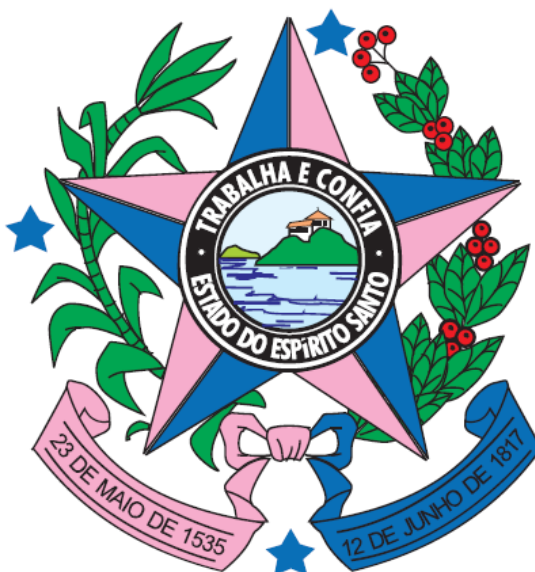


MK PESQUISA E PLANEJAMENTO LTDA  
À SERVIÇO DA  
SECRETARIA DE TURISMO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO



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

CENSO HOTELEIRO NO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO:

Região Turística do Caparaó

Belo Horizonte

Fevereiro 2017

MK Pesquisa

(31) 3273-2347 – [www.mkpesquisa.com.br](http://www.mkpesquisa.com.br)

**MK PESQUISA E PLANEJAMENTO LTDA**

## **CENSO HOTELEIRO NO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO:**

**Região Turística do Caparaó**

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**

**Fevereiro 2017**

**MK Pesquisa**

(31) 3273-2347 – [www.mkpesquisa.com.br](http://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.....	13
Gráfico 2 – Quantitativo de unidades habitacionais somadas em todos os municípios da Região Turística do Caparaó.....	<b>Erro! Indicador não definido.</b>
Gráfico 3 – Quantitativo de unidades habitacionais por município.....	15
Gráfico 4 – Quantitativo de leitos simples total somadas por unidade habitacional.....	17
Gráfico 5 – Quantitativo de leitos duplos total, somadas por unidade habitacional .....	18
Gráfico 6 – Ano de início da operação dos hotéis da Região Turística do Caparaó.....	19
Gráfico 7 – Tipos de estabelecimentos da Região Turística do Caparaó .....	20
Gráfico 8 – Porte das empresas da Região Turística do Caparaó.....	22
Gráfico 9 – Natureza jurídica dos estabelecimentos da Região Turística do Caparaó.....	24
Gráfico 10 – Forma de organização das empresas da Região Turística do Caparaó .....	26
Gráfico 11 – Quantitativo de proprietários que são gerentes das suas próprias empresas localizadas na Região Turística do Caparaó .....	28
Gráfico 12 – Quantitativo de empresas cadastradas no Cadastur pertencentes à Região Turística do Caparaó .....	30
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 .....	35
Gráfico 16 – Motivos pelos quais as empresas não são associadas às entidades representativas .....	36
Gráfico 17 – Quantidade de funcionários das empresas na Região Turística do Caparaó ...	37
Gráfico 18 – Classificação dos estabelecimentos da Região Turística do Caparaó .....	38
Gráfico 19 – Formas de pagamento dos estabelecimentos da Região Turística do Caparaó	40
Gráfico 20 – Quantitativo de meios de hospedagem que possuem auditório .....	42
Gráfico 21 – Quantitativo de meio de hospedagem que possuem sala de reunião .....	43
Gráfico 22 – Quantitativo de quantos meios de hospedagem possui estacionamento .....	45
Gráfico 23 – Tipos de áreas de lazer ofertadas pelos estabelecimentos.....	47
Gráfico 24 – Formas de conexão à internet oferecida pelos meios de hospedagem .....	49
Gráfico 25 – Serviços de alimentação oferecidos pelos estabelecimentos da Região Turística do Caparaó.....	50
Gráfico 26 – Translado oferecido pelos estabelecimentos hoteleiros da Região Turística do Caparaó .....	52
Gráfico 27 – Estabelecimentos com atendimento em língua estrangeira da Região Turística do Caparaó.....	53
Gráfico 28 – Especialização em algum segmento turístico na Região Turística do Caparaó	54
Gráfico 29 – Canal de vendas utilizado pelos meios de hospedagem .....	56
Gráfico 30 – Quantitativo de estabelecimentos que possuem site próprio .....	57
Gráfico 31 – Sites citados que os hoteleiros utilizam como canal de vendas .....	58
Gráfico 32 – Redes sociais utilizadas para divulgação do estabelecimento .....	60
Gráfico 33 – Estabelecimentos que possuem parceria com operadoras de turismo e/ou agências de viagem .....	61
Gráfico 34 – Tipos de meios de divulgação utilizados pelos meios de hospedagem .....	63

Gráfico 35 – Meios de hospedagem que participam de feiras e eventos do setor .....	64
Gráfico 36 – Política de promoções utilizada pelos meios de hospedagem da Região Turística do Caparaó .....	65
Gráfico 37 – Grau de movimentos de clientes nos meios de hospedagem durante o ano ....	67
Gráfico 38 – Sistema de controle de hóspedes nos estabelecimentos da Região Turística do Caparaó .....	68
Gráfico 39 – Cadastro do perfil dos hóspedes nos meios de hospedagem da Região Turística do Verde e da Água.....	69
Gráfico 40 – Ficha nacional de registro de hóspedes repassados para o sistema da empresa .....	70
Gráfico 41 – Gera-se boletim de ocupação hoteleira .....	71
Gráfico 42 – Utiliza-se o Sistema Nacional de Registro de Hóspedes (SNRH) do Minis. do Turismo .....	72
Gráfico 43 – Motivo para não utilização do SNRH.....	73
Gráfico 44 – Possui interesse em participar do sistema estadual de estatísticas do turismo	74
Gráfico 45 – Motivos pelos quais não deseja participar do sistema estadual de estatística do turismo.....	76
Gráfico 46 – Dificuldades na gestão da empresa .....	77
Gráfico 47 – Dificuldades com a mão de obra.....	78
Gráfico 48 – Dificuldade com fornecedores .....	79
Gráfico 49 – Dificuldades com crédito .....	80
Gráfico 50 – Dificuldades de comunicação telefônica e/ou internet.....	81
Gráfico 51 – Nível de comunicação com outros segmentos .....	82
Gráfico 52 – Dificuldades com estrutura pública .....	83
Gráfico 53 – Opiniões/sugestões sobre o bairro em que se localiza o estabelecimento.....	84
Gráfico 54 – Opiniões/sugestões sobre a gestão municipal de turismo.....	85
Gráfico 55 – Opiniões/sugestões sobre a gestão estadual de turismo .....	86

## LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Estabelecimentos abertos e fechados por município .....	12
Tabela 2 – Quantitativo e tipos de unidades habitacionais por município .....	13
Tabela 3 – Quantitativo e tipos de unidades habitacionais adaptadas por município.....	15
Tabela 4 – Quantitativo de leitos simples total e por unidades habitacionais .....	16
Tabela 5 – Quantitativo de leitos duplos total e por unidades habitacionais .....	17

Tabela 6 – Ano de início da operação dos hotéis da Região Turística do Caparaó. ....	18
Tabela 7 – Ano de início da operação dos hotéis por município .....	19
Tabela 8 – Tipos de estabelecimentos da Região Turística do Caparaó.....	20
Tabela 9 – Tipos de estabelecimentos por município .....	21
Tabela 10 – Porte das empresas da Região Turística do Caparaó .....	22
Tabela 11 – Porte das empresas por município .....	23
Tabela 12 – Natureza jurídica dos estabelecimentos da Região Turística do Caparaó .....	24
Tabela 13 – Natureza jurídica dos estabelecimentos por município.....	25
Tabela 14 – Forma de organização das empresas da Região Turística do Caparaó.....	26
Tabela 15 – Forma de organização das empresas por município .....	27
Tabela 16 – Quantitativo de proprietários que são gerentes de suas próprias empresas localizadas na Região Turística do Caparaó .....	28
Tabela 17 – Quantitativo de proprietários que são gerentes da sua própria empresa, por município.....	29
Tabela 18 – Quantitativo de empresas cadastradas no Cadastur pertencentes à Região Turística do Caparaó .....	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 .....	33
Tabela 23 – Quantitativo de empresas associadas a uma entidade representativa, por município.....	34
Tabela 24 – Demonstrativo de quais entidades representativas os meios de hospedagem são associados .....	34
Tabela 25 – Motivo pelo qual as empresas não são associadas às entidades representativas .....	35
Tabela 26 – Quantidade de funcionários nas empresas da Região Turística do Caparaó ....	36
Tabela 27 – Quantidade de funcionários das empresas por município.....	37
Tabela 28 – Classificação dos estabelecimentos da Região Turística do Caparaó.....	38
Tabela 29 – Classificação dos estabelecimentos por município .....	39
Tabela 30 – Formas de pagamento dos estabelecimentos da Região Turística do Caparaó	40
Tabela 31 – Formas de pagamento dos estabelecimentos por município.....	41
Tabela 32 – Quantitativo de meios de hospedagem que possuem auditório.....	41
Tabela 33 – Quantitativo de meios de hospedagem que possuem auditório, por município.	42
Tabela 34 – Quantidade de cadeiras disponíveis nos auditórios .....	42
Tabela 35 – Quantitativo de meios de hospedagem que possuem sala de reunião.....	43
Tabela 36 – Quantitativo de meios de hospedagem que possuem sala de reunião, por município.....	43
Tabela 37 – Quantidade de cadeiras disponíveis nas salas de reunião .....	44
Tabela 38 – Quantitativo de quantos meios de hospedagem possui estacionamento .....	44
Tabela 39 – Média de vagas nos estacionamentos dos meios de hospedagem.....	44
Tabela 40 – Quantitativo de quantos meios de hospedagem possui estacionamento, por município.....	45

Tabela 41 – Quantidade de vagas de estacionamento ofertadas pelos meios de hospedagem, por município.....	46
Tabela 42 – Tipos de áreas de lazer ofertadas pelos estabelecimentos .....	47
Tabela 43 – Tipos de áreas de lazer ofertadas pelos estabelecimentos, por município .....	48
Tabela 44 – Formas de conexão à internet oferecida pelos meios de hospedagem .....	48
Tabela 45 – Formas de conexão à internet oferecida pelos meios de hospedagem, por município.....	49
Tabela 46 – Serviços de alimentação oferecidos pelos estabelecimentos da Região Turística do Caparaó.....	50
Tabela 47– Serviços de alimentação oferecidos pelos estabelecimentos, por município .....	51
Tabela 48 – Translado oferecido pelos estabelecimentos hoteleiros da Região Turística do Caparaó .....	51
Tabela 49 – Translado oferecido pelos estabelecimentos hoteleiros, por município .....	52
Tabela 50 – Estabelecimentos com atendimento em língua estrangeira da Região Turística do Caparaó.....	52
Tabela 51 – Estabelecimentos com atendimento em língua estrangeira por município.....	53
Tabela 52 – Especialização em algum segmento turístico na Região Turística do Caparaó .....	54
Tabela 53 – Especialização em algum segmento turístico por município.....	55
Tabela 54 – Canal de vendas utilizado pelos meios de hospedagem.....	55
Tabela 55 – Canal de vendas utilizado pelos meios de hospedagem, por município.....	56
Tabela 56 – Quantitativo de estabelecimentos que possuem site próprio.....	57
Tabela 57 – Quantitativo de estabelecimentos que possuem site próprio, por município.....	57
Tabela 58 – Sites citados que os hoteleiros utilizam como canal de vendas.....	58
Tabela 59 – Sites citados que os hoteleiros utilizam como canal de vendas, por município. ....	59
Tabela 60 – Redes sociais utilizadas para divulgação do estabelecimento .....	59
Tabela 61 – Redes sociais utilizadas para divulgação do estabelecimento, por município ...	60
Tabela 62 – Estabelecimentos que possuem parceria com operadoras de turismo e/ou agências de viagem .....	61
Tabela 63 – Estabelecimentos que possuem parceria com operadoras de turismo e/ou agências de viagem, por município .....	61
Tabela 64 – Operadora de turismo e/ou agências de viagens parceira dos estabelecimentos .....	62
Tabela 65 – Tipos de meios de divulgação utilizados pelos meios de hospedagem .....	62
Tabela 66 – Tipos de meios de divulgação utilizados pelos meios de hospedagem, por município.....	63
Tabela 67 – Meios de hospedagem que participam de feiras e eventos do setor.....	64
Tabela 68 – Meios de hospedagem que participam de feiras e eventos do setor, por município.....	64
Tabela 69 – Política de promoções utilizada pelos meios de hospedagem da Região Turística do Caparaó .....	65
Tabela 70 – Política de promoções utilizada pelos meios de hospedagem, por município ...	66
Tabela 71 – Movimentos de clientes nos meios de hospedagem em cada mês do ano.....	66
Tabela 72 – Grau de movimentos de clientes nos meios de hospedagem durante o ano.....	67
Tabela 73 – Sistema de controle de hóspedes nos estabelecimentos da Região Turística do Caparaó .....	68

Tabela 74 – Sistema de controle de hóspedes nos estabelecimentos, por município.....	68
Tabela 75 – Cadastro do perfil dos hóspedes nos meios de hospedagem da Região Turística do Verde e da Água .....	69
Tabela 76 – Cadastro do perfil dos hóspedes nos meios de hospedagem, por município ....	69
Tabela 77 – Ficha nacional de registro de hóspedes repassados para o sistema da empresa .....	70
Tabela 78 – Ficha nacional de registro de hóspedes repassados para o sistema da empresa, por município.....	70
Tabela 79 – Gera-se boletim de ocupação hoteleira.....	70
Tabela 80 – Gera-se boletim de ocupação hoteleira, por município.....	71
Tabela 81 – Utiliza-se o Sistema Nacional de Registro de Hóspedes (SNRH) do Minis. do Turismo .....	72
Tabela 82 – Utiliza-se o Sistema Nacional de Registro de Hóspedes (SNRH) do Minis. do Turismo, por município .....	72
Tabela 83 – Motivo para não utilização do SNRH .....	73
Tabela 84 – Possui interesse em participar do sistema estadual de estatísticas do turismo	74
Tabela 85 – Possui interesse em participar do sistema estadual de estatísticas do turismo, por município.....	75
Tabela 86 – Motivos pelos quais não deseja participar do sistema estadual de estatística do turismo.....	75
Tabela 87 – Dificuldades na gestão da empresa .....	76
Tabela 88 – Dificuldades com a mão de obra .....	77
Tabela 89 – Dificuldades com fornecedores.....	78
Tabela 90 – Dificuldades com crédito .....	79
Tabela 91 – Dificuldade de comunicação telefônica e/ou internet .....	80
Tabela 92 – Nível de comunicação com outros segmentos.....	81
Tabela 93 – Dificuldade com estrutura pública.....	82
Tabela 94 – Opiniões/sugestões sobre o bairro em que se localiza o estabelecimento .....	83
Tabela 95 – Opiniões/sugestões sobre a gestão municipal de turismo .....	84
Tabela 96 – Opiniões/sugestões sobre a gestão estadual de turismo .....	85



## SUMÁRIO

NOTA METODOLÓGICA .....	11
1. QUANTITATIVO DOS MEIOS DE HOSPEDAGEM .....	12
2. OFERTA HOTELEIRA .....	13
2.1. Unidades habitacionais .....	13
2.2. Unidades habitacionais adaptadas .....	15
2.3. Leitos .....	16
2.3.1. Leitos simples (solteiro) .....	16
2.3.2. Leitos duplos (casal) .....	17
3. PERFIL DOS ESTABELECIMENTOS .....	18
3.1. Início de operação .....	18
3.2. Tipo do estabelecimento.....	19
3.3. Porte da empresa .....	22
3.4. Natureza jurídica .....	24
3.5. Forma de Organização .....	26
3.6. Gerência .....	28
3.7. Cadastur .....	30
3.8. Entidade representativa.....	33
3.9. Funcionários .....	36
4. ESTRUTURA E SERVIÇOS.....	37
4.1. Classificação dos estabelecimentos .....	37
4.2. Formas de pagamento .....	40
4.3. Infraestrutura .....	41
4.3.1. Auditório.....	41
4.3.2. Sala de reuniões .....	43
4.3.3. Estacionamento.....	44
4.3.4. Área de lazer.....	47
4.3.5. Acesso à Internet.....	48
4.4. Serviços de Alimentação .....	49
4.5. Translado.....	51
4.6. Atendimento em língua estrangeira .....	52
4.7. Segmento turístico .....	54
5. CANAIS DE COMUNICAÇÃO E VENDAS .....	55
5.1. Canal de vendas .....	55

5.2.	Site.....	56
5.2.1.	Site próprio.....	56
5.2.2.	Site especializado .....	58
5.3.	Rede Social .....	59
5.4.	Operadoras de turismo/ agências de viagem .....	60
5.5.	Meios de comunicação.....	62
5.6.	Feiras e eventos.....	64
5.7.	Política de Promoções.....	65
5.8.	Movimento.....	66
6.	INDICADORES DO SETOR.....	68
6.1.	Sistema de controle de hóspede.....	68
6.2.	Sistema Nacional de Registro de Hóspedes (Minis. do Turismo).....	71
6.3.	Sistema estadual de estatísticas do turismo.....	74
7.	DEMANDAS, SUGESTÕES, RECLAMAÇÕES E OPINIÕES.....	76
7.1.	Dificuldades na gestão da empresa .....	76
7.2.	Dificuldades com a mão de obra.....	77
7.3.	Dificuldades com fornecedores.....	78
7.4.	Dificuldades com crédito.....	79
7.5.	Dificuldades com comunicação.....	80
7.6.	Nível de comunicação com outros segmentos .....	81
7.7.	Dificuldades com estrutura .....	82
7.8.	Opiniões/sugestões sobre o bairro em que se localiza o estabelecimento.....	83
7.9.	Opiniões/sugestões sobre a gestão municipal de turismo .....	84
7.10.	Opiniões/sugestões sobre a gestão estadual de turismo .....	85

## 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 do Caparaó:

Municípios

- |                       |                       |
|-----------------------|-----------------------|
| • Alegre              | • Irupi               |
| • Divino São Lourenço | • Lúna                |
| • Dores do Rio Preto  | • Jerônimo Monteiro   |
| • Guaçuí              | • Muniz Freire        |
| • Ibatiba             | • São José do Calçado |
| • Ibitirama           |                       |

➤ **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, denominados de serviços de hospedagem, mediante adoção de instrumento contratual, tácito ou expresso, e cobrança de diária".

Foram levantados 87 estabelecimentos durante a realização do censo hoteleiro nos municípios desta região, destes, 5 abrem apenas na temporada e 14 encontram-se fechados (sem funcionamento), representando 16,1% do total.

Dentre os 68 meios de hospedagem em funcionamento, 8 se recusaram a participar e responder as perguntas do censo, sendo 2 recusas no município de Alegre, 5 recusas no município de Divino São Lourenço e 1 entrevista em Dores do Rio Preto.

Cabe ressaltar que, dos 87 meios de hospedagem encontrados, 20 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	Total	Situação		
		Aberto	Só abre na temporada	Fechado
	Freq	Freq	Freq	Freq
ALEGRE	15	13	0	2
DIVINO SÃO LOURENÇO	16	13	3	0
DORES DO RIO PRETO	26	19	2	5
GUAÇUÍ	6	4	0	2
IBATIBA	1	1	0	0
IBITIRAMA	2	2	0	0
IRUPI	1	1	0	0
IÚNA	7	4	0	3
JERÔNIMO MONTEIRO	4	4	0	0
MUNIZ FREIRE	5	3	0	2
SÃO JOSÉ DO CALÇADO	4	4	0	0
<b>Base</b>	<b>87</b>	<b>68</b>	<b>5</b>	<b>14</b>

Fonte: Censo hoteleiro 2016

Nota: Dados trabalhados pelo autor

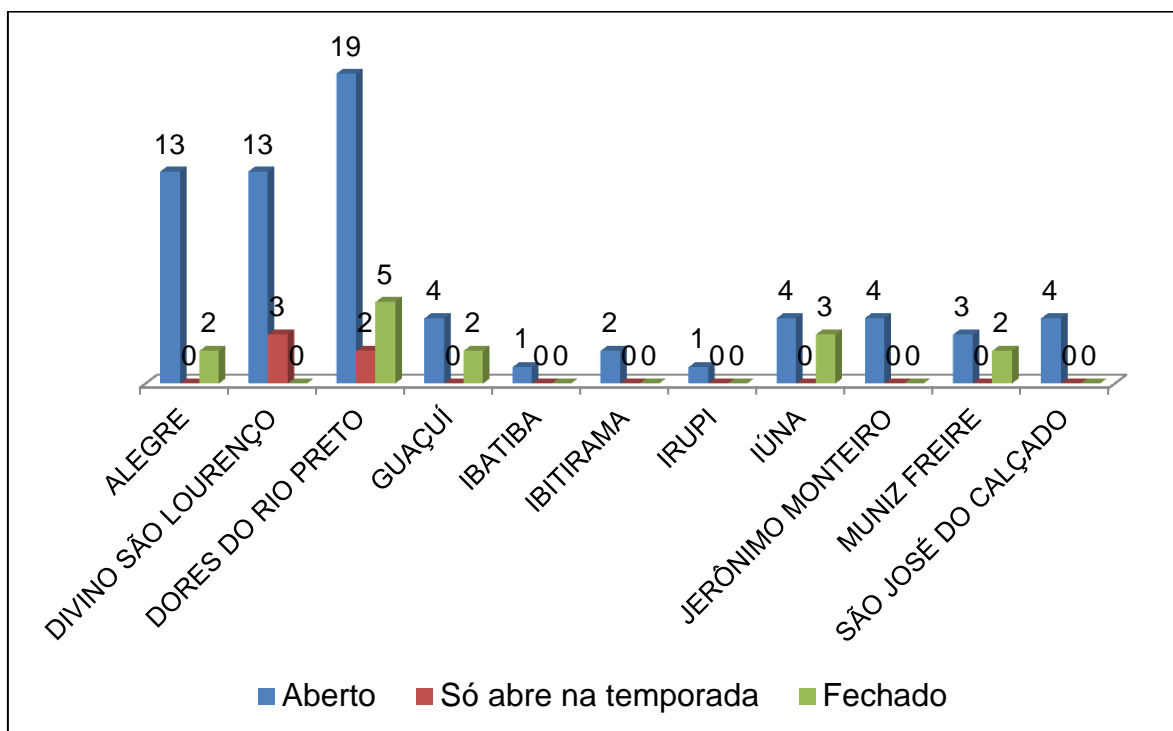


Gráfico 1 – Estabelecimentos abertos e fechados por município

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 1.164 unidades habitacionais nas região pesquisada. Destas 1.164 unidades habitacionais, 36,6% são apartamentos (unidade habitacional constituída, no mínimo, de quarto com local apropriado para guarda de roupas e objetos pessoais, servida por banheiro privativo) e 36,8% são quartos (unidade habitacional com local apropriado para guarda de roupas e objetos pessoais, sem banheiro privativo).

Os municípios com maiores quantitativos de U.H.(unidades habitacionais) são: Iúna, Alegre e Guaçuí.

Tabela 2 – Quantitativo e tipos de unidades habitacionais por município

QUANTITATIVO DE UNIDADES HABITACIONAIS	Total	UNIDADES HABITACIONAIS			
		suites	apartamentos	quartos	chalés
	Soma	Soma	Soma	Soma	Soma
ALEGRE	218	66	87	65	0
DIVINO SÃO LOURENÇO	32	13	5	9	5
DORES DO RIO PRETO	92	14	20	42	16
GUAÇUÍ	197	13	102	80	2
IBATIBA	24	2	11	11	0
IBITIRAMA	28	0	16	12	0
IRUPI	99	33	33	33	0
IÚNA	275	109	51	113	2
JERÔNIMO MONTEIRO	44	0	32	12	0
MUNIZ FREIRE	109	35	30	44	0
SÃO JOSÉ DO CALÇADO	46	0	39	7	0
<b>Base</b>	<b>1164</b>	<b>285</b>	<b>426</b>	<b>428</b>	<b>25</b>

Fonte: Censo hoteleiro 2017

Nota: Dados trabalhados pelo autor

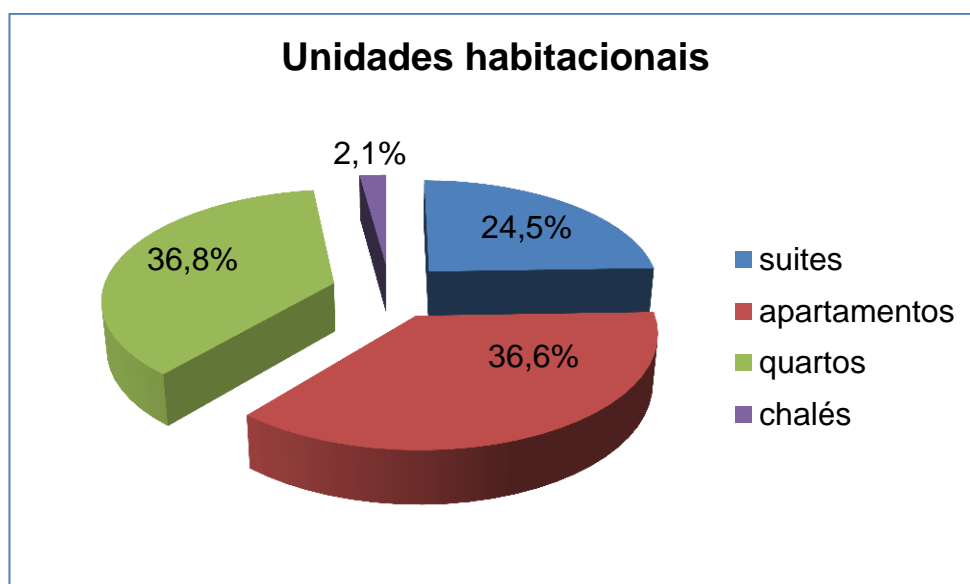


Gráfico 2 – Quantitativo de unidades habitacionais somadas em todos os municípios da Região Turística do Caparaó

Fonte: Censo hoteleiro 2017

Nota: Dados trabalhados pelo autor

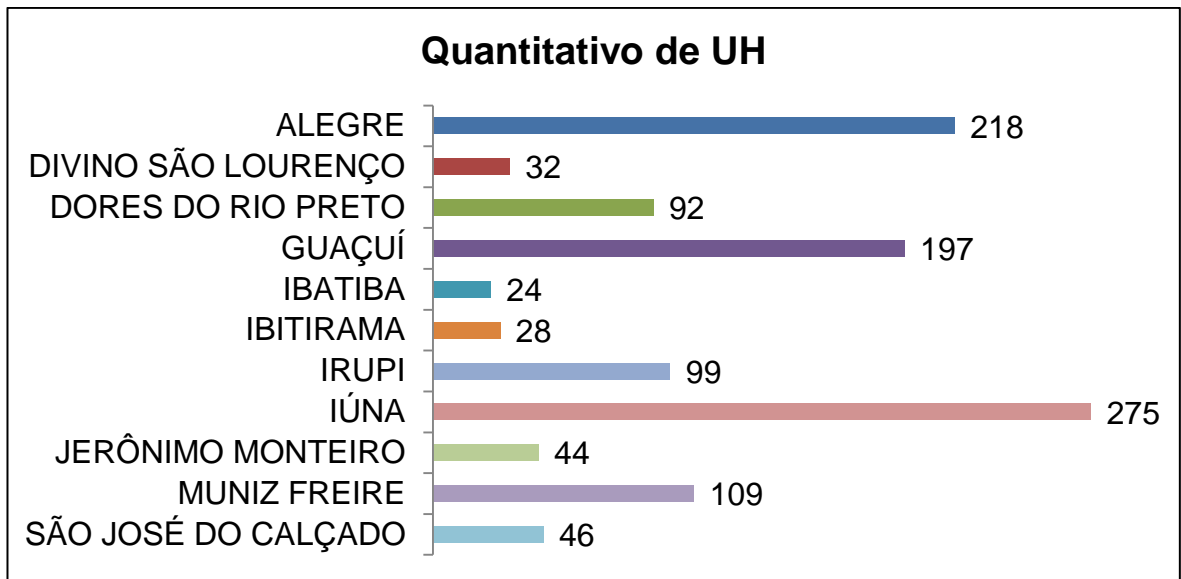


Gráfico 3 – Quantitativo de unidades habitacionais por município  
 Fonte: Censo hoteleiro 2016.  
 Nota: Dados trabalhados pelo autor.

## 2.2. Unidades habitacionais adaptadas

Quanto as unidades habitacionais adaptadas, o quantitativo é bem menor: 105 no total.

Alegre é o município que oferece um maior número de U.H.(unidades habitacionais) adaptadas, seguido por Guaçuí.

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

QUANTITATIVO DE UNIDADES HABITACIONAIS ADAPTADAS	Total	UNIDADES HABITACIONAIS			
		suites	apartamentos	quartos	chalés
	Soma	Soma	Soma	Soma	Soma
ALEGRE	54	41	2	11	0
DIVINO SÃO LOURENÇO	0	0	0	0	0
DORES DO RIO PRETO	6	2	1	0	3
GUAÇUÍ	38	0	18	18	2
IBATIBA	0	0	0	0	0
IBITIRAMA	0	0	0	0	0
IRUPI	0	0	0	0	0
IÚNA	3	1	1	1	0
JERÔNIMO MONTEIRO	0	0	0	0	0

MUNIZ FREIRE	4	1	1	2	0
SÃO JOSÉ DO CALÇADO	0	0	0	0	0
<b>Base</b>	<b>105</b>	<b>45</b>	<b>23</b>	<b>32</b>	<b>5</b>

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)

Foram contabilizados um total de 685 leitos simples (solteiro) distribuídos nas 1.164 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			
		suites	apartamentos	quartos	chalés
	Soma	Soma	Soma	Soma	Soma
ALEGRE	91	9	53	29	0
DIVINO SÃO LOURENÇO	11	8	0	2	1
DORES DO RIO PRETO	26	0	2	7	17
GUAÇUÍ	40	0	30	10	0
IBATIBA	36	0	18	18	0
IBITIRAMA	39	0	15	24	0
IRUPI	54	18	18	18	0
IÚNA	170	101	33	34	2
JERÔNIMO MONTEIRO	86	0	55	31	0
MUNIZ FREIRE	82	45	18	19	0
SÃO JOSÉ DO CALÇADO	50	0	46	4	0
<b>Base</b>	<b>685</b>	<b>181</b>	<b>288</b>	<b>196</b>	<b>20</b>

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.



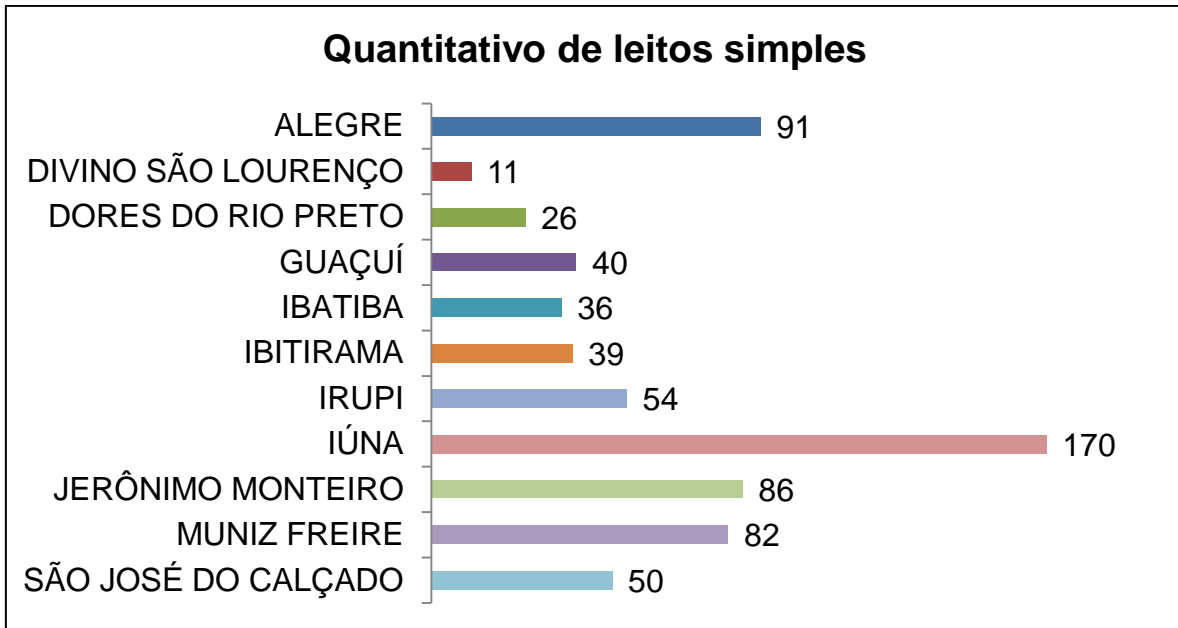


Gráfico 4 – Quantitativo de leitos simples total somadas por unidade habitacional

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 458 camas de casal distribuídas nas 1.164 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 916 leitos.

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

QUANTITATIVO DE LEITOS DUPLOS	Total	UNIDADES HABITACIONAIS			
		suites	apartamentos	quartos	chalés
	Soma	Soma	Soma	Soma	Soma
ALEGRE	85	44	22	19	0
DIVINO SÃO LOURENÇO	8	3	1	2	2
DORES DO RIO PRETO	24	2	3	8	11
GUAÇUÍ	100	13	31	54	2
IBATIBA	15	11	2	2	0
IBITIRAMA	22	0	16	6	0
IRUPI	30	15	5	10	0
IÚNA	102	41	33	27	1
JERÔNIMO MONTEIRO	14	0	14	0	0
MUNIZ FREIRE	32	17	8	7	0

SÃO JOSÉ DO CALÇADO	26	0	21	5	0
<b>Base</b>	<b>458</b>	<b>146</b>	<b>156</b>	<b>140</b>	<b>16</b>

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

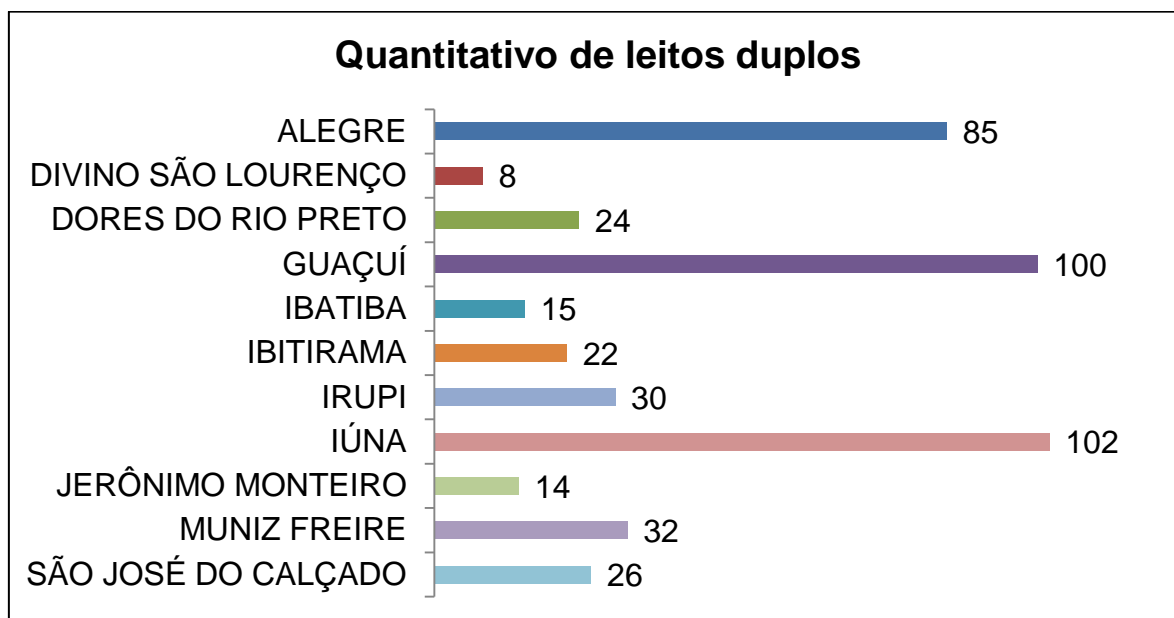


Gráfico 5 – Quantitativo de leitos duplos total, somadas por unidade habitacional

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

### 3. PERFIL DOS ESTABELECIMENTOS

#### 3.1. Início de operação

A maioria dos estabelecimentos, 78,3%, iniciaram suas atividades após o ano 2000, sendo que 65% estão em funcionamento há, no máximo, sete anos.

Tabela 6 – Ano de início da operação dos hotéis da Região Turística do Caparaó.

Ano de Início de operação do estabelecimento	Freq	%
Antes de 1980	2	3,3%
De 1980 a 1989	4	6,7%
De 1990 a 1999	7	11,7%
De 2000 a 2009	8	13,3%
De 2010 a 2017	39	65,0%
<b>Base</b>	<b>60</b>	<b>100,0%</b>

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

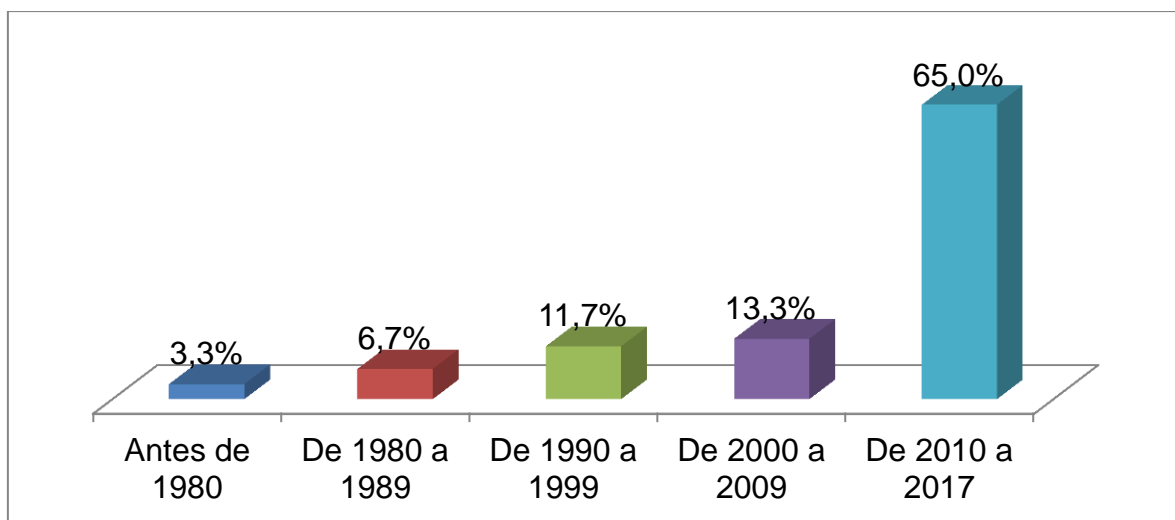


Gráfico 6 – Ano de início da operação dos hotéis da Região Turística do Caparaó.

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										
	ALEGRE	DIVINO S. LOURENÇO	DORES RIO PRETO	GUAÇUÍ	IBATIBA	IBITIRAMA	IRUPI	IÚNA	J.MONTEIRO	MUNIZ FREIRE	S. J. DO CALÇADO
Antes de 1980	0,0%	0,0%	0,0%	25,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	33,3%	0,0%
De 1980 a 1989	9,1%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	25,0%	25,0%	0,0%	0,0%
De 1990 a 1999	18,2%	0,0%	0,0%	25,0%	0,0%	0,0%	0,0%	25,0%	25,0%	33,3%	25,0%
De 2000 a 2009	27,3%	0,0%	0,0%	50,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	25,0%	0,0%	25,0%
De 2010 a 2017	45,5%	100,0%	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	50,0%	25,0%	33,3%	50,0%
<b>Base</b>	<b>11</b>	<b>8</b>	<b>18</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>4</b>

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

### 3.2. Tipo do estabelecimento

As pousadas são o tipo de estabelecimento hoteleiro mais encontrado na Região Turística do Caparaó, representando 52,3% do total. Os hotéis aparecem em segundo lugar com 26,2%.

Tabela 8 – Tipos de estabelecimentos da Região Turística do Caparaó

<b>Tipo de estabelecimento</b>	<b>Freq</b>	<b>%</b>
Pousada	21	35,0%
Hotel	19	31,7%
Camping	10	16,7%
Cama e café	4	6,7%
Motel	3	5,0%
Hospedagem rural	2	3,3%
Hotel histórico	1	1,7%
<b>Base</b>	<b>60</b>	<b>100,0%</b>

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

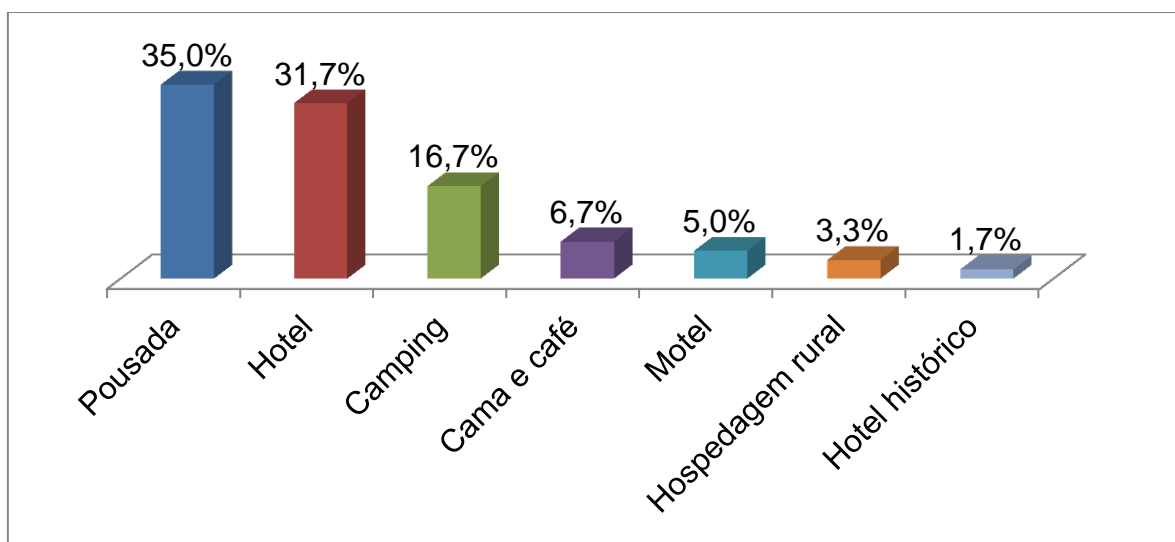


Gráfico 7 – Tipos de estabelecimentos da Região Turística do Caparaó

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

Tabela 9 – Tipos de estabelecimentos por município

Tipo de estabelecimento	MUNICÍPIOS																					
	ALEGRE		DIVINO S. LOURENÇO		DORES RIO PRETO		GUAÇUÍ		IBATIBA		IBITIRAMA		IRUPI		IÚNA		J.MONTEIRO		MUNIZ FREIRE		S. J. DO CALÇADO	
	Freq	%	Freq	%	Freq	%	Freq	%	Freq	%	Freq	%	Freq	%	Freq	%	Freq	%	Freq	%	Freq	%
Hotel	7	63,6%	0	0,0%	2	11,1%	1	25,0%	1	100,0%	0	0,0%	1	100,0%	3	75,0%	2	50,0%	2	66,7%	2	50,0%
Hotel histórico	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	25,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Pousada	1	9,1%	2	25,0%	10	55,6%	2	50,0%	0	0,0%	2	100,0%	0	0,0%	0	0,0%	2	50,0%	0	0,0%	2	50,0%
Cama e café	0	0,0%	1	12,5%	3	16,7%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Motel	3	27,3%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Camping	0	0,0%	5	62,5%	3	16,7%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	25,0%	0	0,0%	1	33,3%	0	0,0%
<b>Base</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>	<b>2</b>	<b>100%</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

### 3.3. Porte da empresa

Dos estabelecimentos auditados, 73,3% são micro empreendedores individuais e 20% são micro empresas. Na soma dos percentuais, representam 93,3% dos estabelecimentos da região.

Tabela 10 – Porte das empresas da Região Turística do Caparaó

Porte da empresa	Freq	%
Micro Empreendedor Individual	44	73,3%
Micro empresa	12	20,0%
Pequena Empresa	2	3,3%
Média Empresa	2	3,3%
<b>Base</b>	<b>60</b>	<b>100,0%</b>

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

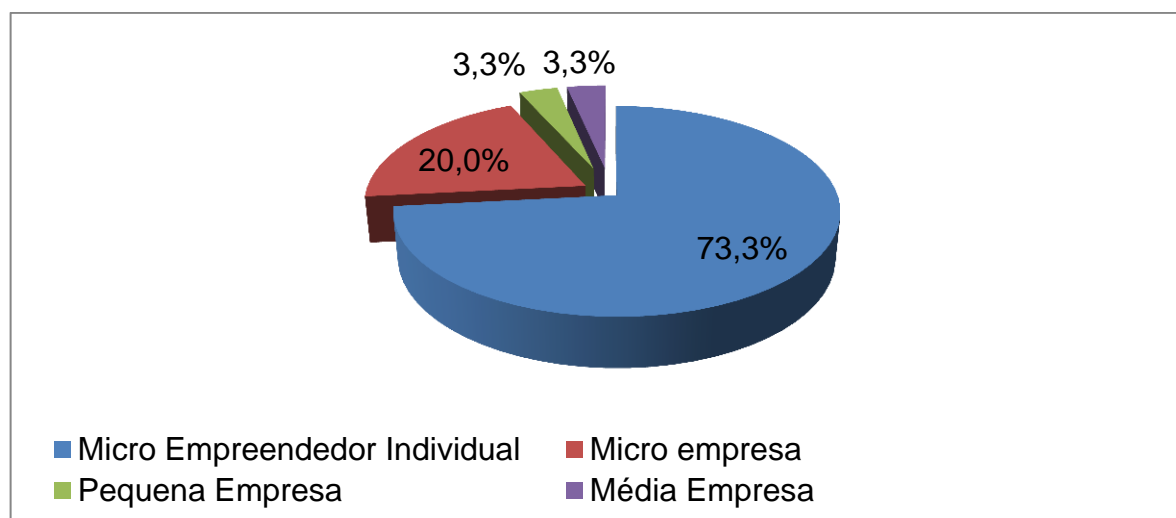


Gráfico 8 – Porte das empresas da Região Turística do Caparaó

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

Tabela 11 – Porte das empresas por município

Porte da empresa	MUNICÍPIOS																					
	ALEGRE		DIVINO S. LOURENÇO		DORES RIO PRETO		GUAÇUÍ		IBATIBA		IBITIRAMA		IRUPI		IÚNA		J.MONTEIRO		MUNIZ FREIRE		S. J. DO CALÇADO	
	Freq	%	Freq	%	Freq	%	Freq	%	Freq	%	Freq	%	Freq	%	Freq	%	Freq	%	Freq	%	Freq	%
Micro Empreendedor Individual	6	54,5%	8	100,0%	17	94,4%	1	25,0%	1	100,0%	2	100,0%	1	100,0%	3	75,0%	1	25,0%	3	100,0%	1	25,0%
Micro empresa	3	27,3%	0	0,0%	1	5,6%	2	50,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	3	75,0%	0	0,0%	3	75,0%
Pequena Empresa	2	18,2%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Média Empresa	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	25,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	25,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
<b>Base</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>100%</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>	<b>2</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>100%</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

### 3.4. Natureza jurídica

Quanto à natureza jurídica dos estabelecimentos hoteleiros da Região Turística do Caparaó, observa-se que o “micro empreendedor individual” representa a maioria, com 51,7%.

Tabela 12 – Natureza jurídica dos estabelecimentos da Região Turística do Caparaó

Natureza Jurídica	Freq	%
MEI (Microempreendedor Individual)	31	51,7%
Empresário Individual	11	18,3%
Empresa Societária	9	15,0%
EIRELI (Empresa Individual de Responsabilidade Limitada)	9	15,0%
<b>Base</b>	<b>60</b>	<b>100,0%</b>

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

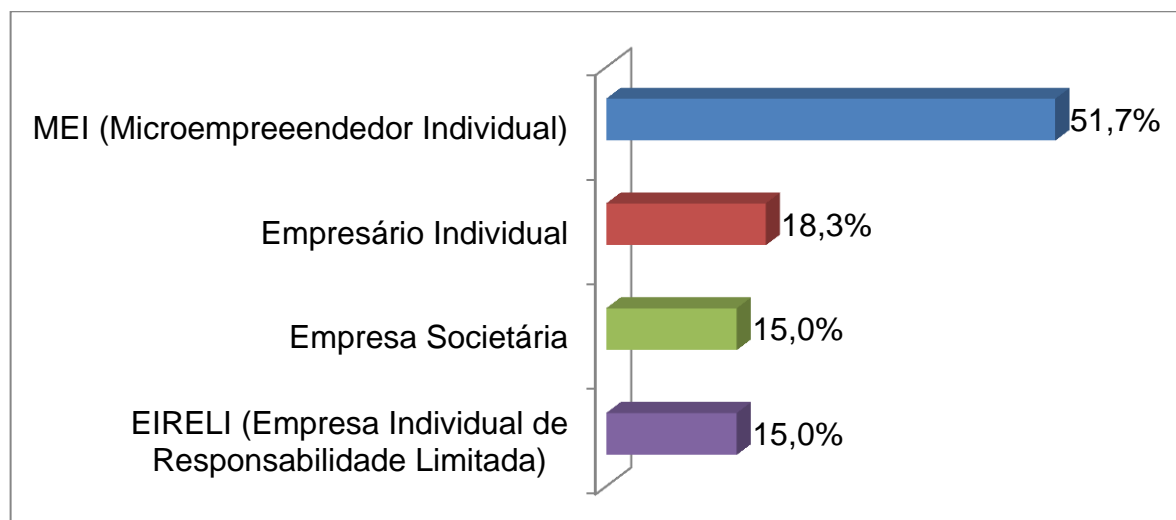


Gráfico 9 – Natureza jurídica dos estabelecimentos da Região Turística do Caparaó

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.



Tabela 13 – Natureza jurídica dos estabelecimentos por município

Natureza Jurídica	MUNICÍPIOS																					
	ALEGRE		DIVINO S. LOURENÇO		DORES RIO PRETO		GUAÇUÍ		IBATIBA		IBITIRAMA		IRUPI		IÚNA		J.MONTEIRO		MUNIZ FREIRE		S. J. DO CALÇADO	
	Freq	%	Freq	%	Freq	%	Freq	%	Freq	%	Freq	%	Freq	%	Freq	%	Freq	%	Freq	%	Freq	%
Empresa Societária	4	36,4%	0	0,0%	0	0,0%	1	25,0%	1	100,0%	0	0,0%	0	0,0%	2	50,0%	0	0,0%	1	33,3%	0	0,0%
EIRELI (Empresa Individual de Responsabilidade Limitada)	4	36,4%	0	0,0%	0	0,0%	1	25,0%	0	0,0%	1	50,0%	0	0,0%	1	25,0%	0	0,0%	2	66,7%	0	0,0%
MEI (Microempreendedor Individual)	3	27,3%	8	100,0%	16	88,9%	1	25,0%	0	0,0%	1	50,0%	1	100,0%	0	0,0%	1	25,0%	0	0,0%	0	0,0%
Empresário Individual	0	0,0%	0	0,0%	2	11,1%	1	25,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	25,0%	3	75,0%	0	0,0%	4	100,0%
<b>Base</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>	<b>2</b>	<b>100%</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

### 3.5. Forma de Organização

As empresas familiares correspondem a 93,3% dos meios de hospedagem da Região Turística do Caparaó.

Tabela 14 – Forma de organização das empresas da Região Turística do Caparaó

Forma de organização	Freq	%
Empresa familiar (empreendimento familiar)	56	93,3%
Rede (Pertence a uma rede de hotéis)	1	1,7%
Empresa em sociedade (Sociedade entre empresários)	1	1,7%
Arrendamento do imóvel	1	1,7%
Associação turística cir	1	1,7%
<b>Base</b>	<b>60</b>	<b>100,0%</b>

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

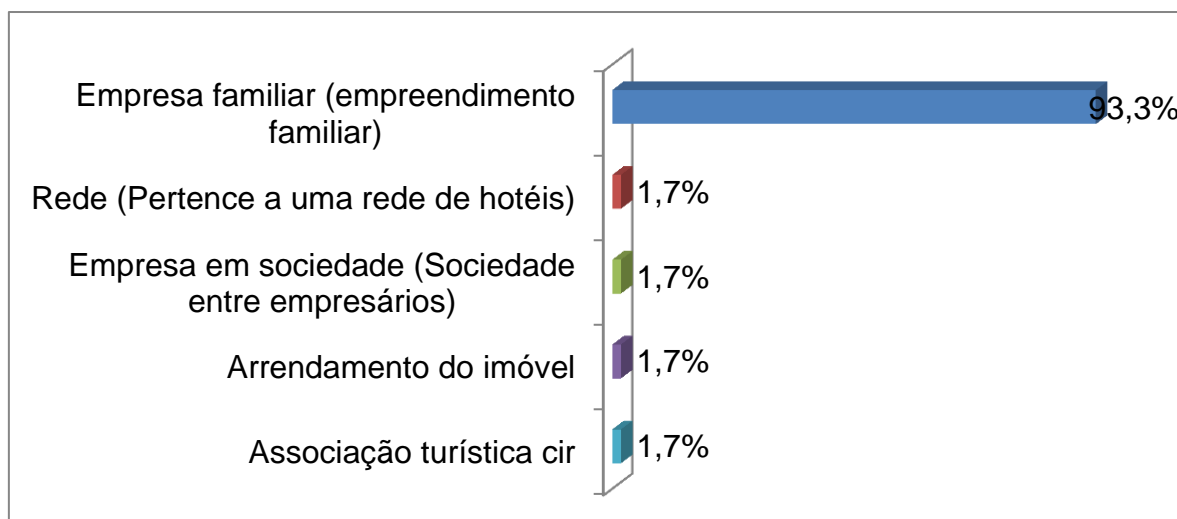


Gráfico 10 – Forma de organização das empresas da Região Turística do Caparaó

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

Tabela 15 – Forma de organização das empresas por município

Forma de organização	MUNICÍPIOS																					
	ALEGRE		DIVINO S. LOURENÇO		DORES RIO PRETO		GUAÇUÍ		IBATIBA		IBITIRAMA		IRUPI		IÚNA		J.MONTEIRO		MUNIZ FREIRE		S. J. DO CALÇADO	
	Freq	%	Freq	%	Freq	%	Freq	%	Freq	%	Freq	%	Freq	%	Freq	%	Freq	%	Freq	%	Freq	%
Rede (Pertence a uma rede de hotéis)	1	9,1%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Empresa familiar (empreendimento familiar)	9	81,8%	8	100,0%	18	100,0%	4	100,0%	0	0,0%	2	100,0%	1	100,0%	4	100,0%	4	100,0%	3	100,0%	4	100,0%
Empresa em sociedade (Sociedade entre empresários)	1	9,1%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Arrendamento do imóvel	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	100,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
<b>Base</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>	<b>2</b>	<b>100%</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>

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 do Caparaó

Gerência	Freq	%
Proprietário	52	86,7%
Profissional contratado (gerente)	8	13,3%
<b>Base</b>	<b>60</b>	<b>100,0%</b>

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

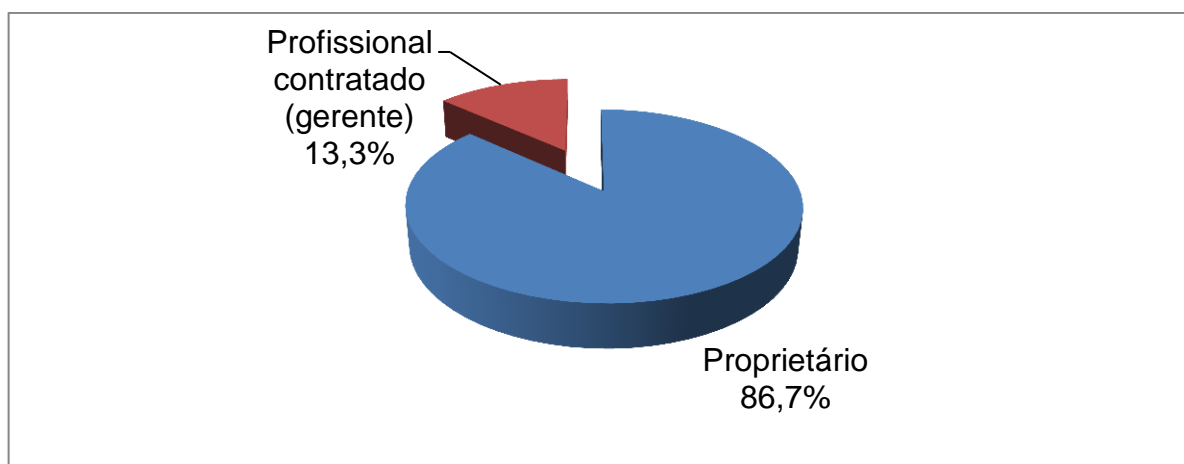


Gráfico 11 – Quantitativo de proprietários que são gerentes das suas próprias empresas localizadas na Região Turística do Caparaó

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																					
	ALEGRE		DIVINO S. LOURENÇO		DORES RIO PRETO		GUAÇUÍ		IBATIBA		IBITIRAMA		IRUPI		IÚNA		J.MONTEIRO		MUNIZ FREIRE		S. J. DO CALÇADO	
	Freq	%	Freq	%	Freq	%	Freq	%	Freq	%	Freq	%	Freq	%	Freq	%	Freq	%	Freq	%	Freq	%
Proprietário	6	54,5%	8	100,0%	17	94,4%	4	100,0%	1	100,0%	2	100,0%	1	100,0%	3	75,0%	4	100,0%	2	66,7%	4	100,0%
Profissional contratado (gerente)	5	45,5%	0	0,0%	1	5,6%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	25,0%	0	0,0%	1	33,3%	0	0,0%
<b>Base</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>	<b>2</b>	<b>100%</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>

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 60 meios de hospedagem pertencentes à Região Turística do Caparaó, 21,7% são cadastrados no Cadastur.

Tabela 18 – Quantitativo de empresas cadastradas no Cadastur pertencentes à Região Turística do Caparaó

<b>Cadastro no Cadastur</b>	<b>Freq</b>	<b>%</b>
Sim	13	21,7%
Não	47	78,3%
<b>Base</b>	<b>60</b>	<b>100,0%</b>

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

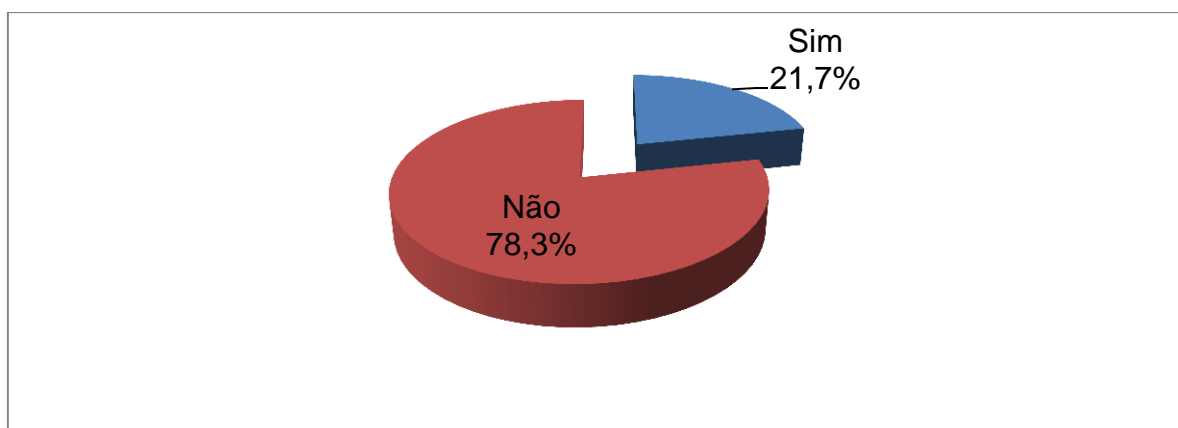


Gráfico 12 – Quantitativo de empresas cadastradas no Cadastur pertencentes à Região Turística do Caparaó

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

Tabela 19 – Quantitativo de empresas cadastradas no cadastur por município

Cadastro no Cadastur	MUNICÍPIOS										
	ALEGRE	DIVINO S. LOURENÇO	DORES RIO PRETO	GUAÇUÍ	IBATIBA	IBITIRAMA	IRUPI	IÚNA	J. MONTEIRO	MUNIZ FREIRE	S. J. DO CALÇADO
Sim	36,4%	12,5%	16,7%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	25,0%	0,0%	66,7%	25,0%
Não	63,6%	87,5%	83,3%	100,0%	100,0%	100,0%	0,0%	75,0%	100,0%	33,3%	75,0%
<b>Base</b>	<b>11</b>	<b>8</b>	<b>18</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>4</b>

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 (23,4%). Dos entrevistados, 23,4% não souberam responder a esta pergunta.

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

Por que não está cadastrado?	Freq	%
Não conhece o órgão	11	23,4%
Não tem interesse	3	6,4%
Ainda não cadastrou	2	4,3%
Falta de informações	2	4,3%
Ainda não teve oportunidade	1	2,1%
Estão começando agora	1	2,1%
Não sabe do que se trata	18	38,3%
Não sabe responder	11	23,4%
<b>Base</b>	<b>47</b>	<b>*</b>

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota<sup>1</sup>: Dados trabalhados pelo autor.

Nota<sup>2</sup>: A soma dos percentuais ultrapassa 100% devido à possibilidade de resposta múltipla

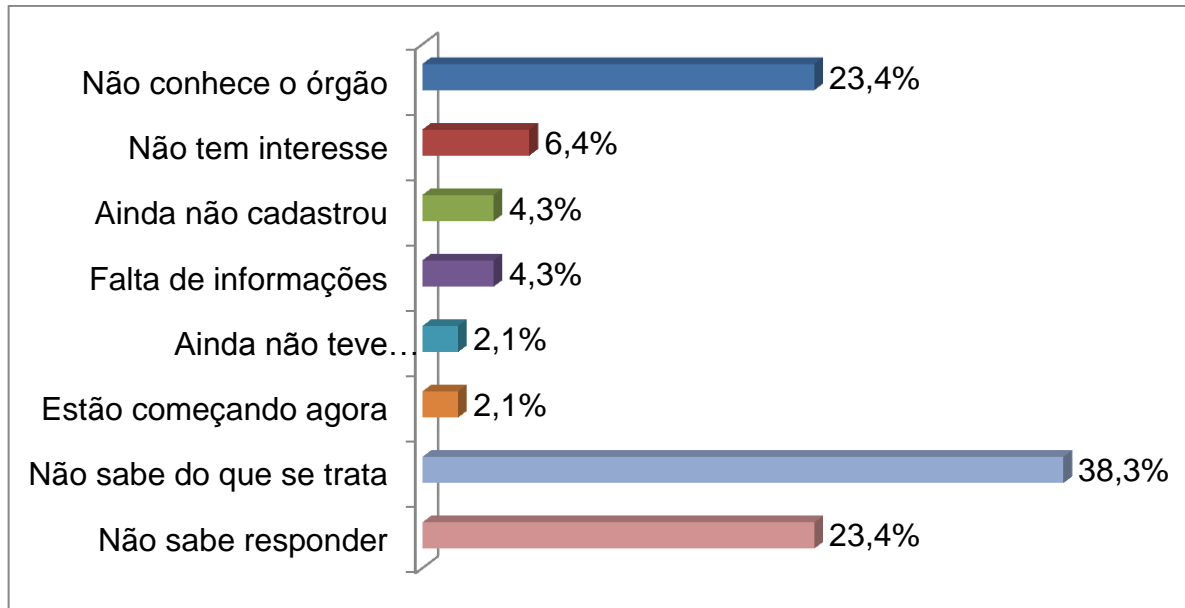


Gráfico 13 – Motivos pelos quais as empresas não são cadastradas no Cadastur  
 Fonte: Censo hoteleiro 2017.  
 Nota: Dados trabalhados pelo autor.

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

Por que não está cadastrado?	MUNICÍPIOS										
	ALEGRE	DIVINO S. LOURENÇO	DORES RIO PRETO	GUAÇUÍ	IBATIBA	IBITIRAMA	IRUPI	IÚNA	J. MONTEIRO	MUNIZ FREIRE	S. J. DO CALÇADO
Ainda não cadastrou	0,0%	14,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Ainda não teve oportunidade	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	50,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Falta de informações	0,0%	14,3%	0,0%	0,0%	0,0%	50,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Estão começando agora	0,0%	14,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Não conhece o órgão	14,3%	14,3%	13,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	75,0%	0,0%	100,0%
Não sabe do que se trata	0,0%	14,3%	26,7%	0,0%	0,0%	50,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
nao sabe responder	85,7%	28,6%	60,0%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	66,7%	25,0%	0,0%	0,0%
não tem interesse	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	33,3%	0,0%	100,0%	0,0%
<b>Base</b>	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>15</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>3</b>

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



### 3.8. Entidade representativa

A maioria dos meios de hospedagem da região, 65%, não está associada a nenhuma entidade representativa.

Tabela 22 – Quantitativo de empresas associadas a uma entidade representativa

Entidade representativa	Freq	%
Associação Local (Exemplo: Associação de Hotéis e Turismo de Guarapari AHTG)	6	10,0%
Associação Regional (Exemplo: Adeturci)	3	5,0%
Sindicato Patronal (Exemplo: Sindihotéis)	1	1,7%
Outros	11	18,3%
Nenhuma	39	65,0%
<b>Base</b>	<b>60</b>	<b>100%</b>

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota<sup>1</sup>: Dados trabalhados pelo autor.

Nota<sup>2</sup>: A soma dos percentuais ultrapassa 100% devido à possibilidade de resposta múltipla

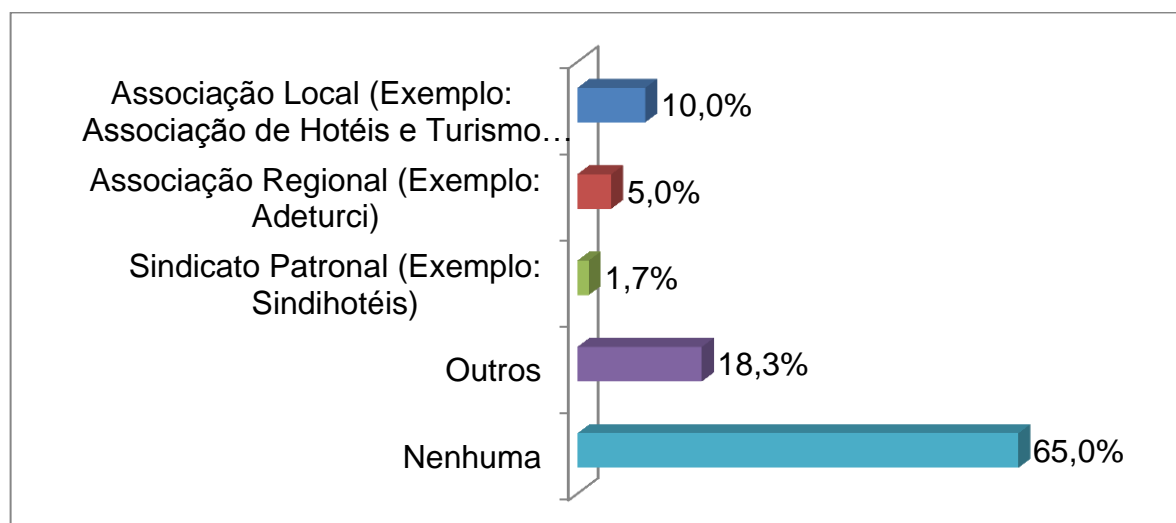


Gráfico 14 – Quantitativo de empresas associadas a uma entidade representativa

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

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

Entidade representativa	MUNICÍPIOS										
	ALEGRE	DIVINO S. LOURENÇO	DORES RIO PRETO	GUAÇUÍ	IBATIBA	IBITIRAMA	IRUPI	IÚNA	J.MONTEIRO	MUNIZ FREIRE	S. J. DO CALÇADO
Associação Local (Exemplo: Associação de Hotéis e Turismo de Guarapari AHTG)	9,1%	37,5%	11,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Associação Regional (Exemplo: Adeturci)	9,1%	0,0%	5,6%	25,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Sindicato Patronal (Exemplo: Sindihotéis)	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	25,0%
Outros	9,1%	0,0%	33,3%	25,0%	100,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	33,3%	0,0%
Nenhuma	72,7%	62,5%	50,0%	50,0%	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%	100,0%	66,7%	75,0%
<b>Base</b>	<b>11</b>	<b>8</b>	<b>18</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>4</b>

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 vinculado. O Circuito Caparaó Capixaba foi o mais citado, com 19% dos estabelecimentos.

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

Qual entidade representativa?	Freq	%
Circuito Caparaó Capixaba	4	19,0%
Associação de moradores do patrimônio da Penha (AMPA)	2	9,5%
Sindicato rural	2	9,5%
Acig	1	4,8%
Aprovap	1	4,8%
Apruc(associação dos produtores rurais do Cerro)	1	4,8%
Associação de produtores de café de Pedra Menina	1	4,8%
Associação local	1	4,8%
Cisa	1	4,8%
Comercial	1	4,8%
Dematur	1	4,8%
Particular	1	4,8%
Secohtur	1	4,8%
Não souber informar	3	14,3%
<b>Base</b>	<b>21</b>	<b>100,0%</b>

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

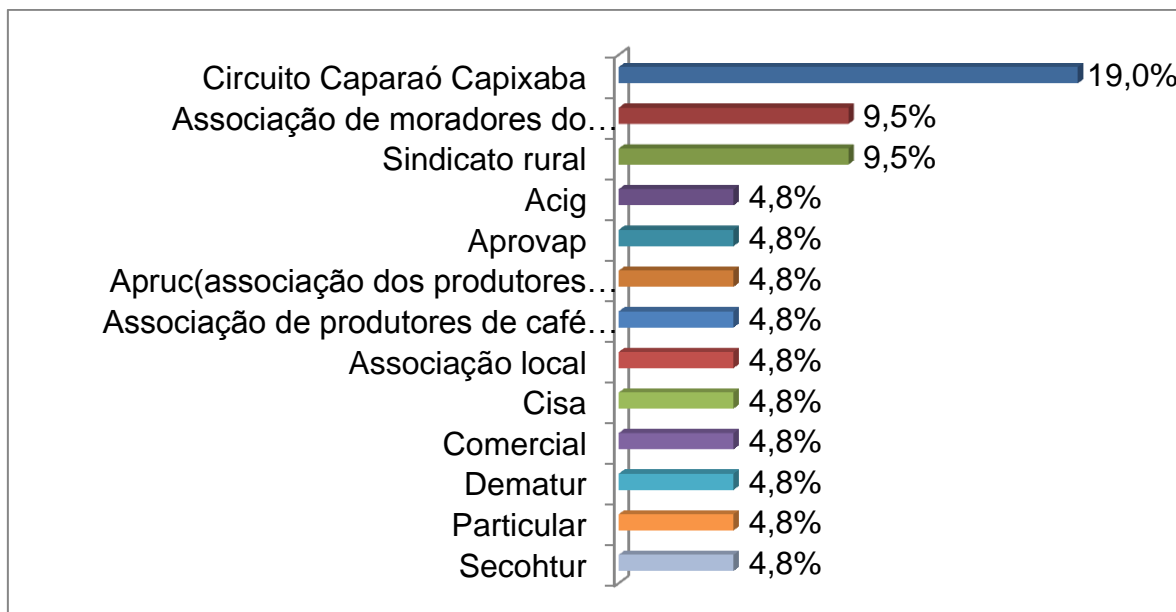


Gráfico 15 – Demonstrativo de quais entidades representativas os meios de hospedagem são associados

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

Do total de entrevistados, 59% não souberam responder sobre o motivo pelo qual a empresa não é associada às entidades representativas.

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

Motivos para a não associação	Freq	%
Não tem interesse	4	10,3%
Ainda está começando	3	7,7%
Não vê necessidade/ importância	2	5,1%
Está reabrindo a pousada agora	1	2,6%
Falta de sindicatos	1	2,6%
Não acha atrativo	1	2,6%
Não compensa	1	2,6%
É difícil	1	2,6%
Sem motivos	2	5,1%
Não sabe responder	23	59,0%
<b>Base</b>	<b>39</b>	<b>100,0%</b>

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

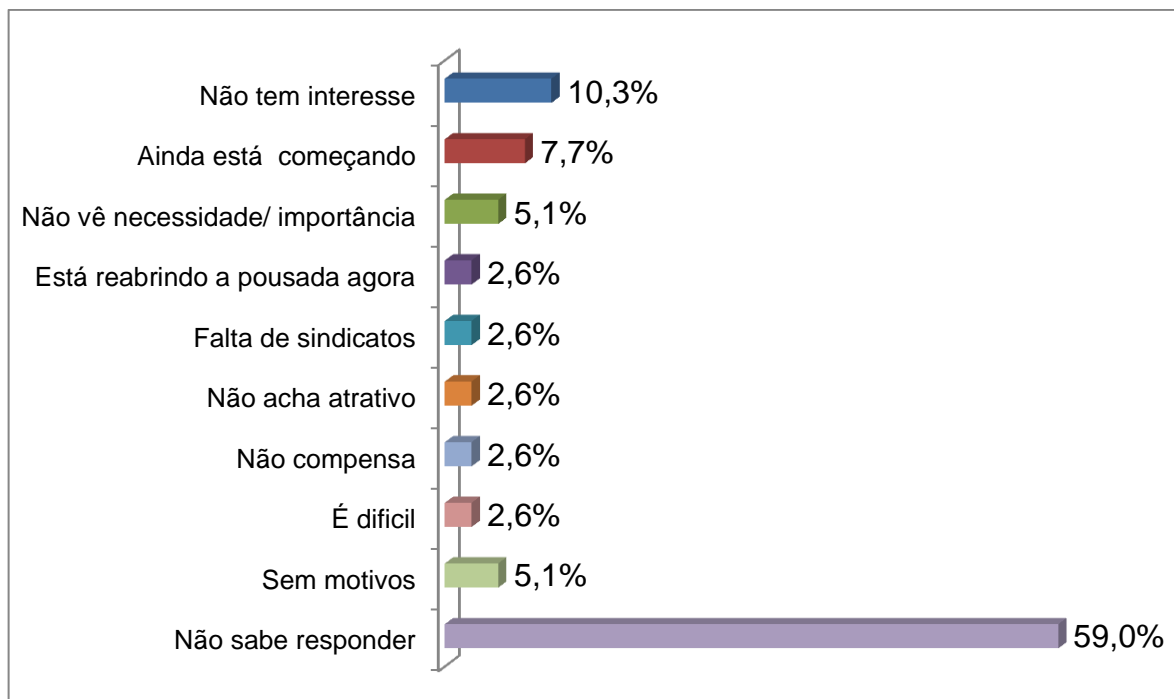


Gráfico 16 – Motivos pelos quais as empresas não são associadas às entidades representativas

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

### 3.9. Funcionários

Considerando todos os colaboradores permanentes, familiares, empregados registrados em carteira e estagiários, 96,6% dos estabelecimentos hoteleiros desta região empregam até 10 pessoas.

Tabela 26 – Quantidade de funcionários nas empresas da Região Turística do Caparaó

Número de funcionários	Freq	%
De 01 a 05 funcionários	50	83,3%
De 06 a 10 funcionários	8	13,3%
De 11 a 20 funcionários	1	1,7%
Mais de 20 funcionários	1	1,7%
<b>Base</b>	<b>60</b>	<b>100,0%</b>

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

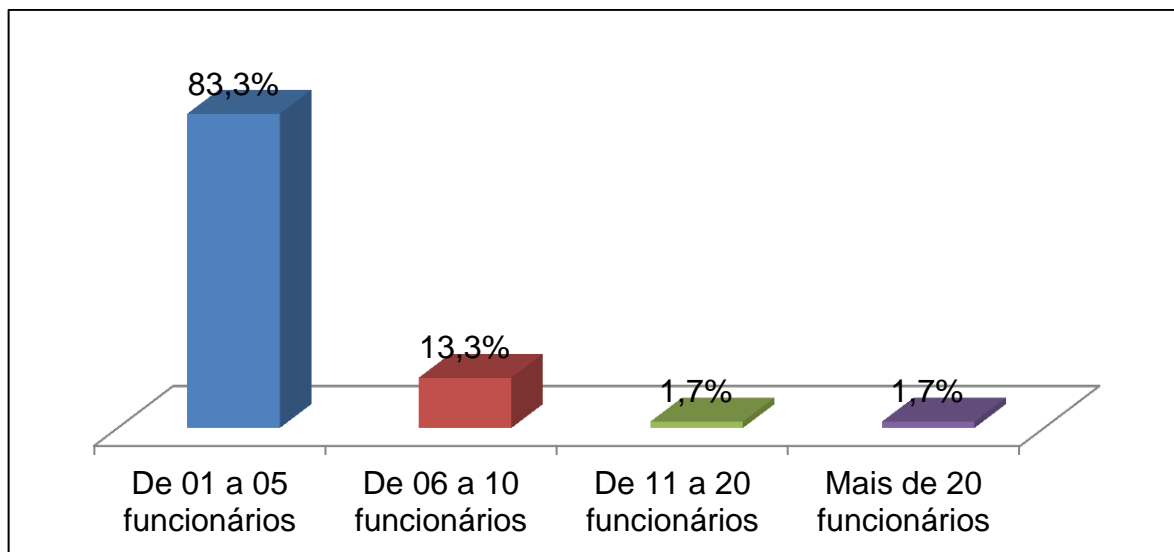


Gráfico 17 – Quantidade de funcionários das empresas na Região Turística do Caparaó  
Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

Tabela 27 – Quantidade de funcionários das empresas por município

Número de funcionários	MUNICÍPIOS										
	ALEGRE	DIVINO S. LOURENÇO	DORES RIO PRETO	GUAÇUÍ	IBATIBA	IBITIRAMA	IRUPI	IÚNA	J. MONTEIRO	MUNIZ FREIRE	S. J. DO CALÇADO
De 01 a 05 funcionários	63,6%	87,5%	100,0%	33,3%	100,0%	100,0%	100,0%	50,0%	100,0%	100,0%	75,0%
De 06 a 10 funcionários	36,4%	12,5%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	50,0%	0,0%	0,0%	25,0%
De 11 a 20 funcionários	0,0%	0,0%	0,0%	33,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Mais de 20 funcionários	0,0%	0,0%	0,0%	33,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
<b>Base</b>	<b>11</b>	<b>8</b>	<b>18</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>4</b>

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

## 4. ESTRUTURA E SERVIÇOS

### 4.1. Classificação dos estabelecimentos

Grande parte dos meios de hospedagem da região são classificados como Simples (48,3%) ou Turístico/Médio Conforto/midclass (30%).

Tabela 28 – Classificação dos estabelecimentos da Região Turística do Caparaó

<b>Classificação</b>	<b>Freq</b>	<b>%</b>
Simple	29	48,3%
Turístico/Médio Conforto/midclass	18	30,0%
Econômico	8	13,3%
Superior/Muito Confortável	4	6,7%
Luxo	1	1,7%
<b>Base</b>	<b>60</b>	<b>100,0%</b>

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

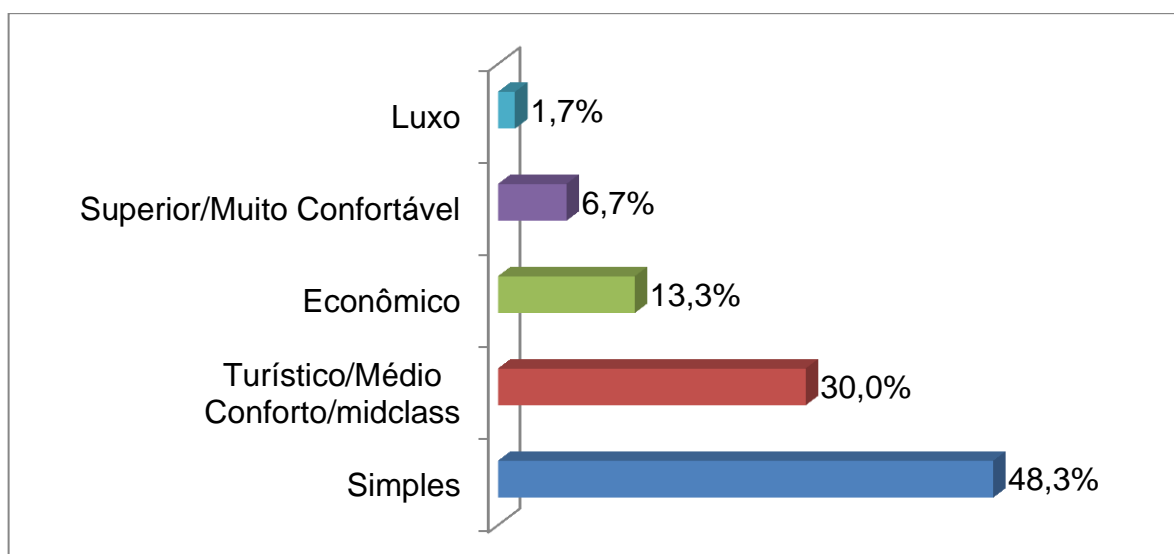


Gráfico 18 – Classificação dos estabelecimentos da Região Turística do Caparaó

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

Tabela 29 – Classificação dos estabelecimentos por município

Classificação	MUNICÍPIOS																					
	ALEGRE		DIVINO S. LOURENÇO		DORES RIO PRETO		GUAÇUÍ		IBATIBA		IBITIRAMA		IRUPI		IÚNA		J.MONTEIRO		MUNIZ FREIRE		S. J. DO CALÇADO	
	Freq	%	Freq	%	Freq	%	Freq	%	Freq	%	Freq	%	Freq	%	Freq	%	Freq	%	Freq	%	Freq	%
Luxo	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	25,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Superior/Muito Confortável	0	0,0%	1	12,5%	2	11,1%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	25,0%	0	0,0%	0	0,0%
Turístico/Médio Conforto/midclass	5	45,5%	0	0,0%	4	22,2%	3	75,0%	1	100,0%	0	0,0%	1	100,0%	0	0,0%	1	25,0%	0	0,0%	3	75,0%
Econômico	1	9,1%	0	0,0%	2	11,1%	1	25,0%	0	0,0%	2	100,0%	0	0,0%	0	0,0%	2	50,0%	0	0,0%	0	0,0%
Simplex	5	45,5%	7	87,5%	10	55,6%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	3	75,0%	0	0,0%	3	100,0%	1	25,0%
<b>Base</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>	<b>2</b>	<b>100%</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

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 23,3%.

Tabela 30 – Formas de pagamento dos estabelecimentos da Região Turística do Caparaó

Formas de pagamento	Freq	%
Dinheiro	59	98,3%
Cartão (Crédito)	22	36,7%
Cartão (Débito)	22	36,7%
Cheque	14	23,3%
<b>Base</b>	<b>60</b>	<b>*</b>

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

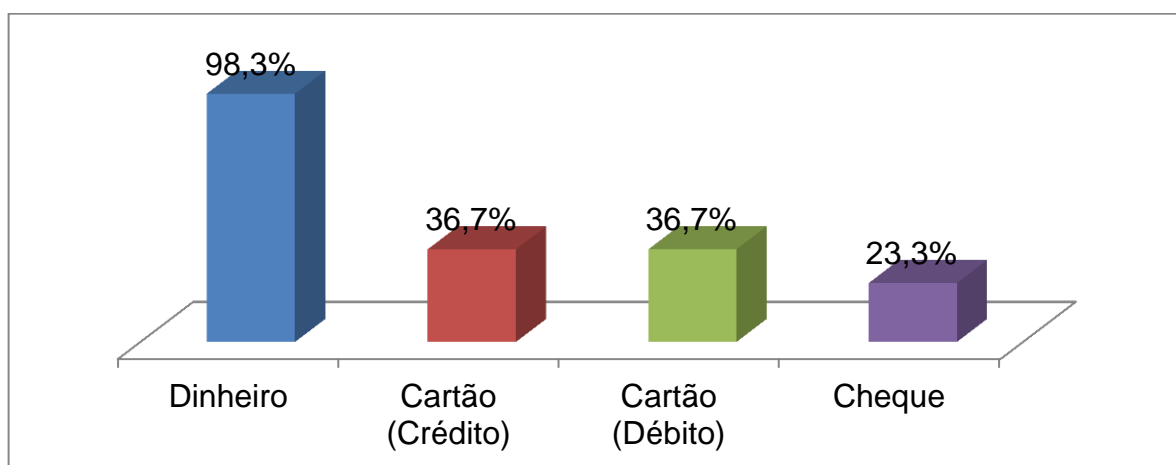


Gráfico 19 – Formas de pagamento dos estabelecimentos da Região Turística do Caparaó

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.



Tabela 31 – Formas de pagamento dos estabelecimentos por município

Formas de pagamento	MUNICÍPIOS										
	ALEGRE	DIVINO S. LOURENÇO	DORES RIO PRETO	GUAÇUÍ	IBATIBA	IBITIRAMA	IRUPI	IÚNA	J. MONTEIRO	MUNIZ FREIRE	S. J. DO CALÇADO
Cartão (Crédito)	45,5%	12,5%	16,7%	75,0%	0,0%	50,0%	100,0%	75,0%	50,0%	33,3%	50,0%
Cartão (Débito)	45,5%	12,5%	16,7%	75,0%	0,0%	100,0%	100,0%	50,0%	50,0%	33,3%	50,0%
Dinheiro	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	75,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Cheque	9,1%	25,0%	27,8%	25,0%	100,0%	0,0%	0,0%	25,0%	50,0%	0,0%	25,0%
<b>Base</b>	<b>11</b>	<b>8</b>	<b>18</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>4</b>

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

### 4.3. Infraestrutura

#### 4.3.1. Auditório

Apenas 8,3% dos meios de hospedagem da Região Turística do Caparaó possuem auditório em sua estrutura física.

Tabela 32 – Quantitativo de meios de hospedagem que possuem auditório

Auditório	Freq	%
Sim	5	8,3%
Não	55	91,7%
<b>Base</b>	<b>60</b>	<b>100,0%</b>

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

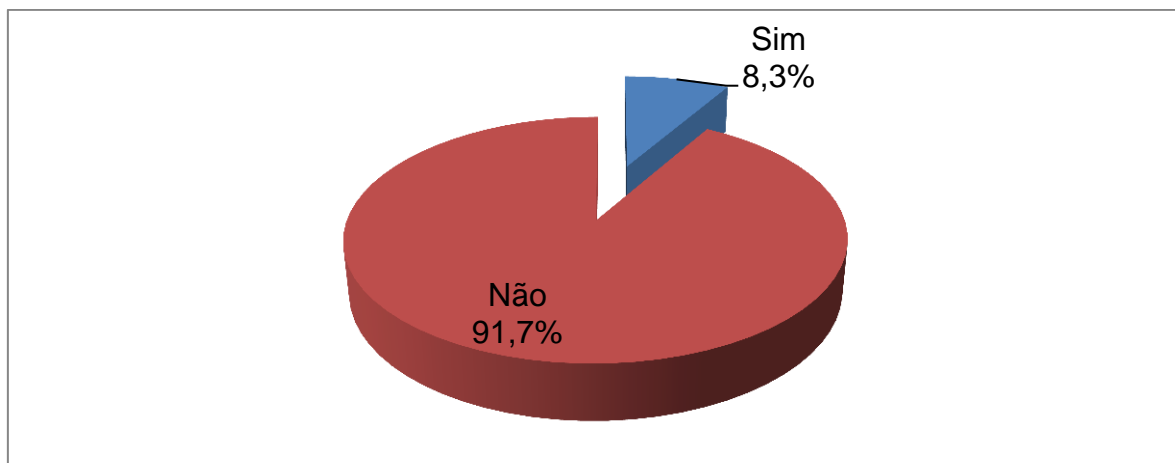


Gráfico 20 – Quantitativo de meios de hospedagem que possuem auditório

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

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

Auditório	MUNICÍPIOS										
	ALEGRE	DIVINO S. LOURENÇO	DORES RIO PRETO	GUAÇUÍ	IBATIBA	IBITIRAMA	IRUPI	IÚNA	J.MONTEIRO	MUNIZ FREIRE	S. J. DO CALÇADO
Sim	0,0%	0,0%	16,7%	25,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Não	100,0%	100,0%	83,3%	75,0%	100,0%	100,0%	0,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
<b>Base</b>	<b>11</b>	<b>8</b>	<b>18</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>4</b>

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

Tabela 34 – Descrição dos auditórios

Descrição do auditório	Freq	%
Capacidade para 30 pessoas. Cadeiras móveis	2	40,0%
Capacidade para 40 pessoas. Cadeiras móveis	1	20,0%
Capacidade para 70 pessoas. Cadeiras móveis	1	20,0%
Não soube informar	1	20,0%
<b>Base</b>	<b>5</b>	<b>100,0%</b>

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota<sup>1</sup>: Dados trabalhados pelo autor.

### 4.3.2. Sala de reuniões

Apenas 10% dos meios de hospedagem da Região Turística do Caparaó possuem salas de reuniões em sua estrutura física.

Tabela 35 – Quantitativo de meios de hospedagem que possuem sala de reunião

Sala de reuniões	Freq	%
Sim	6	10,0%
Não	54	90,0%
<b>Base</b>	<b>60</b>	<b>100,0%</b>

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

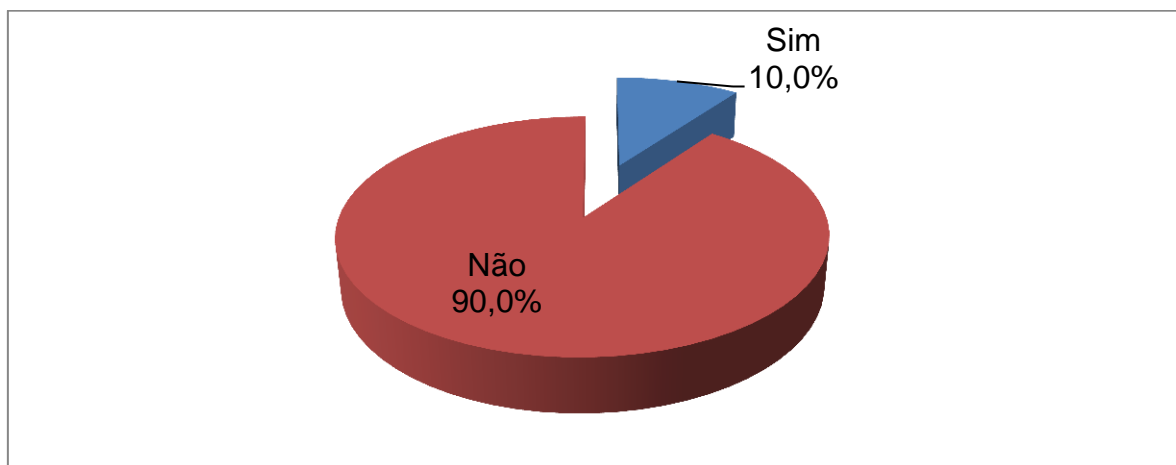


Gráfico 21 – Quantitativo de meio de hospedagem que possuem sala de reunião

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

Tabela 36 – Quantitativo de meios de hospedagem que possuem sala de reunião, por município

reuniao	MUNICÍPIOS										
	ALEGRE	DIVINO S. LOURENÇO	DORES RIO PRETO	GUAÇUÍ	IBATIBA	IBITIRAMA	IRUPI	IÚNA	J. MONTEIRO	MUNIZ FREIRE	S. J. DO CALÇADO
Sim	9,1%	0,0%	16,7%	25,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Não	90,9%	100,0%	83,3%	75,0%	100,0%	100,0%	0,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
<b>Base</b>	<b>11</b>	<b>8</b>	<b>18</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>4</b>

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

Tabela 37 – Descrição das salas de reunião

Descrição da sala de reuniões	Freq	%
Capacidade para 30 pessoas	1	16,7%
Capacidade para 60 pessoas. Cadeiras móveis	1	16,7%
Capacidade para 70 pessoas. Cadeiras móveis	1	16,7%
Capacidade para 14 pessoas	1	16,7%
Não soube informar	2	33,3%
<b>Base</b>	<b>6</b>	<b>100,0%</b>

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

#### 4.3.3. Estacionamento

Dos 60 meios de hospedagem, 73,3% 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 824 vagas de estacionamento ofertadas.

Tabela 38 – Quantitativo de quantos meios de hospedagem possui estacionamento

Possui estacionamento?	Freq	%
Sim	44	73,3%
Não	16	26,7%
<b>Base</b>	<b>60</b>	<b>100,0%</b>

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

Tabela 39 – Média de vagas nos estacionamentos dos meios de hospedagem

Vagas	Média	Soma
	18,7273	824

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

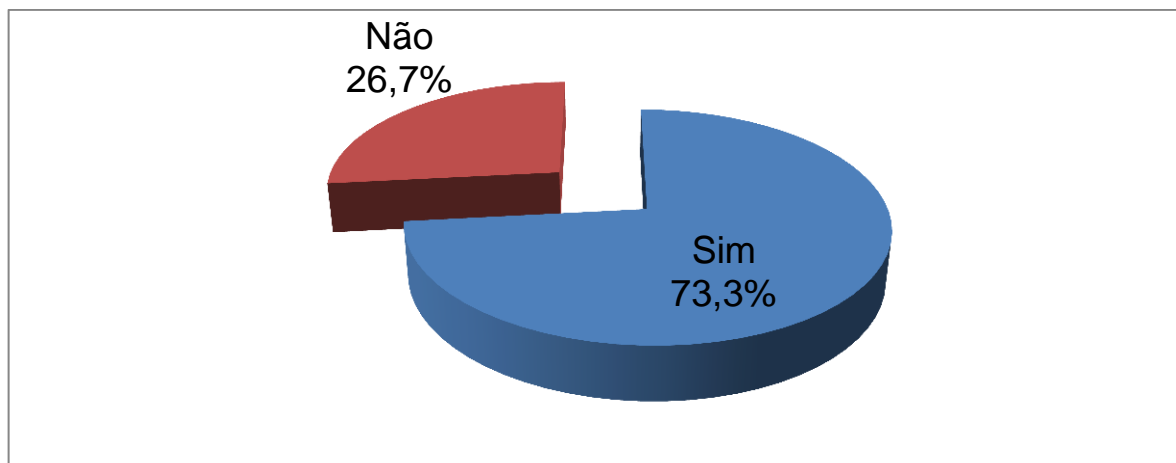


Gráfico 22 – Quantitativo de quantos meios de hospedagem possui estacionamento

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

Tabela 40 – Quantitativo de quantos meios de hospedagem possui estacionamento, por município

Possui estacionamento?	MUNICÍPIOS										
	ALEGRE	DIVINO S. LOURENÇO	DORES RIO PRETO	GUAÇUÍ	IBATIBA	IBITIRAMA	IRUPI	IÚNA	J. MONTEIRO	MUNIZ FREIRE	S. J. DO CALÇADO
Sim	72,7%	50,0%	94,4%	75,0%	100,0%	0,0%	100,0%	100,0%	100,0%	33,3%	25,0%
Não	27,3%	50,0%	5,6%	25,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	66,7%	75,0%
<b>Base</b>	<b>11</b>	<b>8</b>	<b>18</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>4</b>

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

Tabela 41 – Quantidade de vagas de estacionamento ofertadas pelos meios de hospedagem, por município

vagas	MUNICÍPIOS																					
	ALEGRE		DIVINO S. LOURENÇO		DORES RIO PRETO		GUAÇUÍ		IBATIBA		IBITIRAMA		IRUPI		IÚNA		J.MONTEIRO		MUNIZ FREIRE		S. J. DO CALÇADO	
	Média	Soma	Média	Soma	Média	Soma	Média	Soma	Média	Soma	Média	Soma	Média	Soma	Média	Soma	Média	Soma	Média	Soma	Média	Soma
	18,63	149	31,25	125,00	16,59	282	28,33	85	4,00	4	0,00	0	18,00	18	18,25	73	14,50	58	5,00	5	25,00	25

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

#### 4.3.4. Área de lazer

Dos tipos de lazer oferecidos, a piscina (13,3%) é o mais presente. Entretanto, a grande maioria dos estabelecimentos (83,3%) não dispõe de nenhuma área de lazer para seus clientes.

Tabela 42 – Tipos de áreas de lazer ofertadas pelos estabelecimentos

Área de lazer	Freq	%
Piscina	8	13,3%
Salão de Jogos	3	5,0%
Quadra Poliesportiva	2	3,3%
Centro de bem estar/spa	1	1,7%
Não possui nenhum item de lazer	50	83,3%
<b>Base</b>	<b>60</b>	<b>*</b>

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota<sup>1</sup>: Dados trabalhados pelo autor.

Nota<sup>2</sup>: A soma dos percentuais ultrapassa 100% devido à possibilidade de resposta múltipla

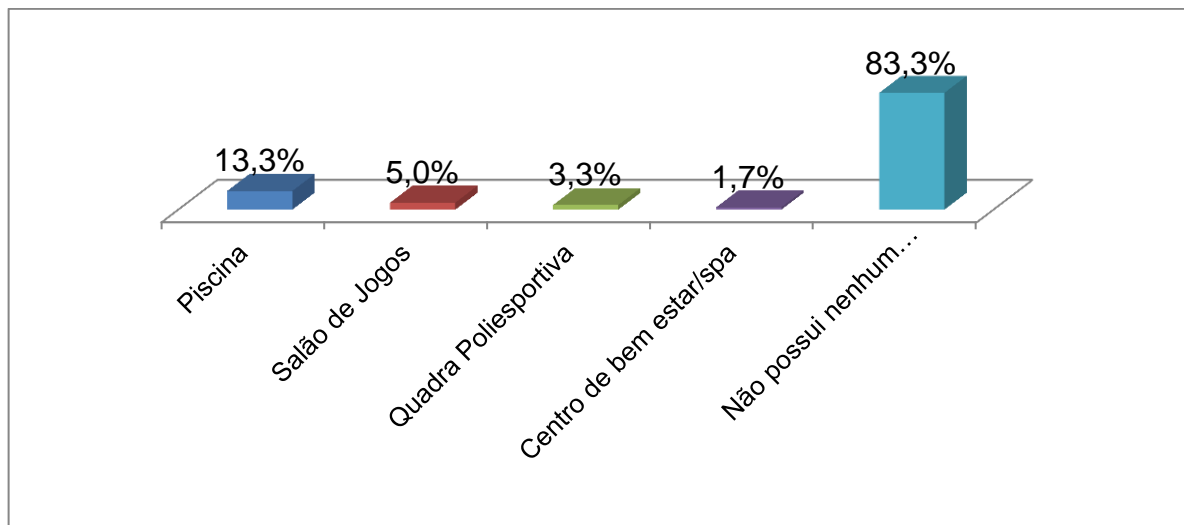


Gráfico 23 – Tipos de áreas de lazer ofertadas pelos estabelecimentos

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

Tabela 43 – Tipos de áreas de lazer ofertadas pelos estabelecimentos, por município

Área de lazer	MUNICÍPIOS										
	ALEGRE	DIVINO S. LOURENÇO	DORES RIO PRETO	GUAÇUÍ	IBATIBA	IBITIRAMA	IRUPI	IÚNA	J. MONTEIRO	MUNIZ FREIRE	S. J. DO CALÇADO
Piscina	0,0%	12,5%	22,2%	25,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	25,0%	0,0%	25,0%
Salão de Jogos	0,0%	0,0%	11,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	25,0%
Centro de bem estar/spa	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	25,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Quadra Poliesportiva	0,0%	0,0%	5,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	25,0%
Não possui nenhum item de lazer	100,0%	87,5%	72,2%	75,0%	100,0%	100,0%	100,0%	75,0%	75,0%	100,0%	75,0%
<b>Base</b>	<b>11</b>	<b>8</b>	<b>18</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>4</b>

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

#### 4.3.5. Acesso à Internet

Apenas 15% dos meios de hospedagem não oferecem nenhum tipo de acesso à internet para seus hóspedes, em contrapartida, 51,7% oferecem Wifi gratuito.

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

Acesso a internet	Freq	%
WiFi Gratuito	31	51,7%
WiFi Pago	20	33,3%
Não fornece	9	15,0%
<b>Base</b>	<b>107</b>	<b>100,0%</b>

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.



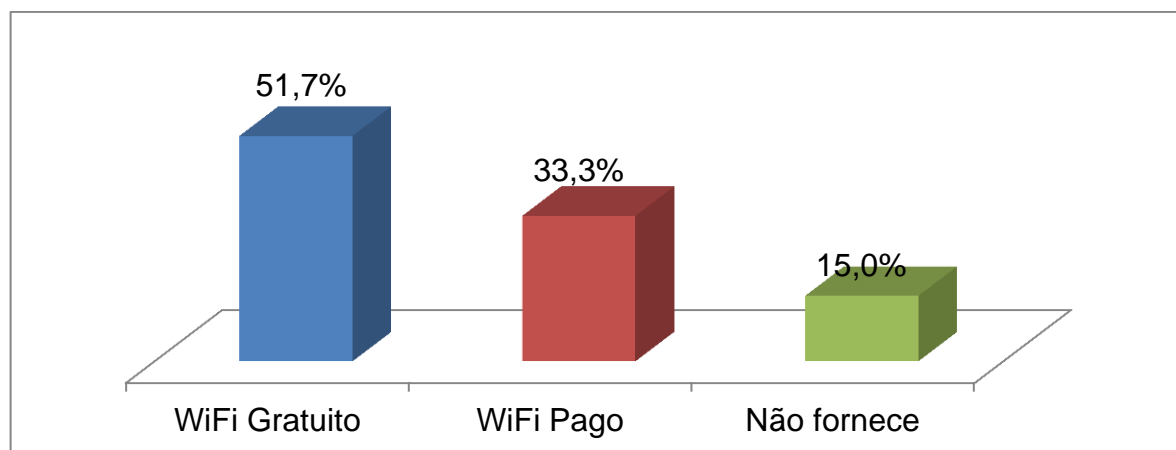


Gráfico 24 – Formas de conexão à internet oferecida pelos meios de hospedagem  
 Fonte: Censo hoteleiro 2017.  
 Nota: Dados trabalhados pelo autor.

Tabela 45 – Formas de conexão à internet oferecida pelos meios de hospedagem, por município

Acesso a internet	MUNICÍPIOS										
	ALEGRE	DIVINO S. LOURENÇO	DORES RIO PRETO	GUAÇUÍ	IBATIBA	IBITIRAMA	IRUPI	IÚNA	J. MONTEIRO	MUNIZ FREIRE	S. J. DO CALÇADO
WiFi Pago	0,0%	50,0%	88,9%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
WiFi Gratuito	72,7%	12,5%	5,6%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	66,7%	75,0%
Não fornece	27,3%	37,5%	5,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	33,3%	25,0%
<b>Base</b>	<b>11</b>	<b>8</b>	<b>18</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>4</b>

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

#### 4.4. Serviços de Alimentação

A grande maioria dos estabelecimentos da região oferece apenas café da manhã a seus hóspedes. Nenhum estabelecimento oferece pensão completa. 16,7% possuem restaurante em sua estrutura física, 10% possuem lanchonete. 10% não oferecem nenhum tipo de alimentação a seus hóspedes.

Tabela 46 – Serviços de alimentação oferecidos pelos estabelecimentos da Região Turística do Caparaó

Serviços de alimentação	Freq	%
Café da Manhã	52	86,7%
Almoço	16	26,7%
Jantar	13	21,7%
Serviço de quarto	11	18,3%
Restaurante	10	16,7%
Lanchonete	6	10,0%
Pensão completa	0	0,0%
All inclusive	1	1,7%
Não oferece alimentação	6	10,0%
<b>Base</b>	<b>60</b>	

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota<sup>1</sup>: Dados trabalhados pelo autor.

Nota<sup>2</sup>: A soma dos percentuais ultrapassa 100% devido à possibilidade de resposta múltipla

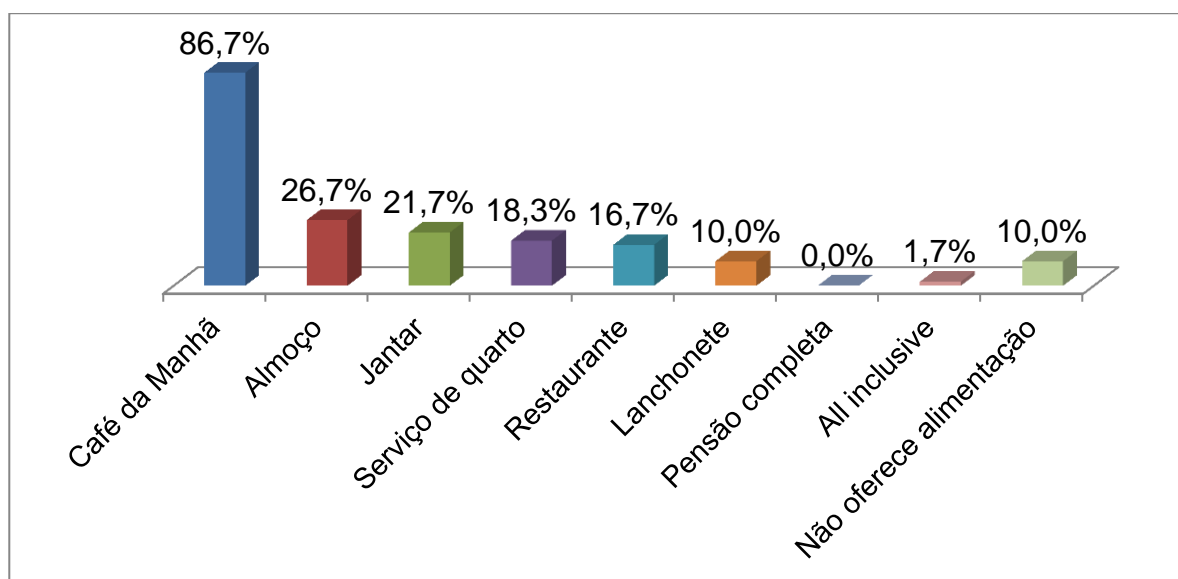


Gráfico 25 – Serviços de alimentação oferecidos pelos estabelecimentos da Região Turística do Caparaó

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

Tabela 47– Serviços de alimentação oferecidos pelos estabelecimentos, por município

Serviços de alimentação	MUNICÍPIOS										
	ALEGRE	DIVINO S. LOURENÇO	DORES RIO PRETO	GUAÇUÍ	IBATIBA	IBITIRAMA	IRUPI	IÚNA	J. MONTEIRO	MUNIZ FREIRE	S. J. DO CALÇADO
Café da Manhã	90,9%	50,0%	88,9%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	66,7%	100,0%
Almoço	18,2%	25,0%	44,4%	50,0%	0,0%	0,0%	0,0%	25,0%	25,0%	0,0%	0,0%
Jantar	0,0%	25,0%	44,4%	50,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	25,0%	0,0%	0,0%
Serviço de quarto	0,0%	12,5%	38,9%	50,0%	0,0%	0,0%	0,0%	25,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Restaurante	9,1%	25,0%	16,7%	50,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	25,0%	0,0%	25,0%
Lanchonete	9,1%	12,5%	11,1%	25,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	25,0%	0,0%	0,0%
All inclusive	0,0%	0,0%	5,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Não oferece alimentação	9,1%	37,5%	5,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	33,3%	0,0%
<b>Base</b>	<b>11</b>	<b>8</b>	<b>18</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>4</b>

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 5% dos estabelecimentos hoteleiros da região.

Tabela 48 – Translado oferecido pelos estabelecimentos hoteleiros da Região Turística do Caparaó

Traslado	Freq	%
Sim	3	5,0%
Não	57	95,0%
<b>Base</b>	<b>60</b>	<b>100,0%</b>

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota¹: Dados trabalhados pelo autor.

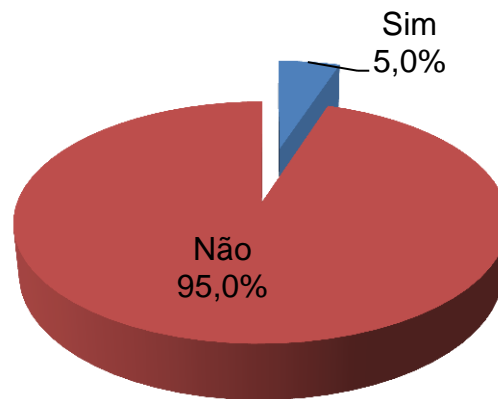


Gráfico 26 – Translado oferecido pelos estabelecimentos hoteleiros da Região Turística do Caparaó  
 Fonte: Censo hoteleiro 2017.  
 Nota: Dados trabalhados pelo autor.

Tabela 49 – Translado oferecido pelos estabelecimentos hoteleiros, por município

Traslado	MUNICÍPIOS										
	ALEGRE	DIVINO S. LOURENÇO	DORES RIO PRETO	GUAÇUÍ	IBATIBA	IBITIRAMA	IRUPI	IÚNA	J. MONTEIRO	MUNIZ FREIRE	S. J. DO CALÇADO
Sim	0,0%	25,0%	5,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Nã	100,0%	75,0%	94,4%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
<b>Base</b>	<b>11</b>	<b>8</b>	<b>18</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>4</b>

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

#### 4.6. Atendimento em língua estrangeira

Atendimento em língua estrangeira é ofertado por 16,7% dos estabelecimentos. O atendimento na língua inglesa é o mais frequente, se comparado com as demais línguas.

Tabela 50 – Estabelecimentos com atendimento em língua estrangeira da Região Turística do Caparaó

Atendimento em língua estrangeira	Freq	%
Inglês	9	15,0%
Espanhol	5	8,3%
Francês	2	3,3%

Alemão	1	1,7%
Italiano	1	1,7%
Outro	1	1,7%
Não oferece atendimento em língua estrangeira	50	83,3%
<b>Base</b>	<b>60</b>	<b>*</b>

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota<sup>1</sup>: Dados trabalhados pelo autor.

Nota<sup>2</sup>: A soma dos percentuais ultrapassa 100% devido à possibilidade de resposta múltipla

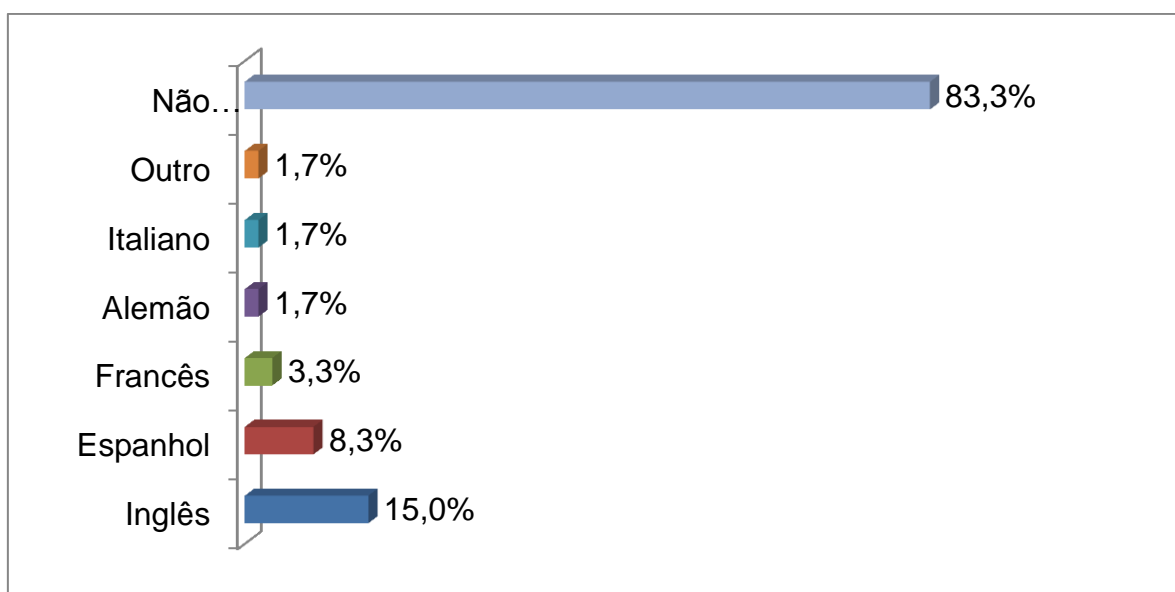


Gráfico 27 – Estabelecimentos com atendimento em língua estrangeira da Região Turística do Caparaó

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

Tabela 51 – Estabelecimentos com atendimento em língua estrangeira por município

Atendimento em língua estrangeira	MUNICÍPIOS										
	ALEGRE	DIVINO S. LOURENÇO	DORES RIO PRETO	GUAÇUÍ	IBATIBA	IBITIRAMA	IRUPI	IÚNA	J. MONTEIRO	MUNIZ FREIRE	S. J. DO CALÇADO
Alemão	0,0%	12,5%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Espanhol	0,0%	25,0%	16,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Francês	0,0%	25,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Inglês	9,1%	25,0%	27,8%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	25,0%	0,0%	0,0%
Italiano	0,0%	0,0%	5,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Não oferece atendimento em língua estrangeira	90,9%	62,5%	72,2%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	75,0%	100,0%	100,0%
<b>Base</b>	<b>11</b>	<b>8</b>	<b>18</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>4</b>

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

#### 4.7. Segmento turístico

Um percentual considerável (43,3%) dos meios de hospedagem auditados no censo hoteleiro não atuam em nenhum segmento turístico específico, ou seja, não são especialistas em nenhum segmento. 26,7% atam no turismo rural e 23,3% no Ecoturismo.

Tabela 52 – Especialização em algum segmento turístico na Região Turística do Caparaó

Segmento turístico específico	Freq	%
Turismo Rural	16	26,7%
Ecoturismo	14	23,3%
Turismo Cultural	1	1,7%
Turismo de Aventura	1	1,7%
Turismo de Negócios e Eventos	1	1,7%
Turismo de Pesca	1	1,7%
O meio de hospedagem não é especialista em nenhum dos segmentos turísticos citados	26	43,3%
<b>Base</b>	<b>60</b>	<b>*</b>

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota<sup>1</sup>: Dados trabalhados pelo autor.

Nota<sup>2</sup>: A soma dos percentuais ultrapassa 100% devido à possibilidade de resposta múltipla

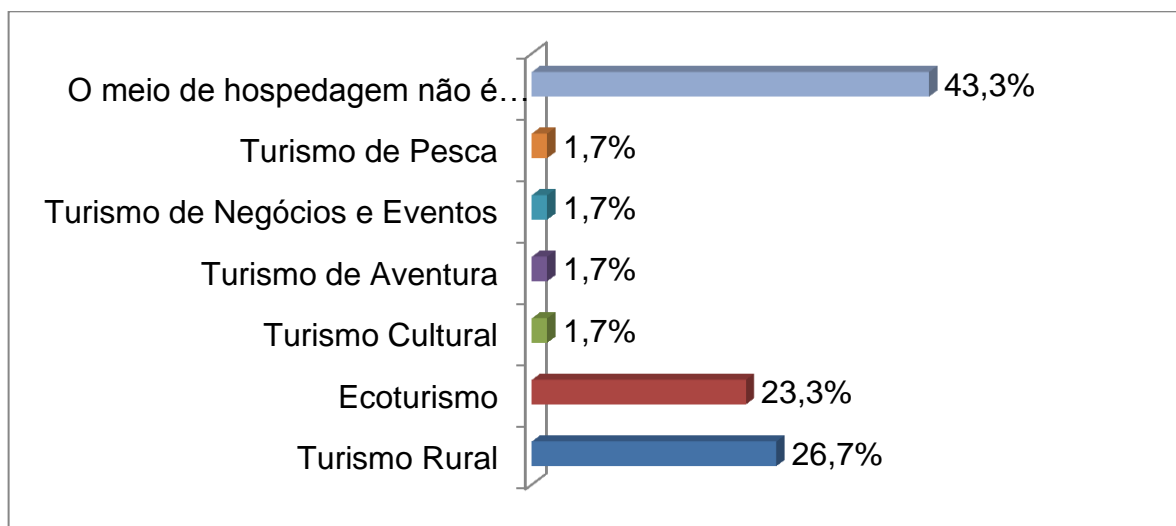


Gráfico 28 – Especialização em algum segmento turístico na Região Turística do Caparaó

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

Tabela 53 – Especialização em algum segmento turístico por município

Segmento turístico específico	MUNICÍPIOS										
	ALEGRE	DIVINO S. LOURENÇO	DORES RIO PRETO	GUAÇUÍ	IBATIBA	IBITIRAMA	IRUPI	IÚNA	J. MONTEIRO	MUNIZ FREIRE	S. J. DO CALÇADO
Ecoturismo	9,1%	62,5%	27,8%	25,0%	100,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Turismo Cultural	0,0%	12,5%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Turismo de Aventura	0,0%	0,0%	5,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Turismo de Negócios e Eventos	0,0%	0,0%	0,0%	25,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Turismo de Pesca	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	25,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Turismo Rural	0,0%	25,0%	66,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	25,0%	0,0%	33,3%	0,0%
O meio de hospedagem não é especialista em nenhum dos segmentos turísticos citados	90,9%	0,0%	0,0%	50,0%	0,0%	100,0%	0,0%	50,0%	100,0%	66,7%	100,0%
<b>Base</b>	<b>11</b>	<b>8</b>	<b>18</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>4</b>

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 do Caparaó.

Tabela 54 – Canal de vendas utilizado pelos meios de hospedagem

Canal de vendas	Freq	%
Venda direta (ex.: telefone, e-mail, site próprio, in loco)	59	98,3%
Outro:	1	1,7%
<b>Base</b>	<b>60</b>	<b>100,0%</b>

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

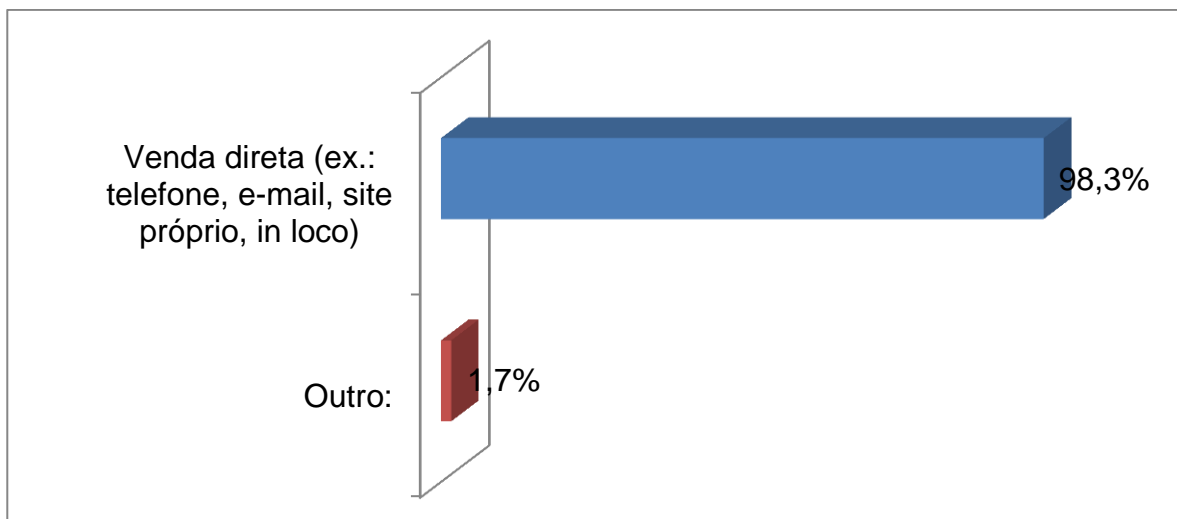


Gráfico 29 – Canal de vendas utilizado pelos meios de hospedagem

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

Tabela 55 – Canal de vendas utilizado pelos meios de hospedagem, por município

Canal de vendas	MUNICÍPIOS										
	ALEGRE	DIVINO S. LOURENÇO	DORES RIO PRETO	GUAÇUÍ	IBATIBA	IBITIRAMA	IRUPI	IÚNA	J. MONTEIRO	MUNIZ FREIRE	S. J. DO CALÇADO
Venda direta (ex.: telefone, e-mail, site próprio, in loco)	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	66,7%	100,0%
Outro:	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	33,3%	0,0%
<b>Base</b>	<b>11</b>	<b>8</b>	<b>18</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>4</b>

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

## 5.2. Site

### 5.2.1. Site próprio

Dos estabelecimentos pesquisados, apenas 25% possuem site próprio.



Tabela 56 – Quantitativo de estabelecimentos que possuem site próprio

Site Próprio	Freq	%
Sim	15	25,0%
Não	45	75,0%
<b>Base</b>	<b>60</b>	<b>100,0%</b>

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

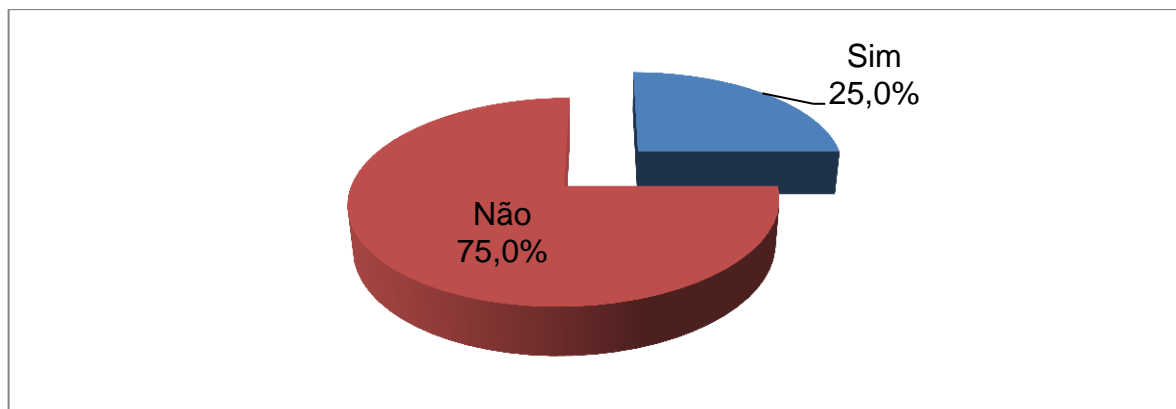


Gráfico 30 – Quantitativo de estabelecimentos que possuem site próprio

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

Tabela 57 – Quantitativo de estabelecimentos que possuem site próprio, por município

Site Próprio	MUNICÍPIOS										
	ALEGRE	DIVINO S. LOURENÇO	DORES RIO PRETO	GUAÇUÍ	IBATIBA	IBITIRAMA	IRUPI	IÚNA	J. MONTEIRO	MUNIZ FREIRE	S. J. DO CALÇADO
Sim	9,1%	12,5%	11,1%	75,0%	0,0%	50,0%	100,0%	50,0%	25,0%	66,7%	25,0%
Não	90,9%	87,5%	88,9%	25,0%	100,0%	50,0%	0,0%	50,0%	75,0%	33,3%	75,0%
<b>Base</b>	<b>11</b>	<b>8</b>	<b>18</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>4</b>

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

### 5.2.2. Site especializado

Do total de meios de hospedagem, 86,7% não vendem por meio de sites especializados.

Dentre os que utilizam este canal de vendas, o site mais citado foi: Hotel Urbano (3,3%).

Tabela 58 – Sites especializados que os hoteleiros utilizam como canal de vendas

Site especializado	Freq	%
Hotel Urbano	2	3,3%
Booking	1	1,7%
Airband	1	1,1%
Não utiliza	54	86,7%
Não sabe	1	1,1%
<b>Base</b>	<b>60</b>	<b>*</b>

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota<sup>1</sup>: Dados trabalhados pelo autor.

Nota<sup>2</sup>: A soma dos percentuais ultrapassa 100% devido à possibilidade de resposta múltipla

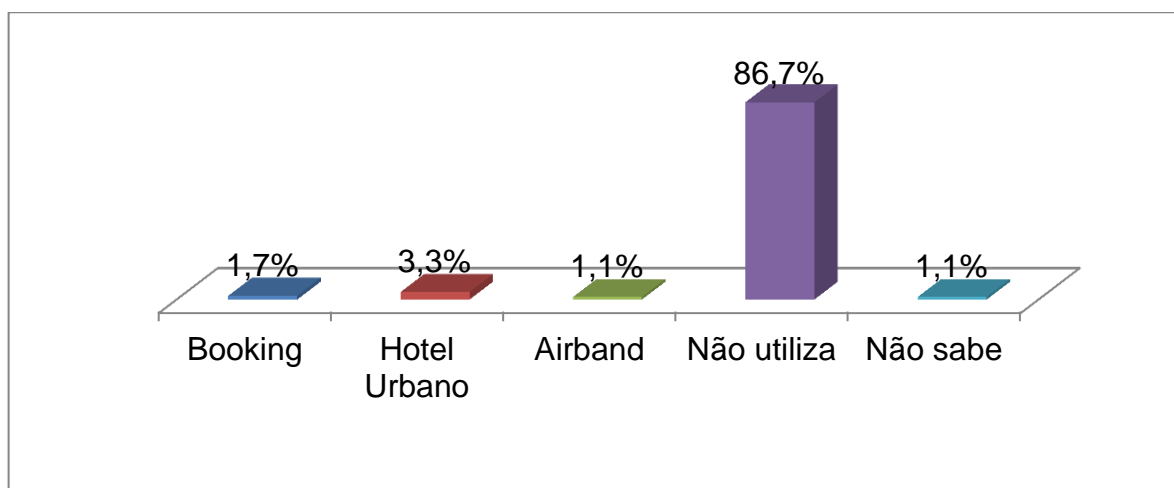


Gráfico 31 – Sites citados que os hoteleiros utilizam como canal de vendas

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

Tabela 59 – Sites citados que os hoteleiros utilizam como canal de vendas, por município

Site especializado	MUNICÍPIOS										
	ALEGRE	DIVINO S. LOURENÇO	DORES RIO PRETO	GUAÇUÍ	IBATIBA	IBITIRAMA	IRUPI	IÚNA	J. MONTEIRO	MUNIZ FREIRE	S. J. DO CALÇADO
Booking	9,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Hotel Urbano	0,0%	0,0%	0,0%	50,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Não utiliza	81,8%	100,0%	88,9%	50,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	33,3%	100,0%
Não sabe	9,1%	0,0%	11,1%	25,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	66,7%	0,0%
<b>Base</b>	<b>11</b>	<b>8</b>	<b>18</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>4</b>

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

### 5.3. Rede Social

O Facebook é a rede social mais utilizada para divulgação do estabelecimento, citado por 68,3% dos entrevistados. 30% não utilizam redes sociais para esta finalidade.

Tabela 60 – Redes sociais utilizadas para divulgação do estabelecimento

Rede Social	Freq	%
Facebook	41	68,3%
Instagram	10	16,7%
Youtube	3	5,0%
Outro	14	23,3%
Não utiliza	18	30,0%
<b>Base</b>	<b>60</b>	<b>*</b>

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota<sup>1</sup>: Dados trabalhados pelo autor.

Nota<sup>2</sup>: A soma dos percentuais ultrapassa 100% devido à possibilidade de resposta múltipla

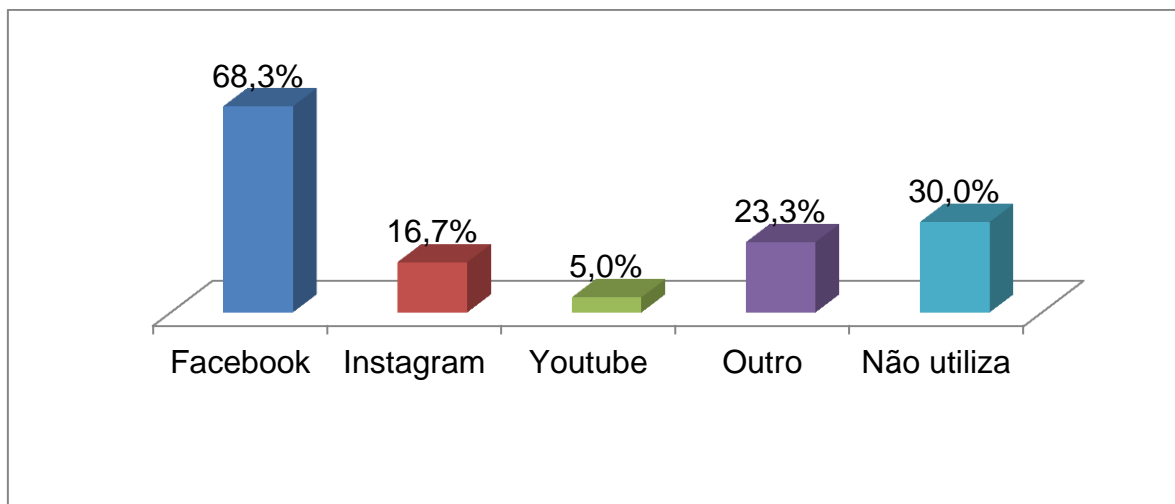


Gráfico 32 – Redes sociais utilizadas para divulgação do estabelecimento

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

Tabela 61 – Redes sociais utilizadas para divulgação do estabelecimento, por município

Rede Social	MUNICÍPIOS										
	ALEGRE	DIVINO S. LOURENÇO	DORES RIO PRETO	GUAÇUÍ	IBATIBA	IBITIRAMA	IRUPI	IÚNA	J. MONTEIRO	MUNIZ FREIRE	S. J. DO CALÇADO
Facebook	54,5%	87,5%	94,4%	75,0%	0,0%	0,0%	100,0%	75,0%	50,0%	0,0%	50,0%
Instagram	0,0%	62,5%	22,2%	25,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Youtube	0,0%	25,0%	5,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Outro:	9,1%	50,0%	38,9%	25,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	33,3%	0,0%
Não utiliza	45,5%	12,5%	5,6%	25,0%	100,0%	100,0%	0,0%	25,0%	50,0%	66,7%	50,0%
<b>Base</b>	<b>11</b>	<b>8</b>	<b>18</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>4</b>

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

#### 5.4. Operadoras de turismo/ agências de viagem

Os estabelecimentos hoteleiros da Região Turística do Caparaó, em sua maioria (88,3%), não possuem parceria com operadoras de turismo ou agências de viagem.

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

Operadoras de turismo e/ou agências de viagem	Freq	%
Sim	7	11,7%
Não	53	88,3%
<b>Base</b>	<b>60</b>	<b>100,0%</b>

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

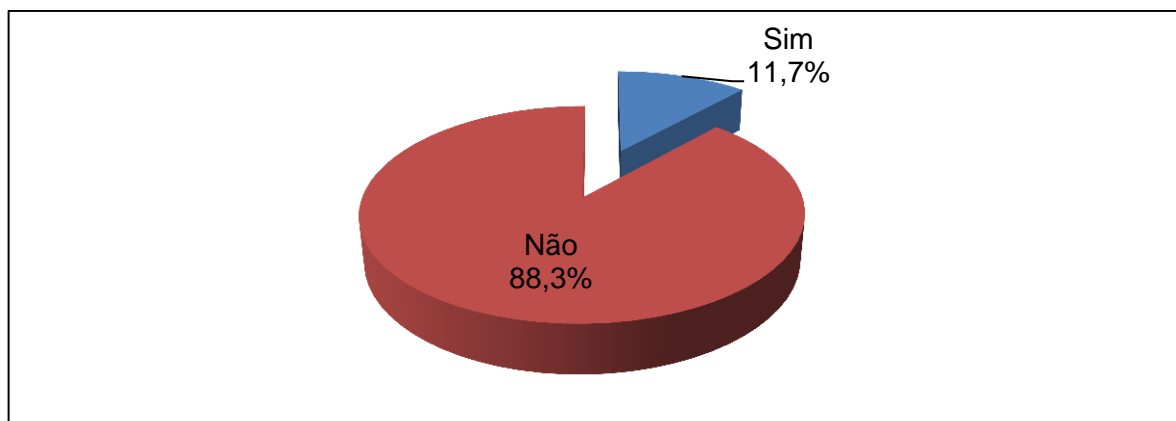


Gráfico 33 – Estabelecimentos que possuem parceria com operadoras de turismo e/ou agências de viagem

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

Tabela 63 – Estabelecimentos que possuem parceria com operadoras de turismo e/ou agências de viagem, por município

Operadoras de turismo e/ou agências de viagem	MUNICÍPIOS										
	ALEGRE	DIVINO S. LOURENÇO	DORES RIO PRETO	GUAÇUÍ	IBATIBA	IBITIRAMA	IRUPI	IÚNA	J. MONTEIRO	MUNIZ FREIRE	S. J. DO CALÇADO
Sim	27,3%	0,0%	11,1%	25,0%	0,0%	0,0%	0,0%	25,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Não	72,7%	100,0%	88,9%	75,0%	100,0%	100,0%	100,0%	75,0%	100,0%	100,0%	100,0%
<b>Base</b>	<b>11</b>	<b>8</b>	<b>18</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>4</b>

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

Tabela 64 – Operadora de turismo e/ou agências de viagens parceira dos estabelecimentos

Indique a operadora e/ou agência parceira:	Freq	%
Agência Pico da bandeira	1	14,3%
Circuito Caparaó Capixaba	1	14,3%
Flytour	1	14,3%
Vermari	1	14,3%
Gema viagens	1	14,3%
Iur travel	1	14,3%
Não respondeu	1	14,3%
<b>Base</b>	<b>7</b>	<b>100,0%</b>

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota<sup>1</sup>: Dados trabalhados pelo autor.

### 5.5. Meios de comunicação

Um percentual expressivo dos meios de hospedagem da região, 38,3%, não utiliza nenhum meio para divulgação de seus produtos e/ ou serviços. Dentre os que usam, as folheterias foram as mais citadas: folheteria própria, com 38,3%, seguido pela folheteria de associações, com 11,7.

Tabela 65 – Meios de divulgação utilizados pelos meios de hospedagem

Meios de divulgação	Freq	%
Folheteria Própria	23	38,3%
Folheteria de Associação(ões)	7	11,7%
Rádio	6	10,0%
Outdoor	4	6,7%
Folheteria de Prefeitura	4	6,7%
Jornal	3	5,0%
Revista	2	3,3%
Televisão	1	1,7%
Banner em site de terceiros	1	1,7%
E-mail marketing	1	1,7%
Outro	13	21,7%
Nenhum	23	38,3%
<b>Base</b>	<b>60</b>	<b>*</b>

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota<sup>1</sup>: Dados trabalhados pelo autor.

Nota<sup>2</sup>: A soma dos percentuais ultrapassa 100% devido à possibilidade de resposta múltipla

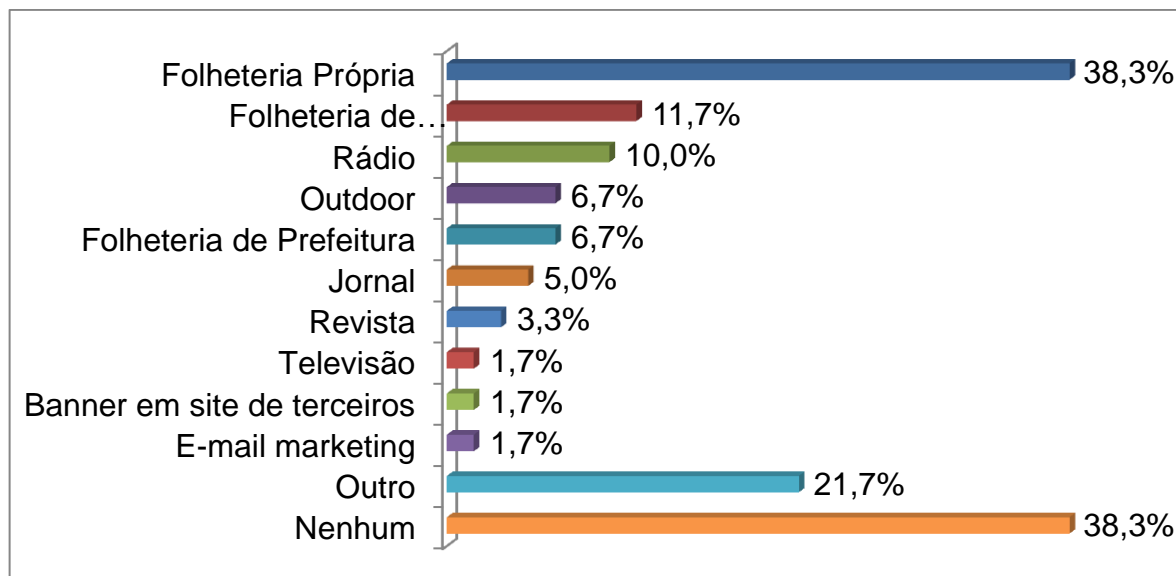


Gráfico 34 – Tipos de meios de divulgação utilizados pelos meios de hospedagem

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

Tabela 66 – Meios de divulgação utilizados pelos meios de hospedagem, por município

Meios de divulgação	MUNICÍPIOS										
	ALEGRE	DIVINO S. LOURENÇO	DORES RIO PRETO	GUAÇUÍ	IBATIBA	IBITIRAMA	IRUPI	IÚNA	J. MONTEIRO	MUNIZ FREIRE	S. J. DO CALÇADO
Outdoor	18,2%	0,0%	0,0%	25,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	25,0%
Folheteria Própria	9,1%	75,0%	61,1%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	25,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Folheteria de Associação(ões)	0,0%	0,0%	38,9%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Folheteria de Prefeitura	0,0%	0,0%	22,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Jornal	0,0%	12,5%	0,0%	50,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Revista	0,0%	0,0%	0,0%	50,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Rádio	18,2%	0,0%	0,0%	50,0%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	25,0%	0,0%	0,0%
Televisão	0,0%	0,0%	0,0%	25,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Banner em site de terceiros	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	25,0%	0,0%	0,0%	0,0%
E-mail marketing	0,0%	0,0%	5,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Nenhum	63,6%	25,0%	22,2%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	75,0%	66,7%	75,0%
Outro:	18,2%	25,0%	27,8%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	50,0%	0,0%	33,3%	0,0%
<b>Base</b>	<b>11</b>	<b>8</b>	<b>18</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>4</b>

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 18,3% declararam participar dos mesmos.

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

Feiras e Eventos	Freq	%
Sim	11	18,3%
Não	49	81,7%
<b>Base</b>	<b>60</b>	<b>100,0%</b>

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

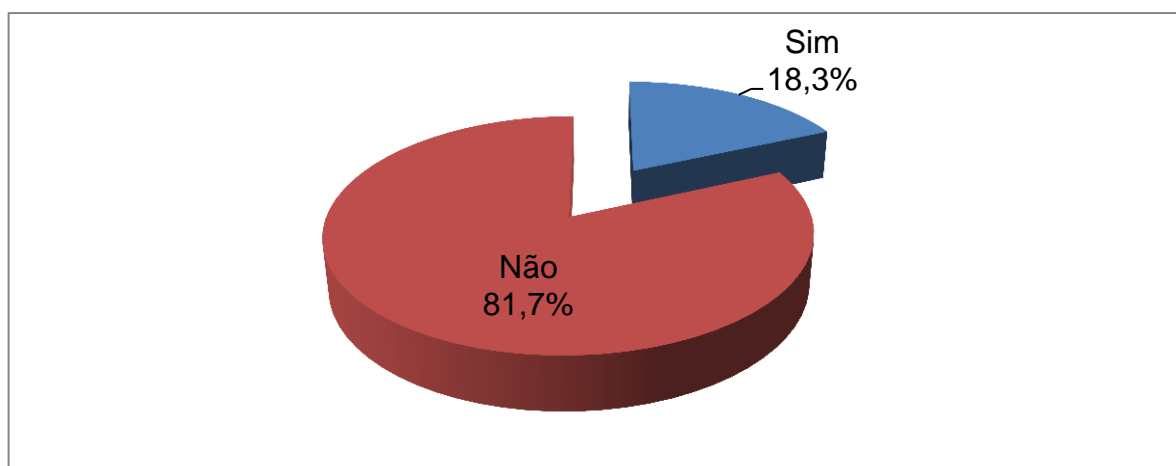


Gráfico 35 – Meios de hospedagem que participam de feiras e eventos do setor

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

Tabela 68 – Meios de hospedagem que participam de feiras e eventos do setor, por município

Feiras e Eventos	MUNICÍPIOS										
	ALEGRE	DIVINO S. LOURENÇO	DORES RIO PRETO	GUAÇUÍ	IBATIBA	IBITIRAMA	IRUPI	IÚNA	J. MONTEIRO	MUNIZ FREIRE	S. J. DO CALÇADO
Sim	18,2%	37,5%	16,7%	25,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	25,0%	0,0%	25,0%
Não	81,8%	62,5%	83,3%	75,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	75,0%	100,0%	75,0%
<b>Base</b>	<b>11</b>	<b>8</b>	<b>18</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>4</b>

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.



## 5.7. Política de Promoções

As principais políticas de promoções utilizadas são: “pacotes especiais para grupos” (51,7%), “pacotes promocionais em baixa temporada” (31,7%) e “pacotes especiais para feriados” (18,3%). 23,3% não fazem nenhum tipo de oferta promocional para clientes.

Tabela 69 – Política de promoções utilizada pelos meios de hospedagem da Região Turística do Caparaó

Política de Promoções	Freq	%
Oferta de pacotes especiais para grupos	31	51,7%
Oferta de pacotes promocionais em baixa temporada	19	31,7%
Oferta de pacotes especiais para feriados	11	18,3%
Oferta em sites de compras coletivas	1	1,7%
É utilizada pra pesquisa educacional	1	1,1%
Outro	5	8,3%
Nenhuma	17	23,3%
<b>Base</b>	<b>60</b>	<b>*</b>

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota<sup>1</sup>: Dados trabalhados pelo autor.

Nota<sup>2</sup>: A soma dos percentuais ultrapassa 100% devido à possibilidade de resposta múltipla

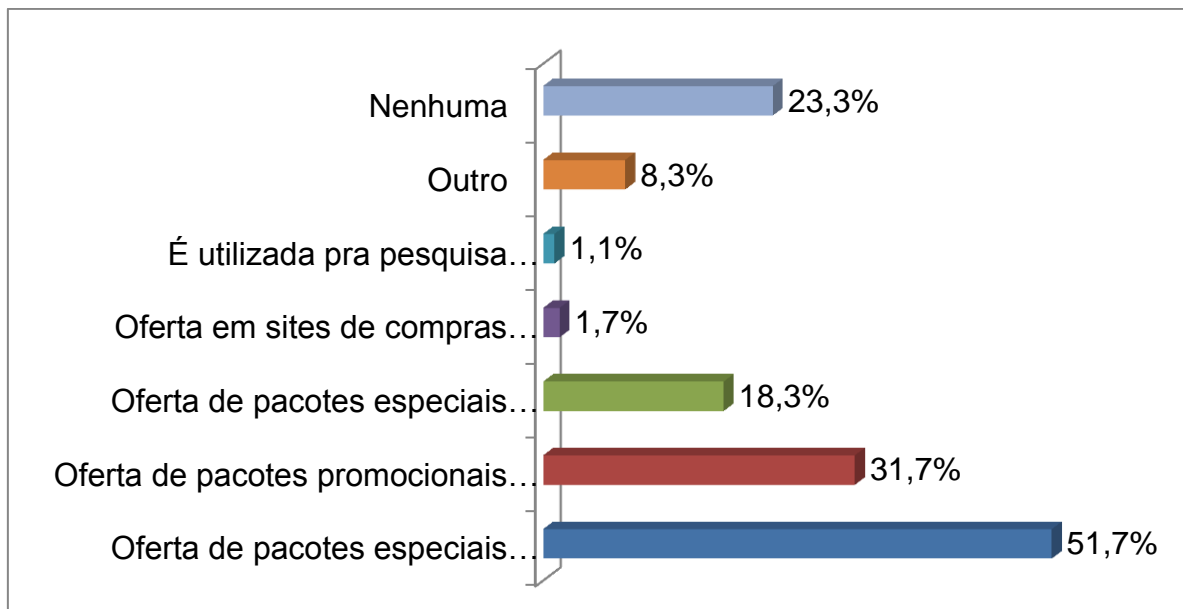


Gráfico 36 – Política de promoções utilizada pelos meios de hospedagem da Região Turística do Caparaó

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

Tabela 70 – Política de promoções utilizada pelos meios de hospedagem, por município

Quais tipos de política de promoções utiliza?	MUNICÍPIOS										
	ALEGRE	DIVINO S. LOURENÇO	DORES RIO PRETO	GUAÇUÍ	IBATIBA	IBITIRAMA	IRUPI	IÚNA	J. MONTEIRO	MUNIZ FREIRE	S. J. DO CALÇADO
Oferta de pacotes promocionais em baixa temporada	18,2%	87,5%	50,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Oferta de pacotes especiais para feriados	18,2%	37,5%	27,8%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	33,3%	0,0%
Oferta em sites de compras coletivas	0,0%	0,0%	0,0%	25,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Oferta de pacotes especiais para grupos	9,1%	87,5%	72,2%	25,0%	0,0%	50,0%	0,0%	25,0%	100,0%	0,0%	75,0%
Nenhuma	54,5%	0,0%	16,7%	50,0%	100,0%	50,0%	0,0%	50,0%	0,0%	33,3%	25,0%
É utilizada pra pesquisa educacional	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	12,5%	0,0%	0,0%	0,0%
nao respondeu	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	33,3%	0,0%
<b>Base</b>	<b>11</b>	<b>8</b>	<b>18</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>4</b>

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 71 – 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	46,7%	26,7%	10,0%	15,0%	11,7%	11,7%	10,0%	16,7%	25,0%	26,7%	15,0%	35,0%
Média												
Estação	11,7%	30,0%	56,7%	70,0%	66,7%	43,3%	43,3%	45,0%	43,3%	45,0%	45,0%	18,3%
Alta Estação	40,0%	41,7%	30,0%	8,3%	15,0%	36,7%	38,3%	33,3%	25,0%	16,7%	31,7%	45,0%
Não respondeu	1,7%	1,7%	3,3%	6,7%	6,7%	8,3%	8,3%	5,0%	6,7%	11,7%	8,3%	1,7%
<b>Base</b>	<b>60</b>	<b>60</b>	<b>60</b>	<b>60</b>	<b>60</b>	<b>60</b>	<b>60</b>	<b>60</b>	<b>60</b>	<b>60</b>	<b>60</b>	<b>60</b>

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 fevereiro, março junho, julho e agosto são os meses de maior movimento nos estabelecimento hoteleiros da região.

Tabela 72 – 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	1,90	2,12	2,13	1,80	1,90	2,08	2,12	2,07	1,87	1,67	2,00	2,07
<b>Base</b>	<b>60</b>	<b>60</b>	<b>60</b>	<b>60</b>	<b>60</b>	<b>60</b>	<b>60</b>	<b>60</b>	<b>60</b>	<b>60</b>	<b>60</b>	<b>60</b>

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

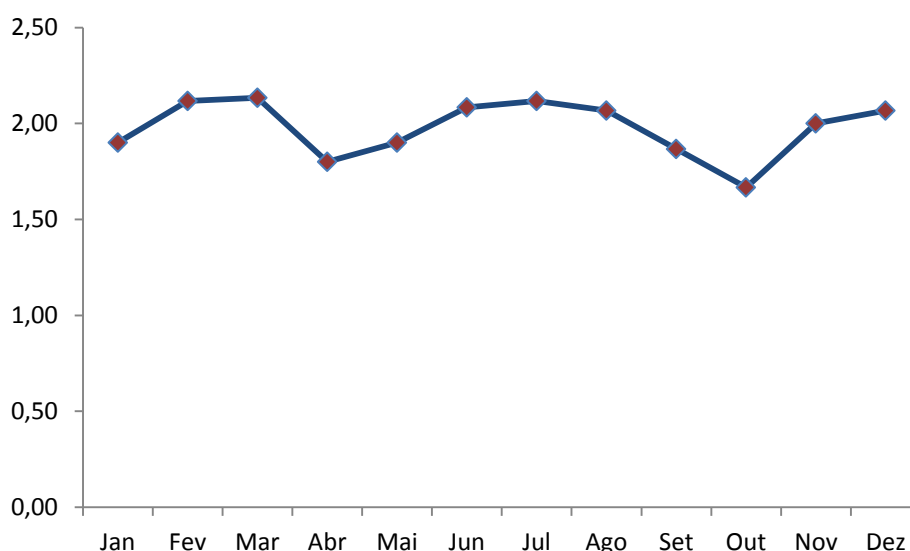


Gráfico 37 – Grau de movimentos de clientes nos meios de hospedagem durante o ano

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, 88,3%, o sistema de controle de hóspedes é feito manualmente.

Tabela 73 – Sistema de controle de hóspedes nos estabelecimentos da Região Turística do Caparaó

Sistema de controle de hóspedes	Freq	%
Manual	53	88,3%
Informatizado	7	11,7%
<b>Base</b>	<b>60</b>	<b>100,0%</b>

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

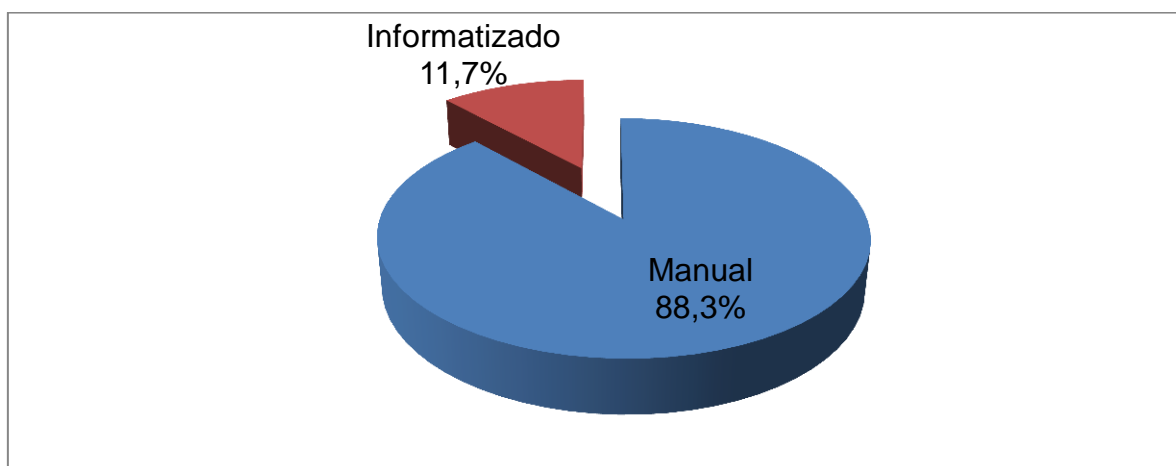


Gráfico 38 – Sistema de controle de hóspedes nos estabelecimentos da Região Turística do Caparaó

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

Tabela 74 – Sistema de controle de hóspedes nos estabelecimentos, por município

Sistema de controle de hóspedes	MUNICÍPIOS										
	ALEGRE	DIVINO S. LOURENÇO	DORES RIO PRETO	GUAÇUÍ	IBATIBA	IBITIRAMA	IRUPI	IÚNA	J. MONTEIRO	MUNIZ FREIRE	S. J. DO CALÇADO
Manual	81,8%	100,0%	94,4%	50,0%	100,0%	100,0%	100,0%	50,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Informatizado	18,2%	0,0%	5,6%	50,0%	0,0%	0,0%	0,0%	50,0%	0,0%	0,0%	0,0%
<b>Base</b>	<b>11</b>	<b>8</b>	<b>18</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>4</b>

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

O perfil dos hóspedes é cadastrado em apenas 31,7% dos estabelecimentos hoteleiros da região.

Tabela 75 – Cadastro do perfil dos hóspedes nos meios de hospedagem da Região Turística do Caparaó

Cadastro do perfil dos hóspedes	Freq	%
Sim	19	31,7%
Não	41	68,3%
<b>Base</b>	<b>60</b>	<b>100,0%</b>

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

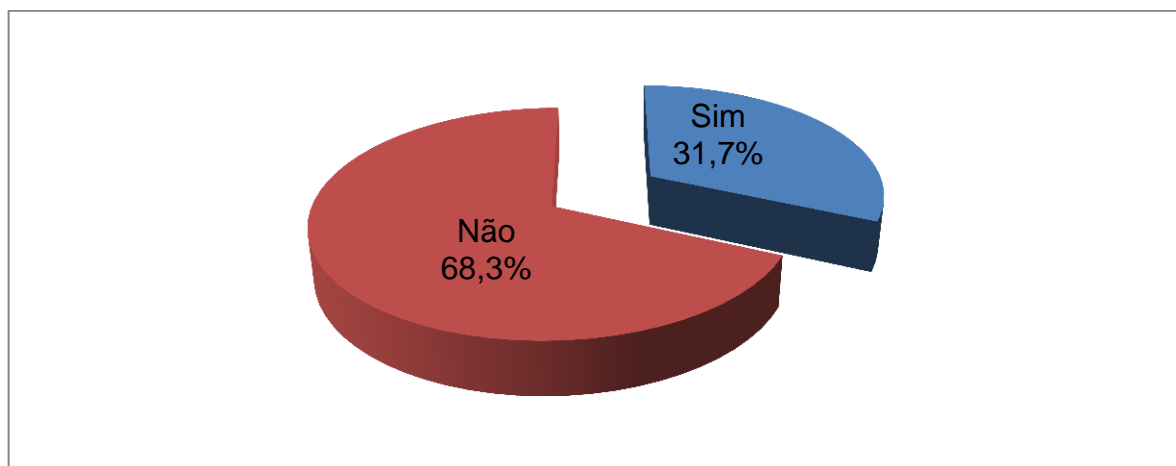


Gráfico 39 – Cadastro do perfil dos hóspedes nos meios de hospedagem da Região Turística do Caparaó

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

Tabela 76 – Cadastro do perfil dos hóspedes nos meios de hospedagem, por município

Cadastro do perfil dos hóspedes	MUNICÍPIOS										
	ALEGRE	DIVINO S. LOURENÇO	DORES RIO PRETO	GUAÇUÍ	IBATIBA	IBITIRAMA	IRUPI	IÚNA	J. MONTEIRO	MUNIZ FREIRE	S. J. DO CALÇADO
Sim	72,7%	0,0%	5,6%	75,0%	0,0%	50,0%	100,0%	25,0%	50,0%	33,3%	25,0%
Não	27,3%	100,0%	94,4%	25,0%	100,0%	50,0%	0,0%	75,0%	50,0%	66,7%	75,0%
<b>Base</b>	<b>11</b>	<b>8</b>	<b>18</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>4</b>

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

Em apenas 26,7% dos meios de hospedagem, os dados da Ficha Nacional de registro de hóspedes são repassados para o sistema da empresa.

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

Ficha Nacional de registro de Hóspedes	Freq	%
Sim	16	26,7%
Não	44	73,3%
<b>Base</b>	<b>60</b>	<b>100,0%</b>

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

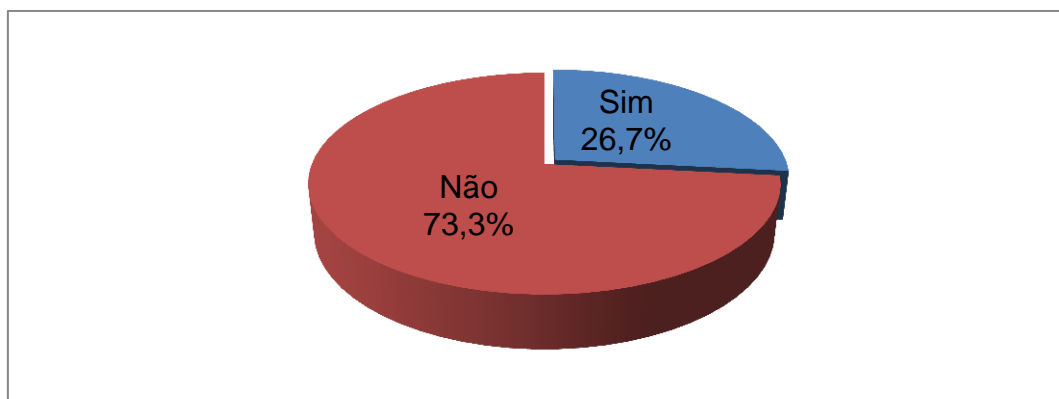


Gráfico 40 – Ficha nacional de registro de hóspedes repassados para o sistema da empresa

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

Tabela 78 – Ficha nacional de registro de hóspedes repassados para o sistema da empresa, por município

Ficha Nacional de registro de Hóspedes	MUNICÍPIOS										
	ALEGRE	DIVINO S. LOURENÇO	DORES RIO PRETO	GUAÇUÍ	IBATIBA	IBITIRAMA	IRUPI	IÚNA	J. MONTEIRO	MUNIZ FREIRE	S. J. DO CALÇADÃO
Sim	27,3%	12,5%	11,1%	75,0%	100,0%	0,0%	100,0%	50,0%	25,0%	66,7%	0,0%
Não	72,7%	87,5%	88,9%	25,0%	0,0%	100,0%	0,0%	50,0%	75,0%	33,3%	100,0%
<b>Base</b>	<b>11</b>	<b>8</b>	<b>18</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>4</b>

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

Na maioria dos sistemas de controle de hóspedes utilizados pelos estabelecimentos (70%) não é possível gerar Boletim de Ocupação Hoteleira.

Tabela 79 – Gera-se boletim de ocupação hoteleira

Boletim de Ocupação Hoteleira	Freq	%
Sim	18	30,0%

Não	42	70,0%
<b>Base</b>	<b>60</b>	<b>100,0%</b>

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

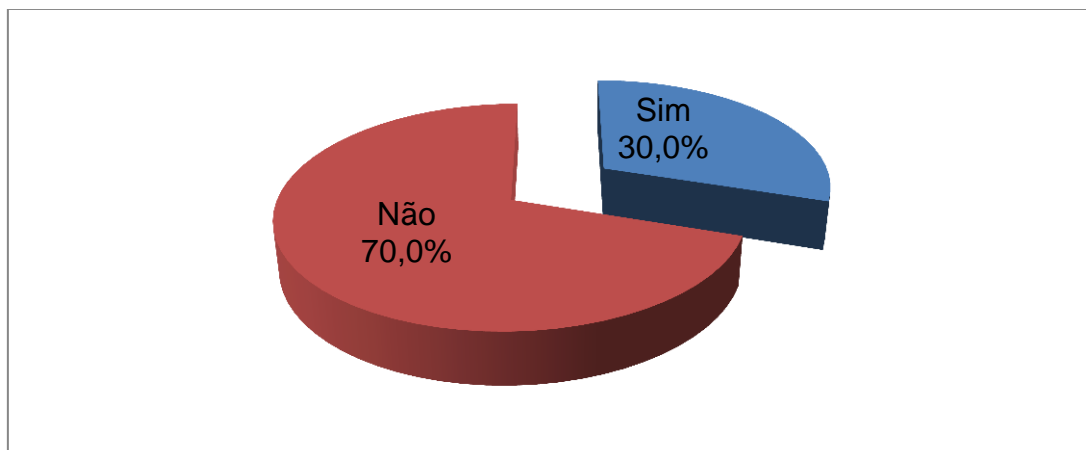


Gráfico 41 – Gera-se boletim de ocupação hoteleira  
Fonte: Censo hoteleiro 2017.  
Nota: Dados trabalhados pelo autor.

Tabela 80 – Gera-se boletim de ocupação hoteleira, por município

Boletim de Ocupação Hoteleira?	MUNICÍPIOS										
	ALEGRE	DIVINO S. LOURENÇO	DORES RIO PRETO	GUAÇUÍ	IBATIBA	IBITIRAMA	IRUPI	IÚNA	J. MONTEIRO	MUNIZ FREIRE	S. J. DO CALÇADO
Sim	54,5%	12,5%	22,2%	50,0%	100,0%	0,0%	100,0%	50,0%	0,0%	33,3%	0,0%
Não	45,5%	87,5%	77,8%	50,0%	0,0%	100,0%	0,0%	50,0%	100,0%	66,7%	100,0%
<b>Base</b>	<b>11</b>	<b>8</b>	<b>18</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>4</b>

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.

Apenas 3,3% utilizam este sistema nesta região de abrangência do censo hoteleiro.

Tabela 81 – 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	2	3,3%
Não	58	96,7%
<b>Base</b>	<b>60</b>	<b>100,0%</b>

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

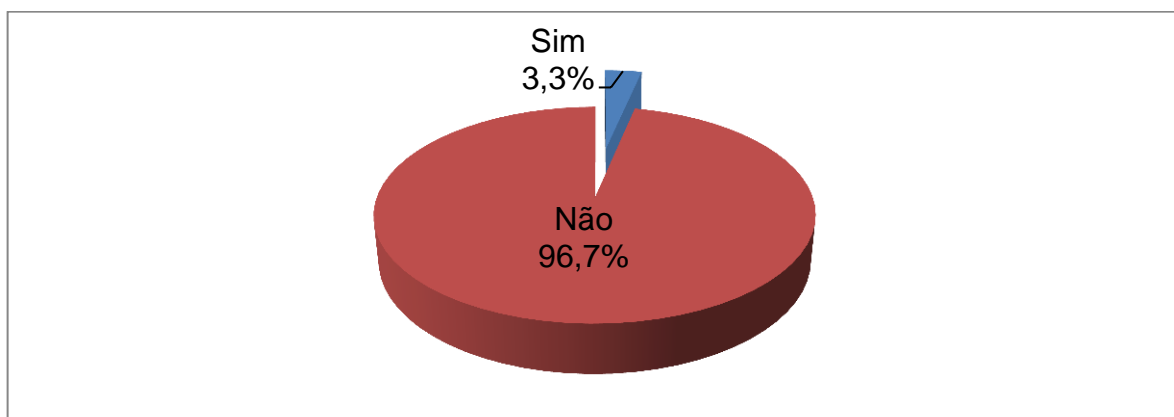


Gráfico 42 – Utiliza-se o Sistema Nacional de Registro de Hóspedes (SNRH) do Minis. do Turismo

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

Tabela 82 – 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										
	ALEGRE	DIVINO S. LOURENÇO	DORES RIO PRETO	GUAÇUÍ	IBATIBA	IBITIRAMA	IRUPI	IÚNA	J. MONTEIRO	MUNIZ FREIRE	S. J. DO CALÇADO
Sim	9,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	25,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Não	90,9%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	75,0%	100,0%	100,0%	100,0%
<b>Base</b>	<b>11</b>	<b>8</b>	<b>18</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>4</b>

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.



A falta de interesse (12,1%), a falta de conhecimento do sistema (10,3%) e a falta de necessidade (10,3%) foram os motivos mais citados para a não utilização do sistema nacional de registro de hóspedes. 46,6% não souberam citar motivo.

Tabela 83 – Motivo para não utilização do SNRH

Motivo para não utilizar	Freq	%
Não tem interesse	7	12,1%
Não conhece	6	10,3%
Não tem necessidade	6	10,3%
Usa dados simples	5	8,6%
O hotel é novo	2	3,4%
Sistema manual	2	3,4%
Não tem apoio da prefeitura	1	1,7%
Não tem acesso	1	1,7%
O hotel é simples	1	1,7%
Não sabe/ não respondeu	27	46,6%
<b>Base</b>	<b>58</b>	<b>100,0%</b>

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

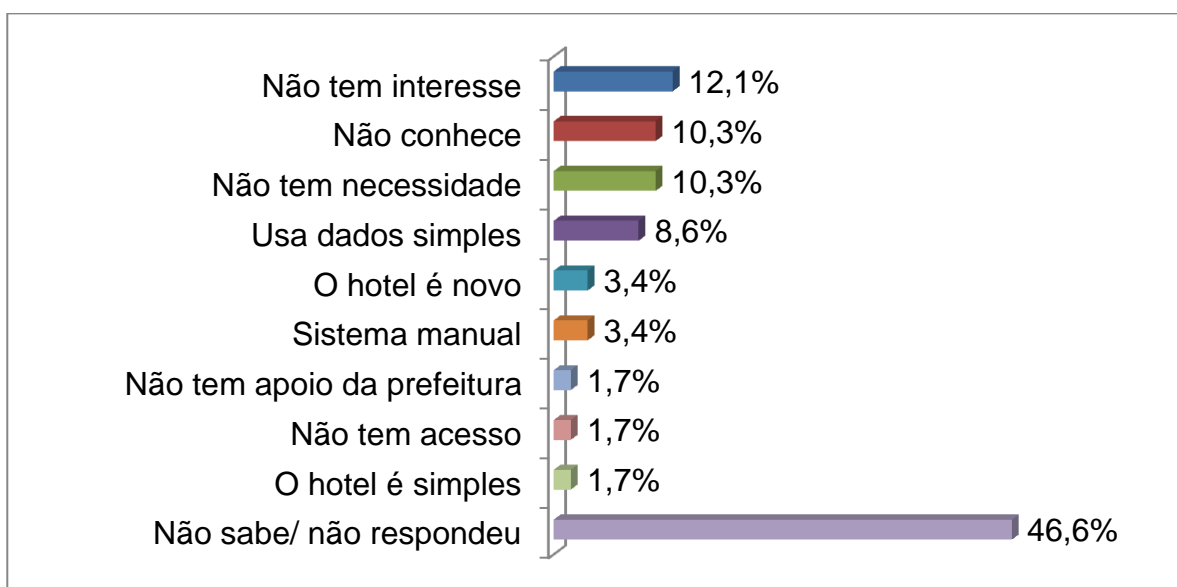


Gráfico 43 – Motivo para não utilização do SNRH

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, 45% 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 84 – Possui interesse em participar do sistema estadual de estatísticas do turismo

Sistema estadual de estatísticas do turismo	Freq	%
Sim	27	45,0%
Não	33	55,0%
<b>Base</b>	<b>60</b>	<b>100,0%</b>

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

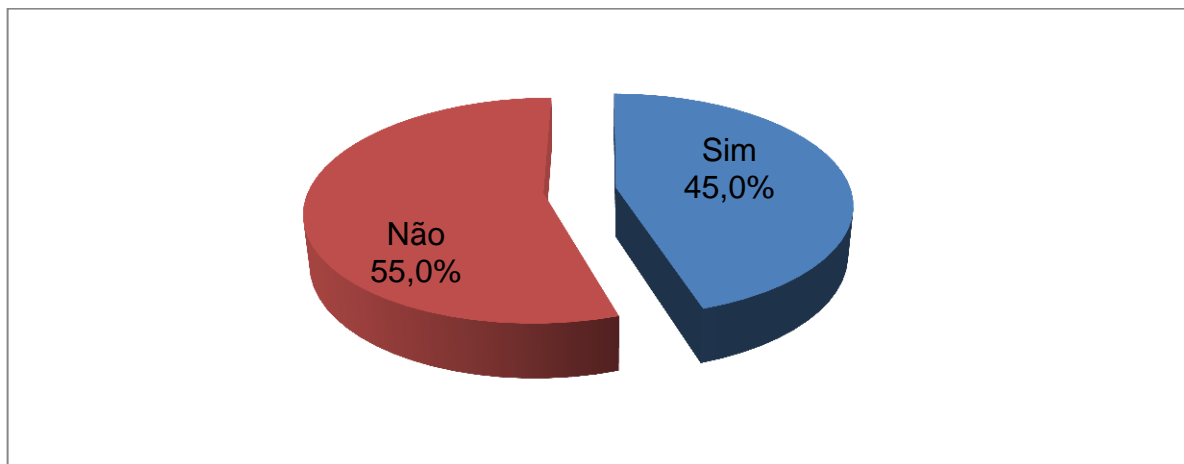


Gráfico 44 – Possui interesse em participar do sistema estadual de estatísticas do turismo

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

Tabela 85 – Possui interesse em participar do sistema estadual de estatísticas do turismo, por município

Sistema estadual de estatísticas do turismo	MUNICÍPIOS										
	ALEGRE	DIVINO S. LOURENÇO	DORES RIO PRETO	GUAÇUÍ	IBATIBA	IBITIRAMA	IRUPI	IÚNA	J. MONTEIRO	MUNIZ FREIRE	S. J. DO CALÇADO
Sim	45,5%	50,0%	55,6%	50,0%	0,0%	0,0%	0,0%	25,0%	75,0%	0,0%	50,0%
Não	54,5%	50,0%	44,4%	50,0%	100,0%	100,0%	100,0%	75,0%	25,0%	100,0%	50,0%
<b>Base</b>	<b>11</b>	<b>8</b>	<b>18</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>4</b>

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

A maioria dos entrevistados que declararam não ter interesse em participar do sistema estadual de estatísticas do turismo não soube citar o motivo para esse posicionamento, 45,5%.

Tabela 86 – Motivos pelos quais não deseja participar do sistema estadual de estatística do turismo

Motivo para não participar	Freq	%
Não tem interesse	7	21,2%
Tem poucos clientes	3	9,1%
Falta de tempo	2	6,1%
A empresa é pequena	2	6,1%
É ruim	1	3,0%
É mais usada para centro educacional	1	3,0%
Não tem necessidade	1	3,0%
Pode gerar tributos	1	3,0%
Não sabe/ não respondeu	15	45,5%
<b>Base</b>	<b>33</b>	<b>100,0%</b>

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

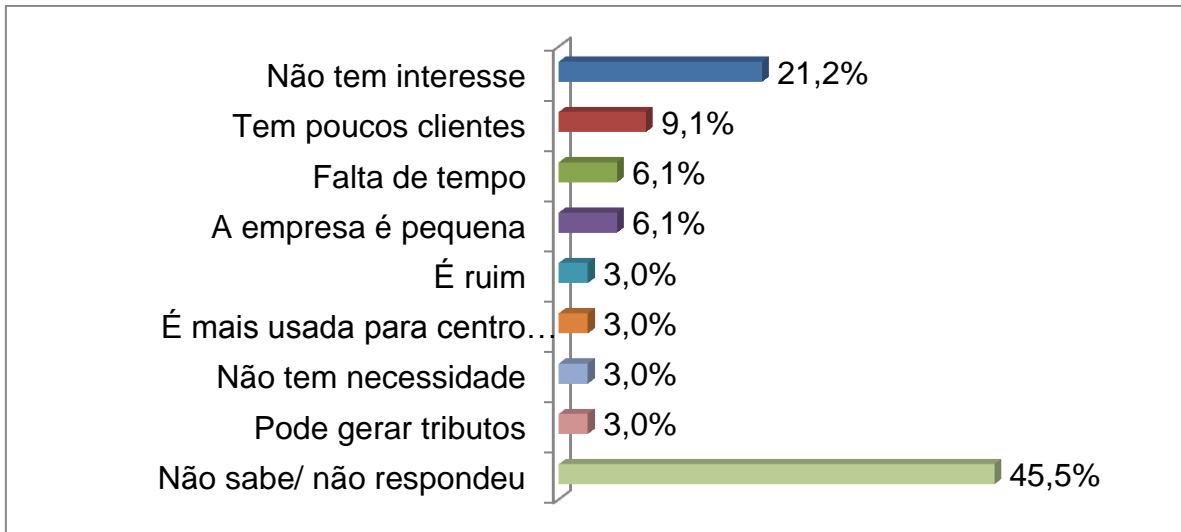


Gráfico 45 – Motivos pelos quais não deseja participar do sistema estadual de estatística do turismo  
Fonte: Censo hoteleiro 2017.

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 87 – Dificuldades na gestão da empresa

Dificuldades na gestão da empresa	Freq	%
Não tem dificuldade	53	88,3%
Sim, mas não citou	5	8,3%
Não sabe responder	1	1,7%
Pouca dificuldade	1	1,7%
<b>Base</b>	<b>60</b>	<b>100,0%</b>

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota<sup>1</sup>: Dados trabalhados pelo autor.

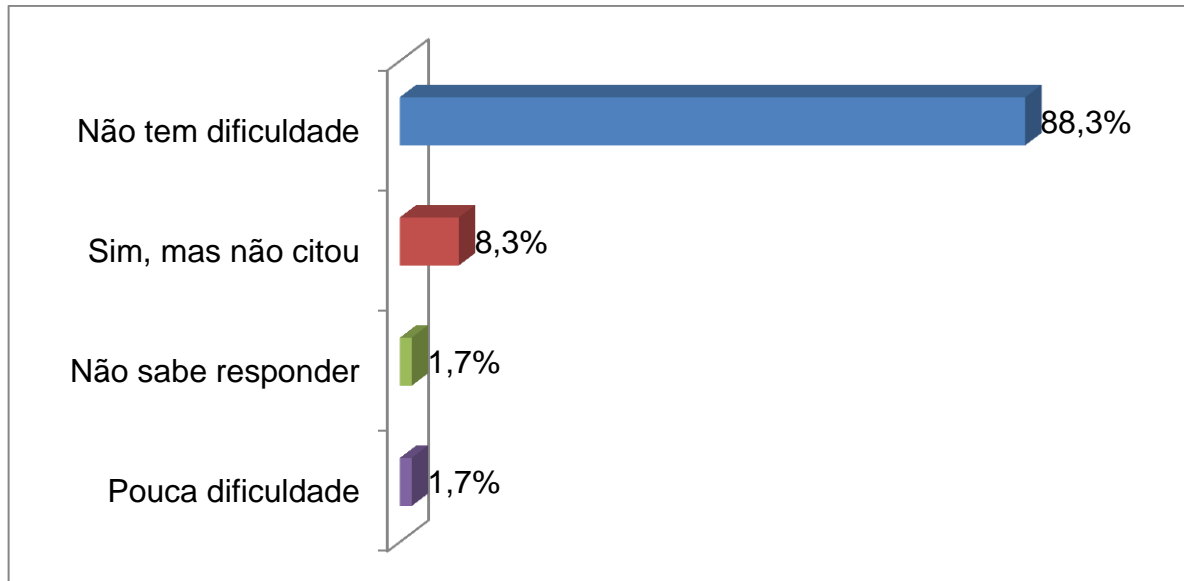


Gráfico 46 – Dificuldades na gestão da empresa

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

## 7.2. Dificuldades com a mão de obra

Tabela 88 – Dificuldades com a mão de obra

Dificuldades com mão de obra	Freq	%
Falta de qualificação	8	13,3%
Pouca mão-de-obra na cidade	2	3,3%
Pouca dificuldade	1	1,7%
O município não ajuda	1	1,7%
Comodidade do dono do negócio	1	1,7%
Acesso difícil	1	1,7%
Tem dificuldade, mas não citou qual	19	31,7%
Não tem dificuldade	28	46,7%
<b>Base</b>	<b>60</b>	<b>*</b>

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota<sup>1</sup>: Dados trabalhados pelo autor.

Nota<sup>2</sup>: A soma dos percentuais ultrapassa 100% devido à possibilidade de resposta múltipla

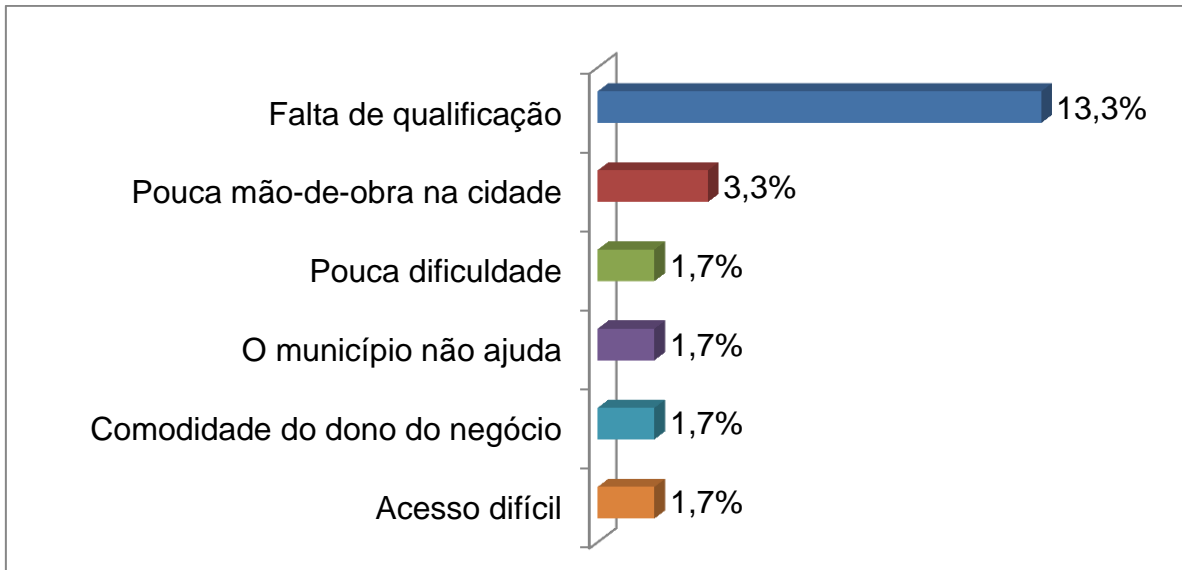


Gráfico 47 – Dificuldades com a mão de obra

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

### 7.3. Dificuldades com fornecedores

Tabela 89 – Dificuldades com fornecedores

Dificuldades com Fornecedores	Freq	%
Tem dificuldades, mas não citou qual	11	18,3%
Não fazem a rota	1	1,7%
Os produtos não chegam	1	1,7%
Faltam fornecedores	1	1,7%
A cidade fica longe de tudo	1	1,7%
São inconstantes, aparecem e depois somem	1	1,7%
Não sabe	2	3,3%
Não tem dificuldades	42	70,0%
<b>Base</b>	<b>60</b>	<b>*</b>

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota<sup>1</sup>: Dados trabalhados pelo autor.

Nota<sup>2</sup>: A soma dos percentuais ultrapassa 100% devido à possibilidade de resposta múltipla

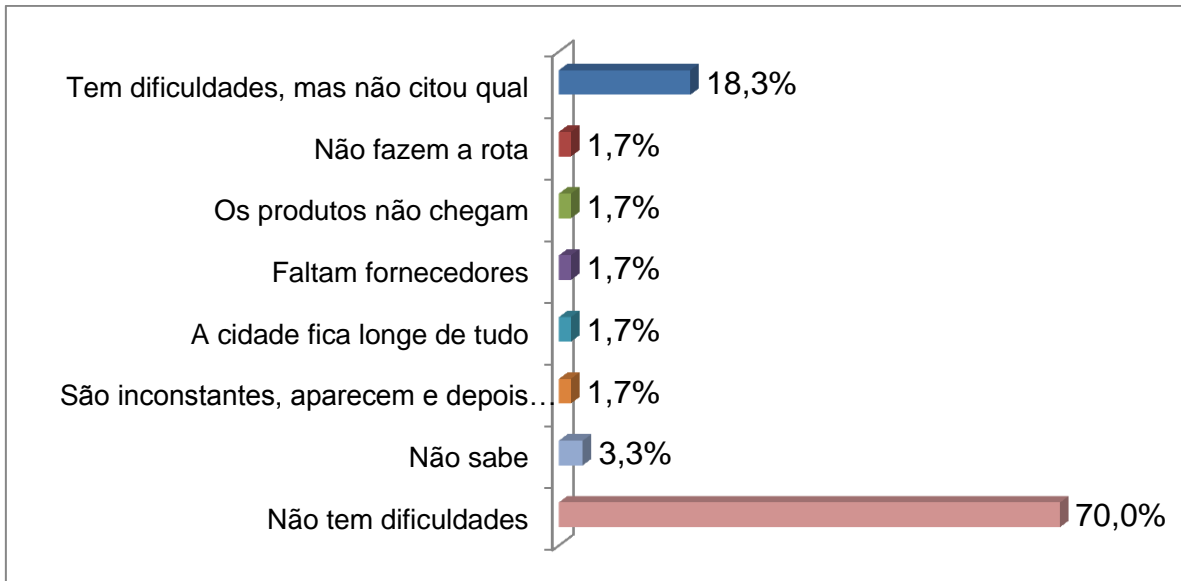


Gráfico 48 – Dificuldade com fornecedores

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

#### 7.4. Dificuldades com crédito

Tabela 90 – Dificuldades com crédito

Dificuldades com crédito	Freq	%
Não usa créditos	9	15,0%
Tem dificuldades mas não citou	7	11,7%
Falta de informações sobre linhas de créditos	2	3,3%
Não sabe informar	1	1,7%
Não tem dificuldades	41	68,3%
<b>Base</b>	<b>60</b>	<b>*</b>

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota<sup>1</sup>: Dados trabalhados pelo autor.

Nota<sup>2</sup>: A soma dos percentuais ultrapassa 100% devido à possibilidade de resposta múltipla

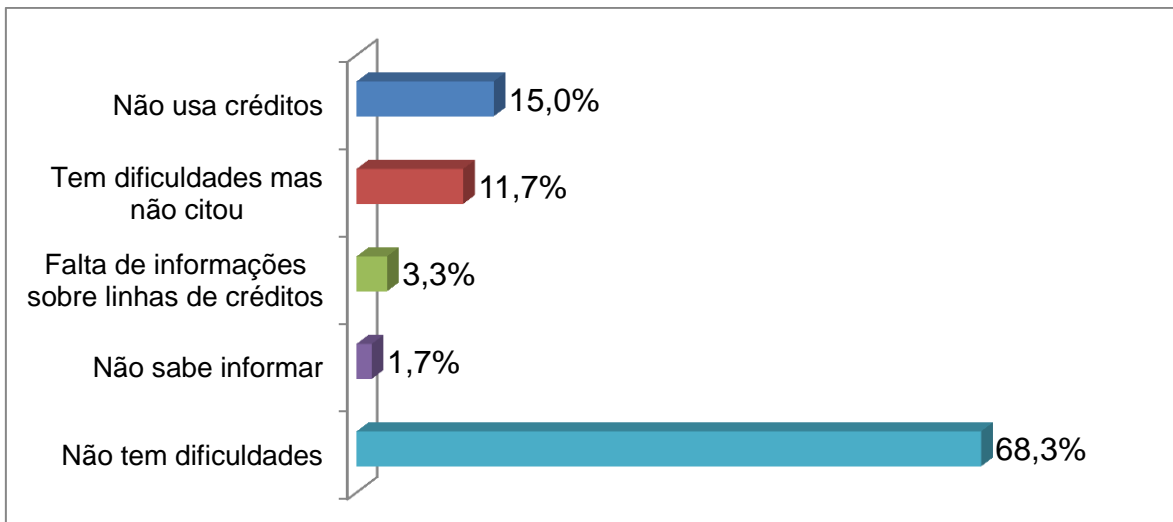


Gráfico 49 – Dificuldades com crédito

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

## 7.5. Dificuldades com comunicação

Tabela 91 – Dificuldade de comunicação

Dificuldade com comunicação	Freq	%
Não tem dificuldade	36	60,0%
Tem dificuldade mas não citou	13	21,7%
Falta de telefone	2	3,3%
Qualidade de sinal de telefonia ruim	5	8,3%
Qualidade da internet ruim	5	8,3%
Falta de sinalização	1	1,7%
<b>Base</b>	<b>60</b>	<b>*</b>

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota<sup>1</sup>: Dados trabalhados pelo autor.

Nota<sup>2</sup>: A soma dos percentuais ultrapassa 100% devido à possibilidade de resposta múltipla



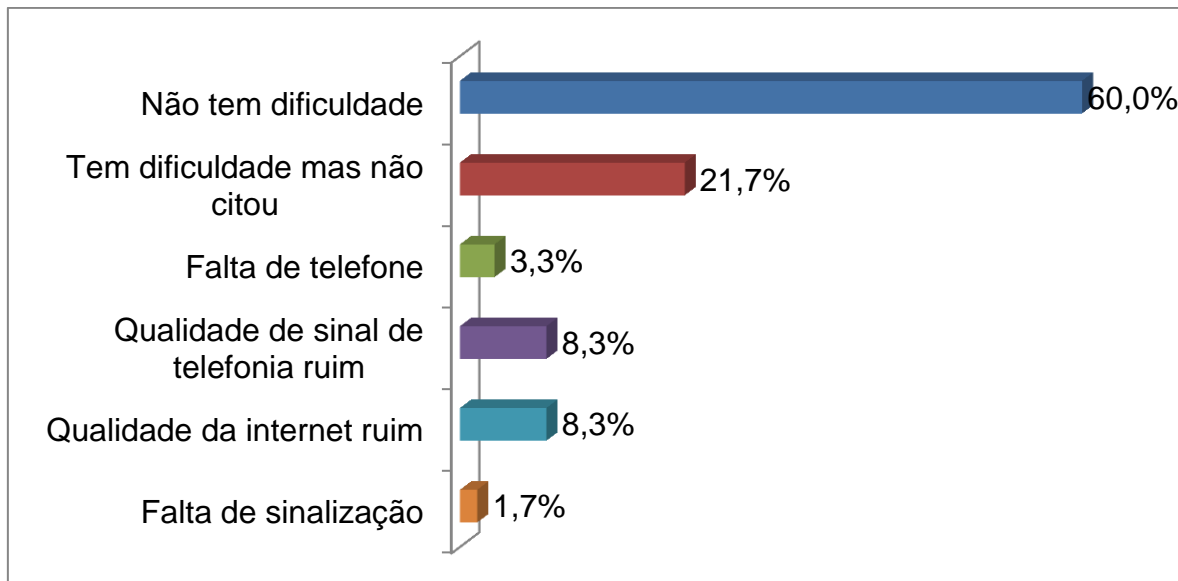


Gráfico 50 – Dificuldades de comunicação telefônica e/ou internet

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

## 7.6. Nível de comunicação com outros segmentos

Tabela 92 – Nível de comunicação com outros segmentos

Nível de comunicação com outros segmentos	Freq	%
Qualidade de sinal de telefonia ruim	5	8,3%
Qualidade da internet ruim	5	8,3%
Falta de telefone	2	3,3%
Falta de sinalização	1	1,7%
Tem dificuldade mas não citou	13	21,7%
Não tem dificuldade	36	60,0%
<b>Base</b>	<b>60</b>	<b>*</b>

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota<sup>1</sup>: Dados trabalhados pelo autor.

Nota<sup>2</sup>: A soma dos percentuais ultrapassa 100% devido à possibilidade de resposta múltipla

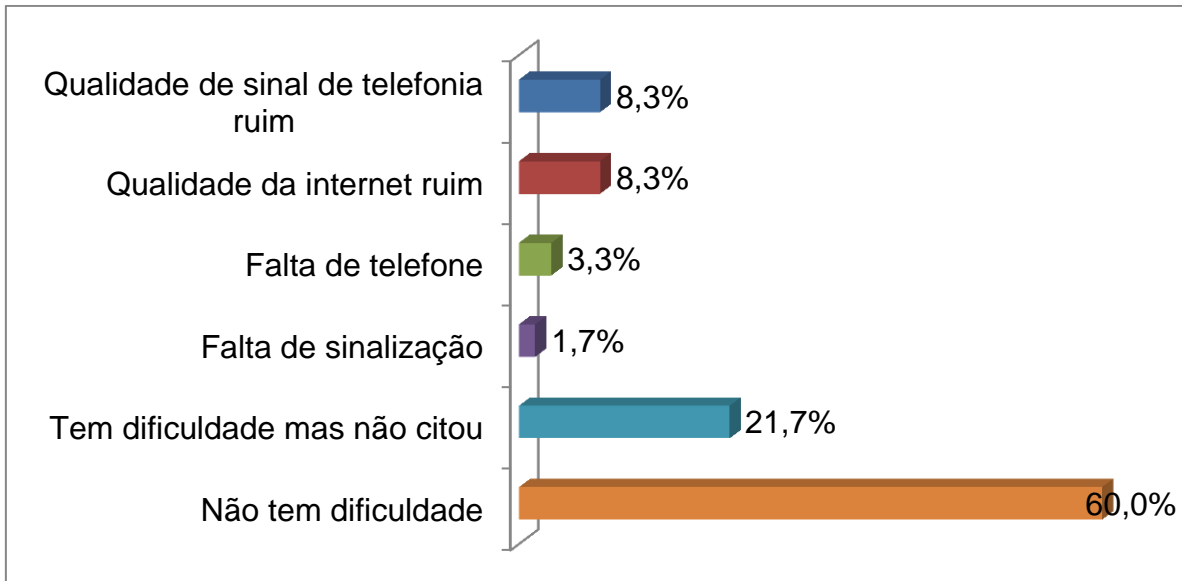


Gráfico 51 – Nível de comunicação com outros segmentos

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

## 7.7. Dificuldades com estrutura

Tabela 93 – Dificuldade com estrutura pública

Dificuldade com estrutura	Freq	%
Falta de sinalização	19	31,7%
Falta de informações turísticas	8	13,3%
Buraco nas estradas	6	10,0%
Tem dificuldade, mas não citou	4	6,7%
Falta de pavimentação	1	1,7%
Não tem dificuldade	35	58,3%
<b>Base</b>	<b>60</b>	<b>*</b>

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota<sup>1</sup>: Dados trabalhados pelo autor.

Nota<sup>2</sup>: A soma dos percentuais ultrapassa 100% devido à possibilidade de resposta múltipla

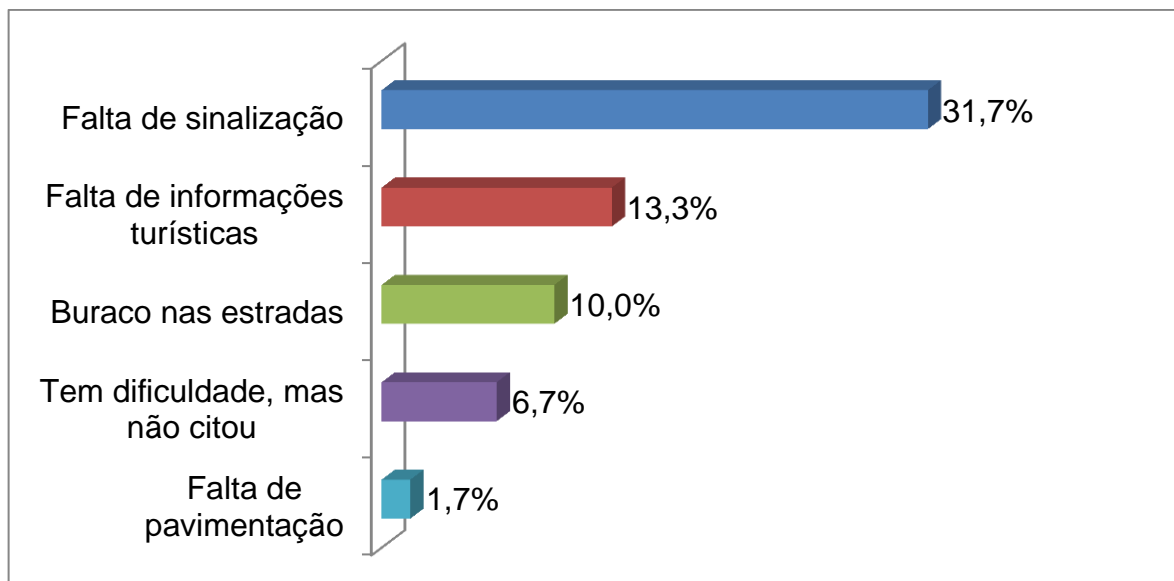


Gráfico 52 – Dificuldades com estrutura pública

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

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

Tabela 94 – Opiniões/sugestões sobre o bairro em que se localiza o estabelecimento

Opiniões/sugestões sobre o bairro em que se localiza o estabelecimento	Freq	%
Falta de sinalização	15	25,0%
O bairro é bom	14	23,3%
Falta de informações turísticas	11	18,3%
Falta de segurança	7	11,7%
Falta de iluminação	6	10,0%
Falta de torre de segurança	1	1,7%
Estradas com buracos	1	1,7%
Falta de pavimentação	1	1,7%
Não tem atrativos	1	1,7%
Não tem sugestão	24	40,0%
<b>Base</b>	<b>60</b>	<b>*</b>

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota<sup>1</sup>: Dados trabalhados pelo autor.

Nota<sup>2</sup>: A soma dos percentuais ultrapassa 100% devido à possibilidade de resposta múltipla

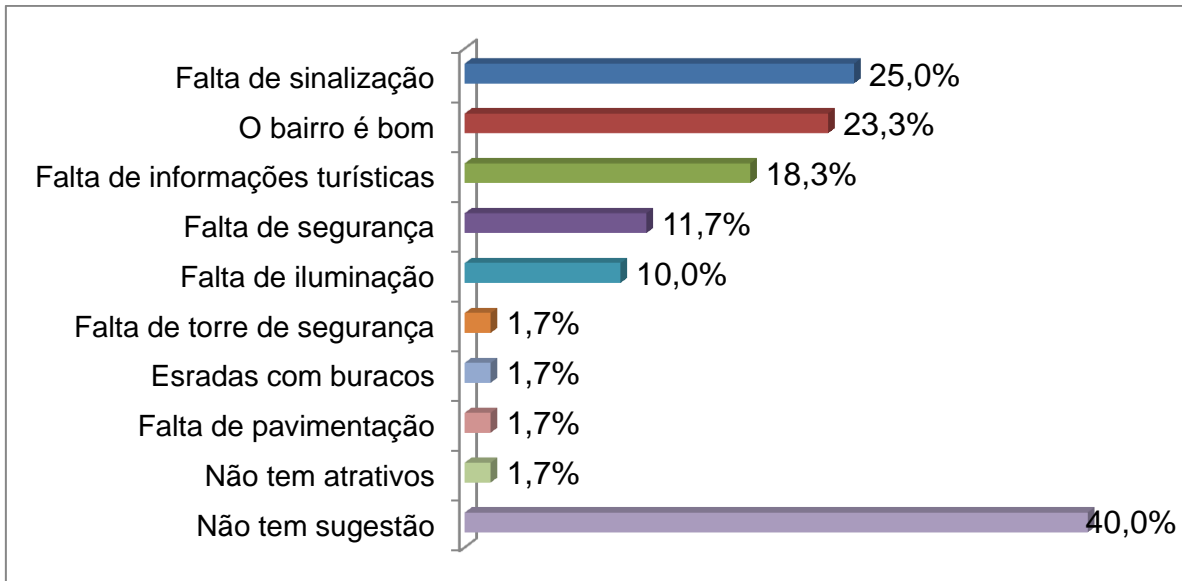


Gráfico 53 – Opiniões/sugestões sobre o bairro em que se localiza o estabelecimento

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

## 7.9. Opiniões/sugestões sobre a gestão municipal de turismo

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

Opiniões/sugestões sobre a gestão municipal de turismo	Freq	%
Tornar a cidade mais atrativa	6	10,0%
Melhorar a sinalização dos pontos turísticos	6	10,0%
Precisa divulgar mais a região	5	8,3%
Ter centro de informações turísticas	5	8,3%
Promover eventos na cidade	4	6,7%
Oferecer curso de capacitação hoteleira	4	6,7%
Não fazem nada	4	6,7%
Péssima gestão	3	5,0%
A gestão é boa	2	3,3%
Fazer rotas turísticas do café	2	3,3%
Falta investimento em turismo	2	3,3%
Precisa melhorar	1	1,7%
Está iniciando a gestão agora	1	1,7%
Precisa melhorar o turismo na região	1	1,7%
Melhorar a pavimentação	1	1,7%
Os serviços prestados são ruins	1	1,7%
Mehorar a comunicação	1	1,7%
Não tem sugestões	28	46,7%
<b>Base</b>	<b>60</b>	<b>*</b>

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota<sup>1</sup>: Dados trabalhados pelo autor.

Nota<sup>2</sup>: A soma dos percentuais ultrapassa 100% devido à possibilidade de resposta múltipla

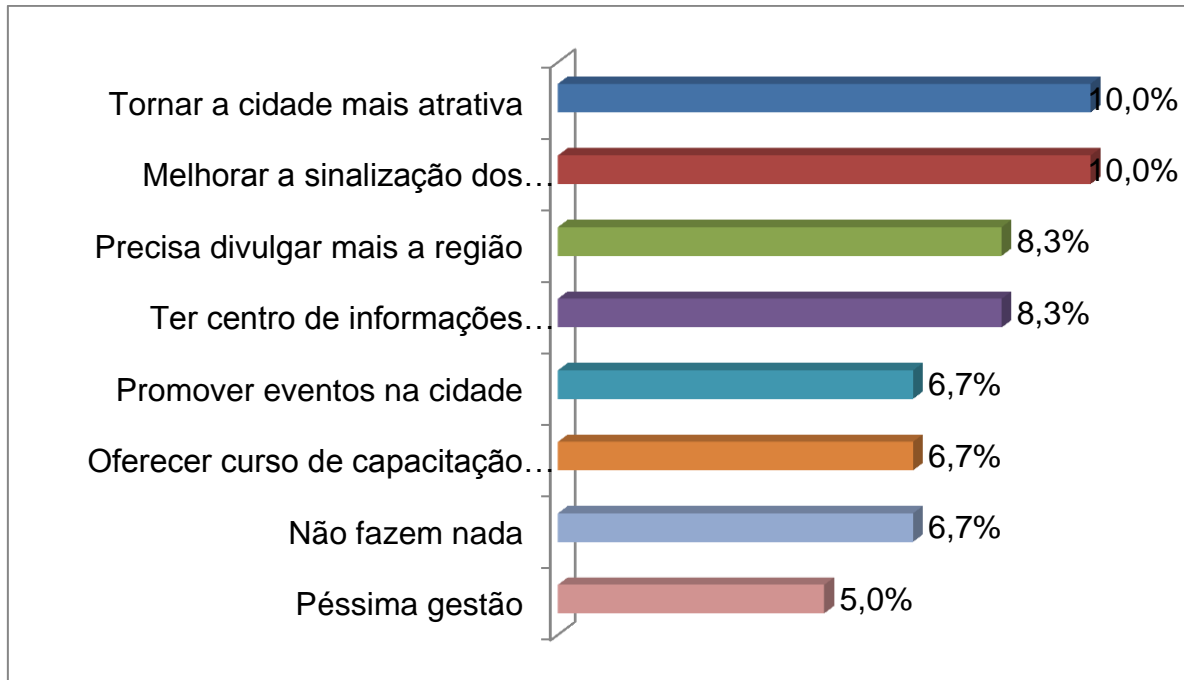


Gráfico 54 – Opiniões/sugestões sobre a gestão municipal de turismo

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

## 7.10. Opiniões/sugestões sobre a gestão estadual de turismo

Tabela 96 – Opiniões/sugestões sobre a gestão estadual de turismo

Opiniões/sugestões sobre a gestão estadual de turismo	Freq	%
Melhorar a sinalização	8	13,3%
Oferecer capacitação profissional	6	10,0%
Dar melhores informações	6	10,0%
Criar um calendário de eventos para as cidades	5	8,3%
Desenvolver o turismo de café	5	8,3%
Falta de informação aos turistas	4	6,7%
Boa gestão	3	5,0%
Pésima gestão	2	3,3%
Não ajudam	2	3,3%
Fomentar o turismo	1	1,7%
Divulgar a cidade e os pontos turísticos	1	1,7%
Olhar mais para a região	1	1,7%
Oferecer financiamento	1	1,7%
Não tem sugestões	31	51,7%
<b>Base</b>	<b>60</b>	<b>*</b>

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota<sup>1</sup>: Dados trabalhados pelo autor.

Nota<sup>2</sup>: A soma dos percentuais ultrapassa 100% devido à possibilidade de resposta múltipla

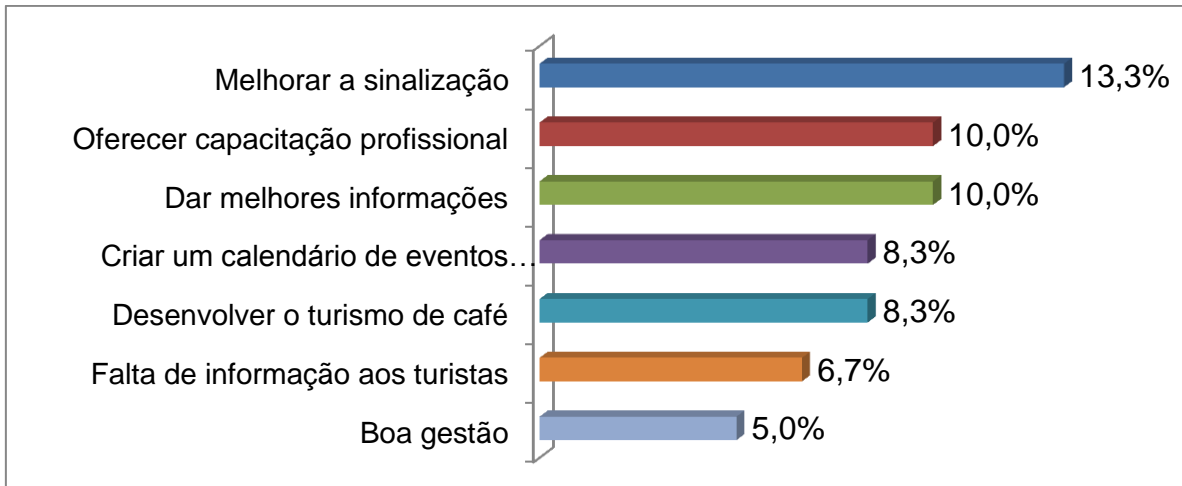


Gráfico 55 – Opiniões/sugestões sobre a gestão estadual de turismo

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