Natureza jurídica dos estabelecimentos por município

Natureza Jurídica	MUNICÍPIOS							
	MONTANHA		MUCURICI		PINHEIROS		PONTO BELO	
	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%
EIRELI (Empresa Individual de Responsabilidade Limitada)	1	25,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
MEI (Microempreendedor Individual)	3	75,0%	3	100,0%	1	33,3%	3	100,0%
Empresário Individual	0	0,0%	0	0,0%	2	66,7%	0	0,0%
Base	4	100%	3	100%	3	100%	3	100%

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

3.5. Forma de Organização

As empresas familiares correspondem a 84,6% dos meios de hospedagem da Região Turística Doce Terra Morena.

Tabela 14 – Forma de organização das empresas da Região Turística Doce Terra Morena

Forma de organização	Freq.	%
Empresa familiar (empreendimento familiar)	11	84,6%
Empresa em sociedade (Sociedade entre empresários)	1	7,7%
Arrendamento do imóvel	1	7,7%
Base	13	100,0%

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

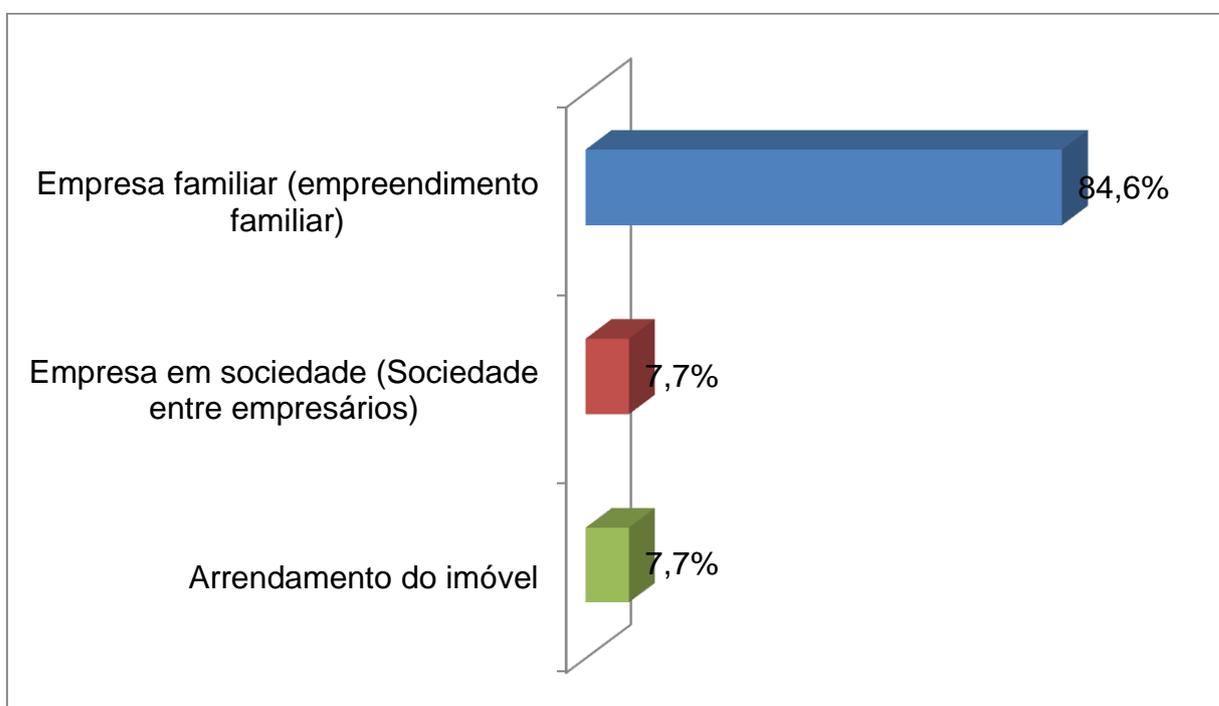


Gráfico 10 – Forma de organização das empresas da Região Turística Doce Terra Morena

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

Tabela 15 – Forma de organização das empresas por município

Forma de organização	MUNICÍPIOS							
	MONTANHA		MUCURICI		PINHEIROS		PONTO BELO	
	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%
Empresa familiar (empreendimento familiar)	3	75,0%	2	66,7%	3	100,0%	3	100,0%
Empresa em sociedade (Sociedade entre empresários)	0	0,0%	1	33,3%	0	0,0%	0	0,0%
Arrendamento do imóvel	1	25,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Base	4	100%	3	100%	3	100%	3	100%

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

3.6. Gerência

Nesta região de abrangência do censo hoteleiro, verificou-se que os proprietários são os principais gestores de suas empresas.

Tabela 16 – Quantitativo de proprietários que são gerentes de suas próprias empresas localizadas na Região Turística Doce Terra Morena

Gerência	Freq.	%
Proprietário	11	84,6%
Profissional contratado (gerente)	2	15,4%
Base	13	100,0%

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

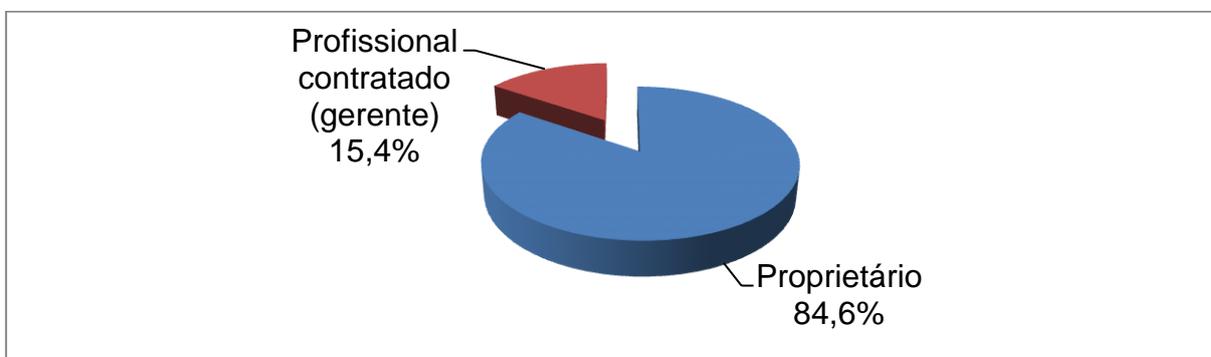


Gráfico 11 – Quantitativo de proprietários que são gerentes das suas próprias empresas localizadas na Região Turística Doce Terra Morena

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

Tabela 17 – Quantitativo de proprietários que são gerentes da sua própria empresa, por município

Gerência	MUNICÍPIOS							
	MONTANHA		MUCURICI		PINHEIROS		PONTO BELO	
	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%
Proprietário	4	100,0%	3	100,0%	1	33,3%	3	100,0%
Profissional contratado (gerente)	0	0,0%	0	0,0%	2	66,7%	0	0,0%
Base	4	100%	3	100%	3	100%	3	100%

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

3.7. Cadastur

Nesta etapa foi pedido aos responsáveis pelos meios de hospedagem que informassem se o estabelecimento está cadastrado no Cadastur.

O Cadastur é o sistema de cadastro de pessoas físicas e jurídicas que atuam na cadeia produtiva do turismo, executado pelo MTur em parceria com os Órgãos Oficiais de Turismo das Unidades da Federação. O cadastro permite a participação em eventos, feiras e ações realizados pelo Ministério do Turismo e pela EMBRATUR, tais como o Salão do Turismo, Vai Brasil e Portal de Hospedagem. Disponibiliza também o acesso a linhas de financiamento específicas para o turismo, por meio de bancos oficiais, além da participação em programas de qualificação promovidos e apoiados pelo MTur. O cadastro é excelente fonte de consulta do mercado turístico brasileiro e é gratuito.

Dos 13 meios de hospedagem pertencentes à Região Turística Doce Terra Morena, 23,1% são cadastrados no Cadastur.

Tabela 18 – Quantitativo de empresas cadastradas no Cadastur pertencentes à Região Turística Doce Terra Morena

Cadastro no Cadastur	Freq.	%
Sim	3	23,1%
Não	10	76,9%
Base	13	100,0%

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

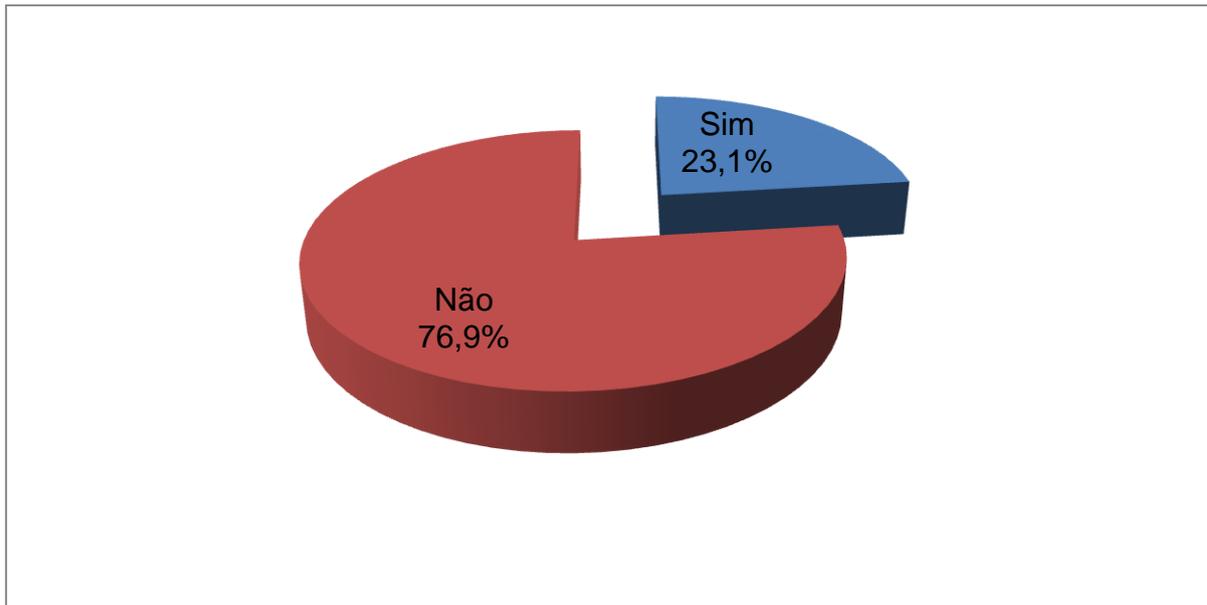


Gráfico 12 – Quantitativo de empresas cadastradas no Cadastur pertencentes à Região Turística Doce Terra Morena

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

Tabela 19 – Quantitativo de empresas cadastradas no cadastur por município

Cadastro no Cadastur	MUNICÍPIOS			
	MONTANHA	MUCURICI	PINHEIROS	PONTO BELO
Sim	50,0%	33,3%	0,0%	0,0%
Não	50,0%	66,7%	100,0%	100,0%
Base	4	3	3	3

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

O principal motivo citado para não estarem cadastrados no Cadastur foi o fato de não conhecerem o Cadastur (90%). Dos entrevistados.

Tabela 20 – Motivos pelos quais as empresas não são cadastradas no Cadastur

Por que não está cadastrado?	Freq.	%
A pensão está fechando	1	10,0%
Não conhece	9	90,0%
Base	10	100,0%

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

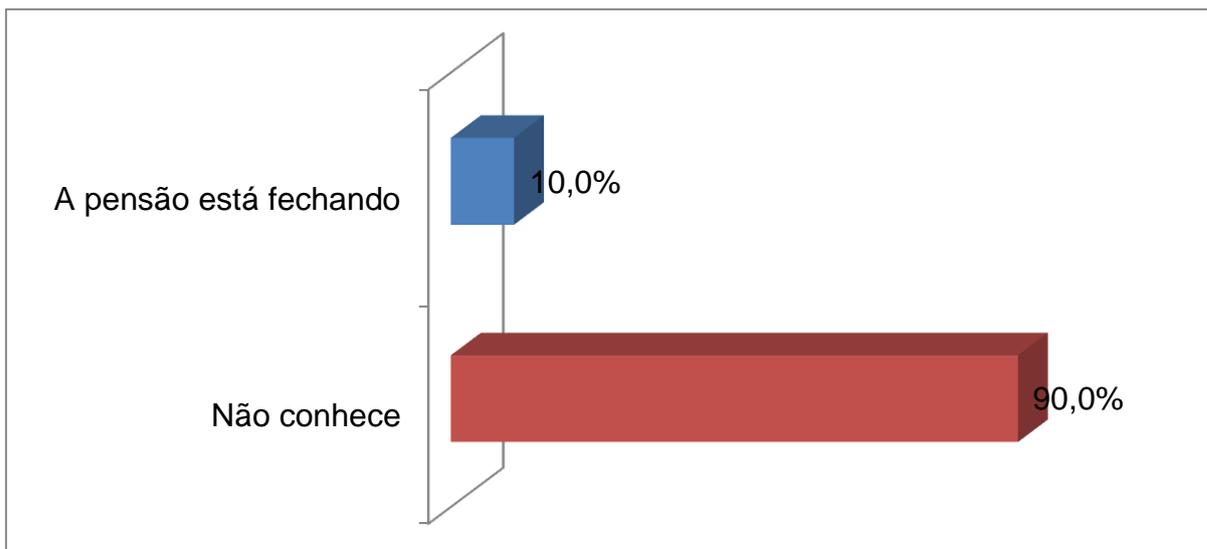


Gráfico 13 – Motivos pelos quais as empresas não são cadastradas no Cadastur

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

Tabela 21 – Motivos pelos quais as empresas são não cadastradas no Cadastur por município

Por que não está cadastrado?	MUNICÍPIOS			
	MONTANHA	MUCURICI	PINHEIROS	PONTO BELO
A pensão está fechando	0,0%	50,0%	0,0%	0,0%
Não conhece	100,0%	50,0%	100,0%	100,0%
Base	2	2	3	3

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

3.8. Entidade representativa

A maioria dos meios de hospedagem da região, 84,6%, não está associada a nenhuma entidade representativa.

Tabela 22 – Quantitativo de empresas associadas a uma entidade representativa

Entidade representativa	Freq.	%
Sindicato Patronal (Exemplo: Sindihotéis)	2	15,4%
Nenhuma	11	84,6%
Base	13	100,0%

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

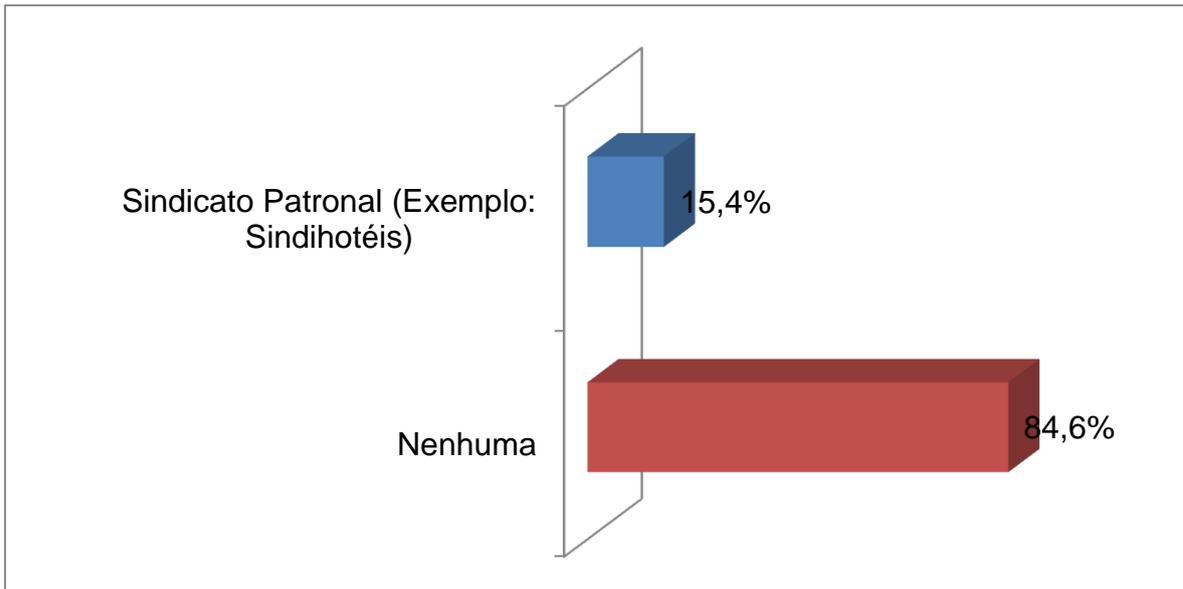


Gráfico 14 – Quantitativo de empresas associadas a uma entidade representativa

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

Tabela 23 – Quantitativo de empresas associadas a uma entidade representativa, por município

Entidade representativa	MUNICÍPIOS			
	MONTANHA	MUCURICI	PINHEIROS	PONTO BELO
Sindicato Patronal (Exemplo: Sindihotéis)	25,0%	0,0%	33,3%	0,0%
Nenhuma	75,0%	100,0%	66,7%	100,0%
Base	4	3	3	3

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

Para os meios de hospedagem associados a alguma entidade representativa foi pedido que informassem à qual entidade é vinculada. O Sindihotéis foi o único citado.

Tabela 24 – Demonstrativo de quais entidades representativas os meios de hospedagem são associados

Qual entidade representativa?	Freq.	%
Sindihoteis	2	100,0%
Base	2	100,0%

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

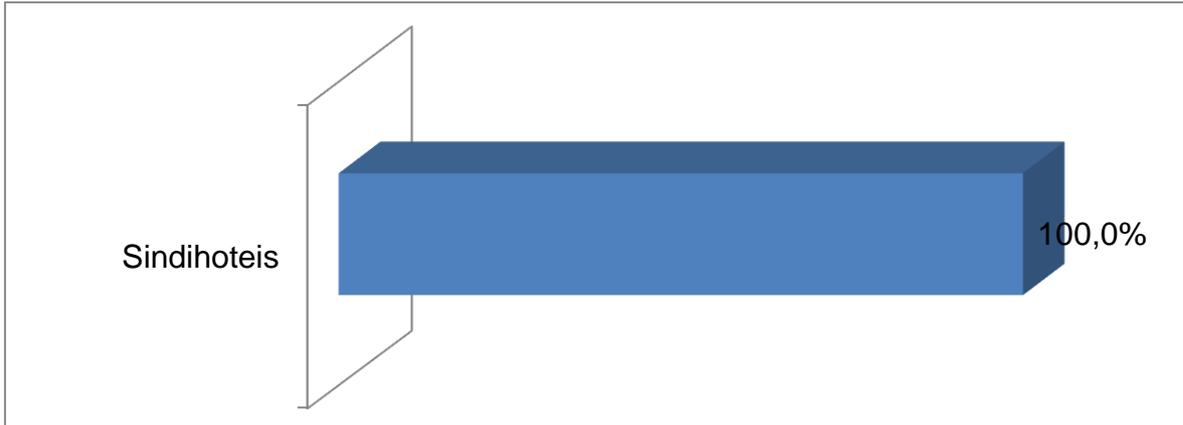


Gráfico 15 – Demonstrativo de quais entidades representativas os meios de hospedagem são associados

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

Do total de entrevistados que não estão associados, 63,6% declararam que não têm interesse ou necessidade de se associar.

Tabela 25 – Motivo pelo qual as empresas não são associadas às entidades representativas

Motivos para a não associação	Freq.	%
Não sente necessidade/ interesse	7	63,6%
Começou agora, ainda vai procurar	1	9,1%
Está fechando	1	9,1%
Não conhece	1	9,1%
Não informou	1	9,1%
Base	11	100,0%

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

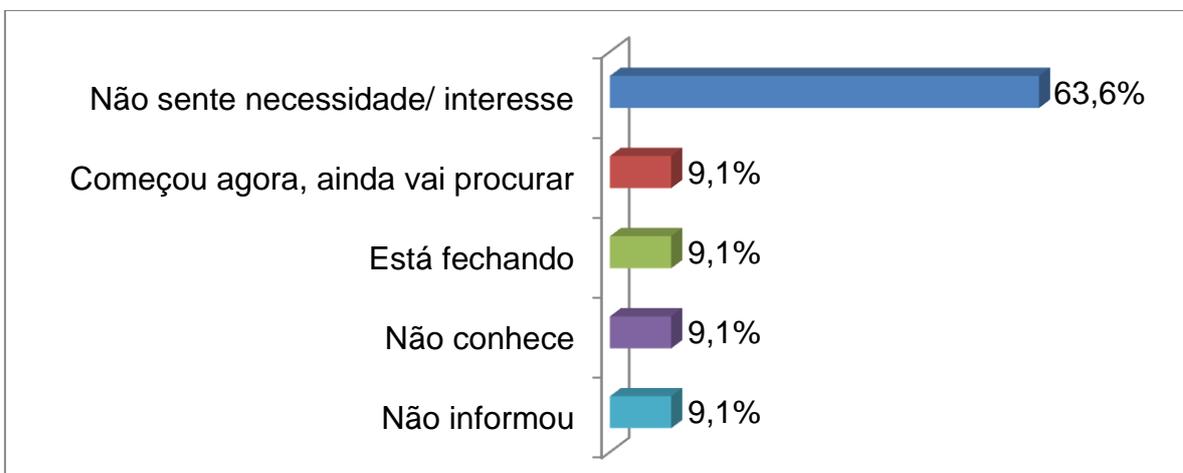


Gráfico 16 – Motivos pelos quais as empresas não são associadas às entidades representativas

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

3.9. Funcionários

Considerando todos os colaboradores permanentes, familiares, empregados registrados em carteira e estagiários, 84,6% dos estabelecimentos hoteleiros desta região empregam até 5 pessoas.

Tabela 26 – Quantidade de funcionários nas empresas da Região Turística Doce Terra Morena

Número de funcionários	Freq.	%
Nenhum	0	0,0%
De 01 a 05 funcionários	11	84,6%
De 06 a 10 funcionários	2	15,4%
De 11 a 20 funcionários	0	0,0%
Mais de 20 funcionários	0	0,0%
Base	13	100,0%

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

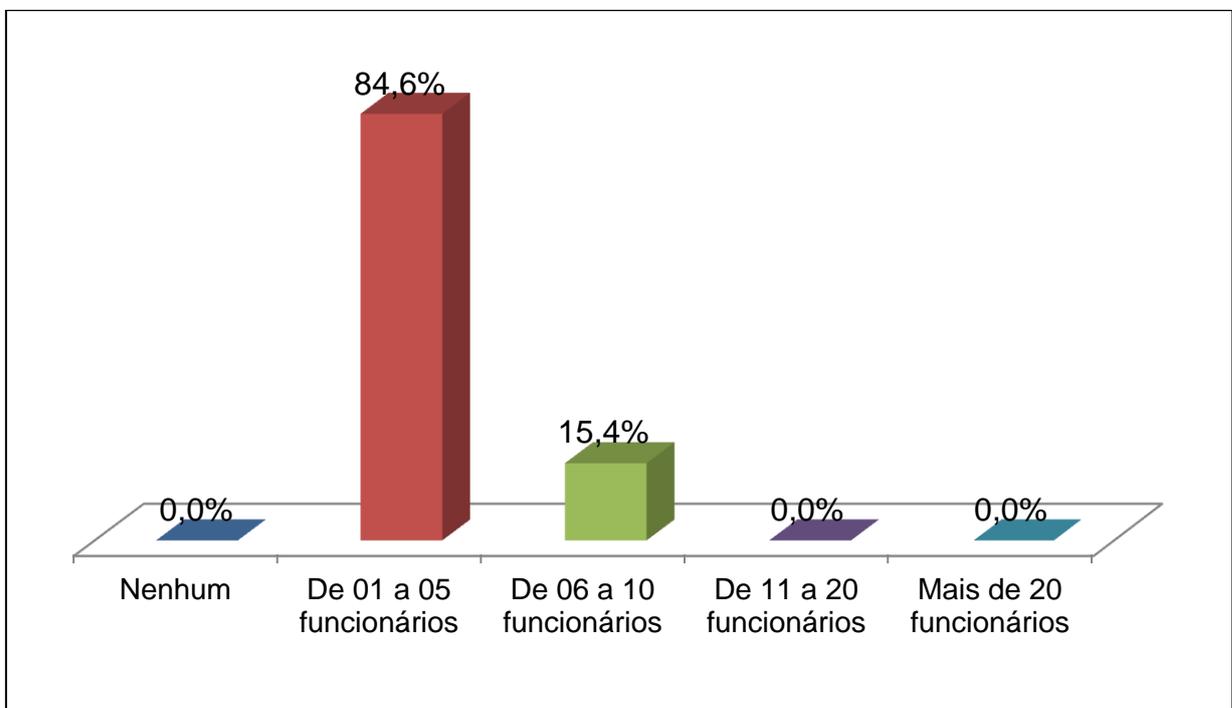


Gráfico 17 – Quantidade de funcionários das empresas na Região Turística Doce Terra Morena

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

Tabela 27 – Quantidade de funcionários das empresas por município

Número de funcionários	MUNICÍPIOS			
	MONTANHA	MUCURICI	PINHEIROS	PONTO BELO
Nenhum	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
De 01 a 05 funcionários	50,0%	100,0%	100,0%	100,0%
De 06 a 10 funcionários	50,0%	0,0%	0,0%	0,0%
De 11 a 20 funcionários	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Mais de 20 funcionários	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Base	4	3	3	3

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

4. ESTRUTURA E SERVIÇOS

4.1. Classificação dos estabelecimentos

A maior parte dos meios de hospedagem da região é classificada como Econômico (30,8%) ou Simples (61,5%).

Tabela 28 – Classificação dos estabelecimentos da Região Turística Doce Terra Morena

Classificação	Freq.	%
Luxo	1	7,7%
Superior/Muito Confortável	0	0,0%
Turístico/Médio Conforto/midclass	0	0,0%
Econômico	4	30,8%
Simples	8	61,5%
Base	13	100,0%

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

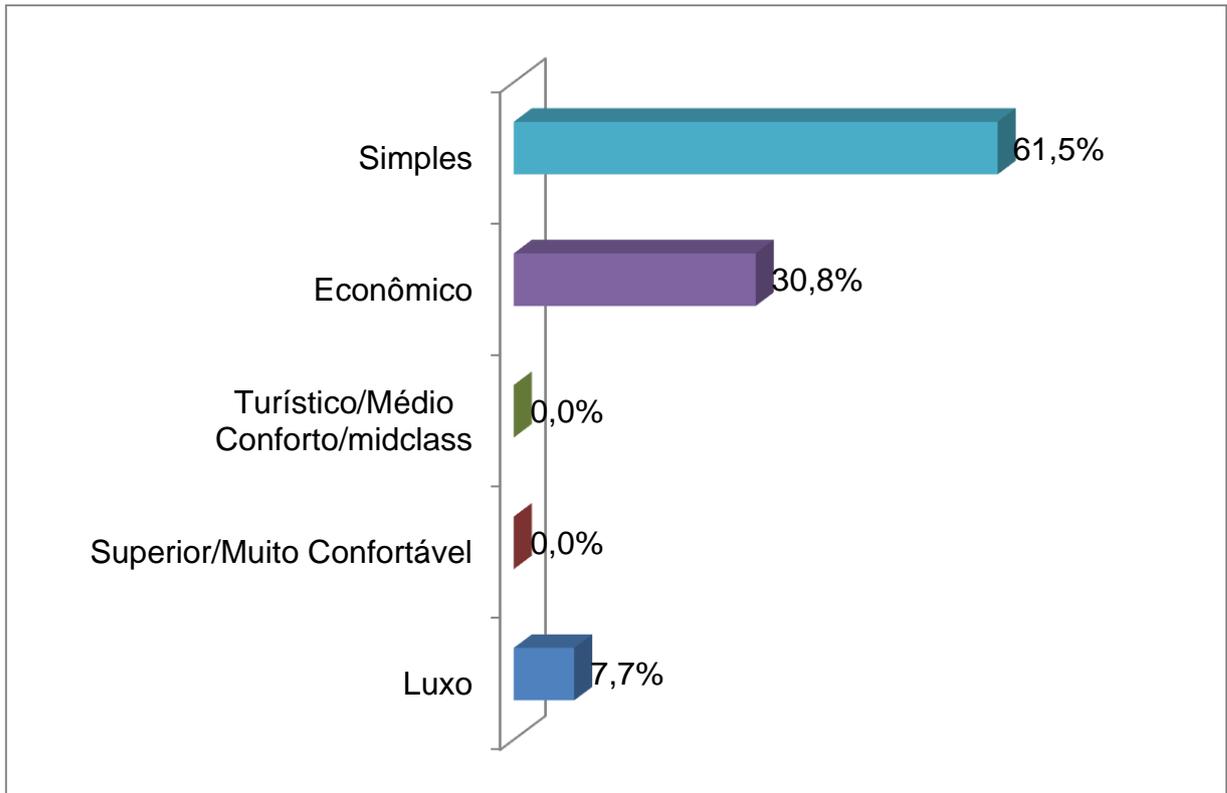


Gráfico 18 – Classificação dos estabelecimentos da Região Turística Doce Terra Morena

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

Tabela 29 – Classificação dos estabelecimentos por município

Classificação	MUNICÍPIOS							
	MONTANHA		MUCURICI		PINHEIROS		PONTO BELO	
	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%
Luxo	1	25,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Superior/Muito Confortável	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Turístico/Médio Conforto/midclass	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Econômico	2	50,0%	1	33,3%	1	33,3%	0	0,0%
Simples	1	25,0%	2	66,7%	2	66,7%	3	100,0%
Base	4	100%	3	100%	3	100%	3	100%

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

4.2. Formas de pagamento

Todas as formas de pagamento são aceitas pelos estabelecimentos da região. Os pagamentos em cheque foram os menos citados, com 15,4%.

Tabela 30 – Formas de pagamento dos estabelecimentos da Região Turística Doce Terra Morena

Formas de pagamento	Freq.	%
Dinheiro	13	100,0%
Cartão (Débito)	6	46,2%
Cartão (Crédito)	4	30,8%
Cheque	2	15,4%
Base	13	*

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota¹: Dados trabalhados pelo autor.

Nota²: A soma dos percentuais ultrapassa 100% devido à possibilidade de resposta múltipla

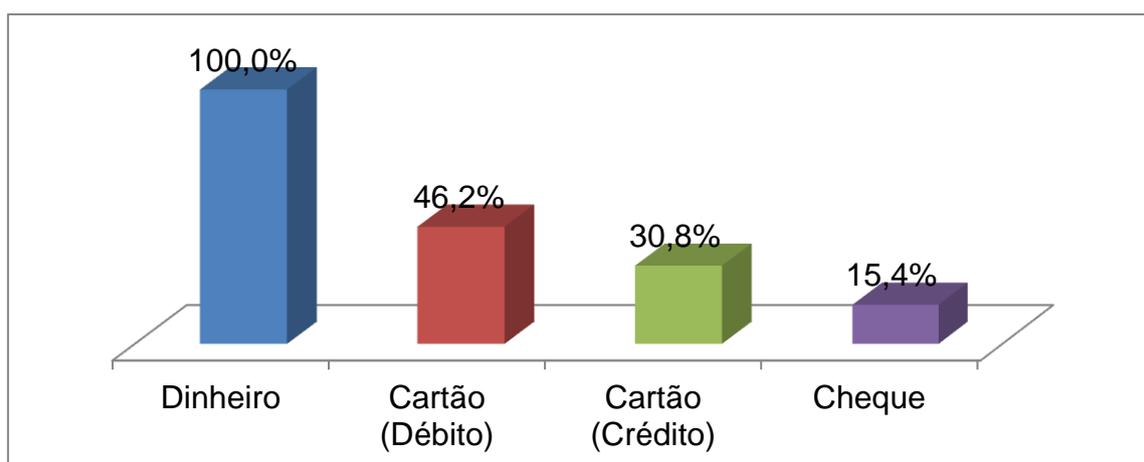


Gráfico 19 – Formas de pagamento dos estabelecimentos da Região Turística Doce Terra Morena

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

Tabela 31 – Formas de pagamento dos estabelecimentos por município

Formas de pagamento	MUNICÍPIOS			
	MONTANHA	MUCURICI	PINHEIROS	PONTO BELO
Cartão (Crédito)	75,0%	0,0%	33,3%	0,0%
Cartão (Débito)	75,0%	33,3%	66,7%	0,0%
Dinheiro	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Cheque	25,0%	0,0%	0,0%	33,3%
Base	4	3	3	3

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

4.3. Infraestrutura

4.3.1. Auditório

Nenhum dos meios de hospedagem da Região Turística Doce Terra Morena possui auditório em sua estrutura física.

Tabela 32 – Quantitativo de meios de hospedagem que possuem auditório

Auditório	Freq.	%
Sim	0	0,0%
Não	13	100,0%
Base	13	100,0%

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.



Gráfico 20 – Quantitativo de meios de hospedagem que possuem auditório

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

Tabela 33 – Quantitativo de meios de hospedagem que possuem auditório, por município

Auditório	MUNICÍPIOS			
	MONTANHA	MUCURICI	PINHEIROS	PONTO BELO
Sim	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Não	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Base	4	3	3	3

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

4.3.2. Sala de reuniões

Dos meios de hospedagem da Região Turística Doce Terra Morena, 30,8% possuem salas de reuniões em sua estrutura física.

Tabela 34 – Quantitativo de meios de hospedagem que possuem sala de reunião

Sala de reuniões	Freq.	%
Sim	4	30,8%
Não	9	69,2%
Base	13	100,0%

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

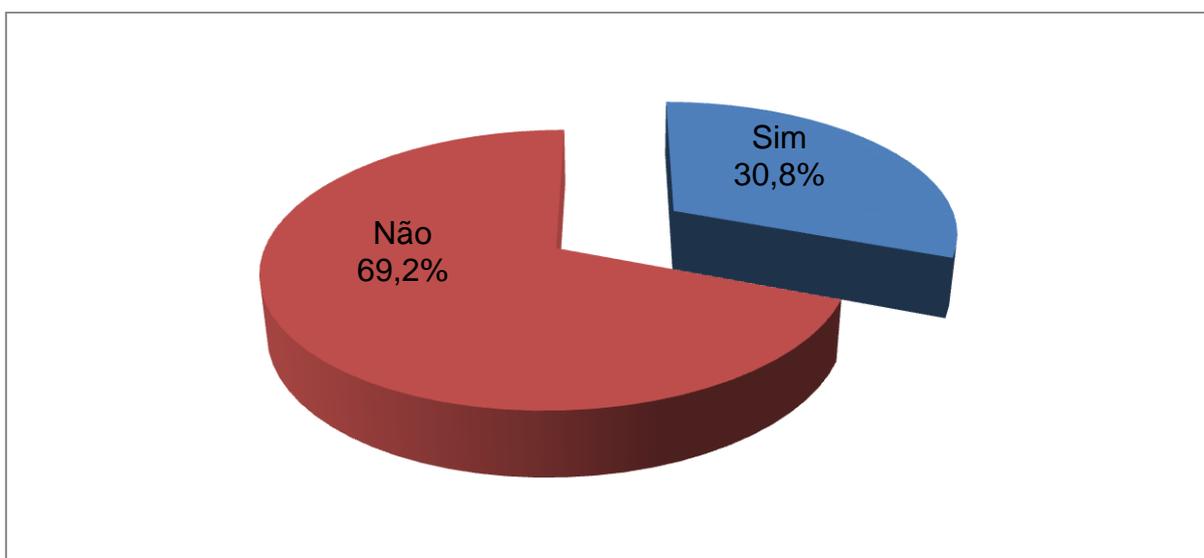


Gráfico 21 – Quantitativo de meio de hospedagem que possuem sala de reunião

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

Tabela 35 – Quantitativo de meios de hospedagem que possuem sala de reunião, por município

Reunião	MUNICÍPIOS			
	MONTANHA	MUCURICI	PINHEIROS	PONTO BELO
Sim	50,0%	0,0%	66,7%	0,0%
Não	50,0%	100,0%	33,3%	100,0%
Base	4	3	3	3

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

Tabela 36 – Descrição das salas de reunião

Descrição da sala de reuniões	Freq.	%
Capacidade para 13 pessoas	1	25,0%
Capacidade para 30 pessoas	1	25,0%
Capacidade para 15 ou 20 pessoas	1	25,0%
Capacidade para 25 pessoas, possui sofás e poltronas	1	25,0%
Base	4	100,0%

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

4.3.3. Estacionamento

Dos 13 meios de hospedagem, 46,2% oferecem estacionamento a seus clientes.

Considerando todos os estabelecimentos com estacionamento e o número de vagas disponíveis para clientes em cada um deles, contabiliza-se um total de 87 vagas de estacionamento ofertadas.

Tabela 37 – Quantitativo de quantos meios de hospedagem possui estacionamento

Possui estacionamento?	Freq.	%
Sim	6	46,2%
Não	7	53,8%
Base	13	100,0%

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

Tabela 38 – Média de vagas nos estacionamentos dos meios de hospedagem

Vagas	Média	Soma
	14,5	87

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

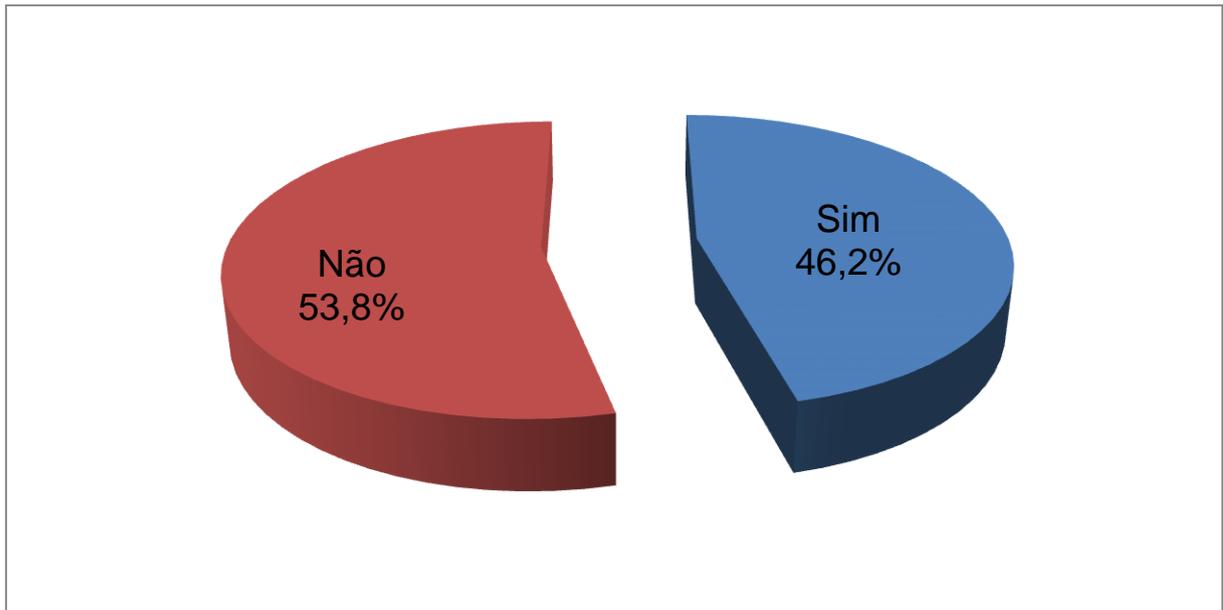


Gráfico 22 – Quantitativo de quantos meios de hospedagem possui estacionamento

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

Tabela 39 – Quantitativo de quantos meios de hospedagem possui estacionamento, por município

Possui estacionamento?	MUNICÍPIOS			
	MONTANHA	MUCURICI	PINHEIROS	PONTO BELO
Sim	50,0%	33,3%	66,7%	33,3%
Não	50,0%	66,7%	33,3%	66,7%
Base	4	3	3	3

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

Tabela 40 – Quantidade de vagas de estacionamento ofertadas pelos meios de hospedagem, por município

Vagas	MUNICÍPIOS							
	MONTANHA		MUCURICI		PINHEIROS		PONTO BELO	
	Média	Soma	Média	Soma	Média	Soma	Média	Soma
	19,50	39	20,00	20	11,50	23	5,00	5

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

4.3.4. Área de lazer

Não é oferecido nenhum tipo de lazer aos hóspedes dos estabelecimentos pesquisados no censo hoteleiro.

Tabela 41 – Tipos de áreas de lazer ofertadas pelos estabelecimentos

Área de lazer	Freq.	%
Não possui nenhum item de lazer	13	100,0%
Base	13	100,0%

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

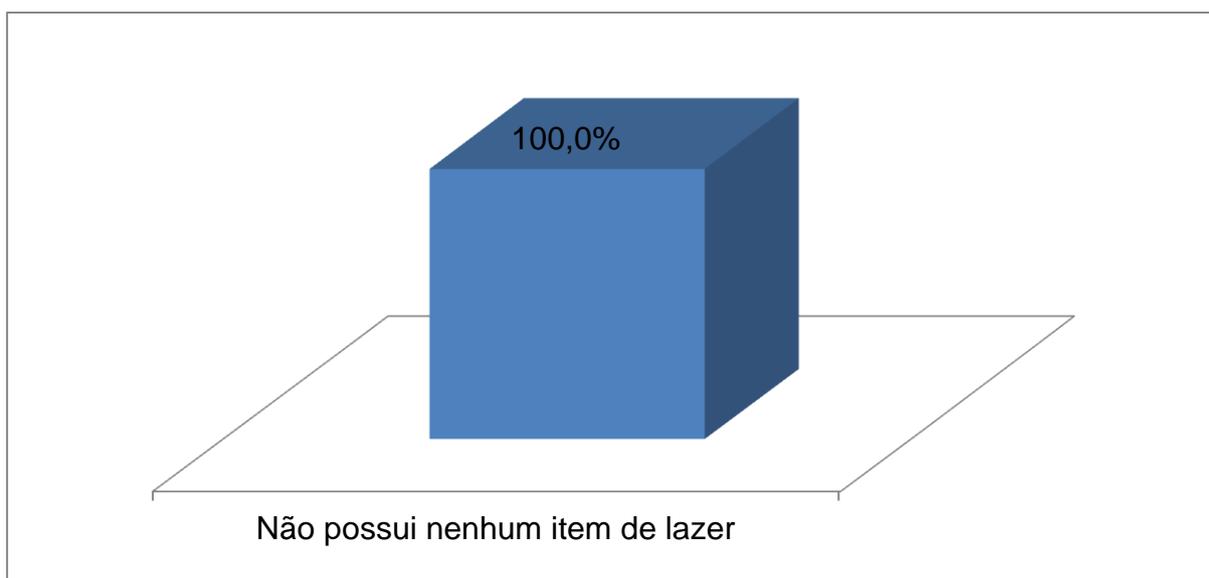


Gráfico 23 – Tipos de áreas de lazer ofertadas pelos estabelecimentos

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

Tabela 42 – Tipos de áreas de lazer ofertadas pelos estabelecimentos, por município

Área de lazer	MUNICÍPIOS			
	MONTANHA	MUCURICI	PINHEIROS	PONTO BELO
Não possui nenhum item de lazer	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Base	4	3	3	3

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

4.3.5. Acesso à Internet

Apenas 7,7% dos meios de hospedagem não oferecem nenhum tipo de acesso à internet para seus hóspedes, em contrapartida, 92,3% oferecem Wifi gratuito.

Tabela 43 – Formas de conexão à internet oferecida pelos meios de hospedagem

Acesso à internet	Freq.	%
WiFi Gratuito	12	92,3%
Não fornece	1	7,7%
Base	13	100,0%

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

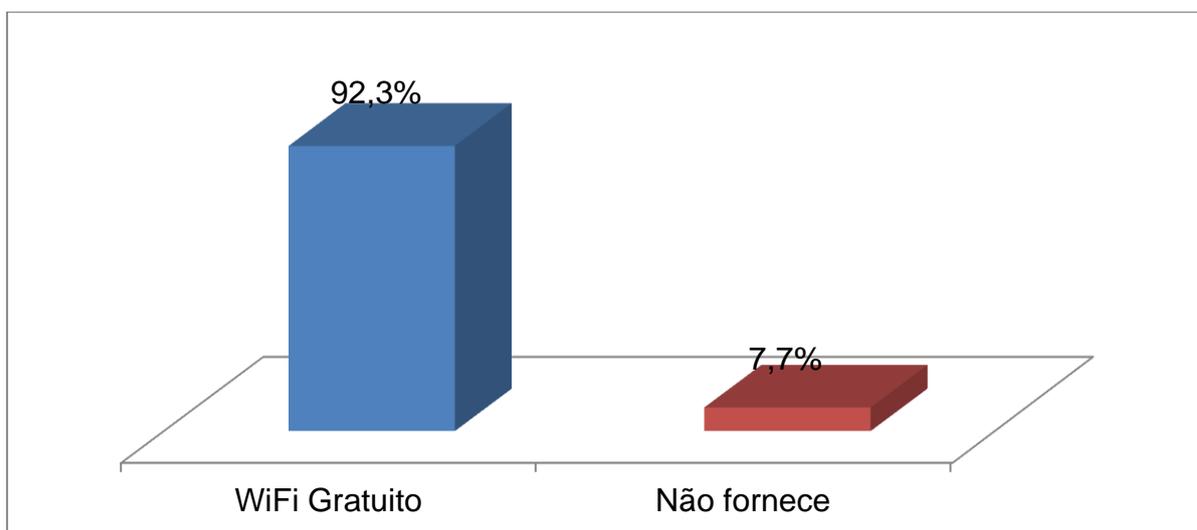


Gráfico 24 – Formas de conexão à internet oferecida pelos meios de hospedagem

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

Tabela 44 – Formas de conexão à internet oferecida pelos meios de hospedagem, por município

Acesso à internet	MUNICÍPIOS			
	MONTANHA	MUCURICI	PINHEIROS	PONTO BELO
WiFi Gratuito	100,0%	100,0%	100,0%	66,7%
Não fornece	0,0%	0,0%	0,0%	33,3%
Base	4	3	3	3

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

4.4. Serviços de Alimentação

Todos os estabelecimentos da região oferecem pelo menos café da manhã a seus hóspedes. 30,8% dos estabelecimentos entrevistados oferecem almoço e/ ou jantar.

Tabela 45 – Serviços de alimentação oferecidos pelos estabelecimentos da Região Turística Doce Terra Morena

Serviços de alimentação	Freq.	%
Café da Manhã	13	100,0%
Almoço	4	30,8%
Jantar	4	30,8%
Serviço de quarto	0	0,0%
Restaurante	2	15,4%
Lanchonete	1	7,7%
Pensão completa	2	15,4%
All inclusive	0	0,0%
Não oferece alimentação	0	0,0%
Base	13	*

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota¹: Dados trabalhados pelo autor.

Nota²: A soma dos percentuais ultrapassa 100% devido à possibilidade de resposta múltipla

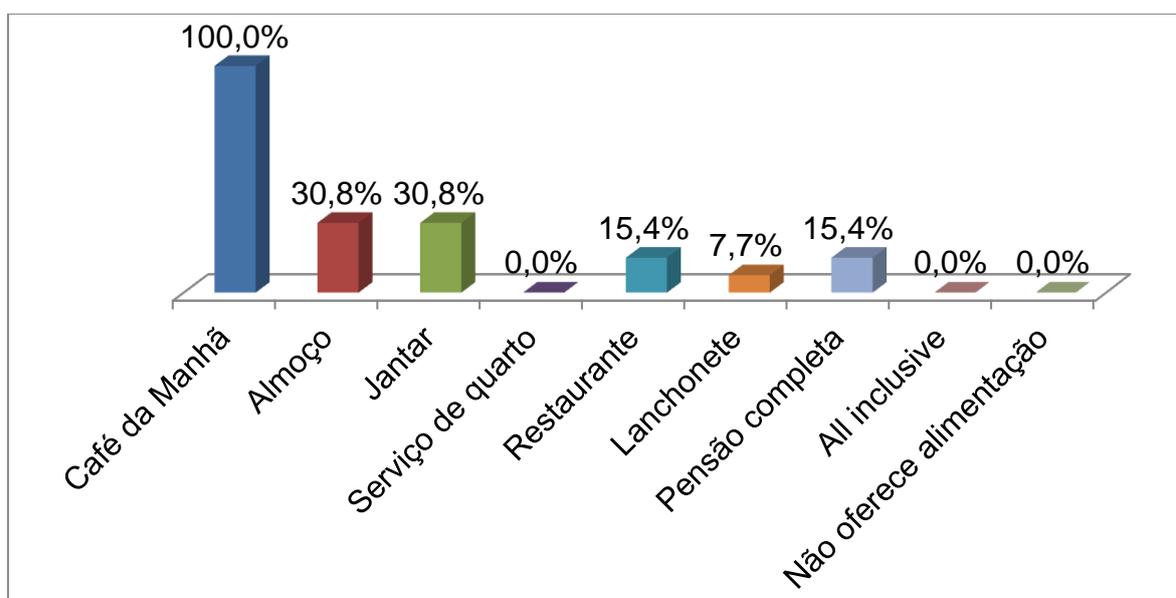


Gráfico 25 – Serviços de alimentação oferecidos pelos estabelecimentos da Região Turística Doce Terra Morena

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

Tabela 46– Serviços de alimentação oferecidos pelos estabelecimentos, por município

Serviços de alimentação	MUNICÍPIOS			
	MONTANHA	MUCURICI	PINHEIROS	PONTO BELO
Café da Manhã	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Almoço	0,0%	66,7%	33,3%	33,3%
Jantar	25,0%	66,7%	33,3%	0,0%
Serviço de quarto	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Restaurante	25,0%	0,0%	33,3%	0,0%
Lanchonete	0,0%	0,0%	33,3%	0,0%
Pensão completa	0,0%	66,7%	0,0%	0,0%
All inclusive	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Não oferece alimentação	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Base	4	3	3	3

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

4.5. Translado

Translado ao Aeroporto de Vitória, seja em carro próprio ou em parceria com receptivo, é oferecido por apenas 7,7% dos estabelecimentos hoteleiros da região.

Tabela 47 – Translado oferecido pelos estabelecimentos hoteleiros da Região Turística Doce Terra Morena

Traslado	Freq.	%
Sim	1	7,7%
Não	12	92,3%
Base	13	100,0%

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

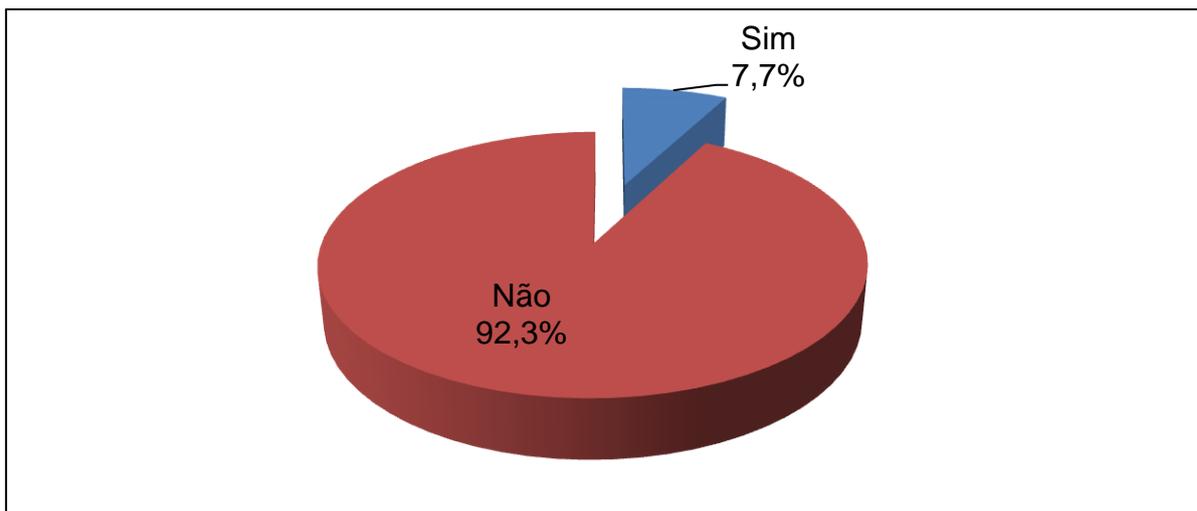


Gráfico 26 – Translado oferecido pelos estabelecimentos hoteleiros da Região Turística Doce Terra Morena

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

Tabela 48 – Translado oferecido pelos estabelecimentos hoteleiros, por município

Traslado	MUNICÍPIOS			
	MONTANHA	MUCURICI	PINHEIROS	PONTO BELO
Sim	25,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Nã	75,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Base	4	3	3	3

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

4.6. Atendimento em língua estrangeira

Atendimento em língua estrangeira é ofertado por 15,4% dos estabelecimentos. Apenas atendimentos em inglês e espanhol são ofertados.

Tabela 49 – Estabelecimentos com atendimento em língua estrangeira da Região Turística Doce Terra Morena

Atendimento em língua estrangeira	Freq.	%
Inglês	2	15,4%
Espanhol	1	7,7%
Nã oferece atendimento em língua estrangeira	11	84,6%
Base	13	*

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota¹: Dados trabalhados pelo autor.

Nota²: A soma dos percentuais ultrapassa 100% devido à possibilidade de resposta múltipla

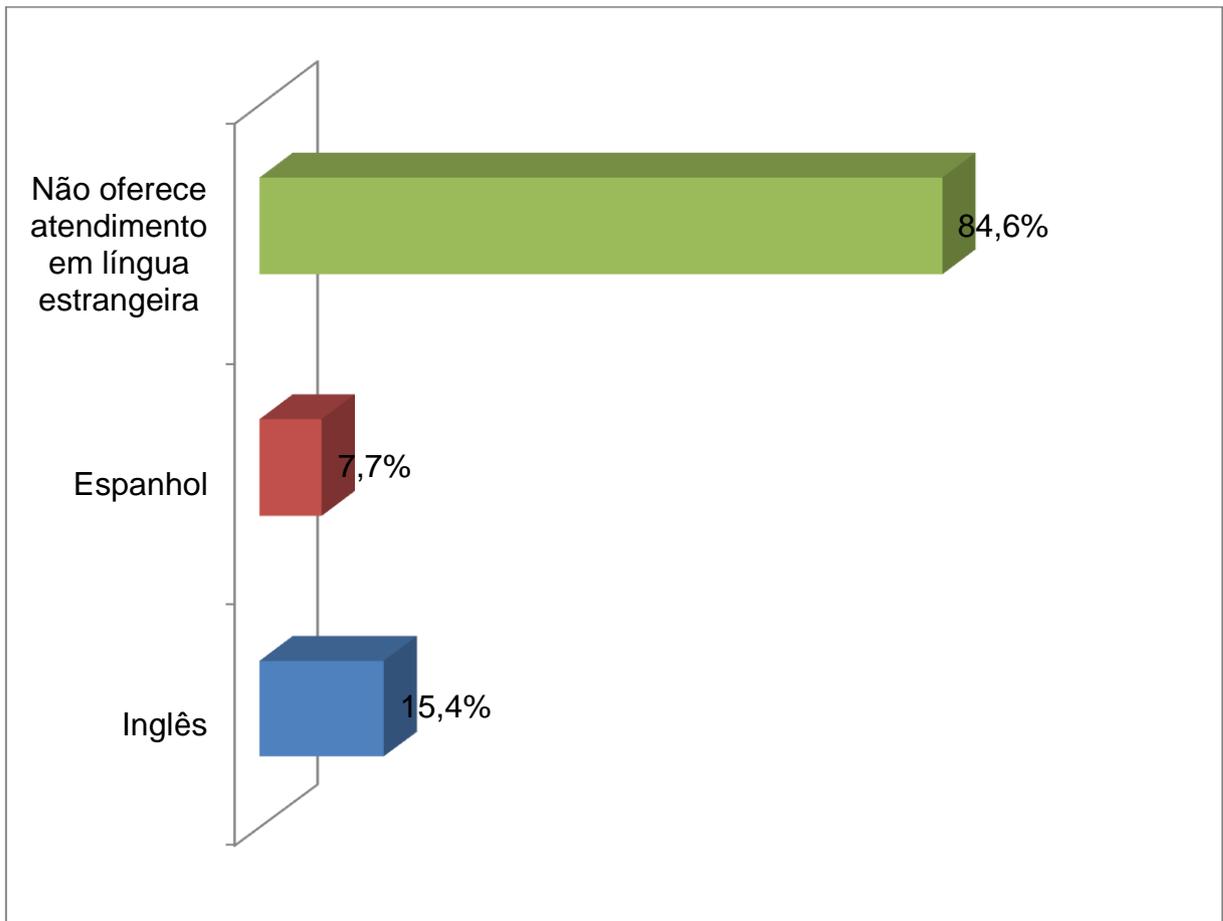


Gráfico 27 – Estabelecimentos com atendimento em língua estrangeira da Região Turística Doce Terra Morena

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

Tabela 50 – Estabelecimentos com atendimento em língua estrangeira por município

Atendimento em língua estrangeira	MUNICÍPIOS			
	MONTANHA	MUCURICI	PINHEIROS	PONTO BELO
Espanhol	0,0%	33,3%	0,0%	0,0%
Inglês	0,0%	33,3%	33,3%	0,0%
Não oferece atendimento em língua estrangeira	100,0%	66,7%	66,7%	100,0%
Base	4	3	3	3

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

4.7. Segmento turístico

Um percentual elevado (92,3%) dos meios de hospedagem auditados no censo hoteleiro não atua em nenhum segmento turístico específico, ou seja, não são especialistas em nenhum segmento. 7,7% atuam no turismo de negócios e eventos.

Tabela 51 – Especialização em algum segmento turístico na Região Turística Doce Terra Morena

Segmento turístico específico	Freq.	%
Turismo de Negócios e Eventos	1	7,7%
O meio de hospedagem não é especialista em nenhum dos segmentos turísticos citados	12	92,3%
Base	13	100,0%

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

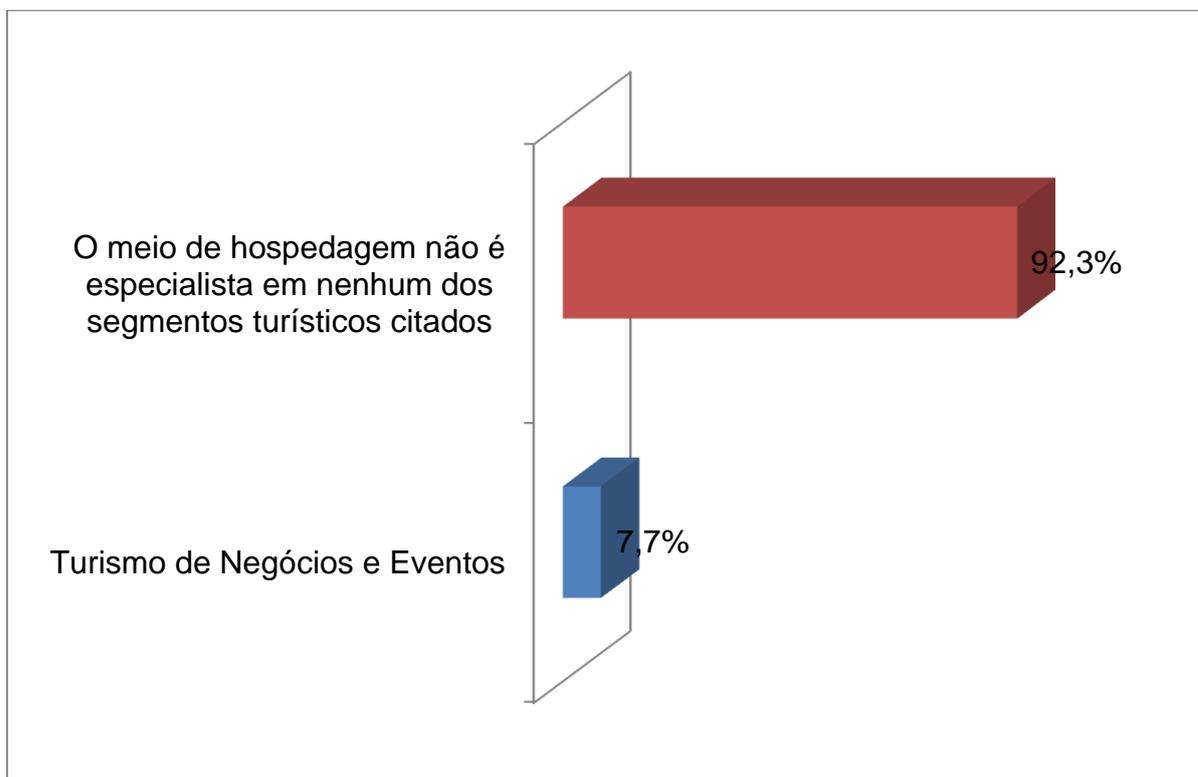


Gráfico 28 – Especialização em algum segmento turístico na Região Turística Doce Terra Morena

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

Tabela 52 – Especialização em algum segmento turístico por município

Segmento turístico específico	MUNICÍPIOS			
	MONTANHA	MUCURICI	PINHEIROS	PONTO BELO
Turismo de Negócios e Eventos	25,0%	0,0%	0,0%	0,0%
O meio de hospedagem não é especialista em nenhum dos segmentos turísticos citados	75,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Base	4	3	3	3

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

5. CANAIS DE COMUNICAÇÃO E VENDAS

5.1. Canal de vendas

A venda direta (telefone, e-mail, site próprio e in loco) é o principal canal utilizado pelos meios de hospedagem da Região Turística Doce Terra Morena, citada por 92,3% dos entrevistados.

Tabela 53 – Canal de vendas utilizado pelos meios de hospedagem

Canal de vendas	Freq.	%
Venda direta (ex.: telefone, e-mail, site próprio, in loco)	12	92,3%
Venda corporativa (venda para empresas)	1	7,7%
Base	13	100,0%

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

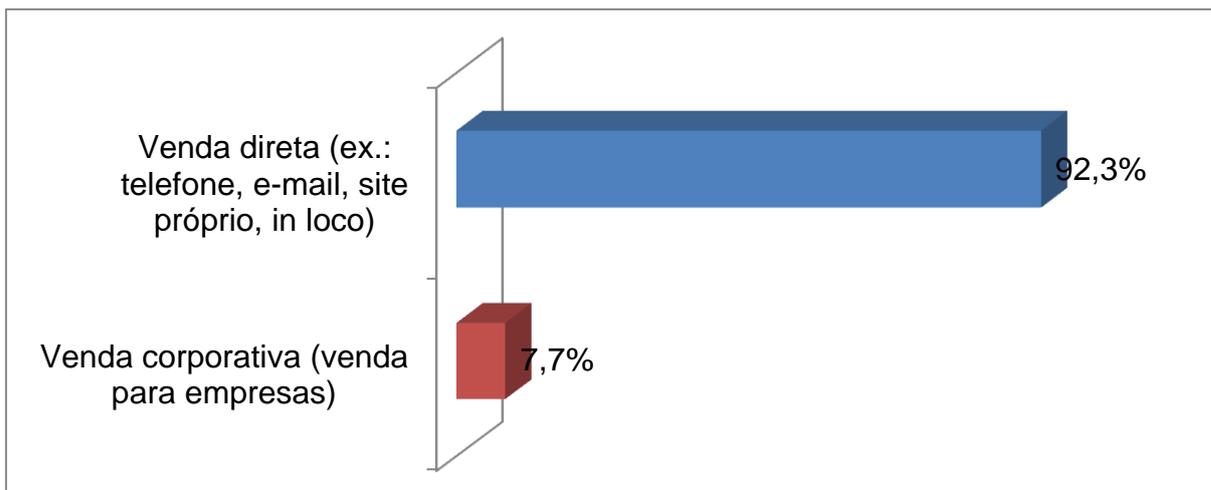


Gráfico 29 – Canal de vendas utilizado pelos meios de hospedagem

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

Tabela 54 – Canal de vendas utilizado pelos meios de hospedagem, por município

Canal de vendas	MUNICÍPIOS			
	MONTANHA	MUCURICI	PINHEIROS	PONTO BELO
Venda direta (ex.: telefone, e-mail, site próprio, in loco)	100,0%	100,0%	66,7%	100,0%
Venda corporativa (venda para empresas)	0,0%	0,0%	33,3%	0,0%
Base	4	3	3	3

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

5.2. Site

5.2.1. Site próprio

Dos estabelecimentos pesquisados, 23,1% possuem site próprio.

Tabela 55 – Quantitativo de estabelecimentos que possuem site próprio

Site Próprio	Freq.	%
Sim	3	23,1%
Não	10	76,9%
Base	13	100,0%

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

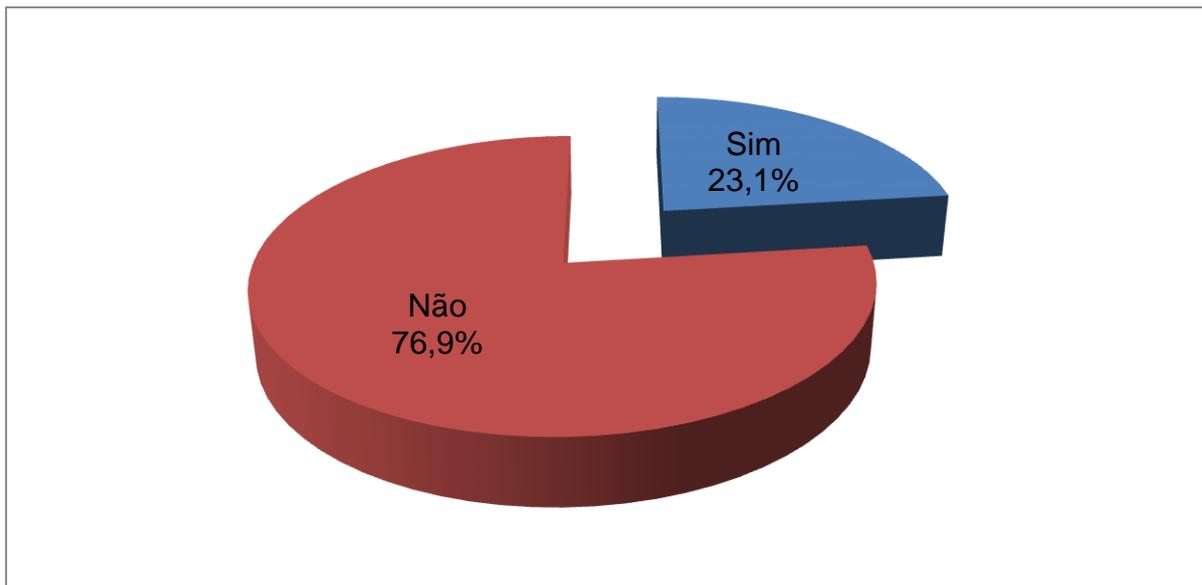


Gráfico 30 – Quantitativo de estabelecimentos que possuem site próprio

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

Tabela 56 – Quantitativo de estabelecimentos que possuem site próprio, por município

Site Próprio	MUNICÍPIOS			
	MONTANHA	MUCURICI	PINHEIROS	PONTO BELO
Sim	25,0%	33,3%	33,3%	0,0%
Não	75,0%	66,7%	66,7%	100,0%
Base	4	3	3	3

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

5.2.2. Site especializado

Nenhum dos meios de hospedagem vende por meio de sites especializados.

Tabela 57 – Sites especializados que os hoteleiros utilizam como canal de vendas

Site especializado	Freq.	%
Não utiliza	13	100,0%
Base	13	100,0%

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

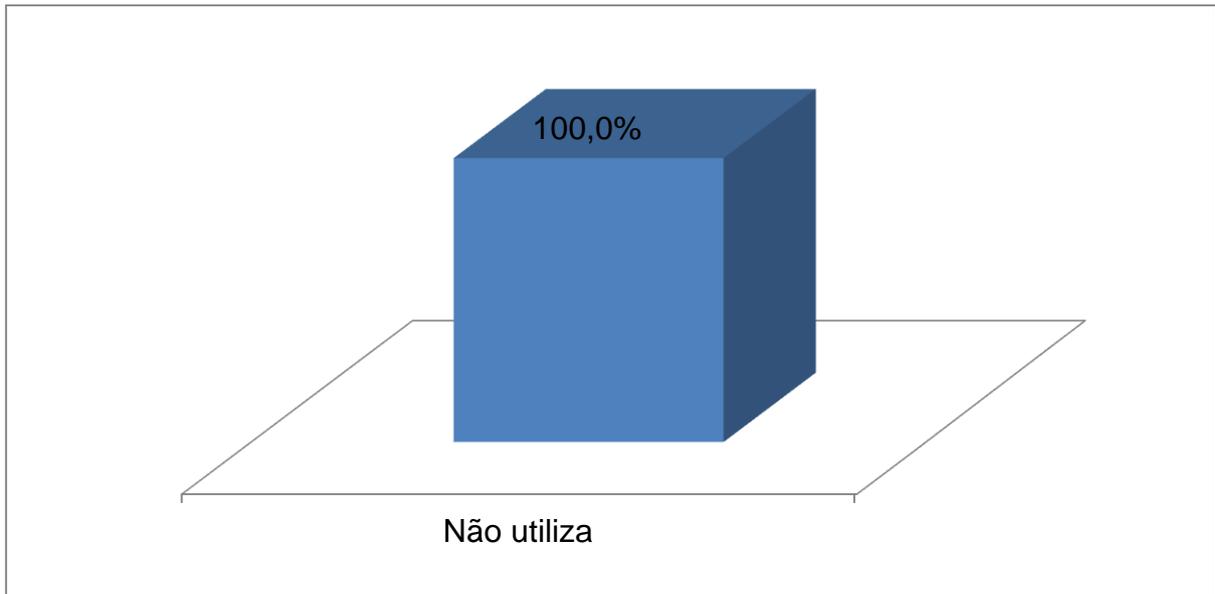


Gráfico 31 – Sites citados que os hoteleiros utilizam como canal de vendas

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

Tabela 58 – Sites citados que os hoteleiros utilizam como canal de vendas, por município

Site especializado	MUNICÍPIOS			
	MONTANHA	MUCURICI	PINHEIROS	PONTO BELO
Não utiliza	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Base	4	3	3	3

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

5.3. Rede Social

A maioria dos estabelecimentos, 53,8%, não utiliza redes sociais para divulgação dos estabelecimentos.

Tabela 59 – Redes sociais utilizadas para divulgação do estabelecimento

Rede Social	Freq.	%
Facebook	7	53,8%
Instagram	1	7,7%
Não utiliza	6	46,2%
Base	13	*

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota¹: Dados trabalhados pelo autor.

Nota²: A soma dos percentuais ultrapassa 100% devido à possibilidade de resposta múltipla

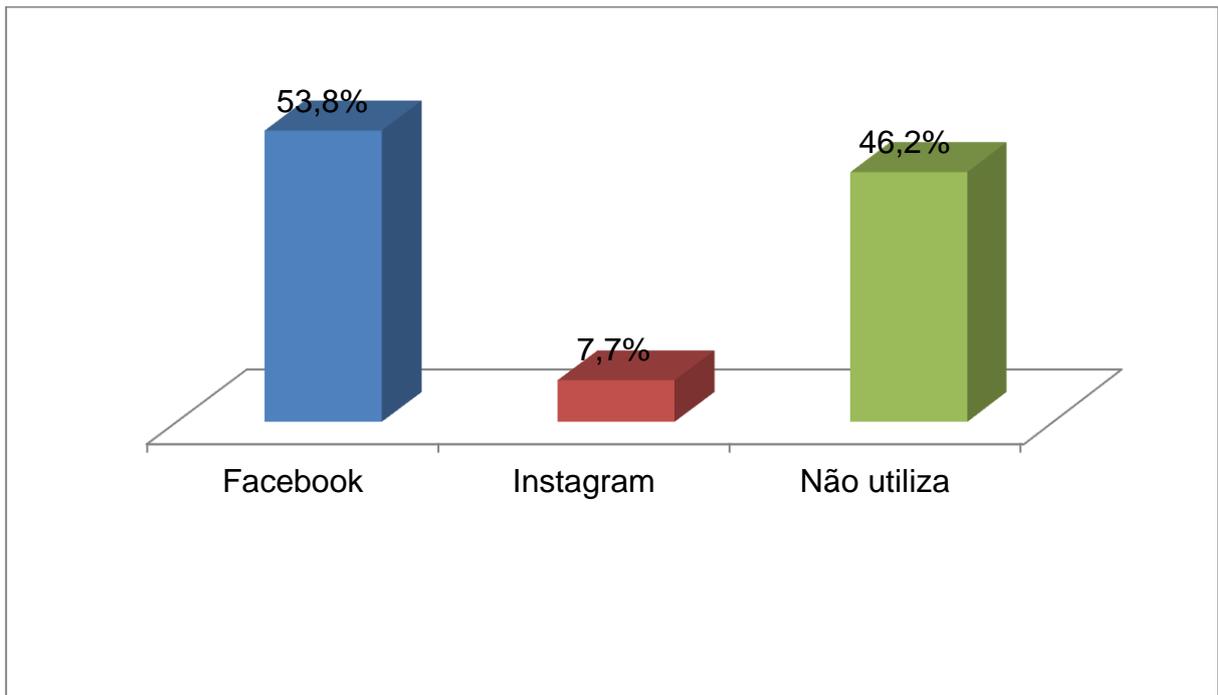


Gráfico 32 – Redes sociais utilizadas para divulgação do estabelecimento

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

Tabela 60 – Redes sociais utilizadas para divulgação do estabelecimento, por município

Rede Social	MUNICÍPIOS			
	MONTANHA	MUCURICI	PINHEIROS	PONTO BELO
Facebook	100,0%	33,3%	33,3%	33,3%
Instagram	25,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Não utiliza	0,0%	66,7%	66,7%	66,7%
Base	4	3	3	3

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

5.4. Operadoras de turismo/ agências de viagem

Os estabelecimentos hoteleiros da Região Turística Doce Terra Morena, em sua maioria (84,6%), não possuem parceria com operadoras de turismo ou agências de viagem.

Tabela 61 – Estabelecimentos que possuem parceria com operadoras de turismo e/ou agências de viagem

Operadoras de turismo e/ou agências de viagem	Freq.	%
Sim	2	15,4%
Não	11	84,6%
Base	13	100,0%

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

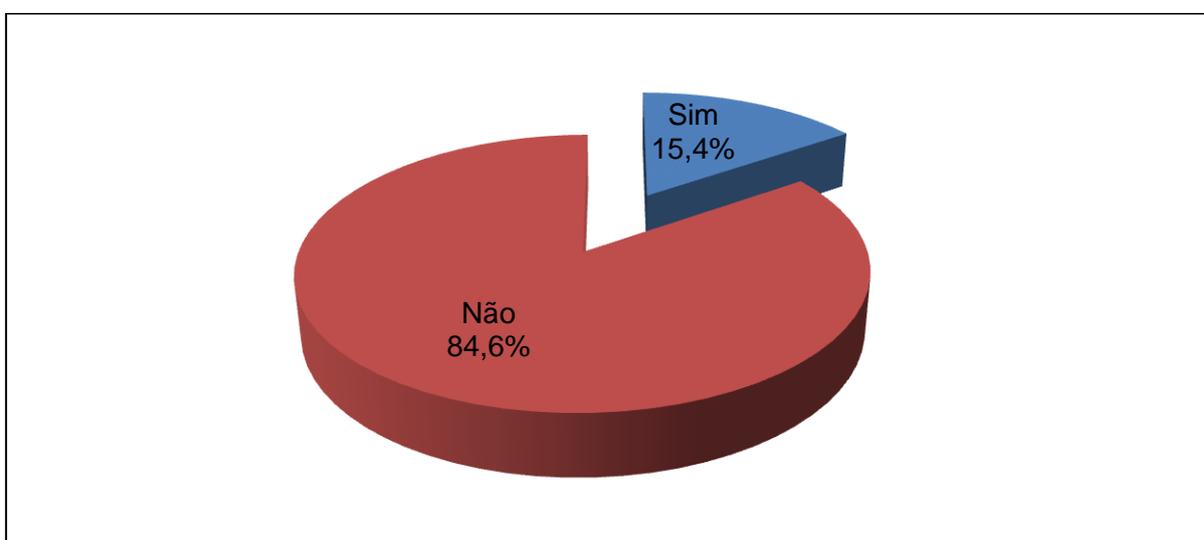


Gráfico 33 – Estabelecimentos que possuem parceria com operadoras de turismo e/ou agências de viagem

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

Tabela 62 – Estabelecimentos que possuem parceria com operadoras de turismo e/ou agências de viagem, por município

Operadoras de turismo e/ou agências de viagem	MUNICÍPIOS			
	MONTANHA	MUCURICI	PINHEIROS	PONTO BELO
Sim	50,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Não	50,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Base	4	3	3	3

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

Tabela 63 – Operadora de turismo e/ou agências de viagens parceira dos estabelecimentos

Indique a operadora e/ou agência parceira:	Freq.	%
Alatur	1	50,0%
Maringá Turismo	1	50,0%
Travel	1	50,0%
Bac Viagens	1	50,0%
Base	2	*

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota¹: Dados trabalhados pelo autor.

Nota²: A soma dos percentuais ultrapassa 100% devido à possibilidade de resposta múltipla

5.5. Meios de comunicação

Um percentual expressivo dos meios de hospedagem da região, 53,8%, não utiliza nenhum meio para divulgação de seus produtos e/ ou serviços. Dentre os que usam, os outdoors e rádios foram os mais citados, com 30,8% e 23,1% das citações, respectivamente.

Tabela 64 – Meios de divulgação utilizados pelos meios de hospedagem

Meios de divulgação	Freq.	%
Outdoor	4	30,8%
Rádio	3	23,1%
Revista	1	7,7%
Nenhum	7	53,8%
Base	13	*

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota¹: Dados trabalhados pelo autor.

Nota²: A soma dos percentuais ultrapassa 100% devido à possibilidade de resposta múltipla

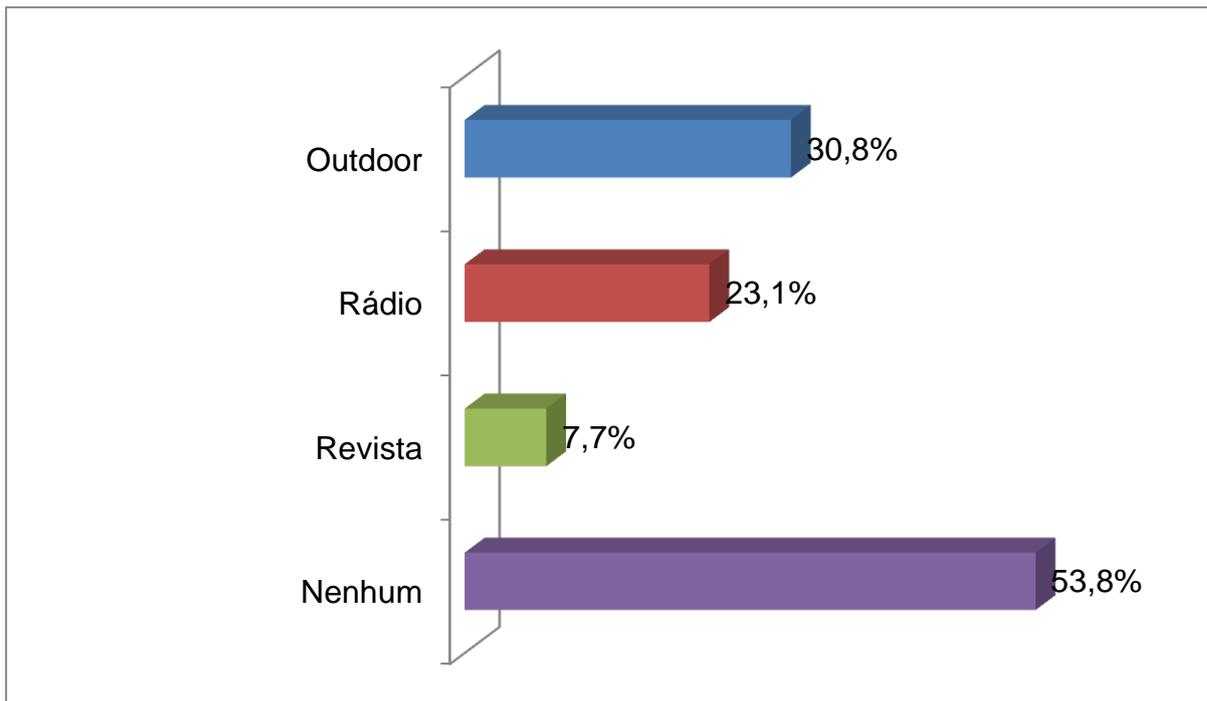


Gráfico 34 – Tipos de meios de divulgação utilizados pelos meios de hospedagem

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

Tabela 65 – Meios de divulgação utilizados pelos meios de hospedagem, por município

Meios de divulgação	MUNICÍPIOS			
	MONTANHA	MUCURICI	PINHEIROS	PONTO BELO
Outdoor	75,0%	33,3%	0,0%	0,0%
Revista	25,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Rádio	25,0%	0,0%	66,7%	0,0%
Nenhum	25,0%	66,7%	33,3%	100,0%
Base	4	3	3	3

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

5.6. Feiras e eventos

As feiras e eventos do setor, aparentemente, não contam com uma participação efetiva dos representantes dos meios de hospedagem da região, visto que apenas 23,1% declararam participar dos mesmos.

Tabela 66 – Meios de hospedagem que participam de feiras e eventos do setor

Feiras e Eventos	Freq.	%
Sim	3	23,1%
Não	10	76,9%
Base	13	100,0%

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

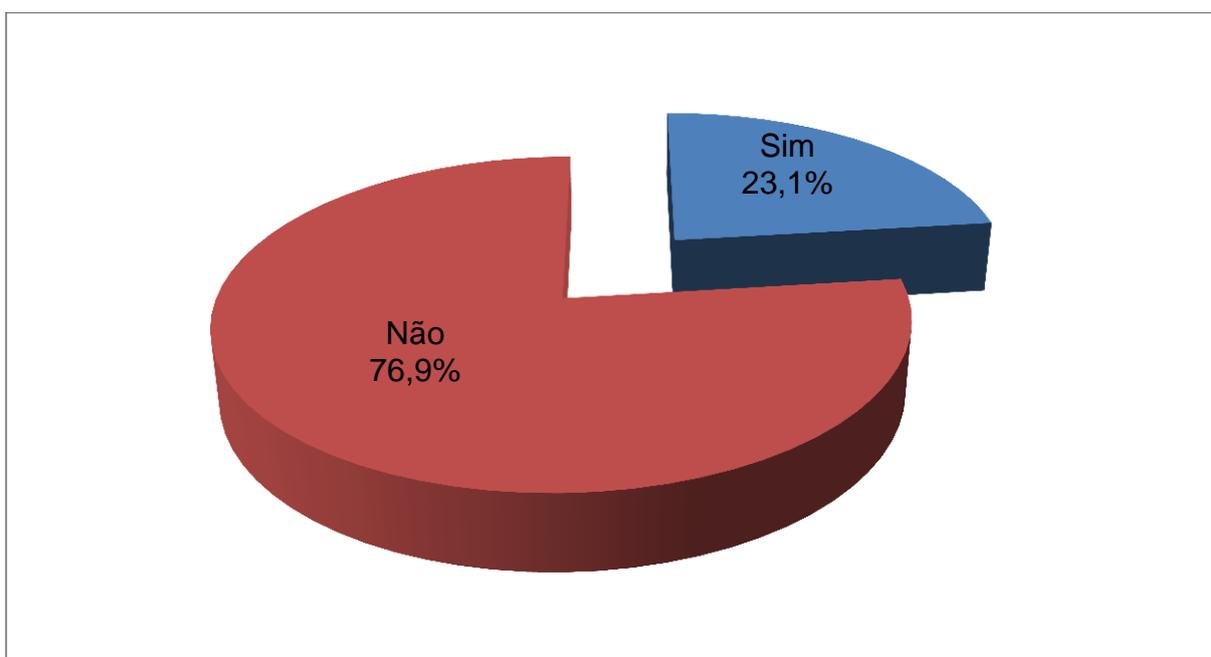


Gráfico 35 – Meios de hospedagem que participam de feiras e eventos do setor

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

Tabela 67 – Meios de hospedagem que participam de feiras e eventos do setor, por município

Feiras e Eventos	MUNICÍPIOS			
	MONTANHA	MUCURICI	PINHEIROS	PONTO BELO
Sim	25,0%	0,0%	33,3%	33,3%
Não	75,0%	100,0%	66,7%	66,7%
Base	4	3	3	3

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

5.7. Política de Promoções

A principal política de promoção utilizada é: “pacotes especiais para grupos” (61,5%). 38,5% não fazem nenhum tipo de oferta promocional para clientes.

Tabela 68 – Política de promoções utilizada pelos meios de hospedagem da Região Turística Doce Terra Morena

Política de Promoções	Freq.	%
Oferta de pacotes especiais para grupos	8	61,5%
Oferta de pacotes promocionais em baixa temporada	5	38,5%
Oferta de pacotes especiais para feriados	2	15,4%
Nenhuma	5	38,5%
Base	13	*

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota¹: Dados trabalhados pelo autor.

Nota²: A soma dos percentuais ultrapassa 100% devido à possibilidade de resposta múltipla

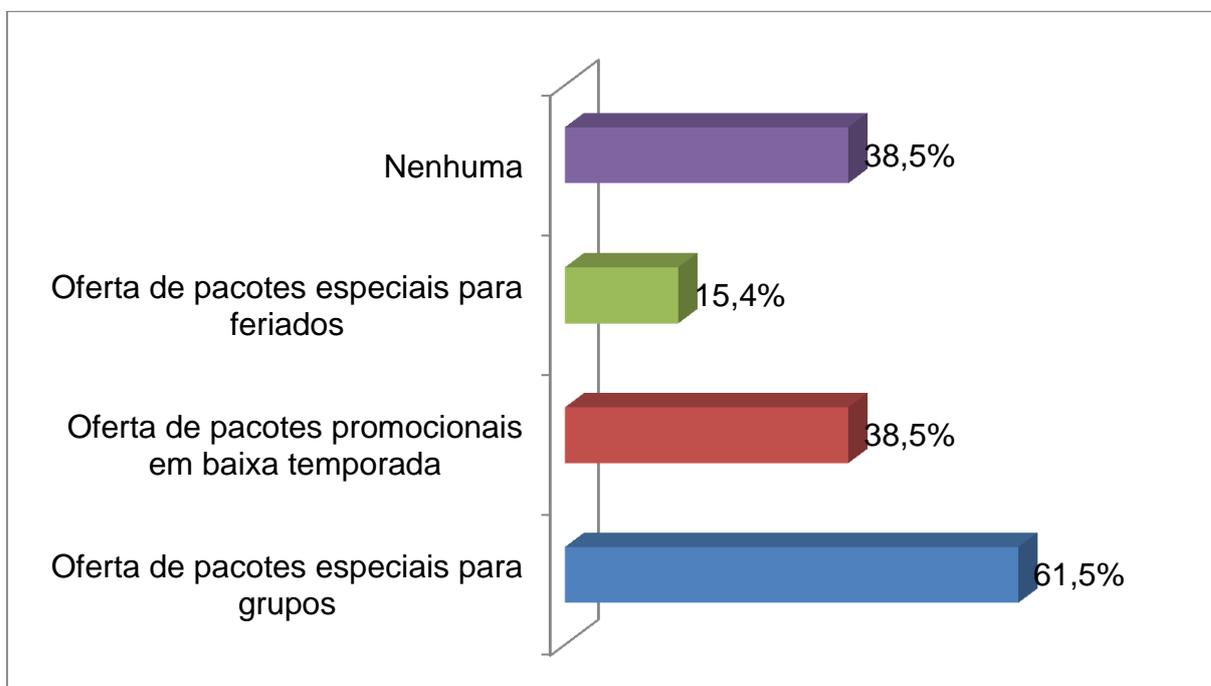


Gráfico 36 – Política de promoções utilizada pelos meios de hospedagem da Região Turística Doce Terra Morena

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

Tabela 69 – Política de promoções utilizada pelos meios de hospedagem, por município

Quais tipos de política de promoções utilizam?	MUNICÍPIOS			
	MONTANHA	MUCURI	PINHEIROS	PONTO BELO
Oferta de pacotes promocionais em baixa temporada	50,0%	33,3%	66,7%	0,0%
Oferta de pacotes especiais para feriados	50,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Oferta de pacotes especiais para grupos	100,0%	33,3%	66,7%	33,3%
Nenhuma	0,0%	66,7%	33,3%	66,7%
Base	4	3	3	3

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

5.8. Movimento

Foi pedido aos entrevistados que citassem qual o movimento de clientes no estabelecimento em cada um dos meses do ano.

Tabela 70 – Movimentos de clientes nos meios de hospedagem em cada mês do ano

Movimento	Meses											
	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Baixa Estação	61,5%	46,2%	23,1%	23,1%	23,1%	15,4%	15,4%	7,7%	23,1%	15,4%	15,4%	38,5%
Média Estação	23,1%	23,1%	53,8%	53,8%	69,2%	69,2%	69,2%	61,5%	69,2%	69,2%	46,2%	46,2%
Alta Estação	15,4%	23,1%	15,4%	15,4%	0,0%	7,7%	7,7%	23,1%	0,0%	7,7%	30,8%	15,4%
Não respondeu	0,0%	7,7%	7,7%	7,7%	7,7%	7,7%	7,7%	7,7%	7,7%	7,7%	7,7%	0,0%
Base	13											

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

Com objetivo de melhorar a leitura dos dados apresentados, foi atribuído um escore para cada uma das “estações”, da seguinte forma: 1 para baixa estação, 2 para média estação e 3 para alta estação. A partir daí, foi calculada a média ponderada das citações pelos escores e obtido o grau de movimento para cada um dos meses.

Sendo assim, quanto mais próximo de 3 for o grau significa que o mês obteve um maior número de citações do tipo “alta estação” e quanto mais próximo de 1 for o grau, mais citações do tipo “baixa estação”.

De acordo com esta metodologia, pode-se dizer que julho e novembro são os meses de maior movimento nos estabelecimento hoteleiros da região.

Tabela 71 – Grau de movimentos de clientes nos meios de hospedagem durante o ano

Movimento	Meses											
	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Grau de movimento	1,54	1,62	1,77	1,77	1,62	1,77	2,00	1,62	1,77	1,62	2,00	1,77
Base	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

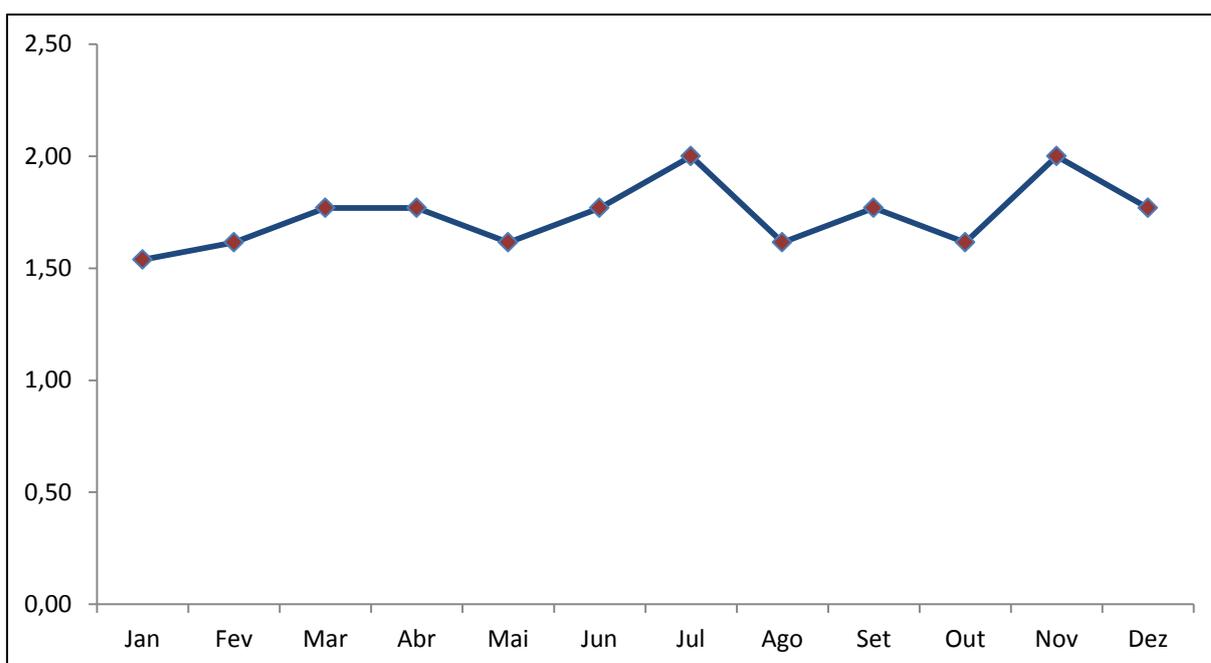


Gráfico 37 – Grau de movimentos de clientes nos meios de hospedagem durante o ano

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

6. INDICADORES DO SETOR

6.1. Sistema de controle de hóspede

Na maioria dos meios de hospedagem, 69,2%, o sistema de controle de hóspedes é realizado manualmente.

Tabela 72 – Sistema de controle de hóspedes nos estabelecimentos da Região Turística Doce Terra Morena

Sistema de controle de hóspedes	Freq.	%
Manual	9	69,2%
Informatizado	4	30,8%
Base	13	100,0%

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

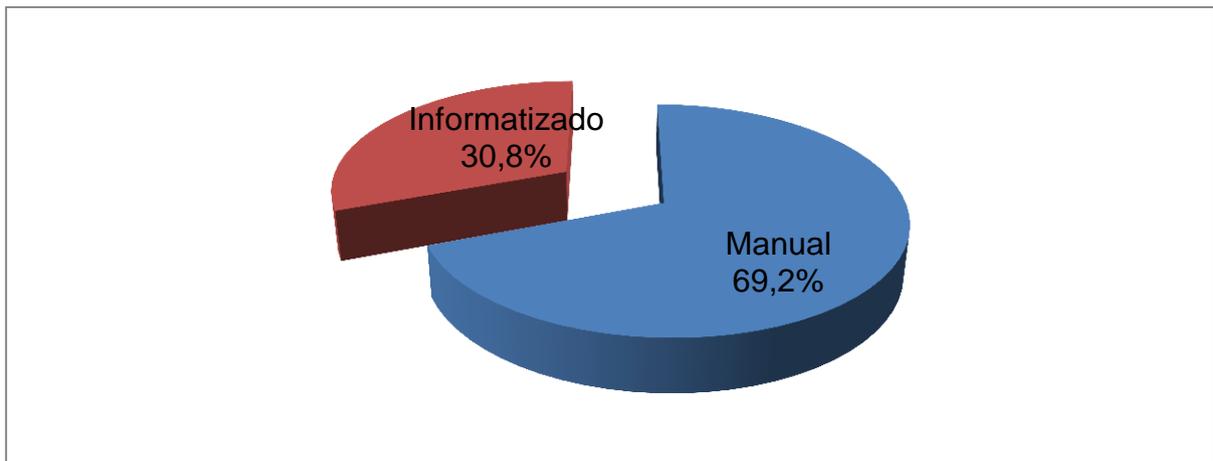


Gráfico 38 – Sistema de controle de hóspedes nos estabelecimentos da Região Turística Doce Terra Morena

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

Tabela 73 – Sistema de controle de hóspedes nos estabelecimentos, por município

Sistema de controle de hóspedes	MUNICÍPIOS			
	MONTANHA	MUCURICI	PINHEIROS	PONTO BELO
Manual	50,0%	66,7%	66,7%	100,0%
Informatizado	50,0%	33,3%	33,3%	0,0%
Base	4	3	3	3

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

O perfil dos hóspedes é cadastrado em 92,3% dos estabelecimentos hoteleiros da região.

Tabela 74 – Cadastro do perfil dos hóspedes nos meios de hospedagem da Região Turística Doce Terra Morena

Cadastro do perfil dos hóspedes	Freq.	%
Sim	12	92,3%
Não	1	7,7%
Base	13	100,0%

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

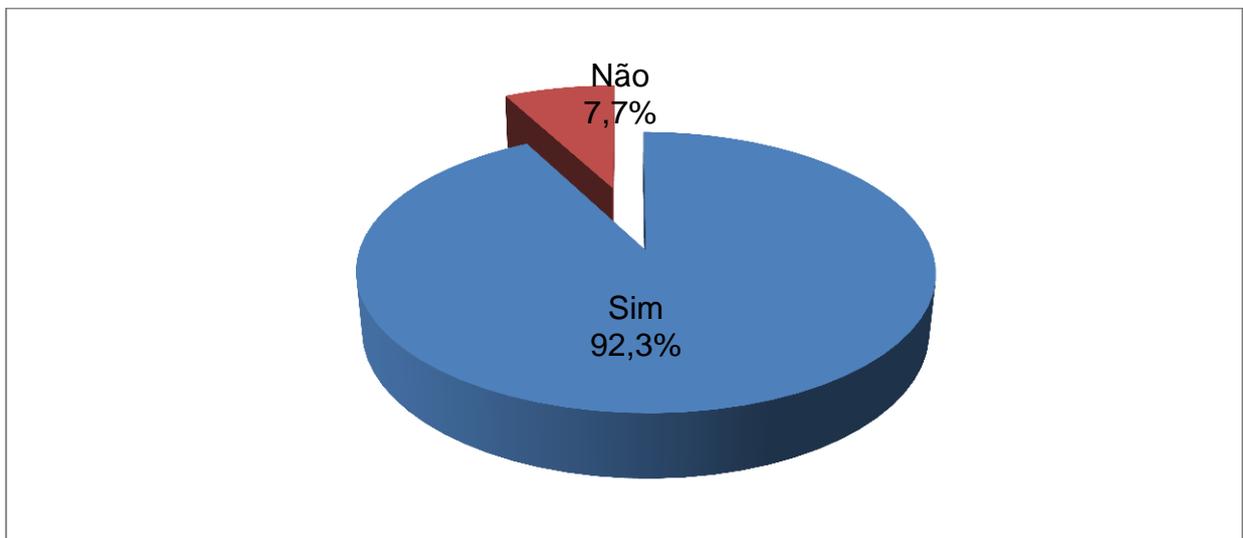


Gráfico 39 – Cadastro do perfil dos hóspedes nos meios de hospedagem da Região Turística Doce Terra Morena

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

Tabela 75 – Cadastro do perfil dos hóspedes nos meios de hospedagem, por município

Cadastro do perfil dos hóspedes	MUNICÍPIOS			
	MONTANHA	MUCURICI	PINHEIROS	PONTO BELO
Sim	100,0%	100,0%	100,0%	66,7%
Não	0,0%	0,0%	0,0%	33,3%
Base	4	3	3	3

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

Em apenas 15,4% dos meios de hospedagem, os dados da Ficha Nacional de registro de hóspedes são repassados para o sistema da empresa.

Tabela 76 – Ficha nacional de registro de hóspedes repassados para o sistema da empresa

Ficha Nacional de registro de Hóspedes	Freq.	%
Sim	2	15,4%
Não	11	84,6%
Base	13	100,0%

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

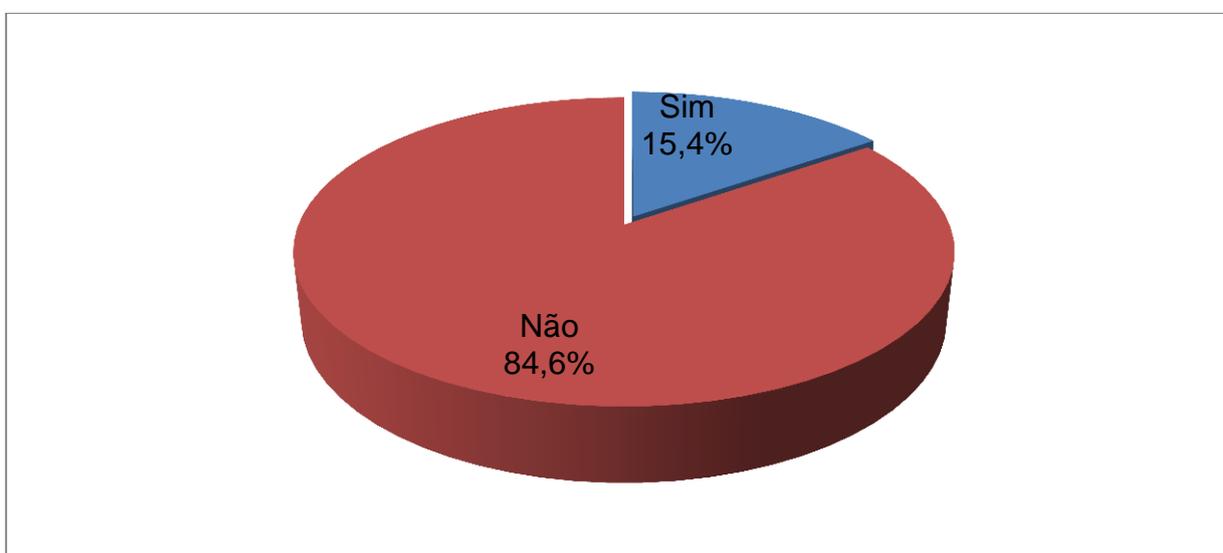


Gráfico 40 – Ficha nacional de registro de hóspedes repassados para o sistema da empresa

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

Tabela 77 – Ficha nacional de registro de hóspedes repassados para o sistema da empresa, por município

Ficha Nacional de registro de Hóspedes	MUNICÍPIOS			
	MONTANHA	MUCURICI	PINHEIROS	PONTO BELO
Sim	25,0%	33,3%	0,0%	0,0%
Não	75,0%	66,7%	100,0%	100,0%
Base	4	3	3	3

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

Na maioria dos sistemas de controle de hóspedes utilizados pelos estabelecimentos (84,6%) é possível gerar Boletim de Ocupação Hoteleira.

Tabela 78 – Gera-se boletim de ocupação hoteleira

Boletim de Ocupação Hoteleira	Freq.	%
Sim	11	84,6%
Não	2	15,4%
Base	13	100,0%

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

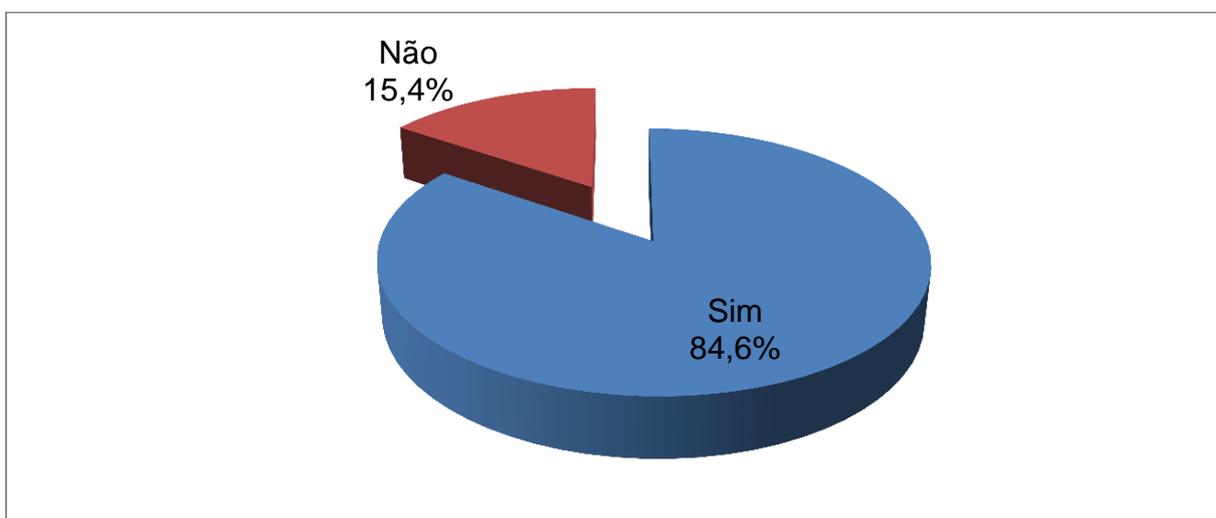


Gráfico 41 – Gera-se boletim de ocupação hoteleira

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

Tabela 79 – Gera-se boletim de ocupação hoteleira, por município

Boletim de Ocupação Hoteleira?	MUNICÍPIOS			
	MONTANHA	MUCURICI	PINHEIROS	PONTO BELO
Sim	100,0%	66,7%	100,0%	66,7%
Não	0,0%	33,3%	0,0%	33,3%
Base	4	3	3	3

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

6.2. Sistema Nacional de Registro de Hóspedes (Minis. do Turismo)

O Sistema Nacional de Registro de Hóspedes – SNRH é o sistema criado pelo Ministério do Turismo – MTur, para informatizar a Ficha Nacional de Registro de Hóspedes – FNRH, facilitando o envio, pelos meios de hospedagem, das informações exigidas pela Lei 11.771/2008 e Decreto 7.381/2010, permitindo que o governo federal realize o tratamento dessas informações identificando o perfil do turista e as taxas de ocupação hoteleira de cada região, possibilitando a melhoria da elaboração de políticas públicas direcionadas ao setor turístico.

Nenhum dos estabelecimentos pesquisados utiliza o sistema de registro de hóspedes do Ministério do Turismo nesta região de abrangência do censo hoteleiro.

Tabela 80 – Utiliza-se o Sistema Nacional de Registro de Hóspedes (SNRH) do Ministério do Turismo

Sistema Nacional de Registro de Hóspedes do Ministério do Turismo	Freq.	%
Sim	0	0,0%
Não	13	100,0%
Base	13	100,0%

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

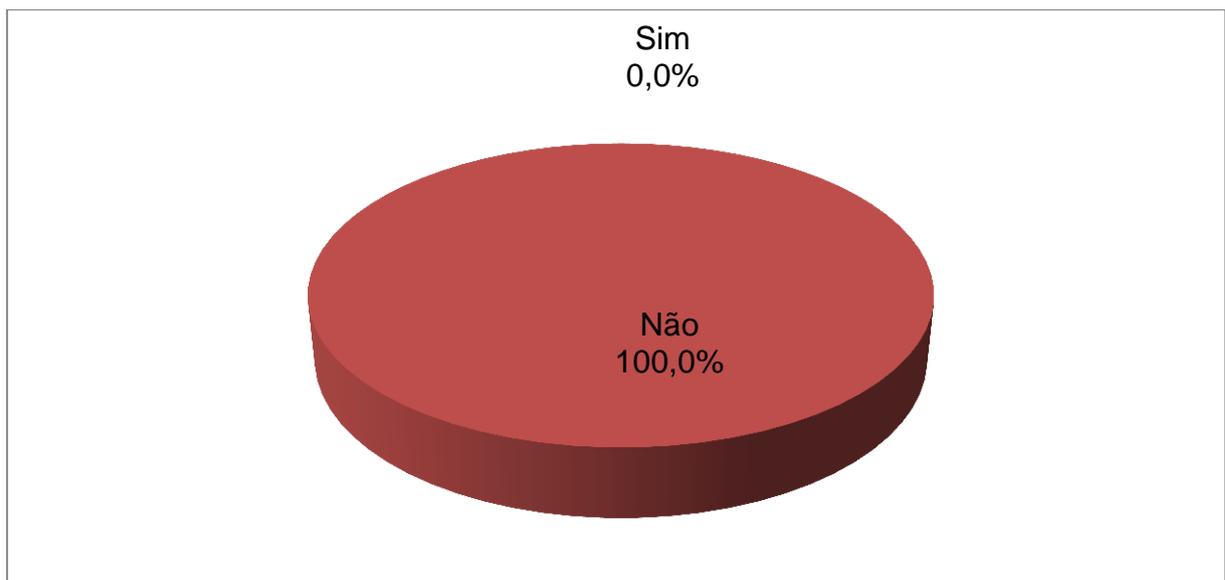


Gráfico 42 – Utiliza-se o Sistema Nacional de Registro de Hóspedes (SNRH) do Minis. do Turismo

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

Tabela 81 – Utiliza-se o Sistema Nacional de Registro de Hóspedes (SNRH) do Minis. do Turismo, por município

Sistema Nacional de Registro de Hóspedes do Ministério do Turismo	MUNICÍPIOS			
	MONTANHA	MUCURICI	PINHEIROS	PONTO BELO
Sim	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Não	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Base	4	3	3	3

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

A falta de conhecimento do sistema (84,6%) foi o motivo mais citado para a não utilização do sistema nacional de registro de hóspedes.

Tabela 82 – Motivo para não utilização do SNRH

Motivo para não utilizar	Freq.	%
Não conhece o sistema	11	84,6%
Não tem interesse	1	7,7%
O estabelecimento está fechando	1	7,7%
Base	13	100,0%

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

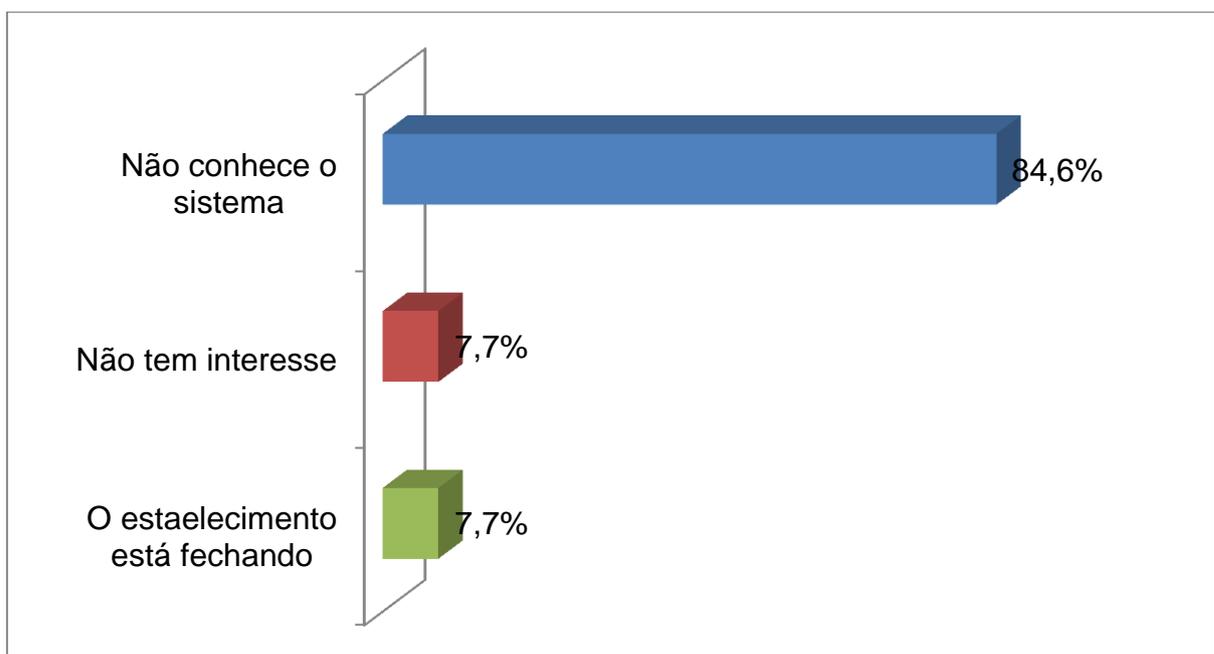


Gráfico 43 – Motivo para não utilização do SNRH

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

6.3. Sistema estadual de estatísticas do turismo

O sistema estadual de estatísticas do turismo tem o objetivo de acompanhar o desenvolvimento do turismo no Estado por meio de indicadores, tais como: fluxo de passageiros (aeroporto, ferroviária, rodoviárias, etc.), estabelecimentos e empregos nas atividades características de turismo (Rais); pesquisas e estudos realizados pela Setur, bem como os indicadores específicos do setor de meios de hospedagem (taxa de ocupação hoteleira, diária média praticada, RevPar receita total auferida dividida pelo número de unidades habitacionais disponíveis).

Dos meios de hospedagem que responderam ao censo hoteleiro, 76,9% têm interesse em participar do sistema estadual de estatísticas do turismo, fornecendo informações sobre: Taxa de ocupação hoteleira, diária média, receita por unidade habitacional (RevPar).

Tabela 83 – Possui interesse em participar do sistema estadual de estatísticas do turismo

Sistema estadual de estatísticas do turismo	Freq.	%
Sim	10	76,9%
Não	3	23,1%
Base	13	100,0%

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

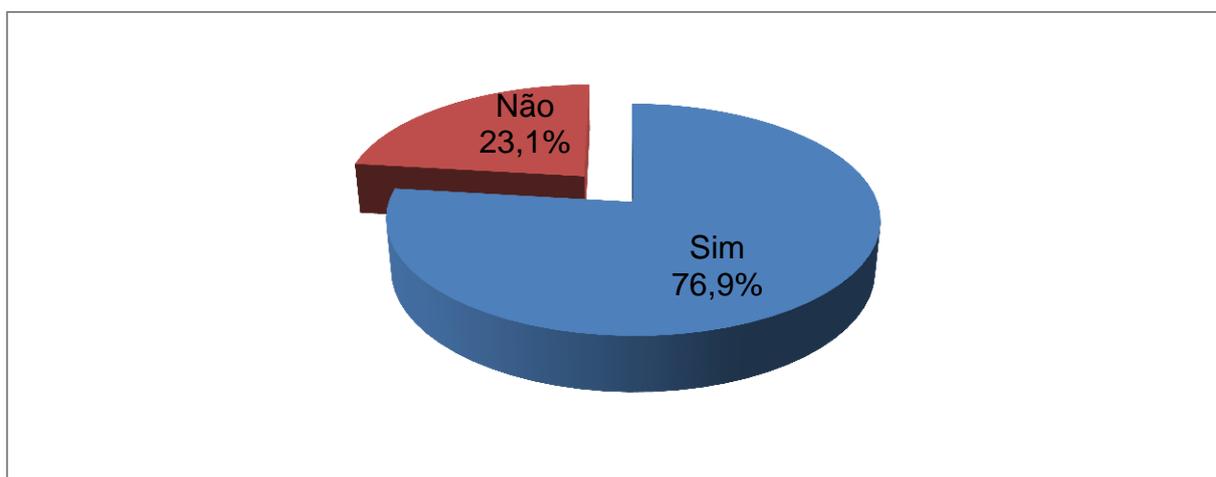


Gráfico 44 – Possui interesse em participar do sistema estadual de estatísticas do turismo

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

Tabela 84 – Possui interesse em participar do sistema estadual de estatísticas do turismo, por município

Sistema estadual de estatísticas do turismo	MUNICÍPIOS			
	MONTANHA	MUCURICI	PINHEIROS	PONTO BELO
Sim	100,0%	33,3%	100,0%	66,7%
Não	0,0%	66,7%	0,0%	33,3%
Base	4	3	3	3

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

Tabela 85 – Motivos pelos quais não deseja participar do sistema estadual de estatística do turismo

Motivo para não participar	Freq.	%
Falta de interesse	1	33,3%
A pousada está fechando	1	33,3%
Falta de organização	1	33,3%
Base	3	100,0%

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

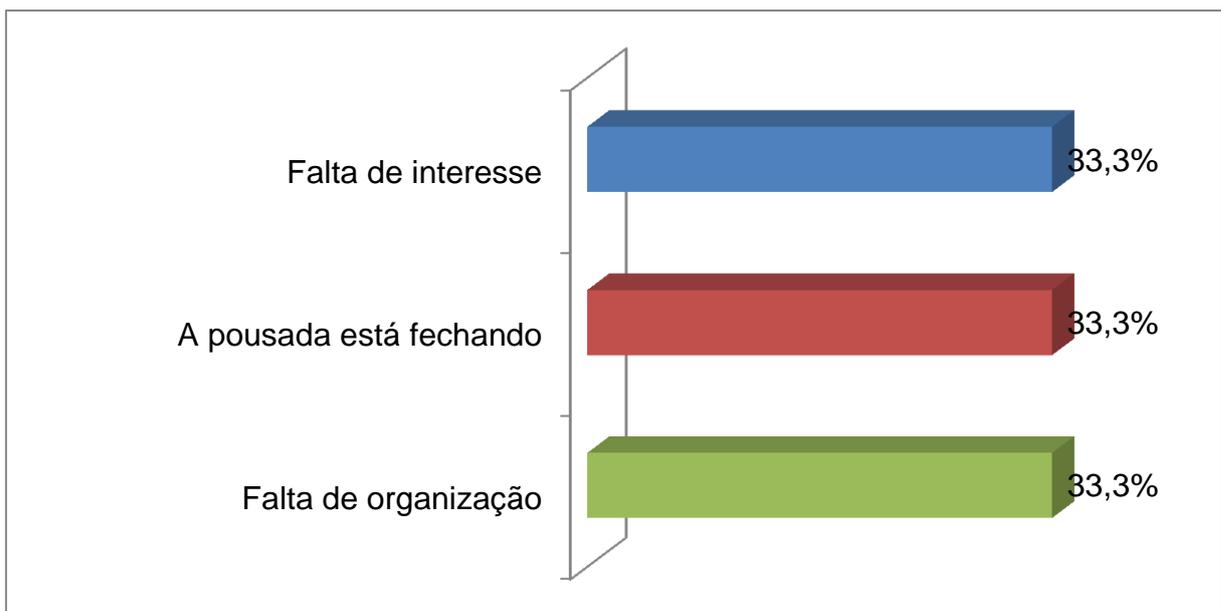


Gráfico 45 – Motivos pelos quais não deseja participar do sistema estadual de estatística do turismo

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

7. DEMANDAS, SUGESTÕES, RECLAMAÇÕES E OPINIÕES

Neste bloco, os responsáveis pelos meios de hospedagem tiveram espaço livre para manifestar suas opiniões, demandas, reclamações e sugestões para o aprimoramento da gestão do turismo. Alguns tópicos foram indicados para orientar a discussão.

Para facilitar a análise, as citações semelhantes foram agrupadas em tópicos e consolidadas em forma de tabelas.

7.1. Dificuldades na gestão da empresa

Tabela 86 – Dificuldades na gestão da empresa

Dificuldades na gestão da empresa	Freq.	%
Não tem dificuldade	13	100,0%
Base	13	100,0%

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

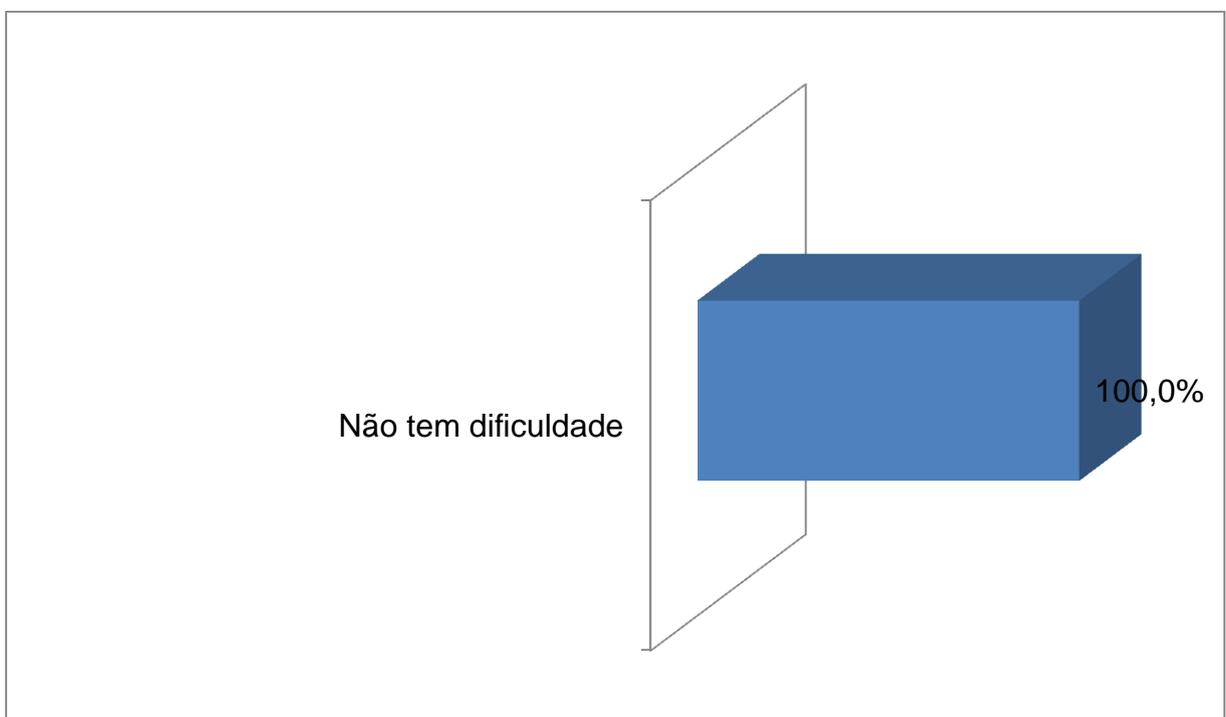


Gráfico 46 – Dificuldades na gestão da empresa

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

7.2. Dificuldades com a mão de obra

Tabela 87 – Dificuldades com a mão de obra

Dificuldades com mão de obra	Freq.	%
Não tem dificuldades	6	46,2%
Falta de cursos de capacitação (camareira, recepcionista...)	6	46,2%
Falta de qualificação	2	15,4%
É carente de mão-de-obra	1	7,7%
Falta de curso de gastronomia	1	7,7%
Base	13	*

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota¹: Dados trabalhados pelo autor.

Nota²: A soma dos percentuais ultrapassa 100% devido à possibilidade de resposta múltipla

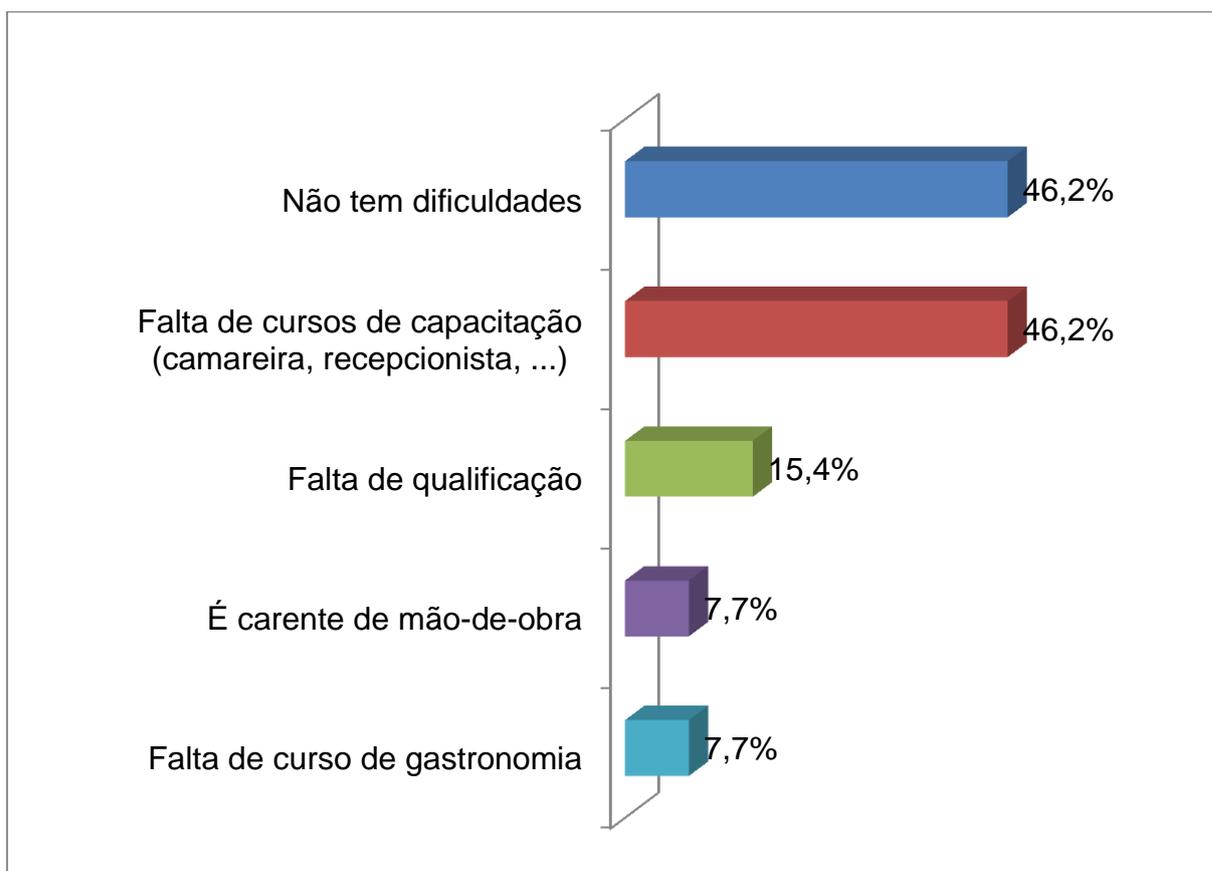


Gráfico 47 – Dificuldades com a mão de obra

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

7.3. Dificuldades com fornecedores

Tabela 88 – Dificuldades com fornecedores

Dificuldades com Fornecedores	Freq.	%
Não tem dificuldades	13	100,0%
Base	13	100,0%

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

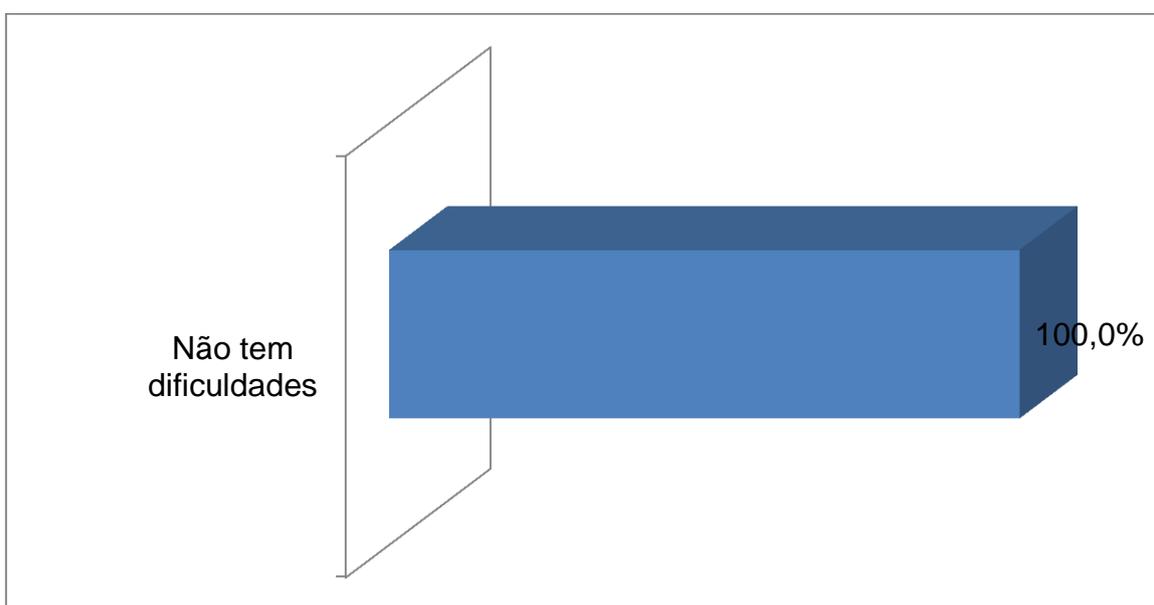


Gráfico 48 – Dificuldade com fornecedores

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

7.4. Dificuldades com crédito

Tabela 89 – Dificuldades com crédito

Dificuldades com crédito	Freq.	%
Não tem dificuldades	10	76,9%
Não usa crédito	1	7,7%
Faltam linhas de financiamento	1	7,7%
Problemas com avalistas	1	7,7%
Base	13	100,0%

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

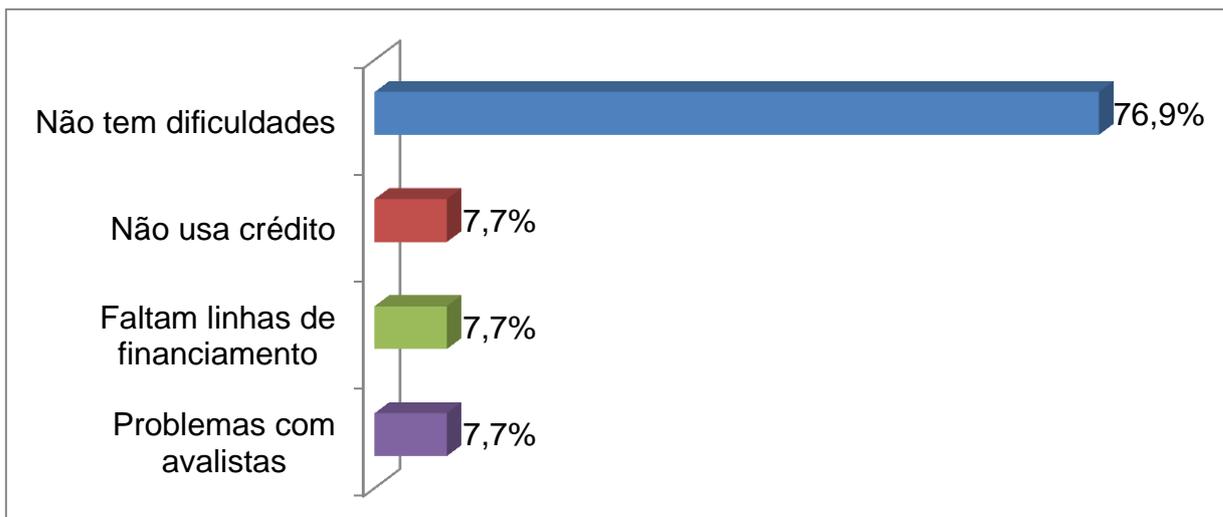


Gráfico 49 – Dificuldades com crédito
 Fonte: Censo hoteleiro 2017.
 Nota: Dados trabalhados pelo autor.

7.5. Dificuldades com comunicação

Tabela 90 – Dificuldade de comunicação

Dificuldade com comunicação	Freq.	%
Não tem dificuldades	7	53,8%
A Vivo é a única de qualidade	3	23,1%
Dificuldade com sinal de internet	2	15,4%
O sinal de celular é ruim	1	7,7%
Base	13	100,0%

Fonte: Censo hoteleiro 2017.
 Nota: Dados trabalhados pelo autor.

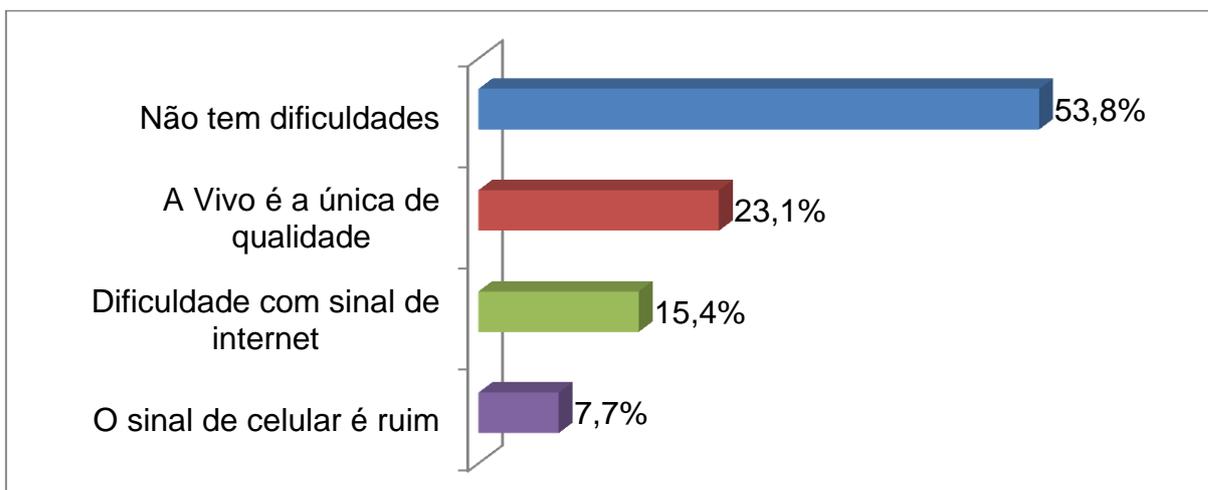


Gráfico 50 – Dificuldades de comunicação telefônica e/ou internet
 Fonte: Censo hoteleiro 2017.
 Nota: Dados trabalhados pelo autor.

7.6. Nível de comunicação com outros segmentos

Tabela 91 – Nível de comunicação com outros segmentos

Nível de comunicação com outros segmentos	Freq.	%
Não tem interação	10	76,9%
Não sabe informar	2	15,4%
Poderia haver mais comunicação com as agências	1	7,7%
Base	13	100,0%

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

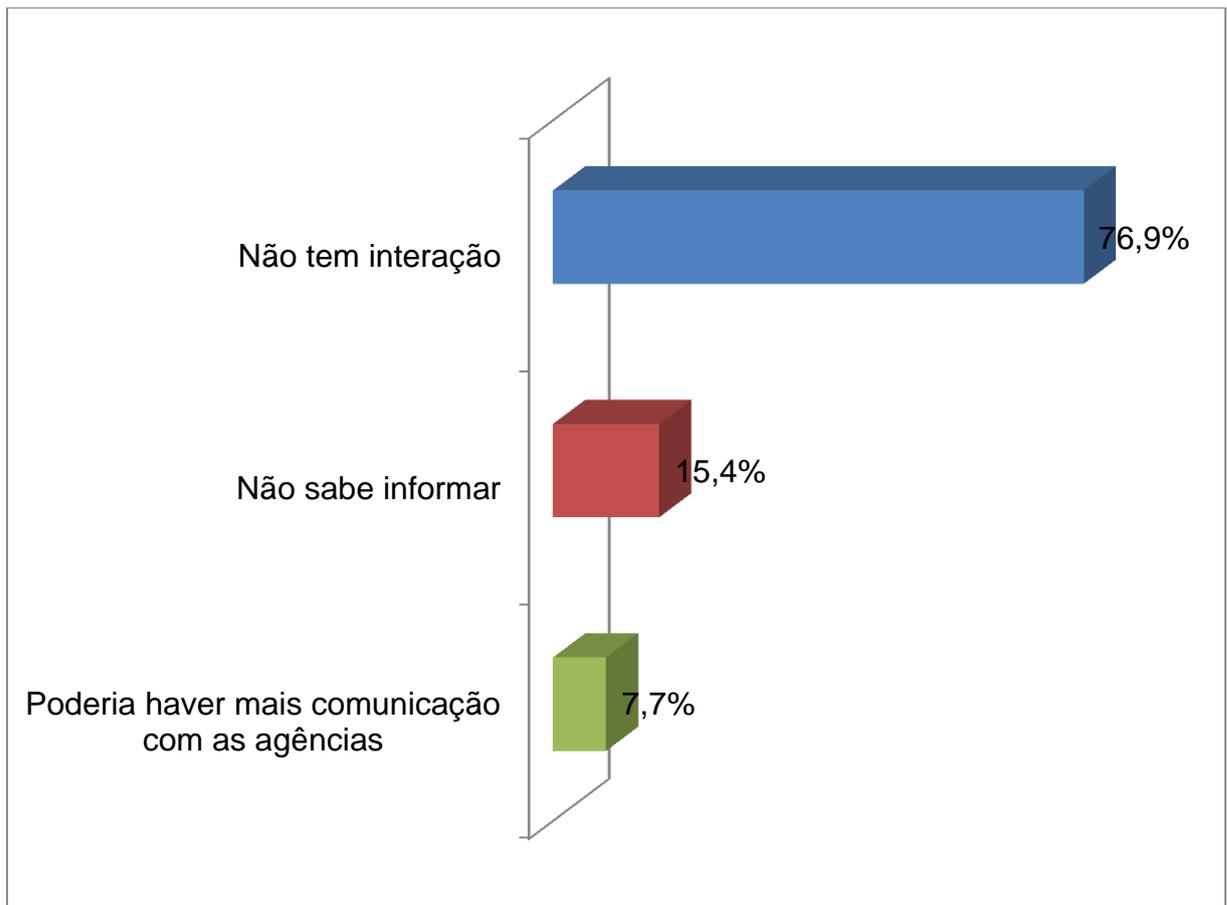


Gráfico 51 – Nível de comunicação com outros segmentos

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

7.7. Dificuldades com estrutura

Tabela 92 – Dificuldade com estrutura pública

Dificuldade com estrutura	Freq.	%
Não tem dificuldades	9	69,2%
Falta de sinalização	3	23,1%
Falta de água	2	15,4%
Base	13	*

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota¹: Dados trabalhados pelo autor.

Nota²: A soma dos percentuais ultrapassa 100% devido à possibilidade de resposta múltipla

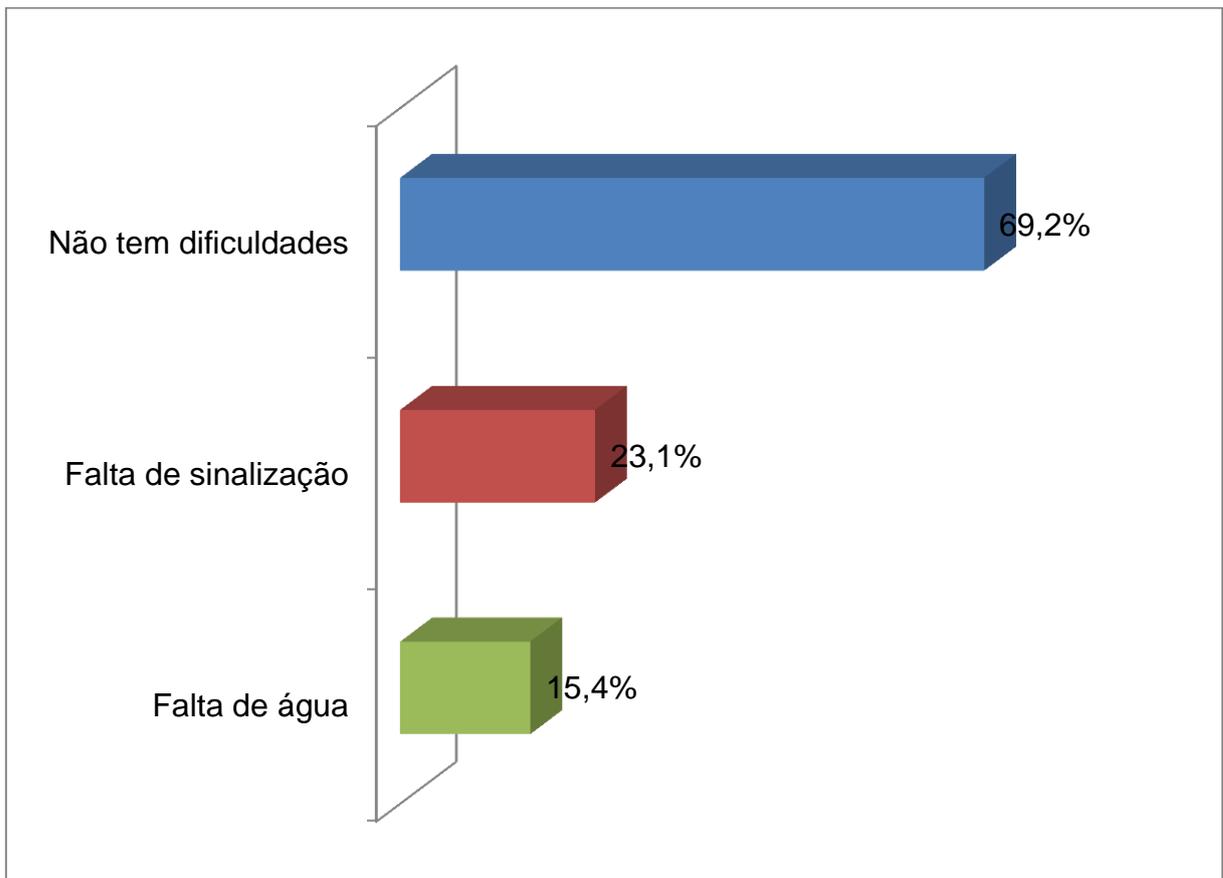


Gráfico 52 – Dificuldades com estrutura pública

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

7.8. Opiniões/sugestões sobre o bairro em que se localiza o estabelecimento

Tabela 93 – Opiniões/sugestões sobre o bairro em que se localiza o estabelecimento

Opiniões/sugestões sobre o bairro em que se localiza o estabelecimento	Freq.	%
Precisa de mais policiamento	3	23,1%
Sinalização péssima	1	7,7%
Precisava de uma praça mais completa	1	7,7%
Precisa melhorar tudo	1	7,7%
Não tem sugestão	7	53,8%
Base	13	100,0%

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

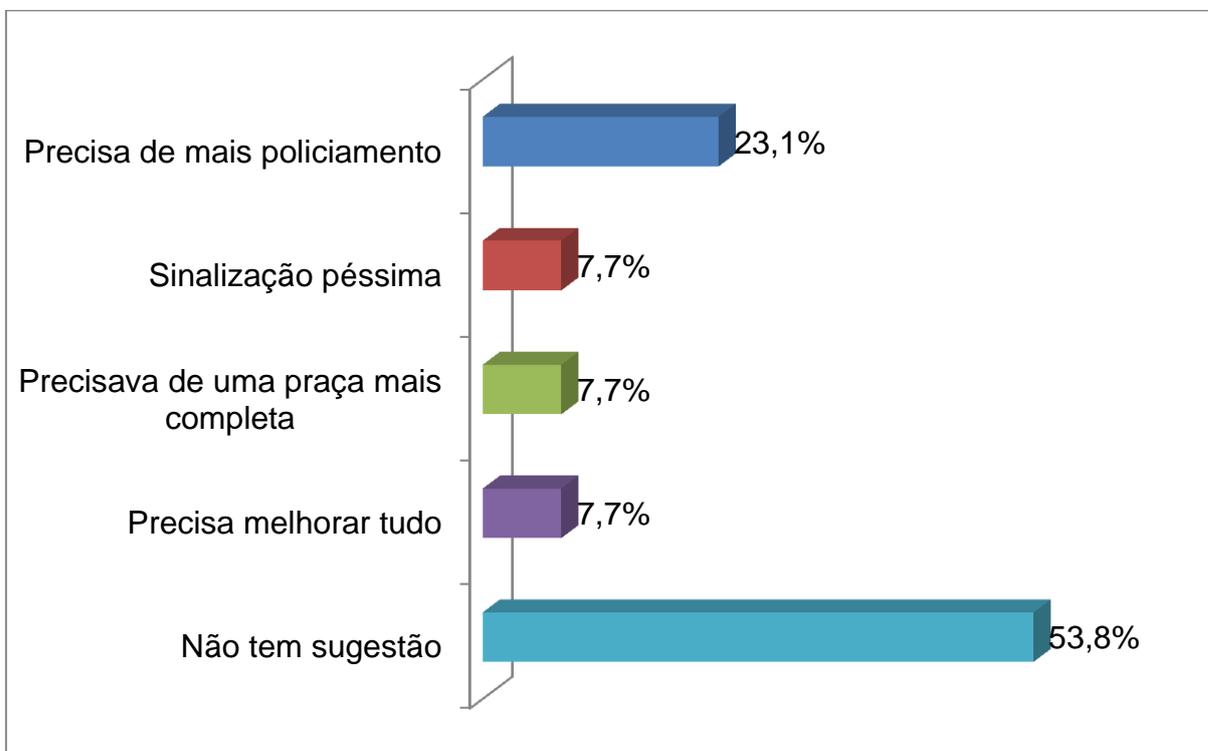


Gráfico 53 – Opiniões/sugestões sobre o bairro em que se localiza o estabelecimento

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

7.9. Opiniões/sugestões sobre a gestão municipal de turismo

Tabela 94 – Opiniões/sugestões sobre a gestão municipal de turismo

Opiniões/sugestões sobre a gestão municipal de turismo	Freq.	%
Nunca teve contato com a administração atual	2	15,4%
Boa administração	2	15,4%
Muito fraco/ Péssimo	2	15,4%
Administração regular	2	15,4%
Precisa investir na área de turismo	1	7,7%
Precisa divulgar o turismo/ as belezas da cidade	1	7,7%
Nenhuma sugestão	4	30,8%
Base	13	*

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota¹: Dados trabalhados pelo autor.

Nota²: A soma dos percentuais ultrapassa 100% devido à possibilidade de resposta múltipla

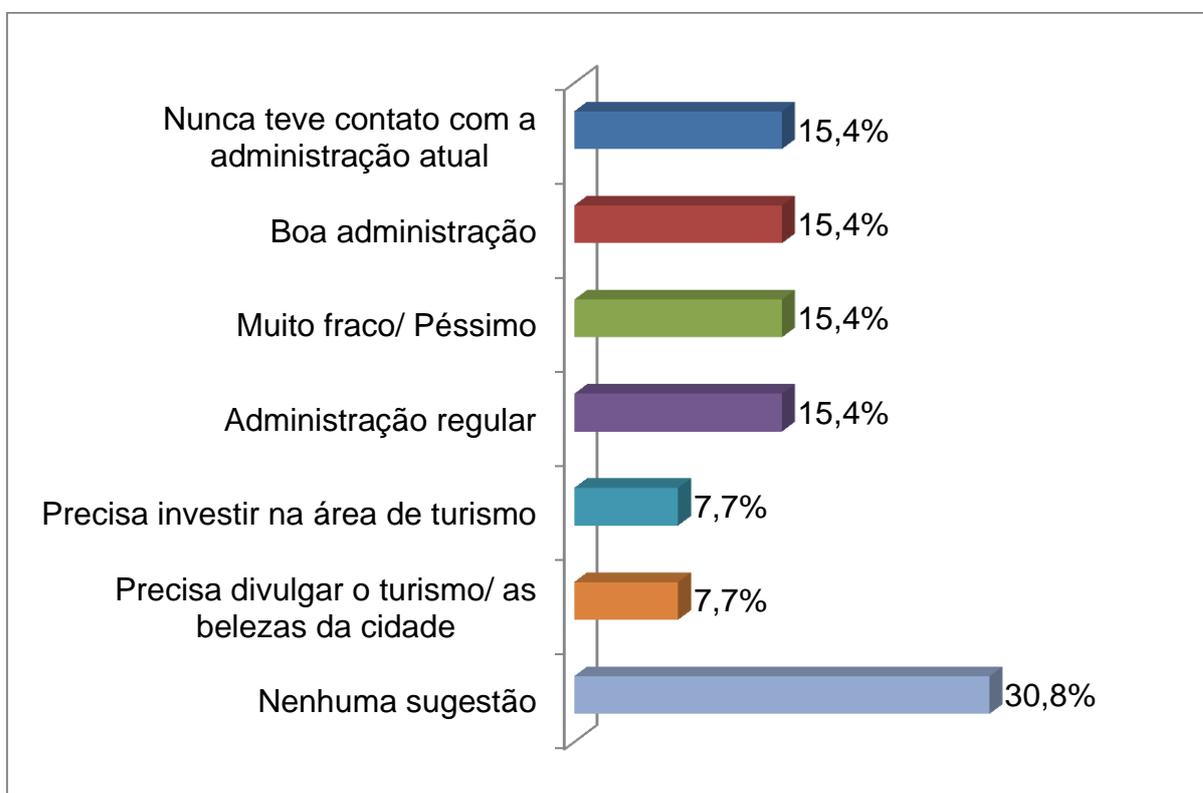


Gráfico 54 – Opiniões/sugestões sobre a gestão municipal de turismo

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

7.10. Opiniões/sugestões sobre a gestão estadual de turismo

Tabela 95 – Opiniões/sugestões sobre a gestão estadual de turismo

Opiniões/sugestões sobre a gestão estadual de turismo	Freq.	%
Nunca teve contato	10	76,9%
Precisa investir em turismo	1	7,7%
Precisa ser mais presente	1	7,7%
Não tem sugestão	1	7,7%
Base	13	100,0%

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

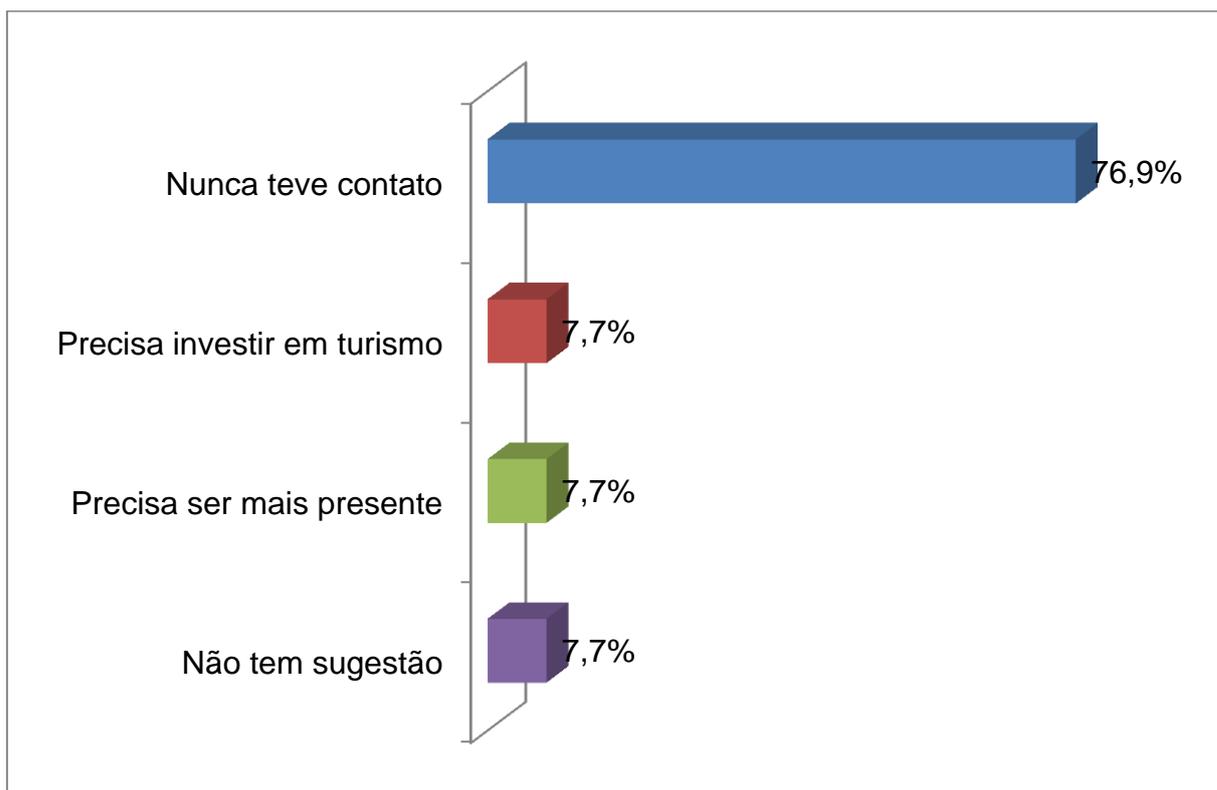


Gráfico 55 – Opiniões/sugestões sobre a gestão estadual de turismo

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

MK PESQUISA E PLANEJAMENTO LTDA

Contribuíram para esse trabalho:

Ronaldo Lisboa
Analista de pesquisa

Cláudia Valente
Analista de pesquisa e supervisora de campo

Lúcia Cardoso
Estatística

Adriana Carvalho
Checagem

Magda Gomes, Guilherme Valente Lisboa
Coordenadores de pesquisa

Eduardo Henrique Valente Lisboa
Analista Banco de Dados