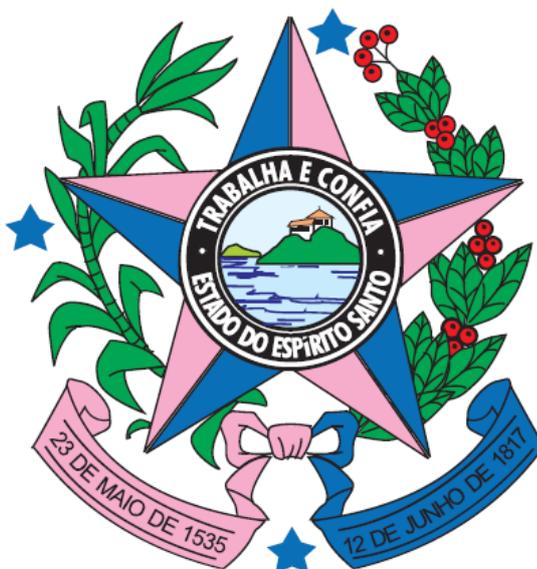


MK PESQUISA E PLANEJAMENTO LTDA
À SERVIÇO DA
SECRETARIA DE TURISMO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO



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

CENSO HOTELEIRO NO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO:

Região Turística dos Vales e do Café

Belo Horizonte

Fevereiro 2017

MK Pesquisa

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

MK PESQUISA E PLANEJAMENTO LTDA

CENSO HOTELEIRO NO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO:

Região Turística dos Vales e do Café

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

RESUMO

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

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

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Estabelecimentos abertos e fechados por município.....	17
Gráfico 2 – Quantitativo de unidades habitacionais somadas em todos os municípios da Região Turística dos Vales e do Café	18
Gráfico 3 – Quantitativo de unidades habitacionais por município	19
Gráfico 4 – Quantitativo de leitos simples total somadas por unidade habitacional ..	20
Gráfico 5 – Quantitativo de leitos duplos total, somadas por unidade habitacional...	21
Gráfico 6 – Ano de início da operação dos hotéis da Região Turística dos Vales e do Café.....	22
Gráfico 7 – Tipos de estabelecimentos da Região Turística dos Vales e do Café	24
Gráfico 8 – Porte das empresas da Região Turística dos Vales e do Café.....	25
Gráfico 9 – Natureza jurídica dos estabelecimentos da Região Turística dos Vales e do Café.....	27
Gráfico 10 – Forma de organização das empresas da Região Turística dos Vales e do Café.....	28
Gráfico 11 – Quantitativo de proprietários que são gerentes das suas próprias empresas localizadas na Região Turística dos Vales e do Café.....	30
Gráfico 12 – Quantitativo de empresas cadastradas no Cadastur pertencentes à Região Turística dos Vales e do Café	31
Gráfico 13 – Motivos pelos quais as empresas não são cadastradas no Cadastur ..	32
Gráfico 14 – Quantitativo de empresas associadas a uma entidade representativa .	33
Gráfico 15 – Demonstrativo de quais entidades representativas os meios de hospedagem são associados.....	35
Gráfico 16 – Motivos pelos quais as empresas não são associadas às entidades representativas.....	35
Gráfico 17 – Quantidade de funcionários das empresas na Região Turística dos Vales e do Café.....	36
Gráfico 18 – Classificação dos estabelecimentos da Região Turística dos Vales e do Café.....	38
Gráfico 19 – Formas de pagamento dos estabelecimentos da Região Turística dos Vales e do Café.....	39
Gráfico 20 – Quantitativo de meios de hospedagem que possuem auditório	40
Gráfico 21 – Quantitativo de meio de hospedagem que possuem sala de reunião...	41

Gráfico 22 – Quantitativo de quantos meios de hospedagem possui estacionamento	43
Gráfico 23 – Tipos de áreas de lazer ofertadas pelos estabelecimentos	44
Gráfico 24 – Formas de conexão à internet oferecida pelos meios de hospedagem	45
Gráfico 25 – Serviços de alimentação oferecidos pelos estabelecimentos da Região Turística dos Vales e do Café	47
Gráfico 26 – Translado oferecido pelos estabelecimentos hoteleiros da Região Turística dos Vales e do Café	48
Gráfico 27 – Estabelecimentos com atendimento em língua estrangeira da Região Turística dos Vales e do Café	49
Gráfico 28 – Especialização em algum segmento turístico na Região Turística dos Vales e do Café	50
Gráfico 29 – Canal de vendas utilizado pelos meios de hospedagem	52
Gráfico 30 – Quantitativo de estabelecimentos que possuem site próprio	53
Gráfico 31 – Sites citados que os hoteleiros utilizam como canal de vendas.....	54
Gráfico 32 – Redes sociais utilizadas para divulgação do estabelecimento	55
Gráfico 33 – Estabelecimentos que possuem parceria com operadoras de turismo e/ou agências de viagem	56
Gráfico 34 – Tipos de meios de divulgação utilizados pelos meios de hospedagem	57
Gráfico 35 – Meios de hospedagem que participam de feiras e eventos do setor	58
Gráfico 36 – Política de promoções utilizada pelos meios de hospedagem da Região Turística dos Vales e do Café	60
Gráfico 37 – Grau de movimentos de clientes nos meios de hospedagem durante o ano	62
Gráfico 38 – Sistema de controle de hóspedes nos estabelecimentos da Região Turística dos Vales e do Café	63
Gráfico 39 – Cadastro do perfil dos hóspedes nos meios de hospedagem da Região Turística dos Vales e do Café	64
Gráfico 40 – Ficha nacional de registro de hóspedes repassados para o sistema da empresa	65
Gráfico 41 – Gera-se boletim de ocupação hoteleira	66
Gráfico 42 – Utiliza-se o Sistema Nacional de Registro de Hóspedes (SNRH) do Minis. do Turismo	67

Gráfico 43 – Motivo para não utilização do SNRH	68
Gráfico 44 – Possui interesse em participar do sistema estadual de estatísticas do turismo	69
Gráfico 45 – Motivos pelos quais não deseja participar do sistema estadual de estatística do turismo	70
Gráfico 46 – Dificuldades na gestão da empresa.....	71
Gráfico 47 – Dificuldades com a mão de obra.....	72
Gráfico 48 – Dificuldade com fornecedores	73
Gráfico 49 – Dificuldades com crédito.....	74
Gráfico 50 – Dificuldades de comunicação telefônica e/ou internet	74
Gráfico 51 – Nível de comunicação com outros segmentos	75
Gráfico 52 – Dificuldades com estrutura pública	76
Gráfico 53 – Opiniões/sugestões sobre o bairro em que se localiza o estabelecimento	77
Gráfico 54 – Opiniões/sugestões sobre a gestão municipal de turismo	78
Gráfico 55 – Opiniões/sugestões sobre a gestão estadual de turismo.....	79

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Estabelecimentos abertos e fechados por município	16
Tabela 2 – Quantitativo e tipos de unidades habitacionais por município	18
Tabela 3 – Quantitativo e tipos de unidades habitacionais adaptadas por município	19
Tabela 4 – Quantitativo de leitos simples total e por unidades habitacionais.....	20
Tabela 5 – Quantitativo de leitos duplos total e por unidades habitacionais	21
Tabela 6 – Ano de início da operação dos hotéis da Região Turística dos Vales e do Café.....	22
Tabela 7 – Ano de início da operação dos hotéis por município	23
Tabela 8 – Tipos de estabelecimentos da Região Turística dos Vales e do Café.....	23
Tabela 9 – Tipos de estabelecimentos por município	24
Tabela 10 – Porte das empresas da Região Turística dos Vales e do Café	25
Tabela 11 – Porte das empresas por município	26
Tabela 12 – Natureza jurídica dos estabelecimentos da Região Turística dos Vales e do Café.....	26
Tabela 13 – Natureza jurídica dos estabelecimentos por município	27
Tabela 14 – Forma de organização das empresas da Região Turística dos Vales e do Café.....	28
Tabela 15 – Forma de organização das empresas por município.....	29
Tabela 16 – Quantitativo de proprietários que são gerentes de suas próprias empresas localizadas na Região Turística dos Vales e do Café	29
Tabela 17 – Quantitativo de proprietários que são gerentes da sua própria empresa, por município.....	30
Tabela 18 – Quantitativo de empresas cadastradas no Cadastur pertencentes à Região Turística dos Vales e do Café	31
Tabela 19 – Quantitativo de empresas cadastradas no cadastur por município	32
Tabela 20 – Motivos pelos quais as empresas não são cadastradas no Cadastur ...	32
Tabela 21 – Motivos pelos quais as empresas são não cadastradas no Cadastur por município.....	33
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 dos Vales e do Café	36
Tabela 27 – Quantidade de funcionários das empresas por município	37
Tabela 28 – Classificação dos estabelecimentos da Região Turística dos Vales e do Café.....	37
Tabela 29 – Classificação dos estabelecimentos por município	38
Tabela 30 – Formas de pagamento dos estabelecimentos da Região Turística dos Vales e do Café.....	39
Tabela 31 – Formas de pagamento dos estabelecimentos por município	39
Tabela 32 – Quantitativo de meios de hospedagem que possuem auditório	40
Tabela 33 – Quantitativo de meios de hospedagem que possuem auditório, por município.....	40
Tabela 34 – Descrição dos auditórios	41
Tabela 35 – Quantitativo de meios de hospedagem que possuem sala de reunião .	41
Tabela 36 – Quantitativo de meios de hospedagem que possuem sala de reunião, por município.....	42
Tabela 37 – Descrição das salas de reunião	42
Tabela 38 – Quantitativo de quantos meios de hospedagem possui estacionamento	42
Tabela 39 – Média de vagas nos estacionamentos dos meios de hospedagem.....	43
Tabela 40 – Quantitativo de quantos meios de hospedagem possui estacionamento, por município.....	43
Tabela 41 – Quantidade de vagas de estacionamento ofertadas pelos meios de hospedagem, por município	43
Tabela 42 – Tipos de áreas de lazer ofertadas pelos estabelecimentos	44
Tabela 43 – Tipos de áreas de lazer ofertadas pelos estabelecimentos, por município	45
Tabela 44 – Formas de conexão à internet oferecida pelos meios de hospedagem.	45

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

Tabela 65 – Meios de divulgação utilizados pelos meios de hospedagem	57
Tabela 66 – Meios de divulgação utilizados pelos meios de hospedagem, por município.....	58
Tabela 67 – Meios de hospedagem que participam de feiras e eventos do setor.....	58
Tabela 68 – Meios de hospedagem que participam de feiras e eventos do setor, por município.....	59
Tabela 69 – Política de promoções utilizada pelos meios de hospedagem da Região Turística dos Vales e do Café	59
Tabela 70 – Política de promoções utilizada pelos meios de hospedagem, por município.....	60
Tabela 71 – Movimentos de clientes nos meios de hospedagem em cada mês do ano	61
Tabela 72 – Grau de movimentos de clientes nos meios de hospedagem durante o ano	61
Tabela 73 – Sistema de controle de hóspedes nos estabelecimentos da Região Turística dos Vales e do Café	62
Tabela 74 – Sistema de controle de hóspedes nos estabelecimentos, por município	63
Tabela 75 – Cadastro do perfil dos hóspedes nos meios de hospedagem da Região Turística dos Vales e do Café	63
Tabela 76 – Cadastro do perfil dos hóspedes nos meios de hospedagem, por município.....	64
Tabela 77 – Ficha nacional de registro de hóspedes repassados para o sistema da empresa	64
Tabela 78 – Ficha nacional de registro de hóspedes repassados para o sistema da empresa, por município.....	65
Tabela 79 – Gera-se boletim de ocupação hoteleira.....	65
Tabela 80 – Gera-se boletim de ocupação hoteleira, por município	66
Tabela 81 – Utiliza-se o Sistema Nacional de Registro de Hóspedes (SNRH) do Ministério do Turismo	67
Tabela 82 – Utiliza-se o Sistema Nacional de Registro de Hóspedes (SNRH) do Minis. do Turismo, por município.....	67
Tabela 83 – Motivo para não utilização do SNRH.....	68

Tabela 84 – Possui interesse em participar do sistema estadual de estatísticas do turismo	69
Tabela 85 – Possui interesse em participar do sistema estadual de estatísticas do turismo, por município	69
Tabela 86 – Motivos pelos quais não deseja participar do sistema estadual de estatística do turismo	70
Tabela 87 – Dificuldades na gestão da empresa	71
Tabela 88 – Dificuldades com a mão de obra	71
Tabela 89 – Dificuldades com fornecedores	72
Tabela 90 – Dificuldades com crédito	73
Tabela 91 – Dificuldade de comunicação.....	74
Tabela 92 – Nível de comunicação com outros segmentos	75
Tabela 93 – Dificuldade com estrutura pública.....	75
Tabela 94 – Opiniões/sugestões sobre o bairro em que se localiza o estabelecimento	76
Tabela 95 – Opiniões/sugestões sobre a gestão municipal de turismo.....	77
Tabela 96 – Opiniões/sugestões sobre a gestão estadual de turismo	78

SUMÁRIO

NOTA METODOLÓGICA	15
1. QUANTITATIVO DOS MEIOS DE HOSPEDAGEM	16
2. OFERTA HOTELEIRA.....	17
2.1. Unidades habitacionais	17
2.2. Unidades habitacionais adaptadas	19
2.3. Leitos.....	20
2.3.1. Leitos simples (solteiro)	20
2.3.2. Leitos duplos (casal).....	21
3. PERFIL DOS ESTABELECIMENTOS	22
3.1. Início de operação.....	22
3.2. Tipo do estabelecimento	23
3.3. Porte da empresa.....	25
3.4. Natureza jurídica	26
3.5. Forma de Organização.....	28
3.6. Gerência.....	29
3.7. Cadastur.....	30
3.8. Entidade representativa	33
3.9. Funcionários.....	36
4. ESTRUTURA E SERVIÇOS	37
4.1. Classificação dos estabelecimentos.....	37
4.2. Formas de pagamento	38
4.3. Infraestrutura	40
4.3.1. Auditório	40
4.3.2. Sala de reuniões.....	41
4.3.3. Estacionamento	42
4.3.4. Área de lazer	44

4.3.5. Acesso à Internet.....	45
4.4. Serviços de Alimentação.....	46
4.5. Translado.....	47
4.6. Atendimento em língua estrangeira.....	48
4.7. Segmento turístico.....	50
5. CANAIS DE COMUNICAÇÃO E VENDAS.....	51
5.1. Canal de vendas.....	51
5.2. Site.....	52
5.2.1. Site próprio.....	52
5.2.2. Site especializado.....	53
5.3. Rede Social.....	54
5.4. Operadoras de turismo/ agências de viagem.....	55
5.5. Meios de comunicação.....	57
5.6. Feiras e eventos.....	58
5.7. Política de Promoções.....	59
5.8. Movimento.....	60
6. INDICADORES DO SETOR.....	62
6.1. Sistema de controle de hóspede.....	62
6.2. Sistema Nacional de Registro de Hóspedes (Minis. do Turismo).....	66
6.3. Sistema estadual de estatísticas do turismo.....	68
7. DEMANDAS, SUGESTÕES, RECLAMAÇÕES E OPINIÕES.....	70
7.1. Dificuldades na gestão da empresa.....	71
7.2. Dificuldades com a mão de obra.....	71
7.3. Dificuldades com fornecedores.....	72
7.4. Dificuldades com crédito.....	73
7.5. Dificuldades com comunicação.....	74
7.6. Nível de comunicação com outros segmentos.....	75

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

NOTA METODOLÓGICA

➤ **Objetivos:**

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

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

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

➤ **Região pesquisada:** Nesta etapa fizeram parte do censo hoteleiro os seguintes municípios pertencentes à Região Turística dos Vales e do Café:

Municípios

- Atílio Vivácqua
- Cachoeiro de Itapemirim
- Mimoso do Sul
- Muqui

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

1. QUANTITATIVO DOS MEIOS DE HOSPEDAGEM

Considera-se meio de hospedagem "os empreendimentos ou estabelecimentos, independentemente de sua forma de constituição, destinados a prestar serviços de alojamento temporário, ofertados em unidades de frequência individual e de uso exclusivo do hóspede, bem como outros serviços necessários aos usuários, denominado de serviços de hospedagem, mediante adoção de instrumento contratual, tácito ou expresso, e cobrança de diária".

Foram levantados 55 estabelecimentos durante a realização do censo hoteleiro nos municípios desta região, destes, 19 encontram-se fechados (sem funcionamento), representando 34,5% do total.

Dentre os 36 meios de hospedagem em funcionamento, 8 se recusaram a participar e responder as perguntas do censo, sendo 1 recusa no município de Atílio Vivácqua, 6 recusas no município de Cachoeiro de Itapemirim e 1 entrevista em Mimoso do Sul.

Cabe ressaltar que, dos 55 meios de hospedagem encontrados, 5 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

ESTABELECIMENTOS POR MUNICÍPIO	Freq.	Situação		
		Aberto	Só abre na temporada	Fechado
		Freq.	Freq.	Freq.
ATÍLIO VIVÁCQUA	3	3	0	0
CACHOEIRO DE ITAPEMIRIM	39	23	0	16
MIMOSO DO SUL	6	5	0	1
MUQUI	7	5	0	2
Base	55	36	0	19

Fonte: Censo hoteleiro 2017

Nota: Dados trabalhados pelo autor

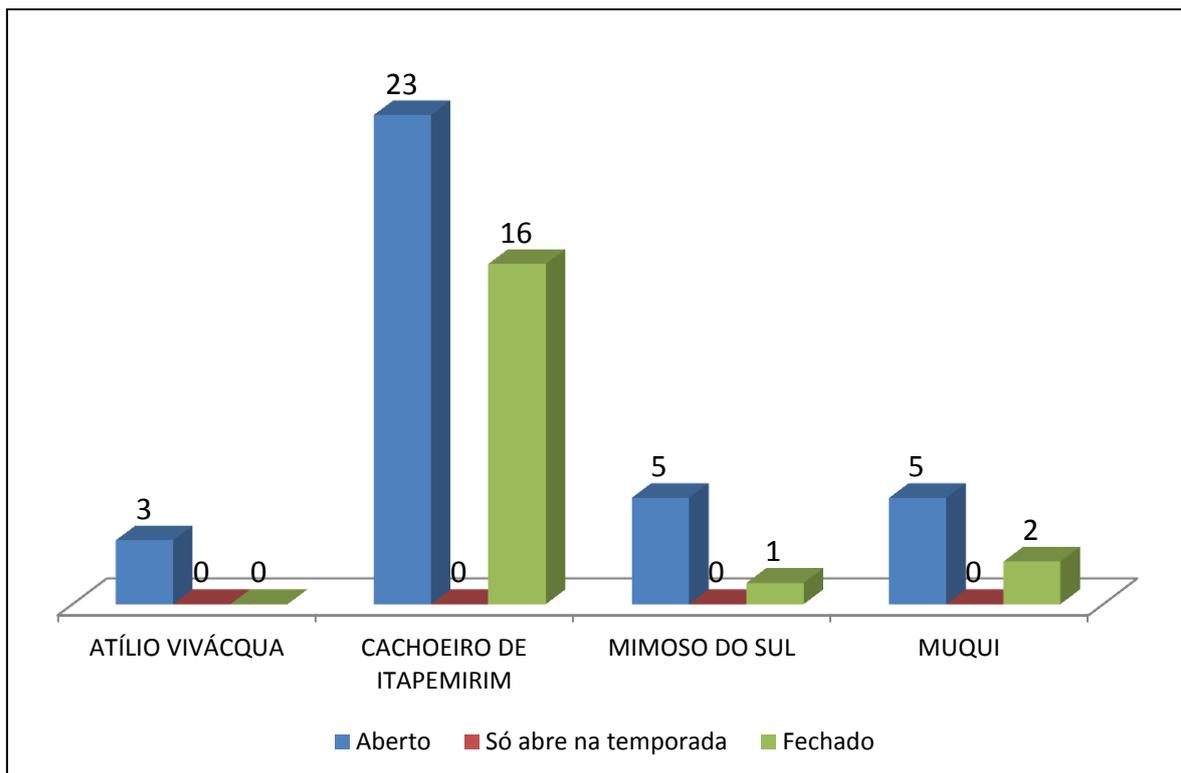


Gráfico 1 – Estabelecimentos abertos e fechados por município

Fonte: Censo hoteleiro 2017

Nota: Dados trabalhados pelo autor

2. OFERTA HOTELEIRA

2.1. Unidades habitacionais

De acordo com o conceito apresentado, foram mapeadas 592 unidades habitacionais nas regiões pesquisadas. Destas 592 unidades habitacionais, 57,9% são suítes (unidade habitacional constituída de sala de estar, quarto com local apropriado para guarda de roupas e objetos pessoais, servida por banheiro privativo) e 31,6% são apartamentos (unidade habitacional constituída, no mínimo, de quarto com local apropriado para guarda de roupas e objetos pessoais, servida por banheiro privativo).

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

Tabela 2 – Quantitativo e tipos de unidades habitacionais por município

QUANTITATIVO DE UNIDADES HABITACIONAIS	Total	UNIDADES HABITACIONAIS			
		Suítes	Apartamentos	Quartos	Chalés
	Soma	Soma	Soma	Soma	Soma
ATÍLIO VIVÁCQUA	43	29	14	0	0
CACHOEIRO DE ITAPEMIRIM	446	247	158	41	0
MIMOSO DO SUL	56	33	7	16	0
MUQUI	47	34	8	4	1
Base	592	343	187	61	1

Fonte: Censo hoteleiro 2017

Nota: Dados trabalhados pelo autor

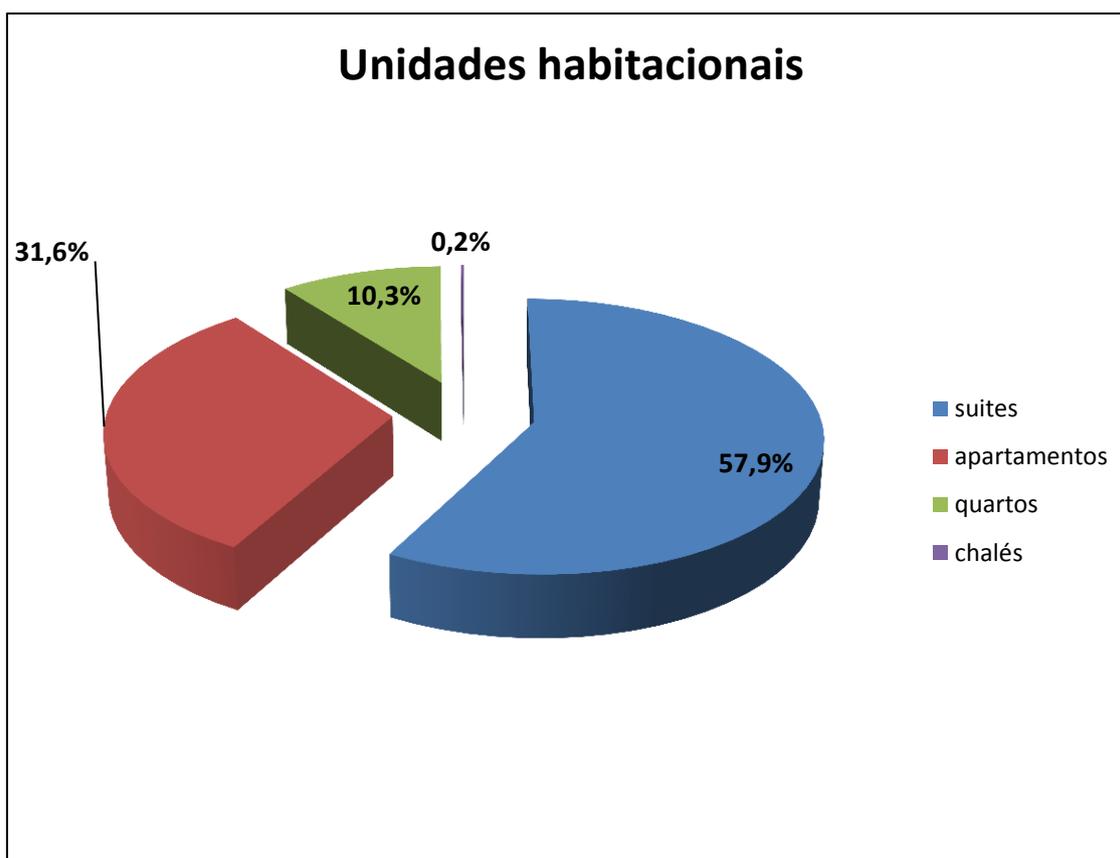


Gráfico 2 – Quantitativo de unidades habitacionais somadas em todos os municípios da Região Turística dos Vales e do Café

Fonte: Censo hoteleiro 2017

Nota: Dados trabalhados pelo autor

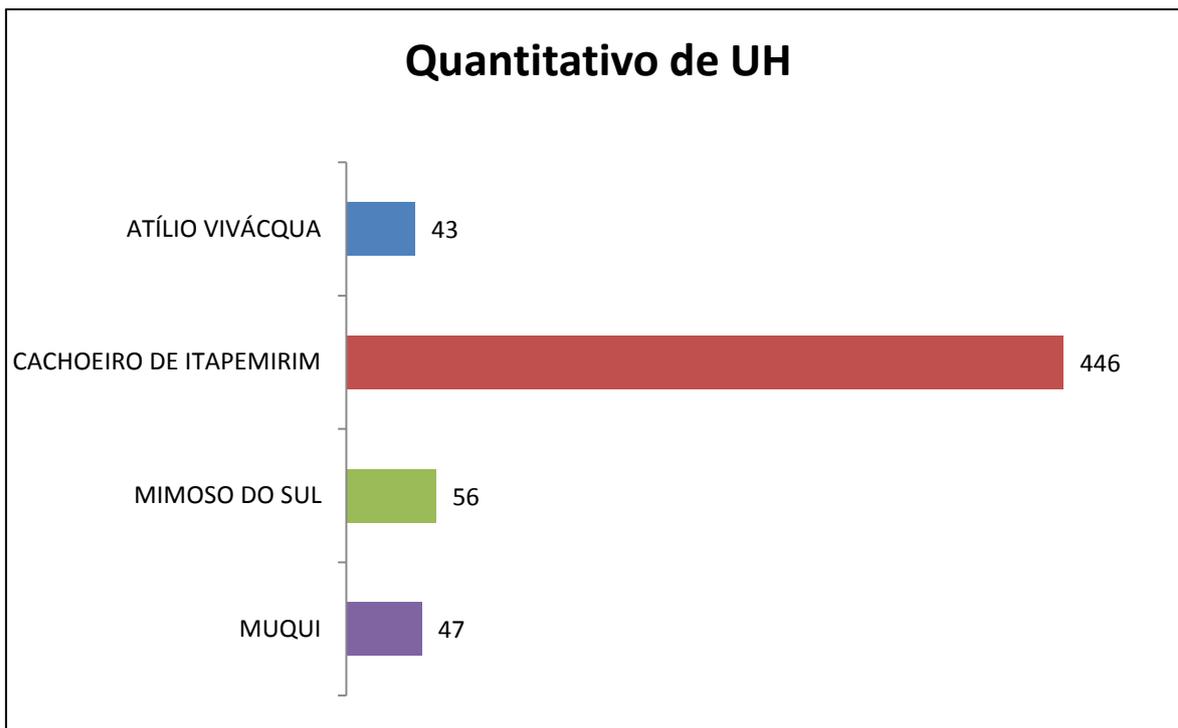


Gráfico 3 – Quantitativo de unidades habitacionais por município

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

2.2. Unidades habitacionais adaptadas

Quanto às unidades habitacionais adaptadas, o quantitativo é bem menor: 39 no total.

Cachoeiro de Itapemirim também é o município que oferece um maior número de U.H. (unidades habitacionais) adaptadas.

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

QUANTITATIVO DE UNIDADES HABITACIONAIS ADAPTADAS	Total	UNIDADES HABITACIONAIS			
		Suítes	Apartamentos	Quartos	Chalés
	Soma	Soma	Soma	Soma	Soma
ATÍLIO VIVÁCQUA	3	2	1	0	0
CACHOEIRO DE ITAPEMIRIM	35	34	1	0	0
MIMOSO DO SUL	1	1	0	0	0
MUQUI	0	0	0	0	0
Base	39	37	2	0	0

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

2.3. Leitos

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

2.3.1. Leitos simples (solteiro)

Foi contabilizado um total de 452 leitos simples (solteiro) distribuídos nas 592 unidades habitacionais nesta região de abrangência do censo hoteleiro.

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

QUANTITATIVO DE LEITOS SIMPLES	Total	UNIDADES HABITACIONAIS			
		Suítes	Apartamentos	Quartos	Chalés
	Soma	Soma	Soma	Soma	Soma
ATÍLIO VIVÁCQUA	32	17	15	0	0
CACHOEIRO DE ITAPEMIRIM	370	176	161	33	0
MIMOSO DO SUL	32	12	4	16	0
MUQUI	18	14	2	1	1
Base	452	219	182	50	1

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

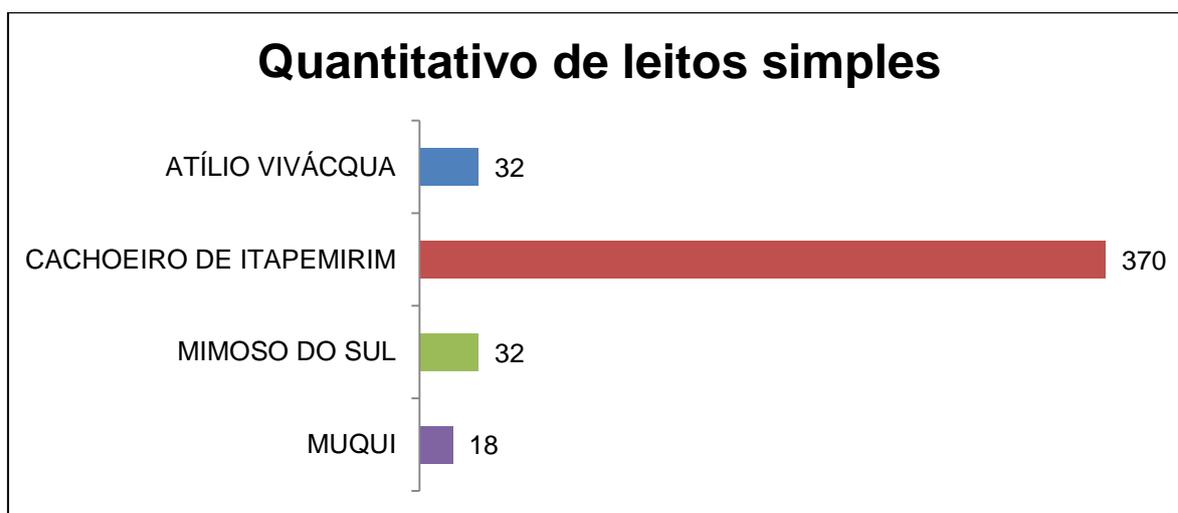


Gráfico 4 – Quantitativo de leitos simples total somadas por unidade habitacional

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 257 camas de casal distribuídas nas 592 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 514 leitos.

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

QUANTITATIVO DE LEITOS DUPLOS	Total	UNIDADES HABITACIONAIS			
		Suítes	Apartamentos	Quartos	Chalés
	Soma	Soma	Soma	Soma	Soma
ATÍLIO VIVÁCQUA	11	6	5	0	0
CACHOEIRO DE ITAPEMIRIM	197	153	32	12	0
MIMOSO DO SUL	25	20	2	3	0
MUQUI	24	20	2	1	1
Base	257	199	41	16	1

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

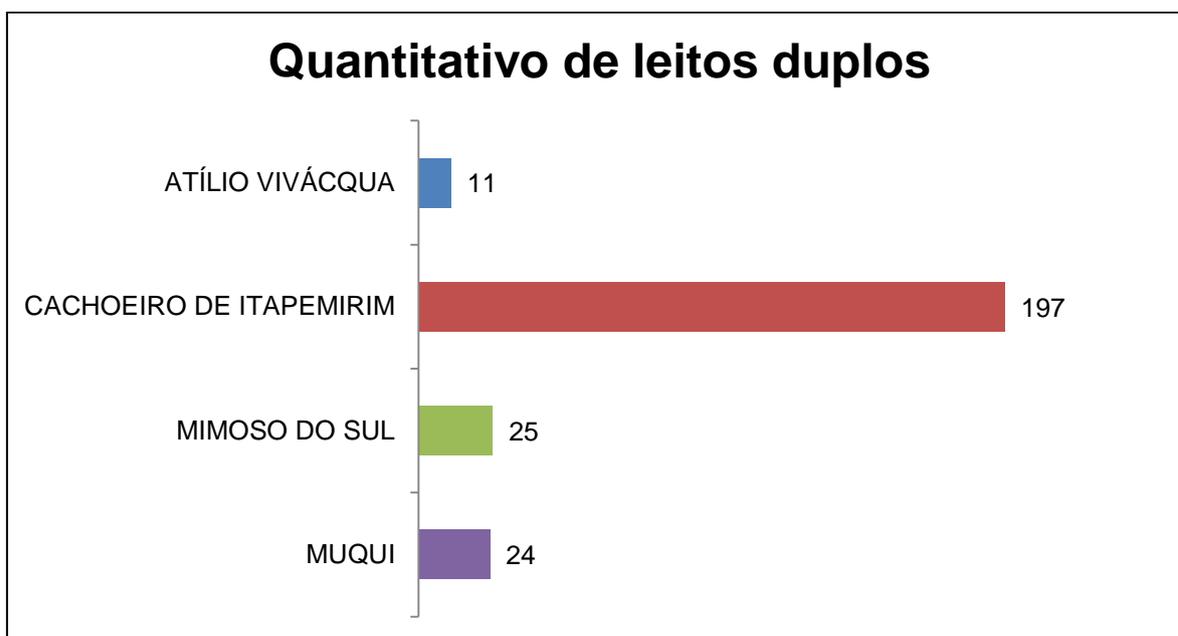


Gráfico 5 – Quantitativo de leitos duplos total, somadas por unidade habitacional

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

3. PERFIL DOS ESTABELECIMENTOS

3.1. Início de operação

Metade dos estabelecimentos 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 dos Vales e do Café.

Ano de Início de operação do estabelecimento	Freq.	%
Antes de 1980	2	7,1%
De 1980 a 1989	5	17,9%
De 1990 a 1999	7	25,0%
De 2000 a 2009	7	25,0%
De 2010 a 2017	7	25,0%
Base	28	100,0%

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

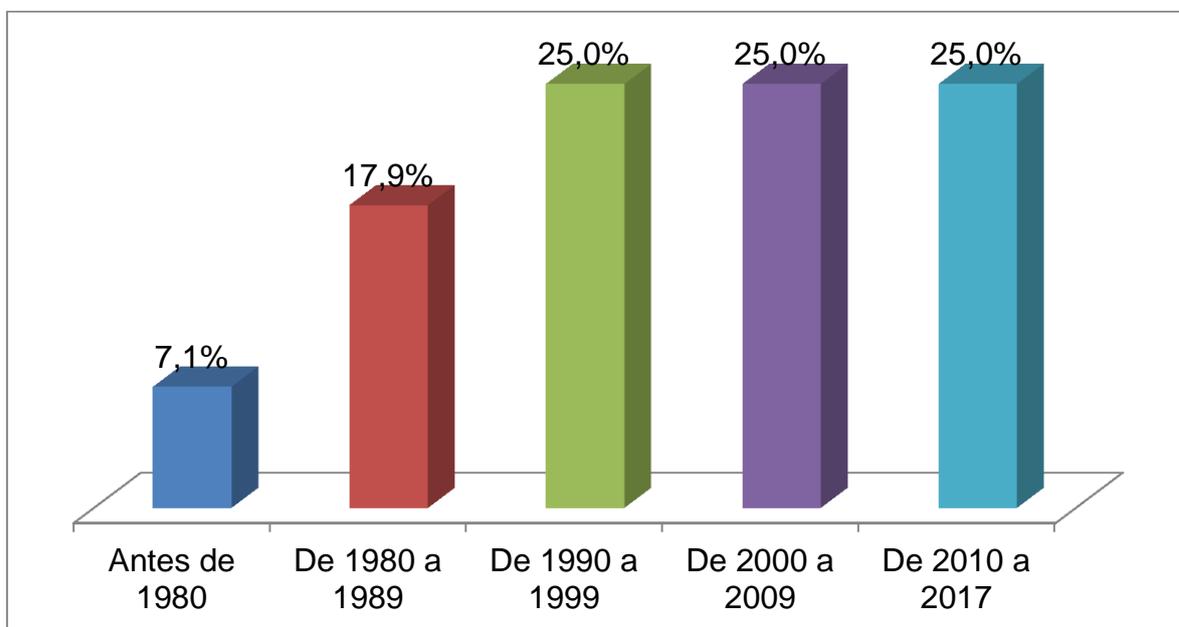


Gráfico 6 – Ano de início da operação dos hotéis da Região Turística dos Vales e do Café.

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			
	ATÍLIO VIVÁCQUA	CACHOEIRO DE ITAPEMIRIM	MIMOSO DO SUL	MUQUI
Antes de 1980	0,0%	5,9%	0,0%	20,0%
De 1980 a 1989	0,0%	17,6%	50,0%	0,0%
De 1990 a 1999	0,0%	35,3%	0,0%	20,0%
De 2000 a 2009	0,0%	29,4%	50,0%	0,0%
De 2010 a 2017	100,0%	11,8%	0,0%	60,0%
Base	2	17	4	5

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

3.2. Tipo do estabelecimento

Os hotéis são o tipo de estabelecimento hoteleiro mais encontrado na Região Turística dos Vales e do Café, representando 50% do total. As pousadas aparecem em segundo lugar com 32,1%.

Tabela 8 – Tipos de estabelecimentos da Região Turística dos Vales e do Café

Tipo de estabelecimento	Freq.	%
Hotel	14	50,0%
Pousada	9	32,1%
Pensão de hospedagem	2	7,1%
Cama e café	1	3,6%
Motel	1	3,6%
Casa para temporada	1	3,6%
Base	28	100,0%

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

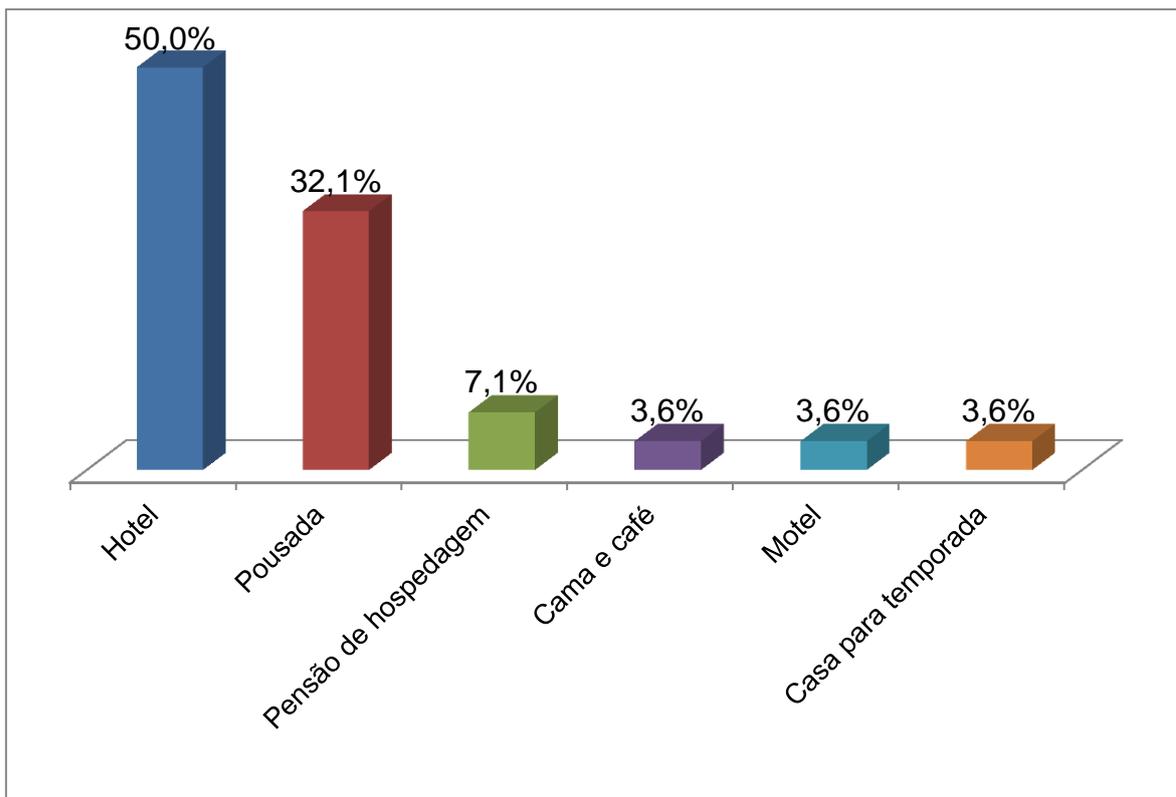


Gráfico 7 – Tipos de estabelecimentos da Região Turística dos Vales e do Café

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

Tabela 9 – Tipos de estabelecimentos por município

Tipo de estabelecimento	MUNICÍPIOS							
	ATÍLIO VIVÁCQUA		CACHOEIRO DE ITAPEMIRIM		MIMOSO DO SUL		MUQUI	
	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%
Hotel	1	50,0%	11	64,7%	1	25,0%	1	20,0%
Pousada	1	50,0%	4	23,5%	2	50,0%	2	40,0%
Cama e café	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	20,0%
Motel	0	0,0%	1	5,9%	0	0,0%	0	0,0%
Pensão de hospedagem	0	0,0%	1	5,9%	1	25,0%	0	0,0%
Outro	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	20,0%
Base	2	100%	17	100%	4	100%	5	100%

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

3.3. Porte da empresa

Dos estabelecimentos auditados, 46,4% são micro empresas e 28,6% são pequenas empresas. Na soma dos percentuais, representam 75,0% dos estabelecimentos da região.

Tabela 10 – Porte das empresas da Região Turística dos Vales e do Café

Porte da empresa	Freq.	%
Micro Empreendedor Individual	2	7,1%
Micro empresa	13	46,4%
Pequena Empresa	8	28,6%
Média Empresa	5	17,9%
Base	28	100,0%

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

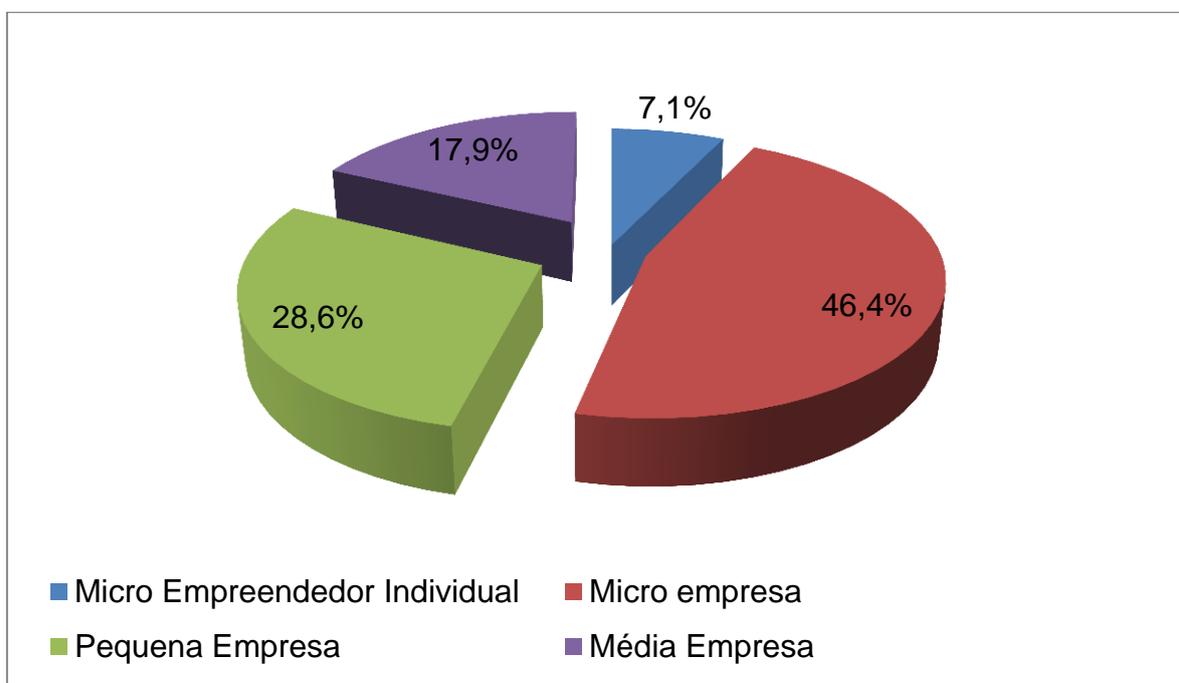


Gráfico 8 – Porte das empresas da Região Turística dos Vales e do Café

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

Tabela 11 – Porte das empresas por município

Porte da empresa	MUNICÍPIOS							
	ATÍLIO VIVÁCQUA		CACHOEIRO DE ITAPEMIRIM		MIMOSO DO SUL		MUQUI	
	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%
Micro Empreendedor Individual	0	0,0%	2	11,8%	0	0,0%	0	0,0%
Micro empresa	1	50,0%	7	41,2%	2	50,0%	3	60,0%
Pequena Empresa	1	50,0%	4	23,5%	2	50,0%	1	20,0%
Média Empresa	0	0,0%	4	23,5%	0	0,0%	1	20,0%
Base	2	100%	17	100%	4	100%	5	100%

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

3.4. Natureza jurídica

Quanto à natureza jurídica dos estabelecimentos hoteleiros da Região Turística dos Vales e do Café, observa-se que o “empresário individual” representa a maior parte, com 32,1%, seguido pelos “micro empreendedores individuais”, 28,6% e das “empresas societárias”, 25%.

Tabela 12 – Natureza jurídica dos estabelecimentos da Região Turística dos Vales e do Café

Natureza Jurídica	Freq.	%
Empresário Individual	9	32,1%
MEI (Microempreendedor Individual)	8	28,6%
Empresa Societária	7	25,0%
EIRELI (Empresa Individual de Responsabilidade Limitada)	4	14,3%
Base	28	100,0%

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

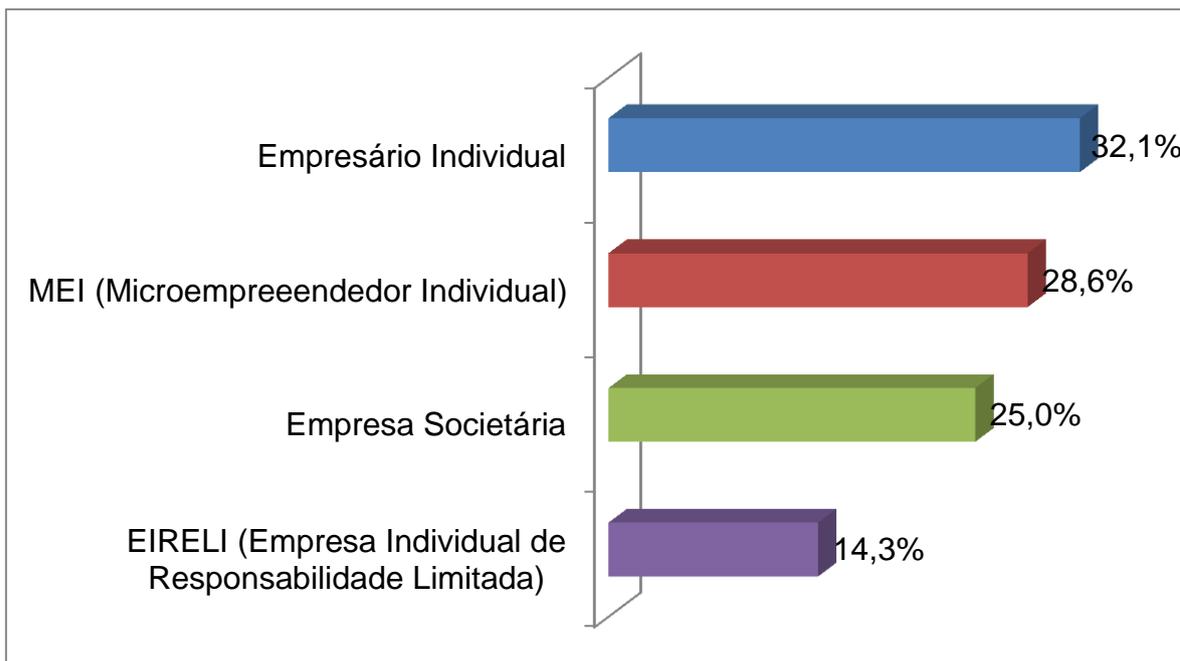


Gráfico 9 – Natureza jurídica dos estabelecimentos da Região Turística dos Vales e do Café

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

Tabela 13 – Natureza jurídica dos estabelecimentos por município

Natureza Jurídica	MUNICÍPIOS							
	ATÍLIO VIVÁCQUA		CACHOEIRO DE ITAPEMIRIM		MIMOSO DO SUL		MUQUI	
	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%
Empresa Societária	1	50,0%	5	29,4%	0	0,0%	1	20,0%
EIRELI (Empresa Individual de Responsabilidade Limitada)	0	0,0%	4	23,5%	0	0,0%	0	0,0%
MEI (Microempreendedor Individual)	0	0,0%	3	17,6%	2	50,0%	3	60,0%
Empresário Individual	1	50,0%	5	29,4%	2	50,0%	1	20,0%
Base	2	100%	17	100%	4	100%	5	100%

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

3.5. Forma de Organização

As empresas familiares correspondem a 85,7% dos meios de hospedagem da Região Turística dos Vales e do Café.

Tabela 14 – Forma de organização das empresas da Região Turística dos Vales e do Café

Forma de organização	Freq.	%
Empresa familiar (empreendimento familiar)	24	85,7%
Empresa em sociedade (Sociedade entre empresários)	2	7,1%
Rede (Pertence a uma rede de hotéis)	1	3,6%
Arrendamento do imóvel	1	3,6%
Base	28	100,0%

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

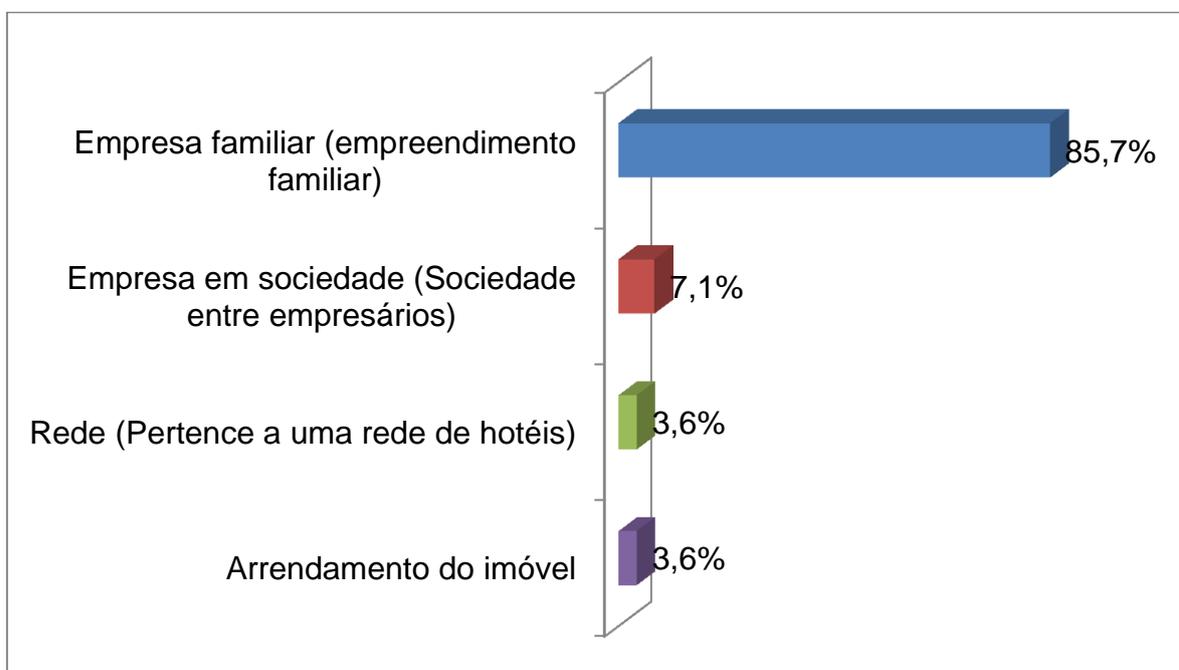


Gráfico 10 – Forma de organização das empresas da Região Turística dos Vales e do Café

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

Tabela 15 – Forma de organização das empresas por município

Forma de organização	MUNICÍPIOS							
	ATÍLIO VIVÁCQUA		CACHOEIRO DE ITAPEMIRIM		MIMOSO DO SUL		MUQUI	
	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%
Empresa familiar (empreendimento familiar)	0	0,0%	15	88,2%	4	100,0%	5	100,0%
Empresa em sociedade (Sociedade entre empresários)	1	50,0%	1	5,9%	0	0,0%	0	0,0%
Arrendamento do imóvel	0	0,0%	1	5,9%	0	0,0%	0	0,0%
Outro	1	50,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Base	2	100%	17	100%	4	100%	5	100%

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

3.6. Gerência

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

Tabela 16 – Quantitativo de proprietários que são gerentes de suas próprias empresas localizadas na Região Turística dos Vales e do Café

Gerência	Freq.	%
Proprietário	21	75,0%
Profissional contratado (gerente)	7	25,0%
Base	28	100,0%

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

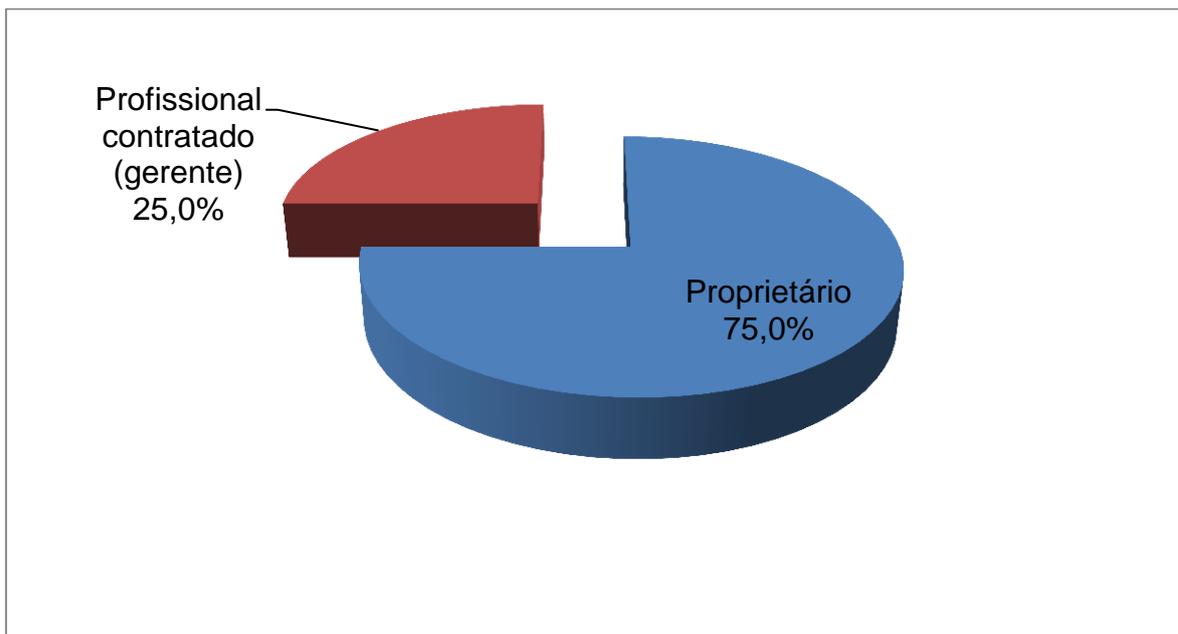


Gráfico 11 – Quantitativo de proprietários que são gerentes das suas próprias empresas localizadas na Região Turística dos Vales e do Café

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							
	ATÍLIO VIVÁCQUA		CACHOEIRO DE ITAPEMIRIM		MIMOSO DO SUL		MUQUI	
	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%
Proprietário	6	54,5%	8	100,0%	17	94,4%	4	100,0%
Profissional contratado (gerente)	5	45,5%	0	0,0%	1	5,6%	0	0,0%
Base	11	100%	8	100%	18	100%	4	100%

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

3.7. Cadastur

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

O Cadastur é o sistema de cadastro de pessoas físicas e jurídicas que atuam na cadeia produtiva do turismo, executado pelo MTur em parceria com os Órgãos Oficiais de Turismo das Unidades da Federação. O cadastro permite a

participação em eventos, feiras e ações realizados pelo Ministério do Turismo e pela EMBRATUR, tais como o Salão do Turismo, Vai Brasil e Portal de Hospedagem. Disponibiliza também o acesso a linhas de financiamento específicas para o turismo, por meio de bancos oficiais, além da participação em programas de qualificação promovidos e apoiados pelo MTur. O cadastro é excelente fonte de consulta do mercado turístico brasileiro e é gratuito.

Dos 28 meios de hospedagem pertencentes à Região Turística dos Vales e do Café, apenas 3,6% são cadastrados no Cadastur.

Tabela 18 – Quantitativo de empresas cadastradas no Cadastur pertencentes à Região Turística dos Vales e do Café

Cadastro no Cadastur	Freq.	%
Sim	1	3,6%
Não	27	96,4%
Base	28	100,0%

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.



Gráfico 12 – Quantitativo de empresas cadastradas no Cadastur pertencentes à Região Turística dos Vales e do Café

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

Tabela 19 – Quantitativo de empresas cadastradas no cadastur por município

Cadastro no Cadastur	MUNICÍPIOS			
	ATÍLIO VIVÁCQUA	CACHOEIRO DE ITAPEMIRIM	MIMOSO DO SUL	MUQUI
Sim	0,0%	5,9%	0,0%	0,0%
Não	100,0%	94,1%	100,0%	100,0%
Base	2	17	4	5

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 (66,7%). Dos entrevistados, 25,9% 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	18	66,7%
Não sabe responder	7	25,9%
Não tem interesse	2	7,4%
Base	27	100,0%

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota¹: Dados trabalhados pelo autor.

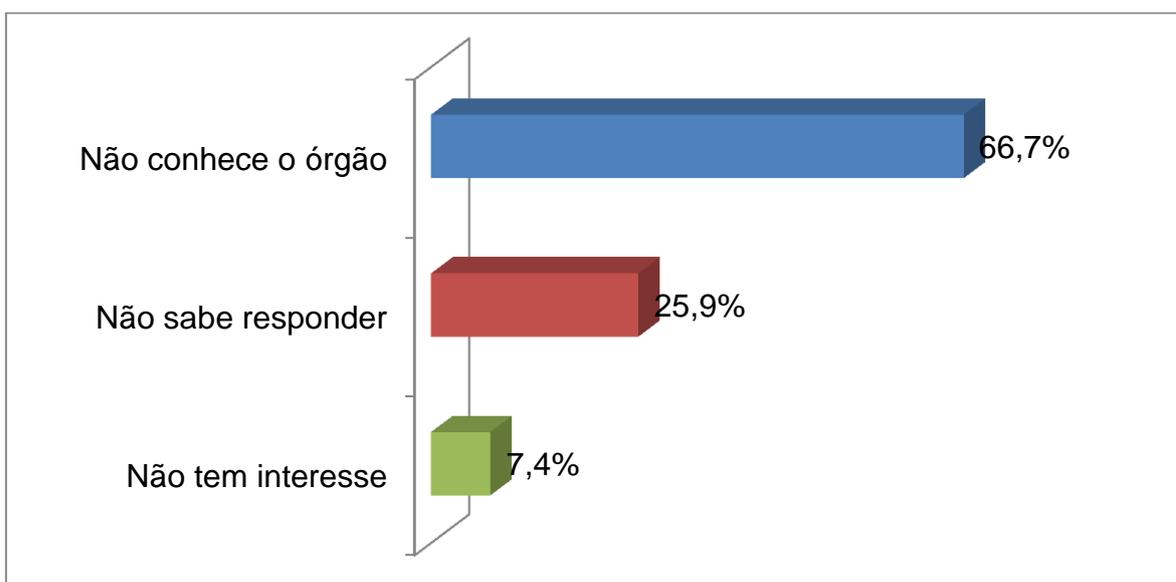


Gráfico 13 – Motivos pelos quais as empresas não são cadastradas no Cadastur

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

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

Por que não está cadastrado?	MUNICÍPIOS			
	ATÍLIO VIVÁQUA	CACHOEIRO DE ITAPEMIRIM	MIMOSO DO SUL	MUQUI
Não conhece o órgão	100,0%	25,0%	50,0%	60,0%
Não sabe responder	0,0%	75,0%	25,0%	0,0%
Não tem interesse	0,0%	0,0%	25,0%	40,0%
Base	2	16	4	5

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

3.8. Entidade representativa

A maioria dos meios de hospedagem da região, 74,1%, não está associada a nenhuma entidade representativa.

Tabela 22 – Quantitativo de empresas associadas a uma entidade representativa

Entidade representativa	Freq.	%
Sindicato Patronal (Exemplo: Sindihotéis)	6	22,2%
Outros	2	7,4%
Nenhuma	20	74,1%
Base	27	*

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota¹: Dados trabalhados pelo autor.

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

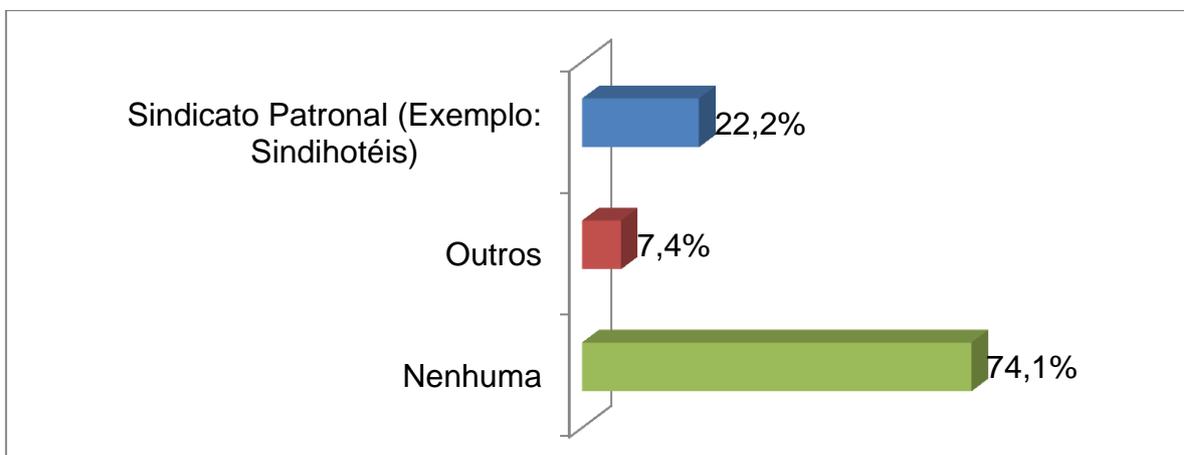


Gráfico 14 – Quantitativo de empresas associadas a uma entidade representativa

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

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

Entidade representativa	MUNICÍPIOS			
	ATÍLIO VIVÁCQUA	CACHOEIRO DE ITAPEMIRIM	MIMOSO DO SUL	MUQUÍ
Sindicato Patronal (Exemplo: Sindihotéis)	50,0%	29,4%	0,0%	0,0%
Outros	0,0%	0,0%	25,0%	20,0%
Nenhuma	50,0%	70,6%	75,0%	80,0%
Base	2	17	4	5

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

Para os meios de hospedagem associados a alguma entidade representativa foi pedido que informassem à qual entidade é vinculada. A Associação do Vale do Café e a Secotur foram as mais citadas, com 25% dos estabelecimentos.

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

Qual entidade representativa?	Freq.	%
Associação do Vale do Café	2	25,0%
Secotur	2	25,0%
Sindhoteis	1	12,5%
Sidl Assis	1	12,5%
Não souber informar	2	25,0%
Base	8	100,0%

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

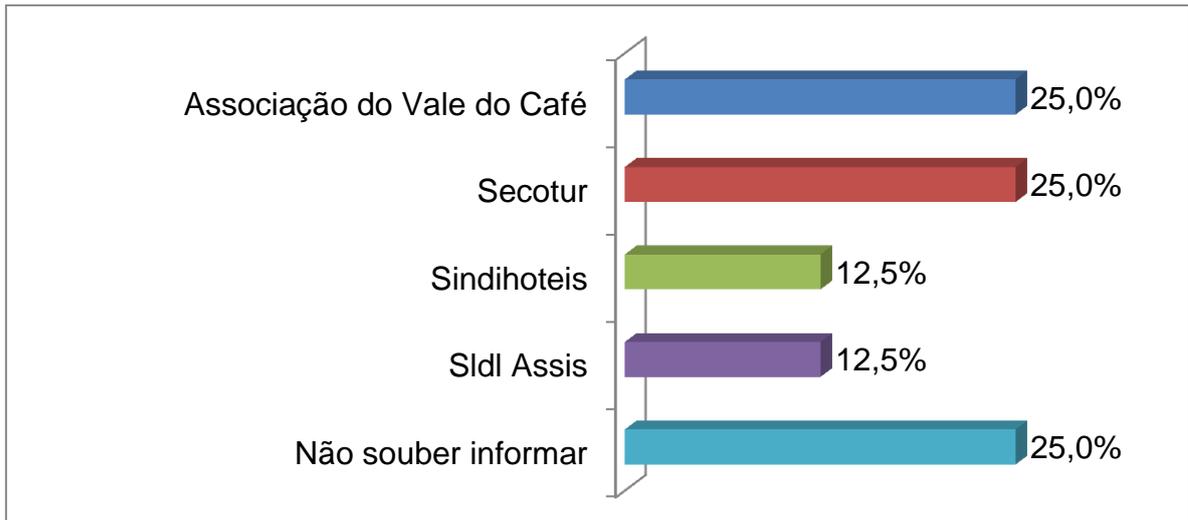


Gráfico 15 – Demonstrativo de quais entidades representativas os meios de hospedagem são associados

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

Do total de entrevistados, metade não está associada à entidade representativa por falta de informação.

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

Motivos para a não associação	Freq.	%
Falta de informação	9	50,0%
Não tem interesse	5	27,8%
Não sabe responder	4	22,2%
Base	18	100,0%

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

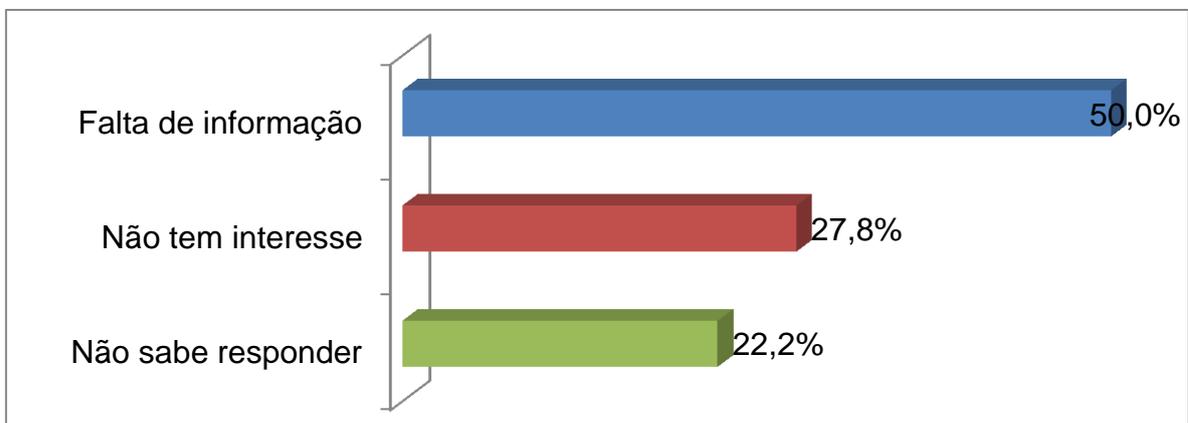


Gráfico 16 – Motivos pelos quais as empresas não são associadas às entidades representativas

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

3.9. Funcionários

Considerando todos os colaboradores permanentes, familiares, empregados registrados em carteira e estagiários, 75% dos estabelecimentos hoteleiros desta região empregam até 10 pessoas.

Tabela 26 – Quantidade de funcionários nas empresas da Região Turística dos Vales e do Café

Número de funcionários	Freq.	%
De 01 a 05 funcionários	17	60,7%
De 06 a 10 funcionários	4	14,3%
De 11 a 20 funcionários	4	14,3%
Mais de 20 funcionários	3	10,7%
Base	28	100,0%

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

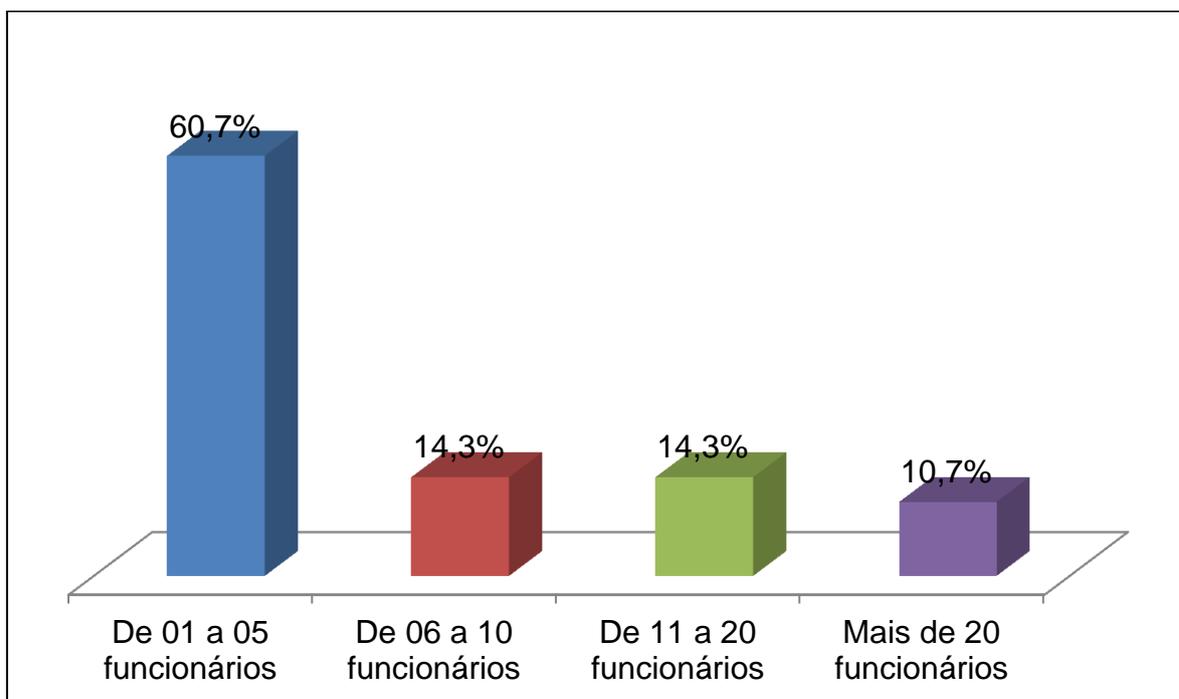


Gráfico 17 – Quantidade de funcionários das empresas na Região Turística dos Vales e do Café

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

Tabela 27 – Quantidade de funcionários das empresas por município

Número de funcionários	MUNICÍPIOS			
	ATÍLIO VIVÁCQUA	CACHOEIRO DE ITAPEMIRIM	MIMOSO DO SUL	MUQUI
De 01 a 05 funcionários	100,0%	47,1%	75,0%	80,0%
De 06 a 10 funcionários	0,0%	17,6%	0,0%	20,0%
De 11 a 20 funcionários	0,0%	17,6%	25,0%	0,0%
Mais de 20 funcionários	0,0%	17,6%	0,0%	0,0%
Base	2	17	4	5

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 (35,7%).

Tabela 28 – Classificação dos estabelecimentos da Região Turística dos Vales e do Café

Classificação	Freq.	%
Superior/Muito Confortável	4	14,3%
Turístico/Médio Conforto/midclass	7	25,0%
Econômico	7	25,0%
Simples	10	35,7%
Base	28	100,0%

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

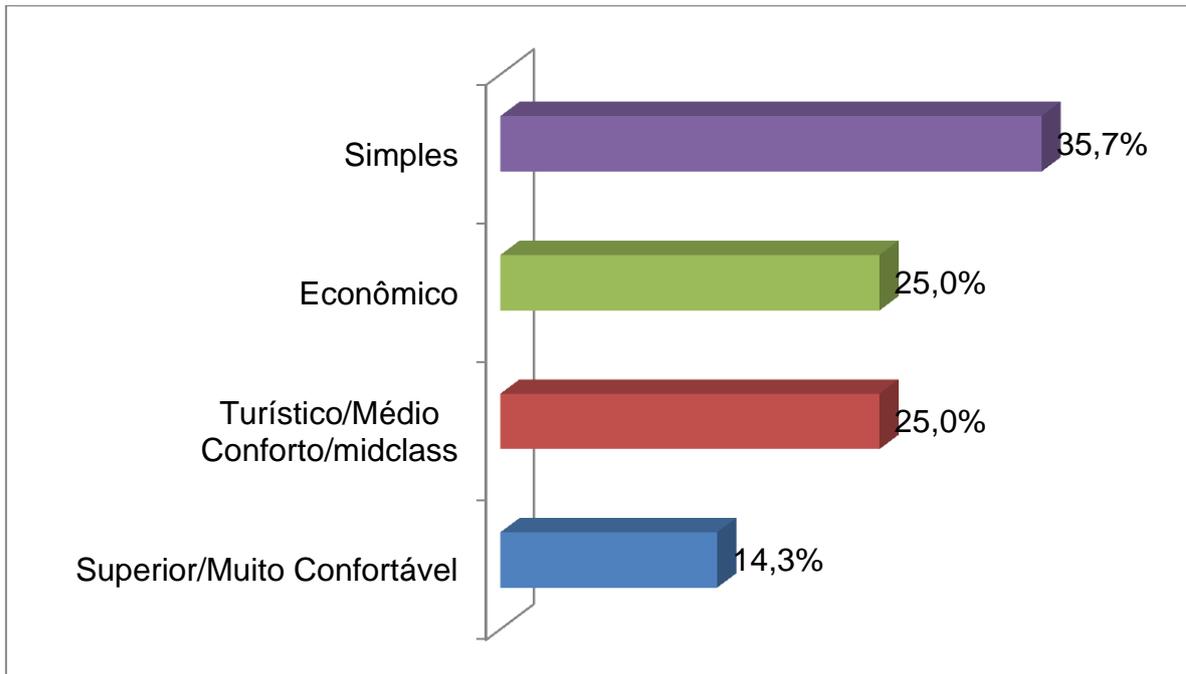


Gráfico 18 – Classificação dos estabelecimentos da Região Turística dos Vales e do Café

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

Tabela 29 – Classificação dos estabelecimentos por município

Classificação	MUNICÍPIOS							
	ATÍLIO VIVÁQUA		CACHOEIRO DE ITAPEMIRIM		MIMOSO DO SUL		MUQUI	
	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%
Superior/Muito Confortável	0	0,0%	2	11,8%	2	50,0%	0	0,0%
Turístico/Médio Conforto/midclass	0	0,0%	5	29,4%	0	0,0%	2	40,0%
Econômico	1	50,0%	4	23,5%	0	0,0%	2	40,0%
Simples	1	50,0%	6	35,3%	2	50,0%	1	20,0%
Base	2	100%	17	100%	4	100%	5	100%

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 17,9%.

Tabela 30 – Formas de pagamento dos estabelecimentos da Região Turística dos Vales e do Café

Formas de pagamento	Freq.	%
Dinheiro	28	100,0%
Cartão (Crédito)	16	57,1%
Cartão (Débito)	16	57,1%
Cheque	5	17,9%
Base	28	*

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

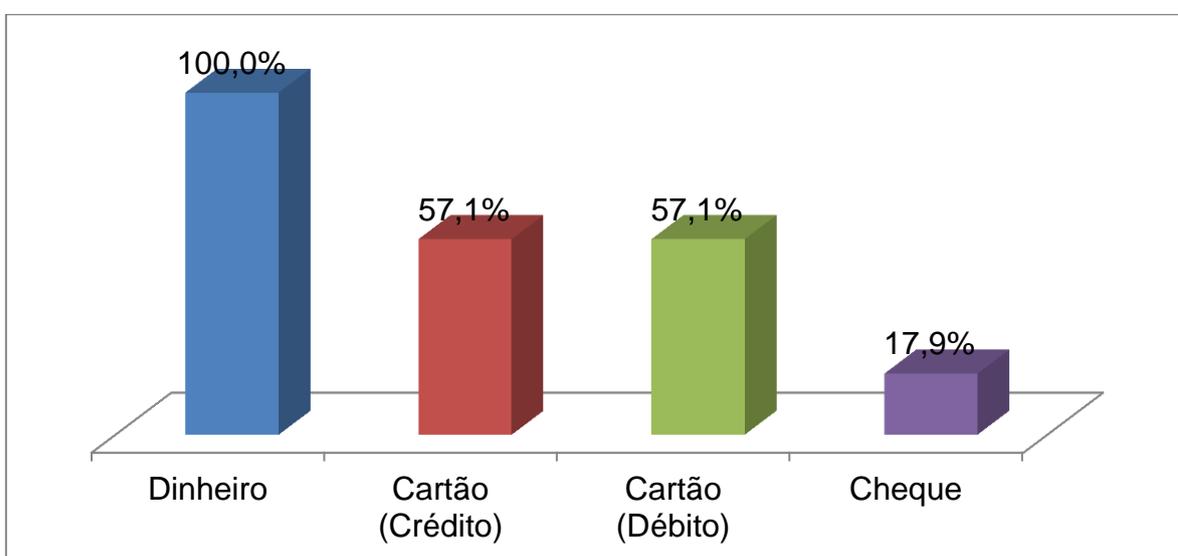


Gráfico 19 – Formas de pagamento dos estabelecimentos da Região Turística dos Vales e do Café

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

Tabela 31 – Formas de pagamento dos estabelecimentos por município

Formas de pagamento	MUNICÍPIOS			
	ATÍLIO VIVÁCQUA	CACHOEIRO DE ITAPEMIRIM	MIMOSO DO SUL	MUQUI
Dinheiro	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Cartão (Crédito)	50,0%	64,7%	25,0%	60,0%
Cartão (Débito)	50,0%	64,7%	25,0%	60,0%
Cheque	0,0%	5,9%	50,0%	40,0%
Base	2	17	4	5

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

4.3. Infraestrutura

4.3.1. Auditório

Apenas 25% dos meios de hospedagem da Região Turística dos Vales e do Café possuem auditório em sua estrutura física.

Tabela 32 – Quantitativo de meios de hospedagem que possuem auditório

Auditório	Freq.	%
Sim	7	25,0%
Não	21	75,0%
Base	28	100,0%

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

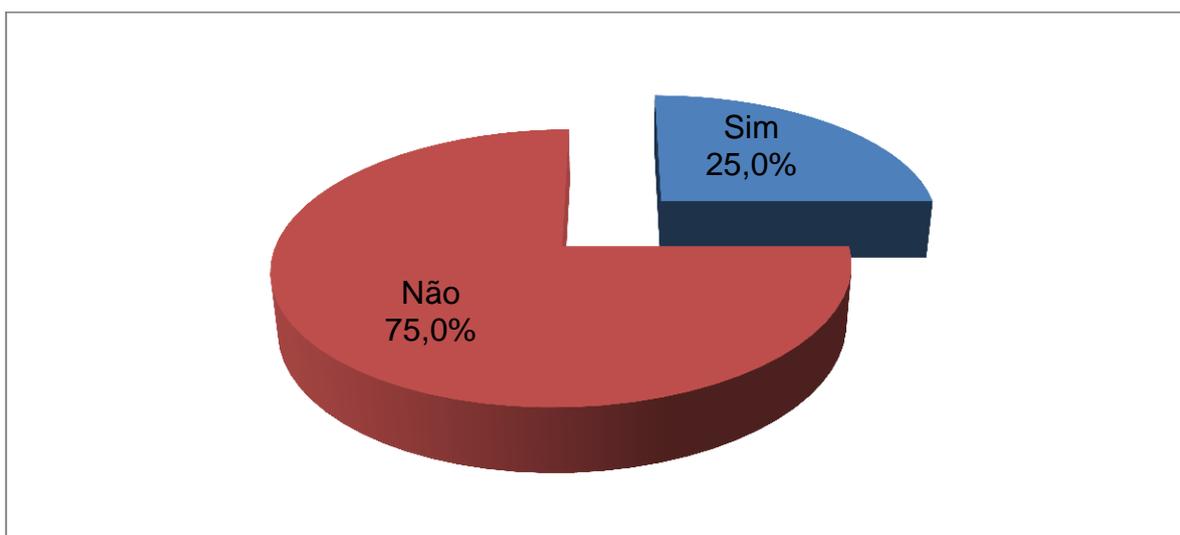


Gráfico 20 – Quantitativo de meios de hospedagem que possuem auditório

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

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

Auditório	MUNICÍPIOS			
	ATÍLIO VIVÁCQUA	CACHOEIRO DE ITAPEMIRIM	MIMOSO DO SUL	MUQUI
Sim	0,0%	23,5%	25,0%	40,0%
Não	100,0%	76,5%	75,0%	60,0%
Base	2	17	4	5

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

Tabela 34 – Descrição dos auditórios

Descrição do auditório	Freq.	%
Capacidade 45 pessoas	1	14,3%
Capacidade 100 pessoas. Cadeiras móveis	1	14,3%
Capacidade 200 pessoas. Cadeiras móveis	1	14,3%
Capacidade 700 pessoas. Cadeiras móveis. 4 banheiros	1	14,3%
Capacidade 450 pessoas. Cadeiras móveis	1	14,3%
Capacidade 150 pessoas. Cadeiras móveis	1	14,3%
Capacidade 50 pessoas. Cadeiras móveis	1	14,3%
Base	7	100,0%

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota¹: Dados trabalhados pelo autor.

4.3.2. Sala de reuniões

Apenas 7,1% dos meios de hospedagem da Região Turística dos Vales e do Café 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	2	7,1%
Não	26	92,9%
Base	28	100,0%

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

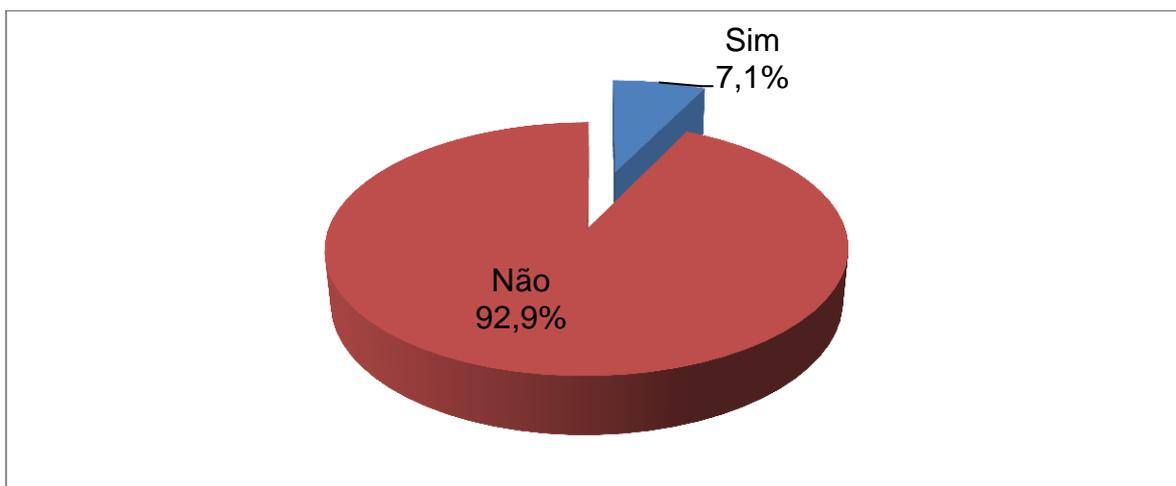


Gráfico 21 – Quantitativo de meio de hospedagem que possuem sala de reunião

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

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

Reunião	MUNICÍPIOS			
	ATÍLIO VIVÁCQUA	CACHOEIRO DE ITAPEMIRIM	MIMOSO DO SUL	MUQUI
Sim	0,0%	5,9%	25,0%	0,0%
Não	100,0%	94,1%	75,0%	100,0%
Base	2	17	4	5

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

Tabela 37 – Descrição das salas de reunião

Descrição da sala de reuniões	Freq.	%
Capacidade 50 pessoas. Cadeiras móveis	1	50,0%
Capacidade 15 pessoas. Cadeiras móveis	1	50,0%
Base	2	100,0%

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

4.3.3. Estacionamento

Dos 28 meios de hospedagem, 64,3% 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 649 vagas de estacionamento ofertadas.

Tabela 38 – Quantitativo de quantos meios de hospedagem possui estacionamento

Possui estacionamento?	Freq.	%
Sim	18	64,3%
Não	10	35,7%
Base	28	100,0%

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

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

Vagas	Média	Soma
	36,06	649

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

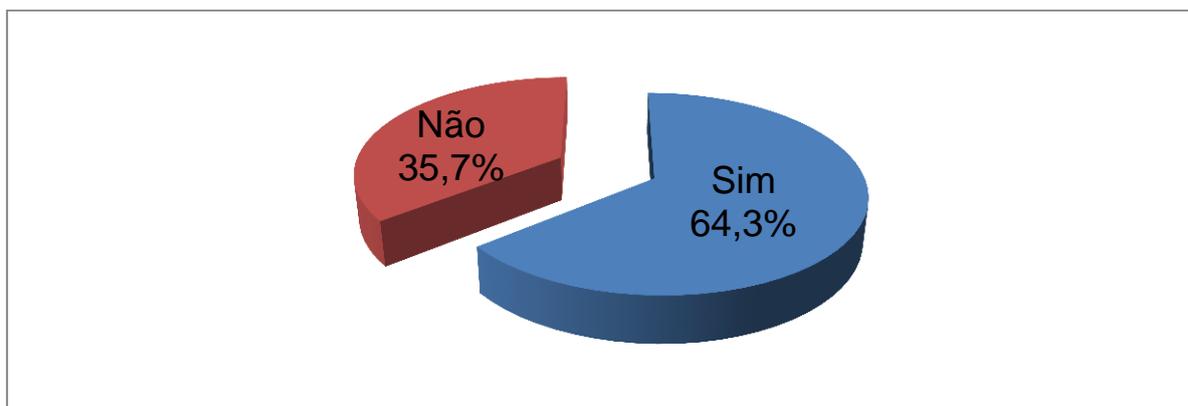


Gráfico 22 – Quantitativo de quantos meios de hospedagem possui estacionamento

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

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

Possui estacionamento?	MUNICÍPIOS			
	ATÍLIO VIVÁCQUA	CACHOEIRO DE ITAPEMIRIM	MIMOSO DO SUL	MUQUI
Sim	100,0%	70,6%	25,0%	60,0%
Não	0,0%	29,4%	75,0%	40,0%
Base	2	17	4	5

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							
	ATÍLIO VIVÁCQUA		CACHOEIRO DE ITAPEMIRIM		MIMOSO DO SUL		MUQUI	
	Média	Soma	Média	Soma	Média	Soma	Média	Soma
	13,00	26	29,42	353,00	90,00	90	60,00	180

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

4.3.4. Área de lazer

Dos tipos de lazer oferecidos, a piscina (21,4%) é o mais presente. Entretanto, a grande maioria dos estabelecimentos (78,6%) 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	6	21,4%
Sala de Ginástica	5	17,9%
Salão de Jogos	3	10,7%
Centro de bem estar/SPA	2	7,1%
Quadra Poliesportiva	2	7,1%
Não possui nenhum item de lazer	22	78,6%
Base	28	*

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota¹: Dados trabalhados pelo autor.

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

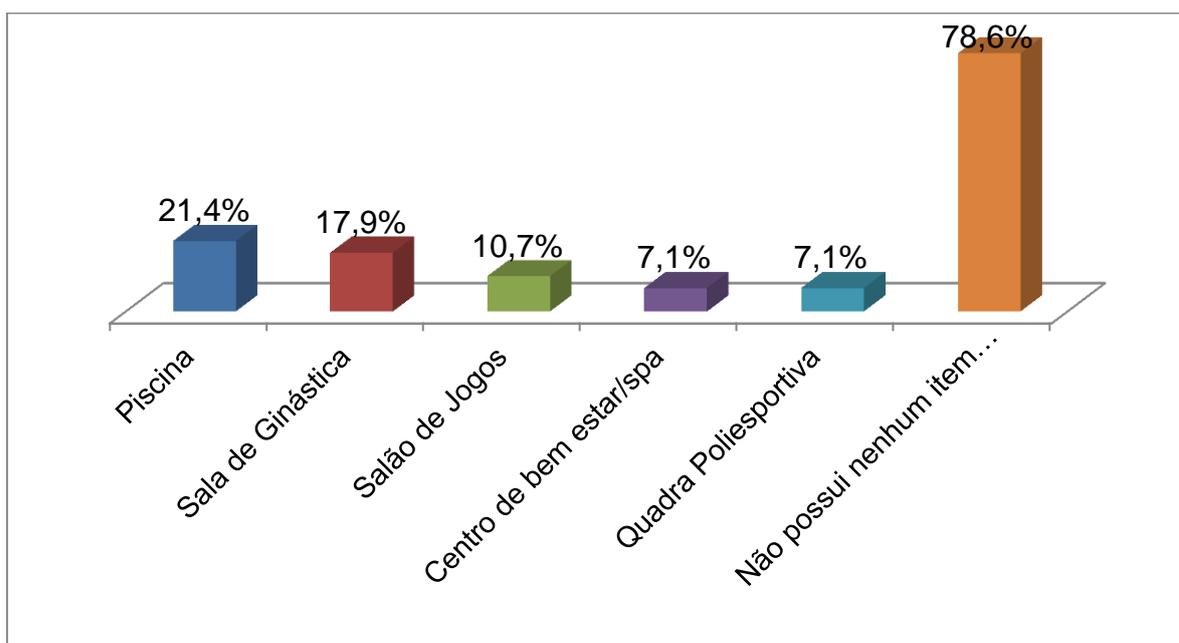


Gráfico 23 – Tipos de áreas de lazer ofertadas pelos estabelecimentos

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			
	ATÍLIO VIVÁCQUA	CACHOEIRO DE ITAPEMIRIM	MIMOSO DO SUL	MUQUI
Piscina	0,0%	11,8%	25,0%	60,0%
Sala de Ginástica	0,0%	11,8%	25,0%	40,0%
Salão de Jogos	0,0%	0,0%	25,0%	40,0%
Centro de bem estar/SPA	0,0%	0,0%	25,0%	20,0%
Quadra Poliesportiva	0,0%	0,0%	0,0%	40,0%
Não possui nenhum item de lazer	100,0%	88,2%	75,0%	40,0%
Base	2	17	4	5

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

4.3.5. Acesso à Internet

Apenas 10,7% dos meios de hospedagem não oferecem nenhum tipo de acesso à internet para seus hóspedes, em contrapartida, 89,3% oferecem Wifi gratuito.

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

Acesso à internet	Freq.	%
WiFi Gratuito	25	89,3%
Não fornece	3	10,7%
Base	28	100,0%

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

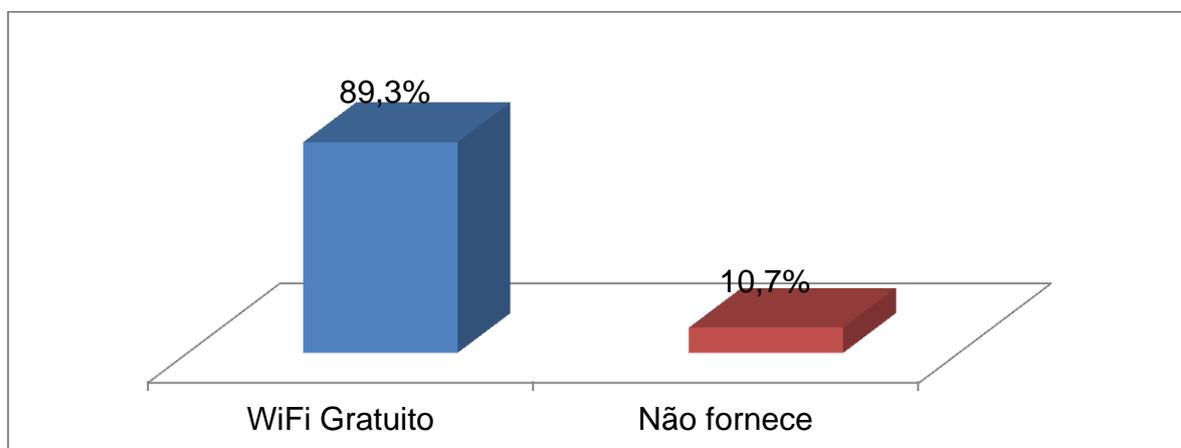


Gráfico 24 – Formas de conexão à internet oferecida pelos meios de hospedagem

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

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

Acesso à internet	MUNICÍPIOS			
	ATÍLIO VIVÁCQUA	CACHOEIRO DE ITAPEMIRIM	MIMOSO DO SUL	MUQUI
WiFi Pago	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
WiFi Gratuito	100,0%	82,4%	100,0%	100,0%
Não fornece	0,0%	17,6%	0,0%	0,0%
Base	2	17	4	5

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. 28,6% possuem restaurante em sua estrutura física, 17,9% possuem lanchonete. 14,3% não oferecem nenhum tipo de alimentação a seus hóspedes.

Tabela 46 – Serviços de alimentação oferecidos pelos estabelecimentos da Região Turística dos Vales e do Café

Serviços de alimentação	Freq.	%
Café da Manhã	24	85,7%
Almoço	8	28,6%
Jantar	7	25,0%
Serviço de quarto	5	17,9%
Restaurante	8	28,6%
Lanchonete	5	17,9%
Não oferece alimentação	4	14,3%
Base	28	*

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota¹: Dados trabalhados pelo autor.

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

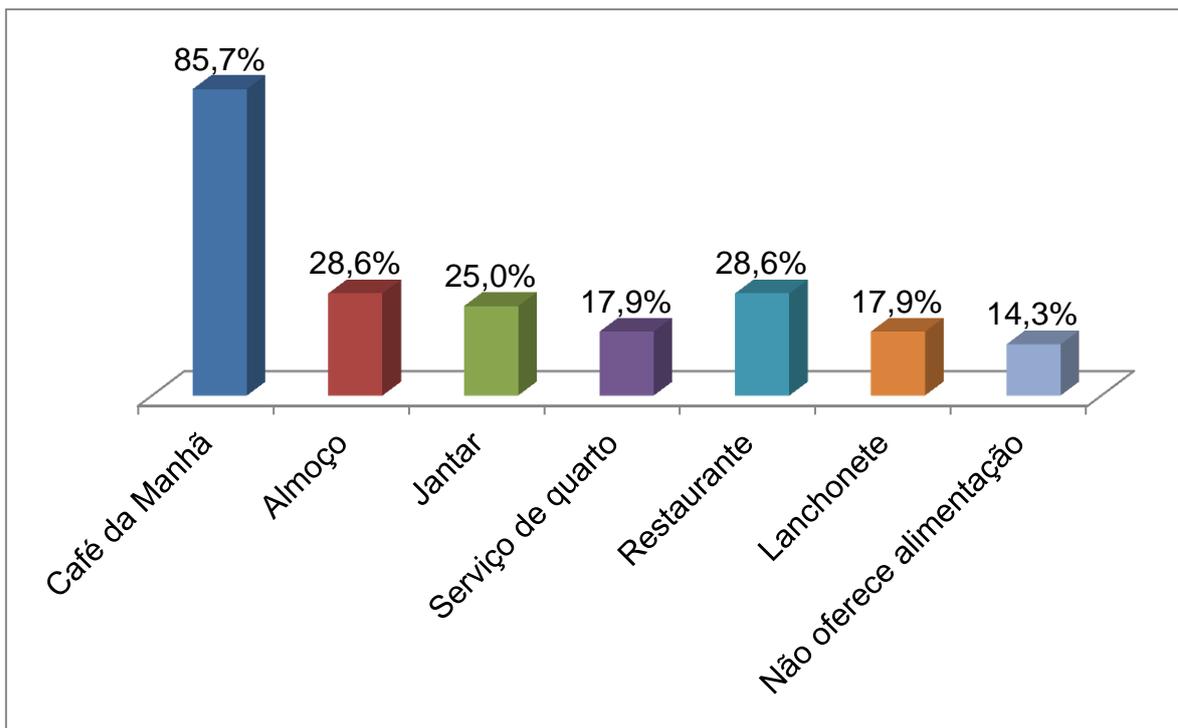


Gráfico 25 – Serviços de alimentação oferecidos pelos estabelecimentos da Região Turística dos Vales e do Café

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

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

Serviços de alimentação	MUNICÍPIOS			
	ATÍLIO VIVÁCQUA	CACHOEIRO DE ITAPEMIRIM	MIMOSO DO SUL	MUQUI
Café da Manhã	100,0%	76,5%	100,0%	100,0%
Almoço	0,0%	23,5%	50,0%	40,0%
Jantar	0,0%	17,6%	50,0%	40,0%
Serviço de quarto	50,0%	17,6%	25,0%	0,0%
Restaurante	50,0%	23,5%	50,0%	20,0%
Lanchonete	50,0%	17,6%	25,0%	0,0%
Não oferece alimentação	0,0%	23,5%	0,0%	0,0%
Base	2	17	4	5

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

4.5. Translado

Nenhum dos estabelecimentos pesquisados oferece traslado ao Aeroporto de Vitória.

Tabela 48 – Translado oferecido pelos estabelecimentos hoteleiros da Região Turística dos Vales e do Café

Traslado	Freq.	%
Sim	0	0,0%
Não	28	100,0%
Base	28	100,0%

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota¹: Dados trabalhados pelo autor.

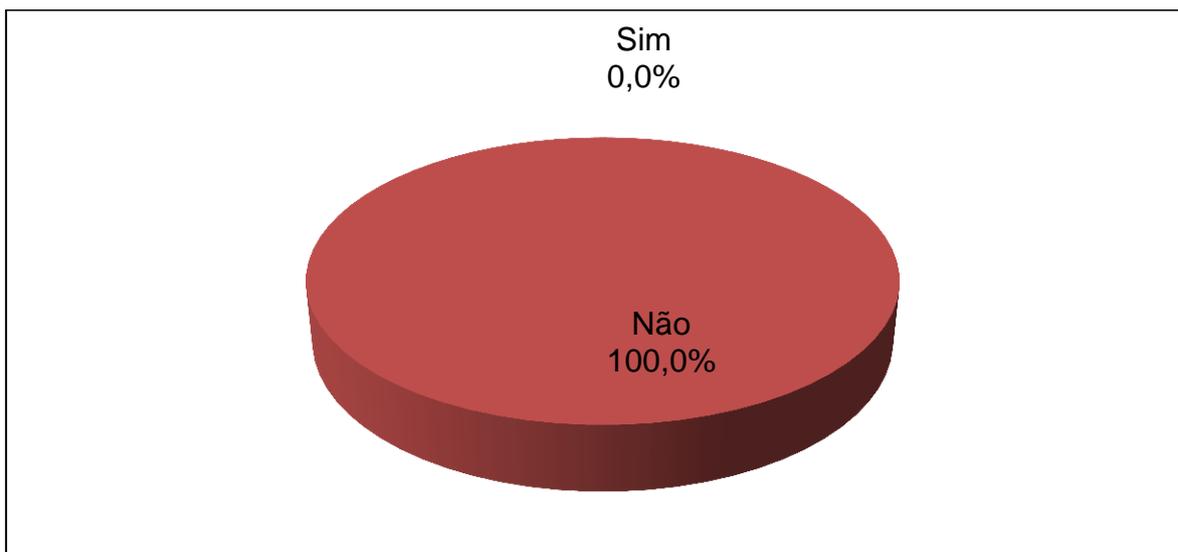


Gráfico 26 – Translado oferecido pelos estabelecimentos hoteleiros da Região Turística dos Vales e do Café

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

Tabela 49 – Translado oferecido pelos estabelecimentos hoteleiros, por município

Traslado	MUNICÍPIOS			
	ATÍLIO VIVÁCQUA	CACHOEIRO DE ITAPEMIRIM	MIMOSO DO SUL	MUQUI
Sim	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Não	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Base	2	17	4	5

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

4.6. Atendimento em língua estrangeira

Atendimento em língua estrangeira é ofertado por apenas 10,7% dos estabelecimentos.

Tabela 50 – Estabelecimentos com atendimento em língua estrangeira da Região Turística dos Vales e do Café

Atendimento em língua estrangeira	Freq.	%
Francês	1	3,6%
Inglês	1	3,6%
Italiano	1	3,6%
Não oferece atendimento em língua estrangeira	25	89,3%
Base	28	100,0%

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota¹: Dados trabalhados pelo autor.

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

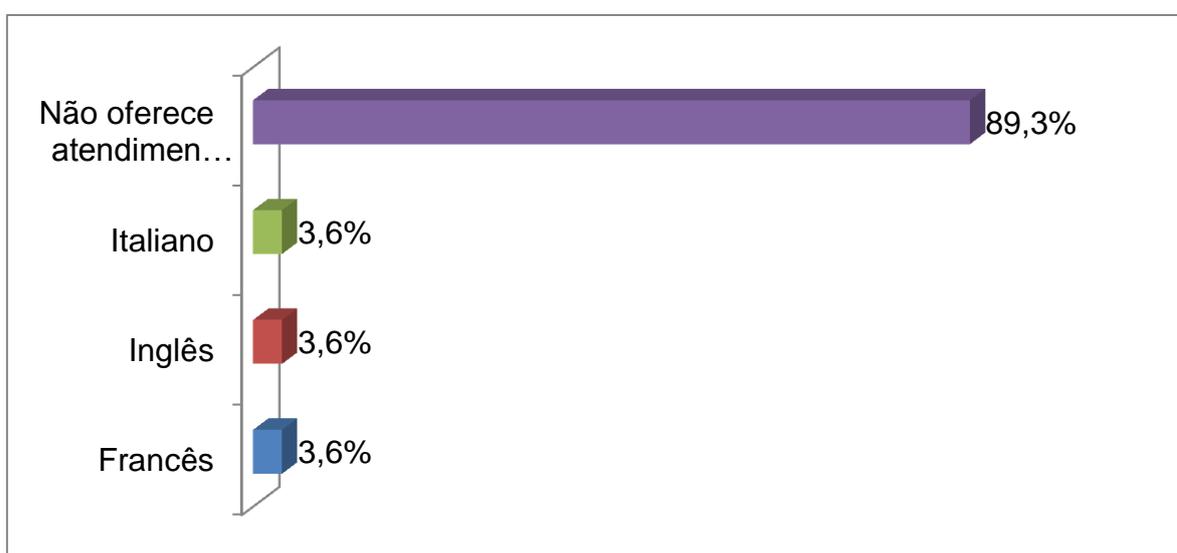


Gráfico 27 – Estabelecimentos com atendimento em língua estrangeira da Região Turística dos Vales e do Café

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

Tabela 51 – Estabelecimentos com atendimento em língua estrangeira por município

Atendimento em língua estrangeira	MUNICÍPIOS			
	ATÍLIO VIVÁQUA	CACHOEIRO DE ITAPEMIRIM	MIMOSO DO SUL	MUQUÍ
Francês	0,0%	0,0%	0,0%	20,0%
Inglês	0,0%	0,0%	0,0%	20,0%
Italiano	0,0%	0,0%	0,0%	20,0%
Não oferece atendimento em língua estrangeira	100,0%	100,0%	100,0%	40,0%
Base	2	17	4	5

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

4.7. Segmento turístico

Um percentual considerável (85,7%) dos meios de hospedagem auditados no censo hoteleiro não atua em nenhum segmento turístico específico, ou seja, não são especialistas em nenhum segmento.

Tabela 52 – Especialização em algum segmento turístico na Região Turística dos Vales e do Café

Segmento turístico específico	Freq.	%
Turismo de Pesca	2	7,1%
Turismo de Negócios e Eventos	1	3,6%
Turismo Rural	1	3,6%
O meio de hospedagem não é especialista em nenhum dos segmentos turísticos citados	24	85,7%
Base	28	100,0%

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota¹: Dados trabalhados pelo autor.

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

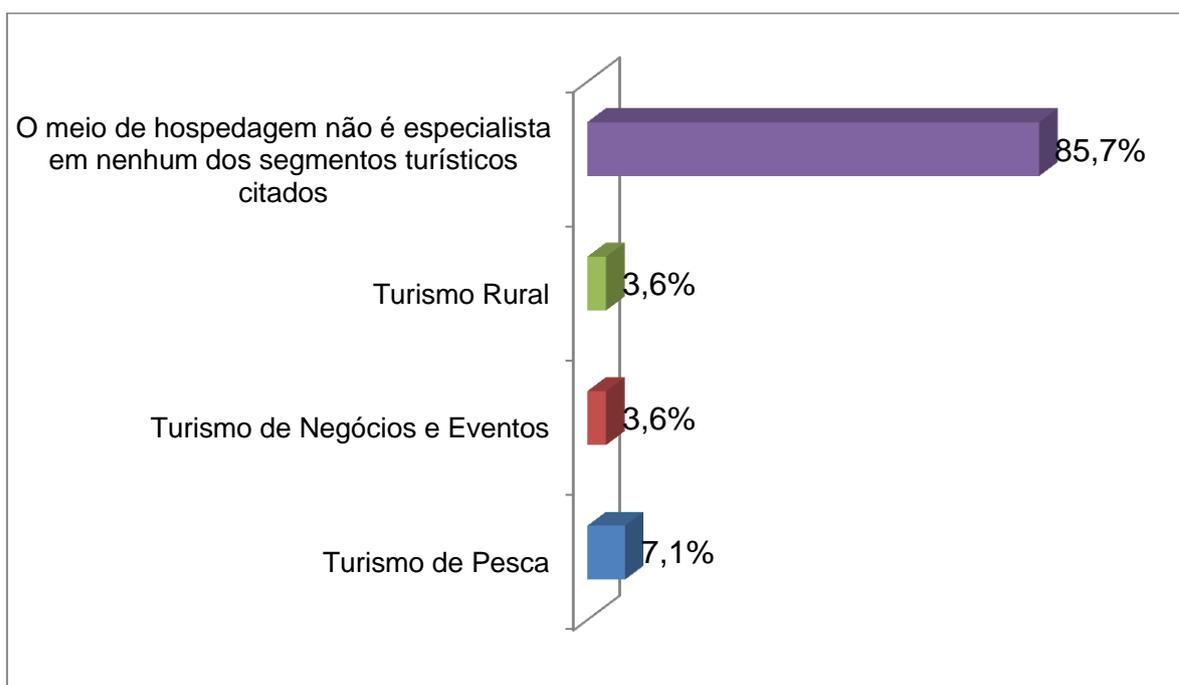


Gráfico 28 – Especialização em algum segmento turístico na Região Turística dos Vales e do Café

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

Tabela 53 – Especialização em algum segmento turístico por município

Segmento turístico específico	MUNICÍPIOS			
	ATÍLIO VIVÁCQUA	CACHOEIRO DE ITAPEMIRIM	MIMOSO DO SUL	MUQUI
Turismo de Negócios e Eventos	0,0%	5,9%	0,0%	0,0%
Turismo de Pesca	0,0%	0,0%	25,0%	20,0%
Turismo Rural	0,0%	0,0%	0,0%	20,0%
O meio de hospedagem não é especialista em nenhum dos segmentos turísticos citados	100,0%	94,1%	75,0%	60,0%
Base	2	17	4	5

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 dos Vales e do Café.

Tabela 54 – Canal de vendas utilizado pelos meios de hospedagem

Canal de vendas	Freq.	%
Venda direta (ex.: telefone, e-mail, site próprio, in loco)	26	92,9%
Venda corporativa (venda para empresas)	1	3,6%
Outro:	1	3,6%
Base	28	100,0%

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

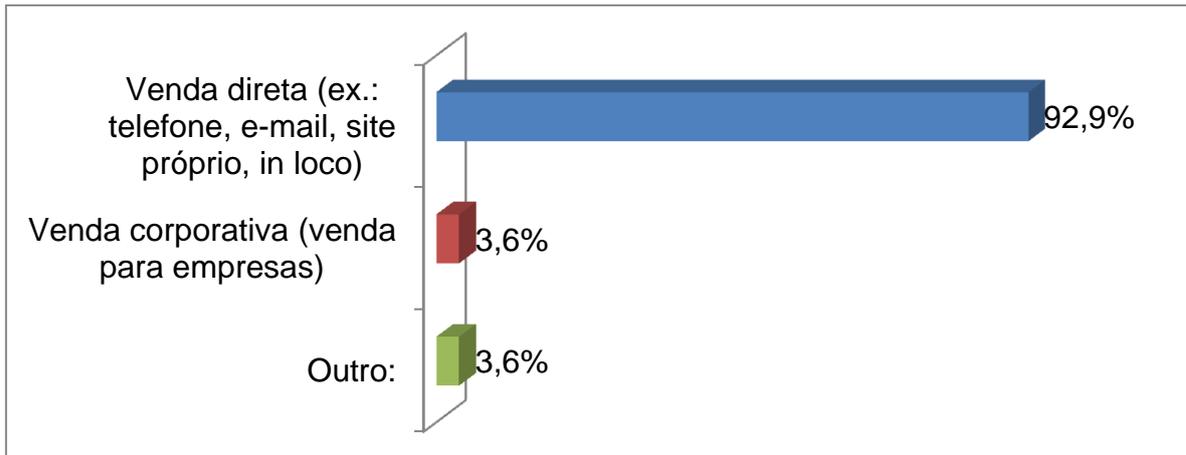


Gráfico 29 – Canal de vendas utilizado pelos meios de hospedagem
 Fonte: Censo hoteleiro 2017.
 Nota: Dados trabalhados pelo autor.

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

Canal de vendas	MUNICÍPIOS			
	ATÍLIO VIVÁCQUA	CACHOEIRO DE ITAPEMIRIM	MIMOSO DO SUL	MUQUI
Venda direta (ex.: telefone, e-mail, site próprio, in loco)	100,0%	88,2%	100,0%	100,0%
Venda corporativa (venda para empresas)	0,0%	5,9%	0,0%	0,0%
Outro:	0,0%	5,9%	0,0%	0,0%
Base	2	17	4	5

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

5.2. Site

5.2.1. Site próprio

Dos estabelecimentos pesquisados, 57,1% possuem site próprio.

Tabela 56 – Quantitativo de estabelecimentos que possuem site próprio

Site Próprio	Freq.	%
Sim	16	57,1%
Não	12	42,9%
Base	28	100,0%

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

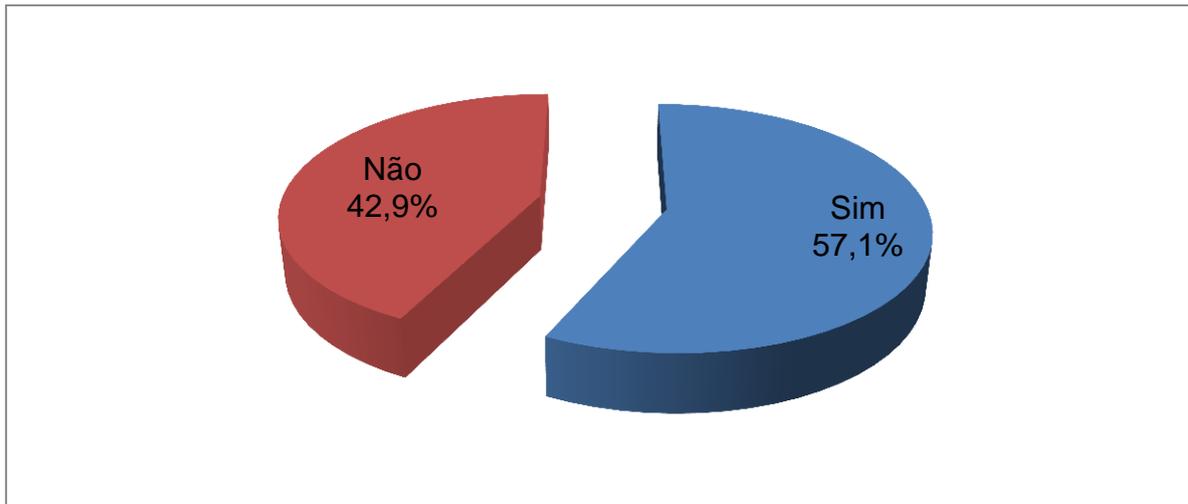


Gráfico 30 – Quantitativo de estabelecimentos que possuem site próprio

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

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

Site Próprio	MUNICÍPIOS			
	ATÍLIO VIVÁCQUA	CACHOEIRO DE ITAPEMIRIM	MIMOSO DO SUL	MUQUI
Sim	50,0%	64,7%	50,0%	40,0%
Não	50,0%	35,3%	50,0%	60,0%
Base	2	17	4	5

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

5.2.2. Site especializado

Do total de meios de hospedagem, 92,9% não vendem por meio de sites especializados.

O único site especializado citado foi: Booking (7,1%).

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

Site especializado	Freq.	%
Booking	2	7,1%
Não utiliza	26	92,9%
Base	28	100,0%

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota¹: Dados trabalhados pelo autor.

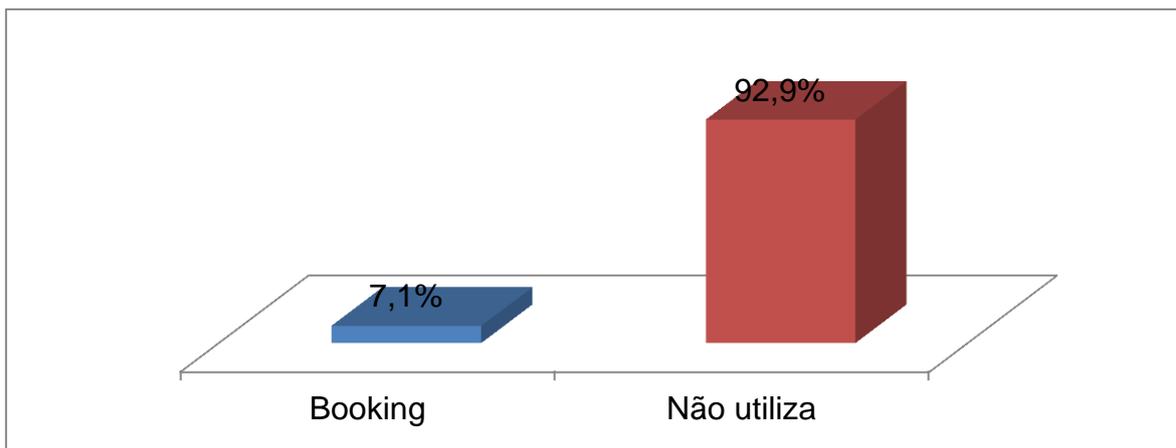


Gráfico 31 – Sites citados que os hoteleiros utilizam como canal de vendas

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

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

Site especializado	MUNICÍPIOS			
	ATÍLIO VIVÁCQUA	CACHOEIRO DE ITAPEMIRIM	MIMOSO DO SUL	MUQUI
Booking	0,0%	11,8%	0,0%	0,0%
Não utiliza	100,0%	88,2%	100,0%	100,0%
Base	2	17	4	5

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 57,1% dos entrevistados. 39,3% não utilizam redes sociais para esta finalidade.

Tabela 60 – Redes sociais utilizadas para divulgação do estabelecimento

Rede Social	Freq.	%
Facebook	16	57,1%
Instagram	1	3,6%
Não utiliza	11	39,3%
Base	28	100,0%

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota¹: Dados trabalhados pelo autor.

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

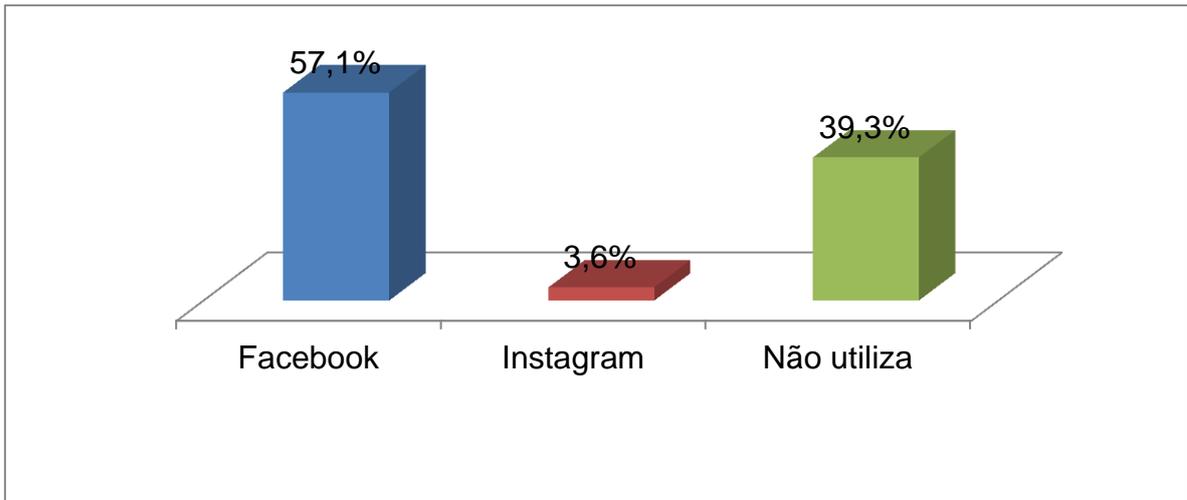


Gráfico 32 – Redes sociais utilizadas para divulgação do estabelecimento

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

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

Rede Social	MUNICÍPIOS			
	ATÍLIO VIVÁCQUA	CACHOEIRO DE ITAPEMIRIM	MIMOSO DO SUL	MUQUI
Facebook	0,0%	70,6%	0,0%	80,0%
Instagram	0,0%	5,9%	0,0%	0,0%
Não utiliza	100,0%	23,5%	100,0%	20,0%
Base	2	17	4	5

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

5.4. Operadoras de turismo/ agências de viagem

Os estabelecimentos hoteleiros da Região Turística dos Vales e do Café, em sua maioria (82,1%), 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	5	17,9%
Não	23	82,1%
Base	28	100,0%

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

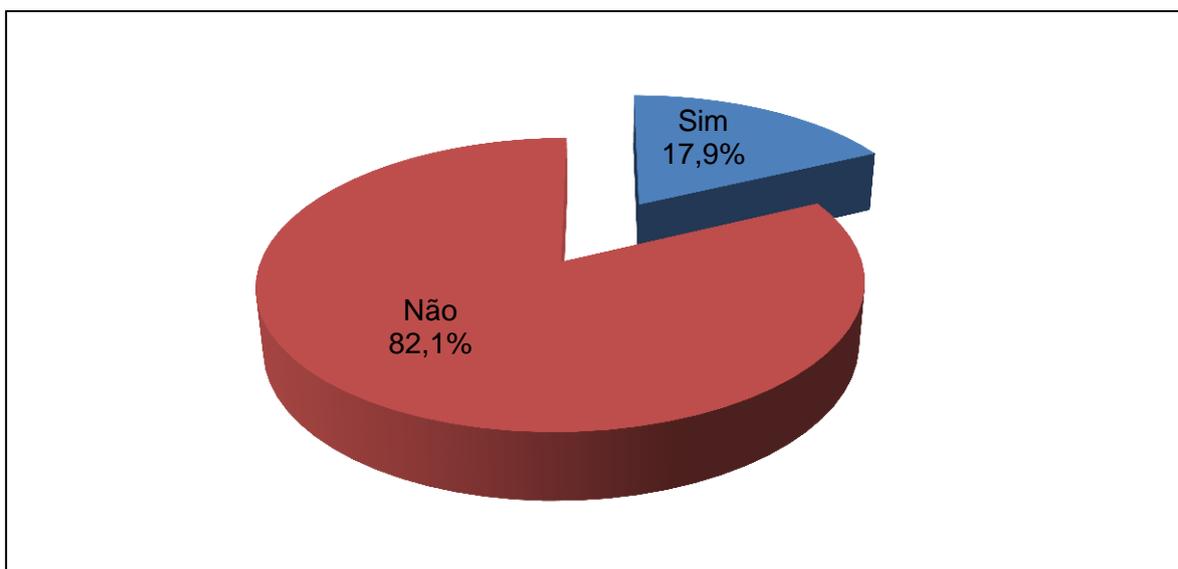


Gráfico 33 – Estabelecimentos que possuem parceria com operadoras de turismo e/ou agências de viagem

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

Tabela 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			
	ATÍLIO VIVÁCQUA	CACHOEIRO DE ITAPEMIRIM	MIMOSO DO SUL	MUQUI
Sim	0,0%	29,4%	0,0%	0,0%
Não	100,0%	70,6%	100,0%	100,0%
Base	2	17	4	5

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.	%
Opção Turismo	2	40,0%
Flytour	2	40,0%
Avipam	1	20,0%
Altair	1	20,0%
Maringá Turismo	1	20,0%
Não citou	1	20,0%
Base	5	*

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota¹: Dados trabalhados pelo autor.

5.5. Meios de comunicação

Um percentual expressivo dos meios de hospedagem da região, 60,7%, não utiliza nenhum meio para divulgação de seus produtos e/ ou serviços. Dentre os que usam, os outdoors foi o mais citado com 11,7.

Tabela 65 – Meios de divulgação utilizados pelos meios de hospedagem

Meios de divulgação	Freq.	%
Outdoor	6	21,4%
Folheteria Própria	4	14,3%
Revista	2	7,1%
Rádio	2	7,1%
Nenhum	17	60,7%
Base	28	*

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota¹: Dados trabalhados pelo autor.

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

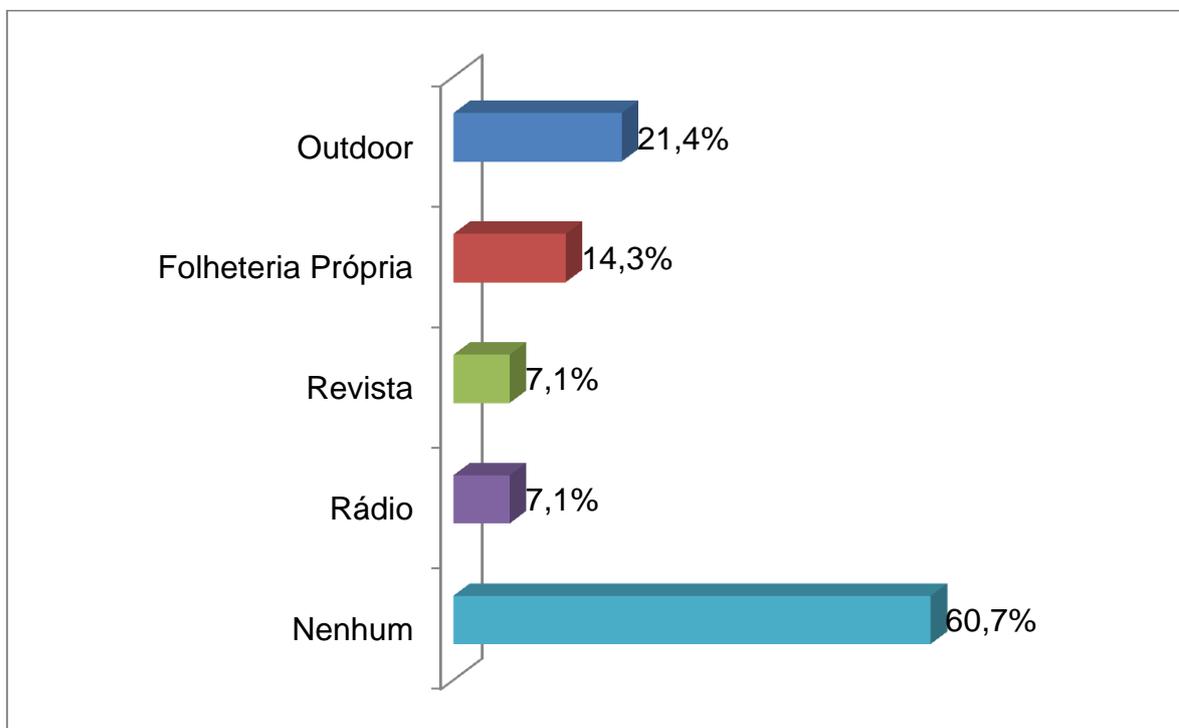


Gráfico 34 – Tipos de meios de divulgação utilizados pelos meios de hospedagem

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

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

Meios de divulgação	MUNICÍPIOS			
	ATÍLIO VIVÁCQUA	CACHOEIRO DE ITAPEMIRIM	MIMOSO DO SUL	MUQUI
Outdoor	50,0%	29,4%	0,0%	0,0%
Folheteria Própria	50,0%	11,8%	0,0%	20,0%
Revista	0,0%	11,8%	0,0%	0,0%
Rádio	0,0%	11,8%	0,0%	0,0%
Nenhum	0,0%	52,9%	100,0%	80,0%
Base	2	17	4	5

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 10,7% declararam participar dos mesmos.

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

Feiras e Eventos	Freq.	%
Sim	3	10,7%
Não	25	89,3%
Base	28	100,0%

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

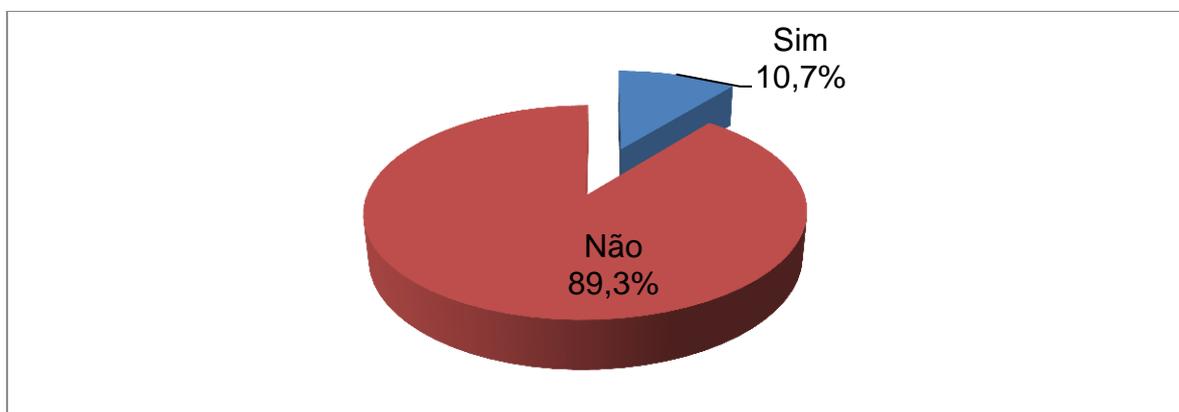


Gráfico 35 – Meios de hospedagem que participam de feiras e eventos do setor

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

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

Feiras e Eventos	MUNICÍPIOS			
	ATÍLIO VIVÁCQUA	CACHOEIRO DE ITAPEMIRIM	MIMOSO DO SUL	MUQUI
Sim	0,0%	11,8%	0,0%	20,0%
Não	100,0%	88,2%	100,0%	80,0%
Base	2	17	4	5

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” (35,7%), “pacotes promocionais em baixa temporada” (14,3%) e “pacotes especiais para feriados” (14,3%). 23,3% não fazem nenhum tipo de oferta promocional para clientes.

Tabela 69 – Política de promoções utilizada pelos meios de hospedagem da Região Turística dos Vales e do Café

Política de Promoções	Freq.	%
Oferta de pacotes especiais para grupos	10	35,7%
Oferta de pacotes promocionais em baixa temporada	4	14,3%
Oferta de pacotes especiais para feriados	4	14,3%
Nenhuma	16	57,1%
Base	28	*

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota¹: Dados trabalhados pelo autor.

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

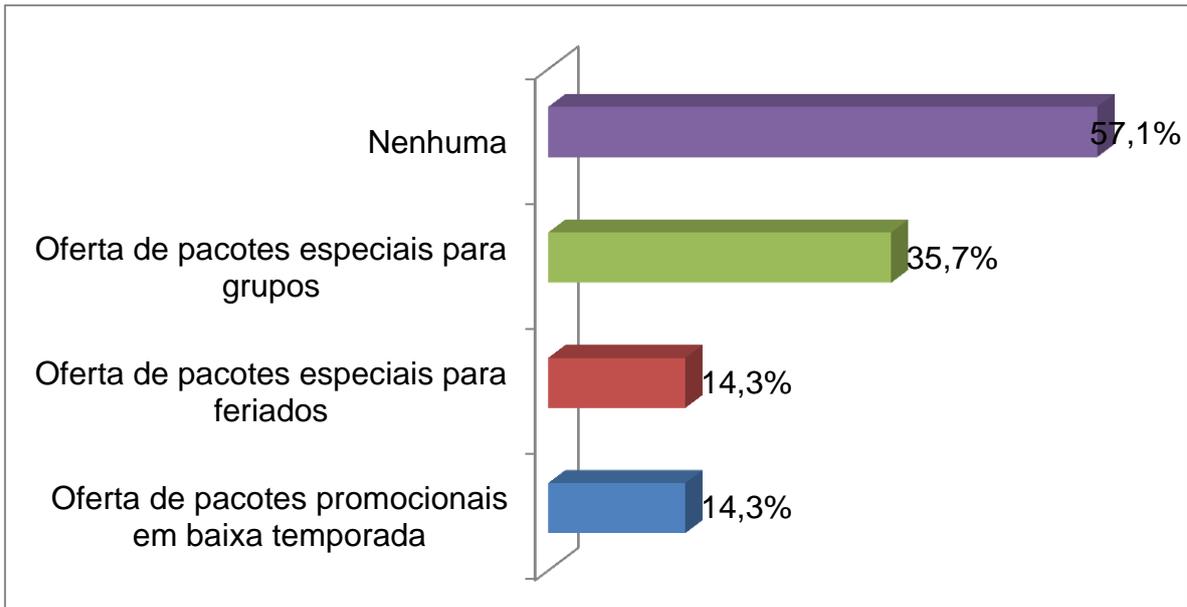


Gráfico 36 – Política de promoções utilizada pelos meios de hospedagem da Região Turística dos Vales e do Café

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 utilizam?	MUNICÍPIOS			
	ATÍLIO VIVÁCQUA	CACHOEIRO DE ITAPEMIRIM	MIMOSO DO SUL	MUQUI
Oferta de pacotes promocionais em baixa temporada	50,0%	17,6%	0,0%	0,0%
Oferta de pacotes especiais para feriados	50,0%	11,8%	25,0%	0,0%
Oferta de pacotes especiais para grupos	50,0%	47,1%	0,0%	20,0%
Nenhuma	50,0%	47,1%	75,0%	80,0%
Base	2	17	4	5

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	75,0%	57,1%	25,0%	28,6%	28,6%	10,7%	14,3%	21,4%	17,9%	28,6%	21,4%	35,7%
Média Estação	14,3%	25,0%	67,9%	64,3%	60,7%	67,9%	53,6%	17,9%	60,7%	57,1%	53,6%	32,1%
Alta Estação	10,7%	17,9%	7,1%	7,1%	10,7%	21,4%	32,1%	60,7%	21,4%	14,3%	25,0%	32,1%
Não respondeu	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Base	28											

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 junho, julho, agosto e setembro 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	1,36	1,61	1,82	1,79	1,82	2,11	2,18	2,39	2,04	1,86	2,04	1,96
Base	28											

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

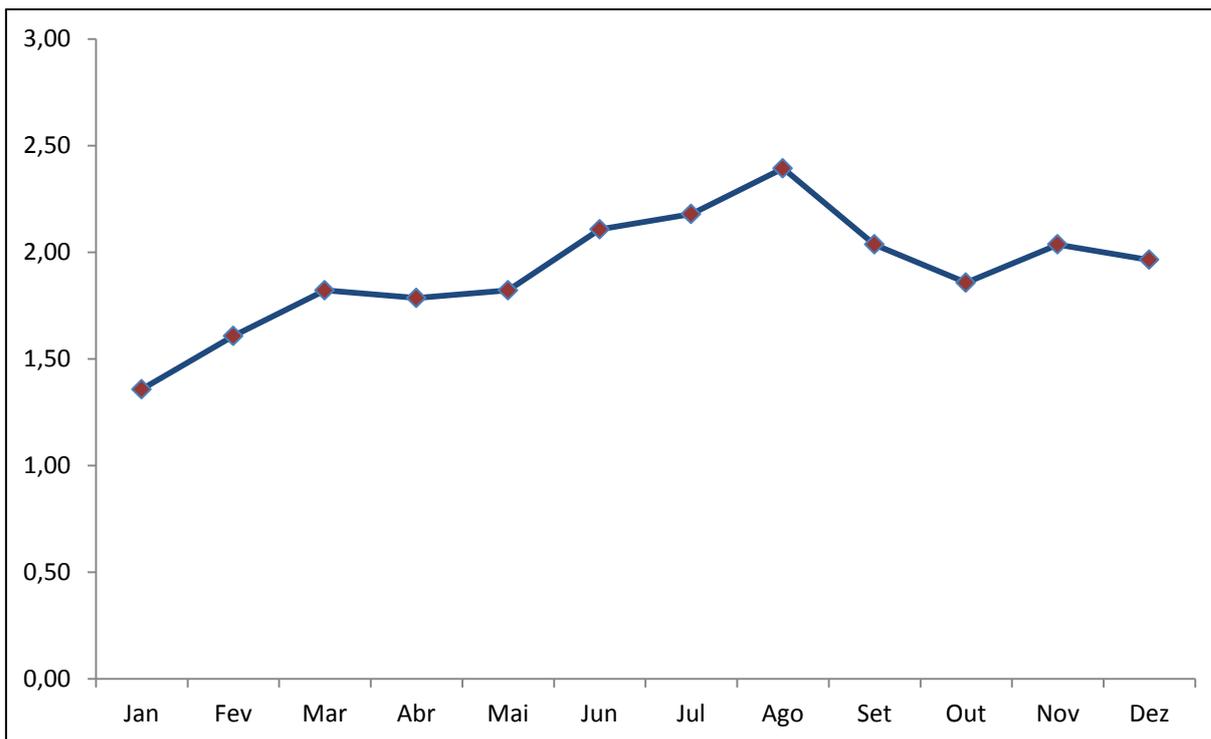


Gráfico 37 – Grau de movimentos de clientes nos meios de hospedagem durante o ano

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, 67,9%, o sistema de controle de hóspedes é feito manualmente.

Tabela 73 – Sistema de controle de hóspedes nos estabelecimentos da Região Turística dos Vales e do Café

Sistema de controle de hóspedes	Freq.	%
Manual	19	67,9%
Informatizado	9	32,1%
Base	28	100,0%

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

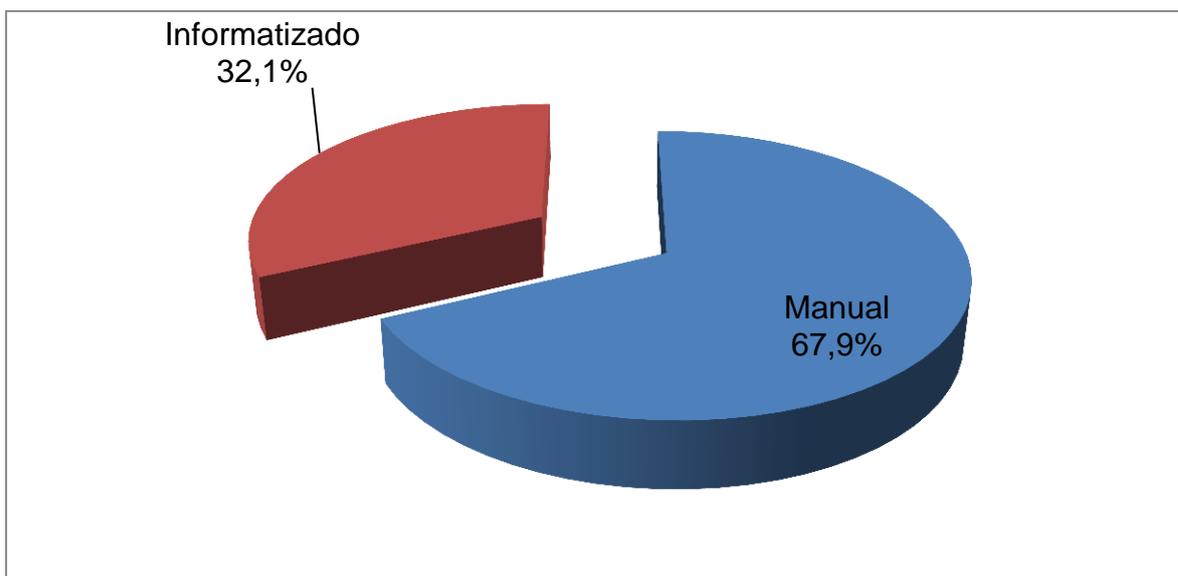


Gráfico 38 – Sistema de controle de hóspedes nos estabelecimentos da Região Turística dos Vales e do Café

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			
	ATÍLIO VIVÁCQUA	CACHOEIRO DE ITAPEMIRIM	MIMOSO DO SUL	MUQUI
Manual	100,0%	58,8%	75,0%	80,0%
Informatizado	0,0%	41,2%	25,0%	20,0%
Base	2	17	4	5

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

O perfil dos hóspedes é cadastrado em 60,7% dos estabelecimentos hoteleiros da região.

Tabela 75 – Cadastro do perfil dos hóspedes nos meios de hospedagem da Região Turística dos Vales e do Café

Cadastro do perfil dos hóspedes	Freq.	%
Sim	17	60,7%
Não	11	39,3%
Base	28	100,0%

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

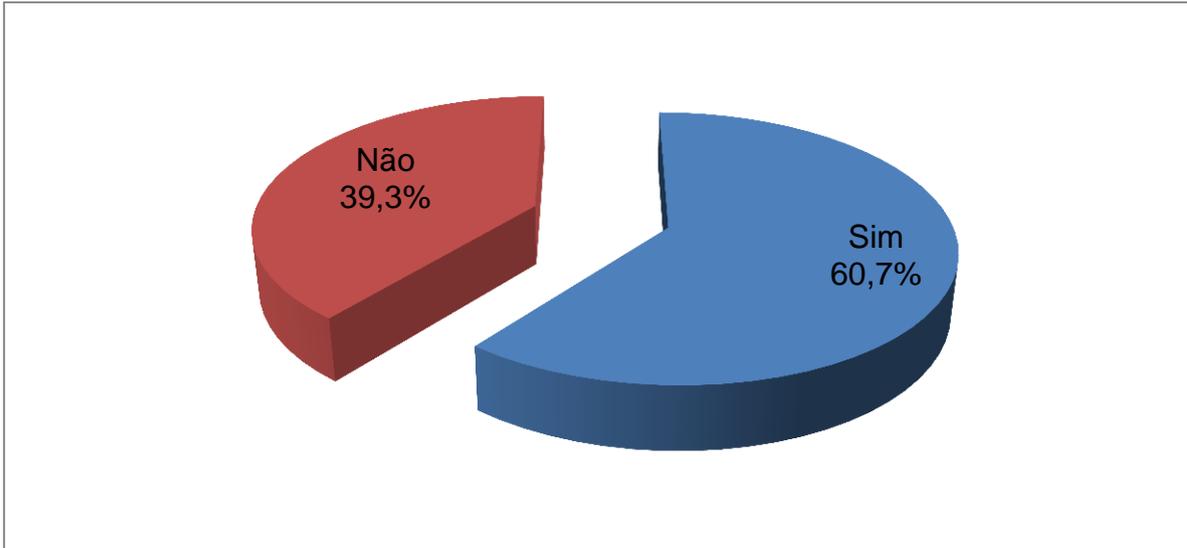


Gráfico 39 – Cadastro do perfil dos hóspedes nos meios de hospedagem da Região Turística dos Vales e do Café

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			
	ATÍLIO VIVÁCQUA	CACHOEIRO DE ITAPEMIRIM	MIMOSO DO SUL	MUQUI
Sim	100,0%	52,9%	100,0%	40,0%
Não	0,0%	47,1%	0,0%	60,0%
Base	2	17	4	5

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

Em 42,9% 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	12	42,9%
Não	16	57,1%
Base	28	100,0%

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

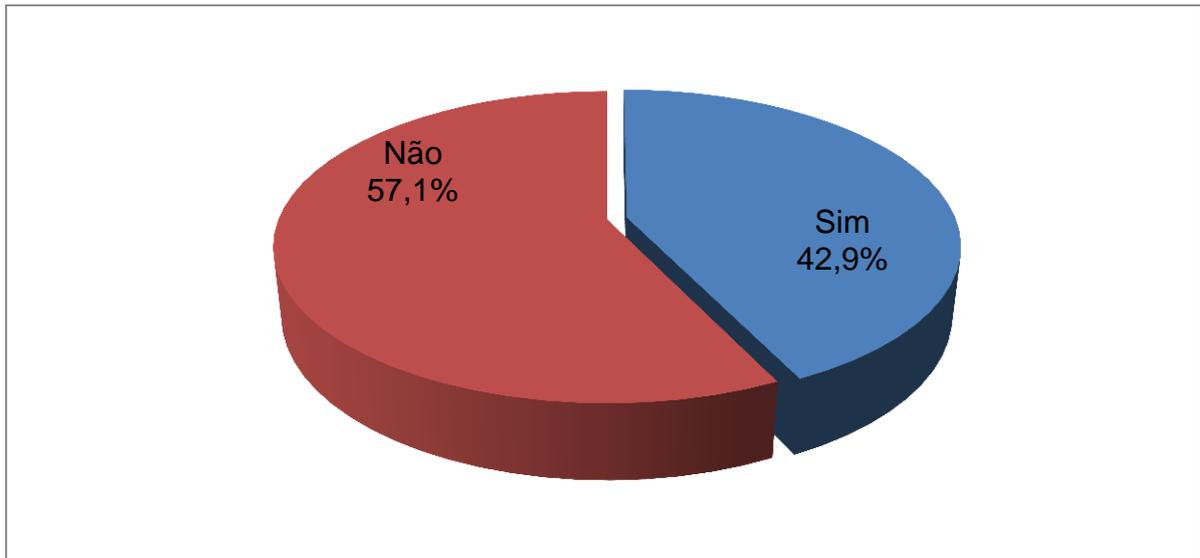


Gráfico 40 – Ficha nacional de registro de hóspedes repassados para o sistema da empresa

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

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

Ficha Nacional de registro de Hóspedes	MUNICÍPIOS			
	ATÍLIO VIVÁCQUA	CACHOEIRO DE ITAPEMIRIM	MIMOSO DO SUL	MUQUI
Sim	0,0%	35,3%	75,0%	60,0%
Não	100,0%	64,7%	25,0%	40,0%
Base	2	17	4	5

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

Na maioria dos sistemas de controle de hóspedes utilizados pelos estabelecimentos (67,9%) é possível gerar Boletim de Ocupação Hoteleira.

Tabela 79 – Gera-se boletim de ocupação hoteleira

Boletim de Ocupação Hoteleira	Freq.	%
Sim	19	67,9%
Não	9	32,1%
Base	28	100,0%

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

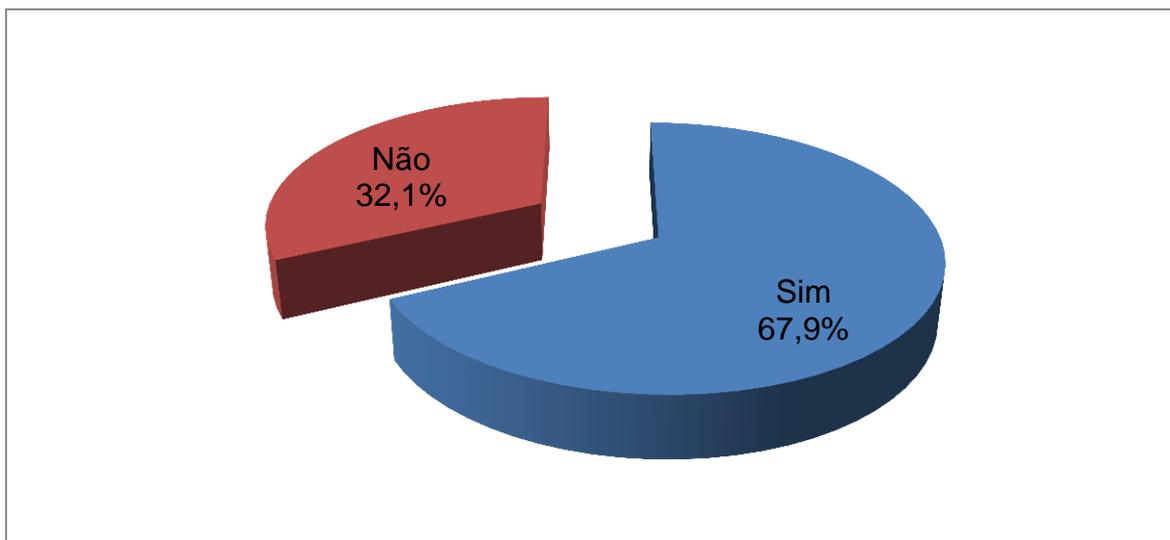


Gráfico 41 – Gera-se boletim de ocupação hoteleira

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

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

Boletim de Ocupação Hoteleira?	MUNICÍPIOS			
	ATÍLIO VIVÁCQUA	CACHOEIRO DE ITAPEMIRIM	MIMOSO DO SUL	MUQUI
Sim	100,0%	70,6%	75,0%	40,0%
Não	0,0%	29,4%	25,0%	60,0%
Base	2	17	4	5

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 3,6% 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	1	3,6%
Não	27	96,4%
Base	28	100,0%

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

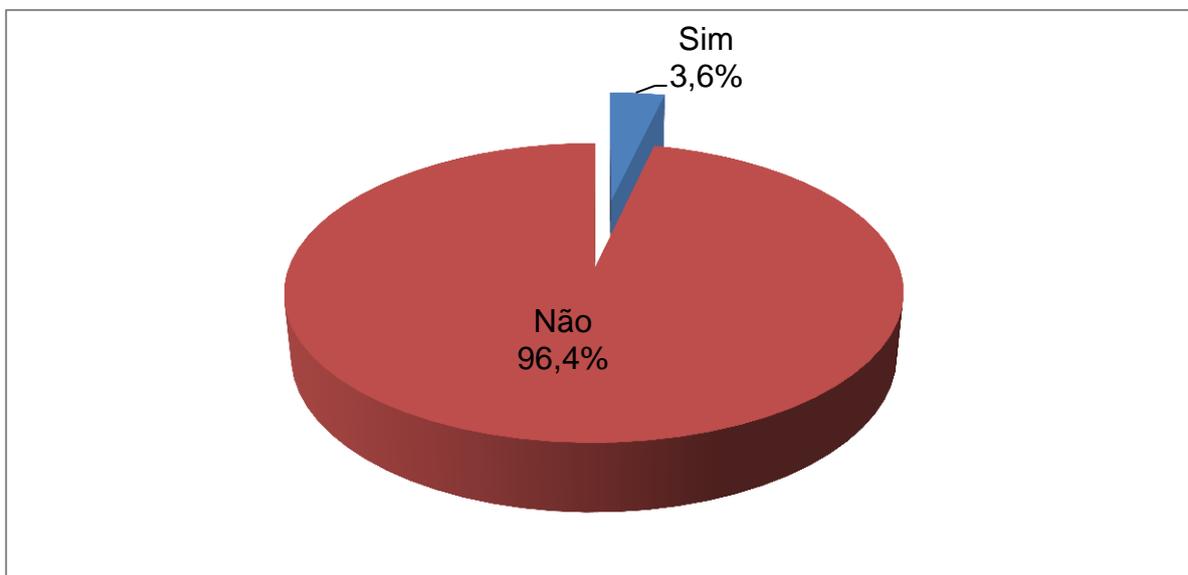


Gráfico 42 – Utiliza-se o Sistema Nacional de Registro de Hóspedes (SNRH) do Minis. do Turismo

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

Tabela 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			
	ATÍLIO VIVÁCQUA	CACHOEIRO DE ITAPEMIRIM	MIMOSO DO SUL	MUQUI
Sim	0,0%	5,9%	0,0%	0,0%
Não	100,0%	94,1%	100,0%	100,0%
Base	2	17	4	5

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

O desconhecimento do sistema (55,6%) e a falta de interesse (14,8%) e a falta de necessidade (10,3%) foram os motivos mais citados para a não utilização do sistema nacional de registro de hóspedes. 25,9% não souberam citar motivo.

Tabela 83 – Motivo para não utilização do SNRH

Motivo para não utilizar	Freq.	%
Não conhece	15	55,6%
Não tem interesse	4	14,8%
Não tem necessidade	1	3,7%
Não sabe/ não respondeu	7	25,9%
Base	27	100,0%

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

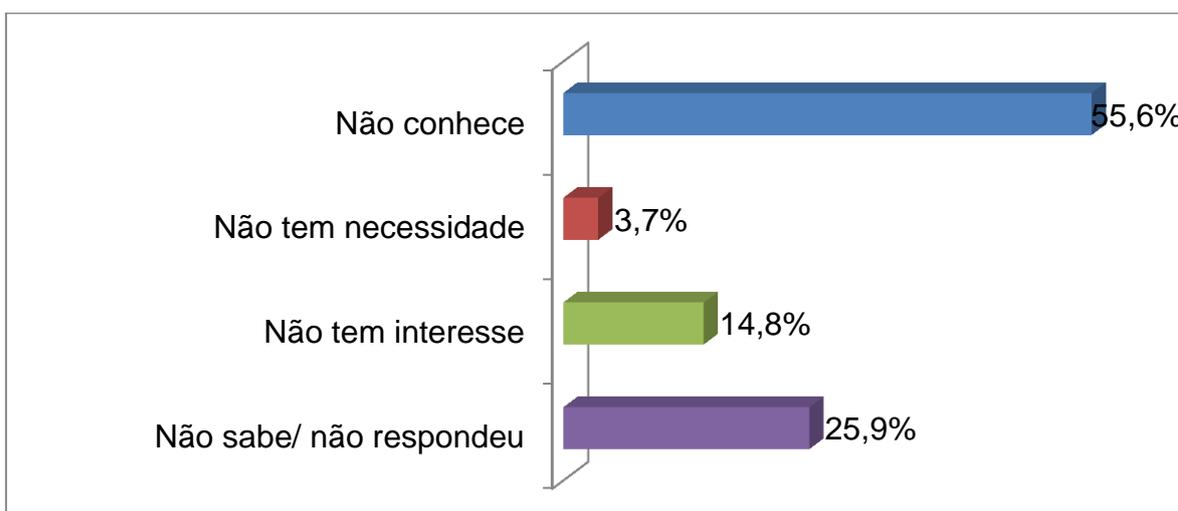


Gráfico 43 – Motivo para não utilização do SNRH

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

6.3. Sistema estadual de estatísticas do turismo

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

RevPar receita total auferida dividida pelo número de unidades habitacionais disponíveis).

Dos meios de hospedagem que responderam ao censo hoteleiro, apenas 17,9% têm interesse em participar do sistema estadual de estatísticas do turismo, fornecendo informações sobre: Taxa de ocupação hoteleira, diária média, receita por unidade habitacional (RevPar).

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

Sistema estadual de estatísticas do turismo	Freq.	%
Sim	5	17,9%
Não	23	82,1%
Base	28	100,0%

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

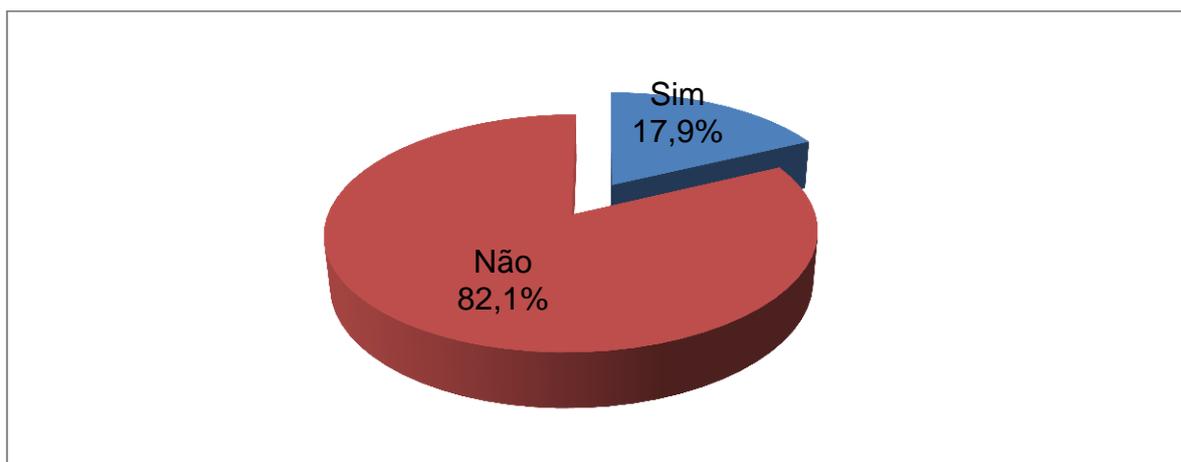


Gráfico 44 – Possui interesse em participar do sistema estadual de estatísticas do turismo

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

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

Sistema estadual de estatísticas do turismo	MUNICÍPIOS			
	ATÍLIO VIVÁCQUA	CACHOEIRO DE ITAPEMIRIM	MIMOSO DO SUL	MUQUI
Sim	50,0%	23,5%	0,0%	0,0%
Não	50,0%	76,5%	100,0%	100,0%
Base	2	17	4	5

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

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

Motivo para não participar	Freq.	%
Não tem interesse	14	60,9%
Não conhece	1	4,3%
Não sabe/ não respondeu	8	34,8%
Base	23	100,0%

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

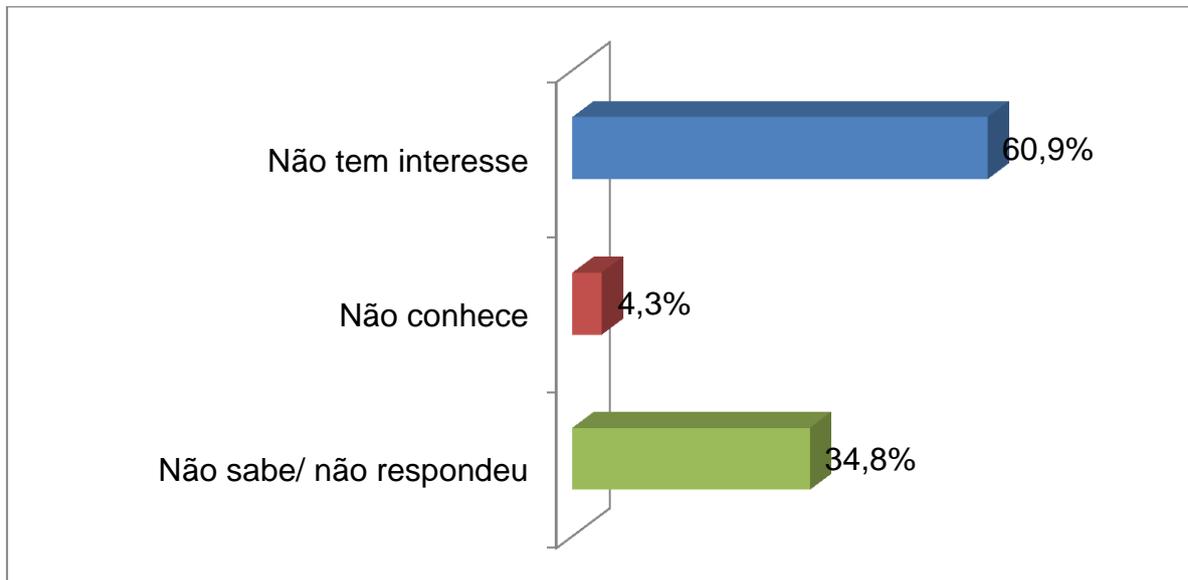


Gráfico 45 – Motivos pelos quais não deseja participar do sistema estadual de estatística do turismo

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

7. DEMANDAS, SUGESTÕES, RECLAMAÇÕES E OPINIÕES

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

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

7.1. Dificuldades na gestão da empresa

Tabela 87 – Dificuldades na gestão da empresa

Dificuldades na gestão da empresa	Freq.	%
Não tem dificuldade	25	89,3%
Sim, mas não citou	2	7,1%
Dificuldade para conseguir recursos	1	3,6%
Base	28	100,0%

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota¹: Dados trabalhados pelo autor.

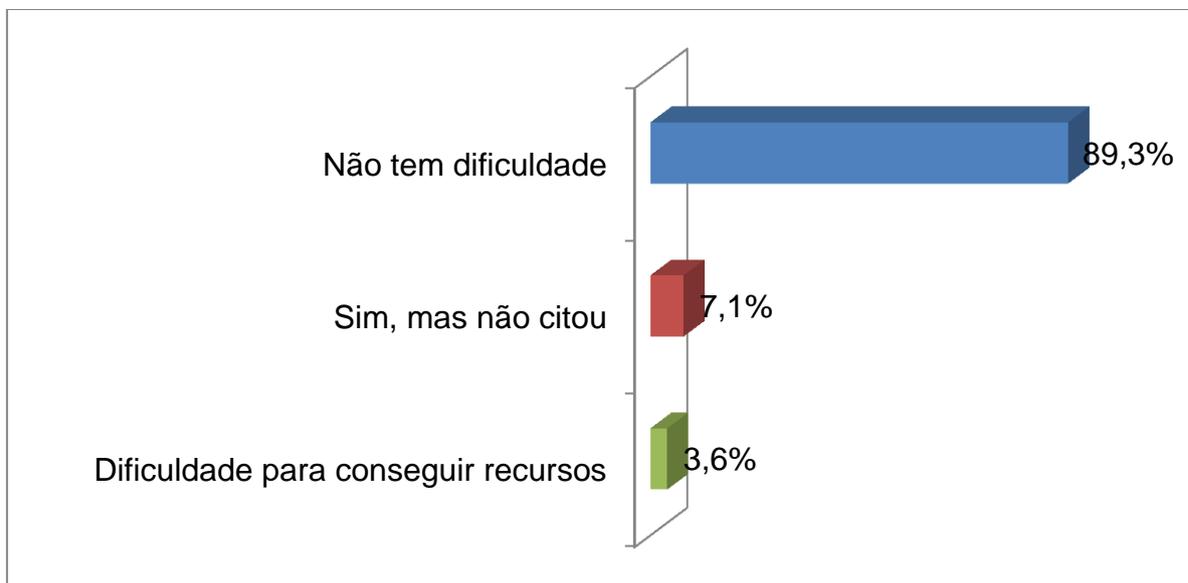


Gráfico 46 – Dificuldades na gestão da empresa

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.	%
Não tem dificuldade	22	78,6%
Falta de qualificação	4	14,3%
Tem dificuldade, mas não citou qual	1	3,6%
Muita rotatividade	1	3,6%
Base	28	100,0%

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota¹: Dados trabalhados pelo autor.

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

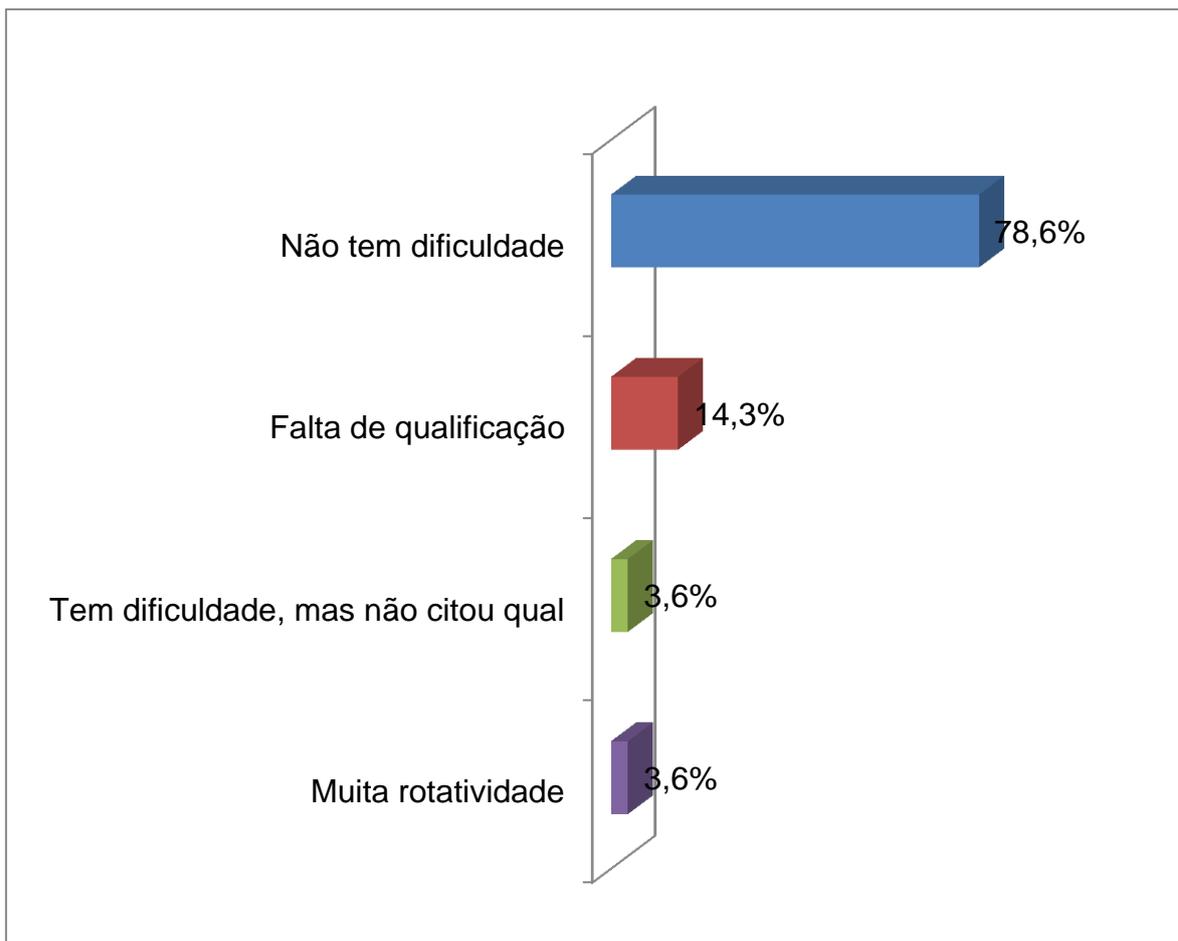


Gráfico 47 – Dificuldades com a mão de obra

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

7.3. Dificuldades com fornecedores

Tabela 89 – Dificuldades com fornecedores

Dificuldades com Fornecedores	Freq.	%
Não tem dificuldades	27	96,4%
Tem mercadorias que não são encontradas na região	1	3,6%
Base	28	100,0%

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota¹: Dados trabalhados pelo autor.

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

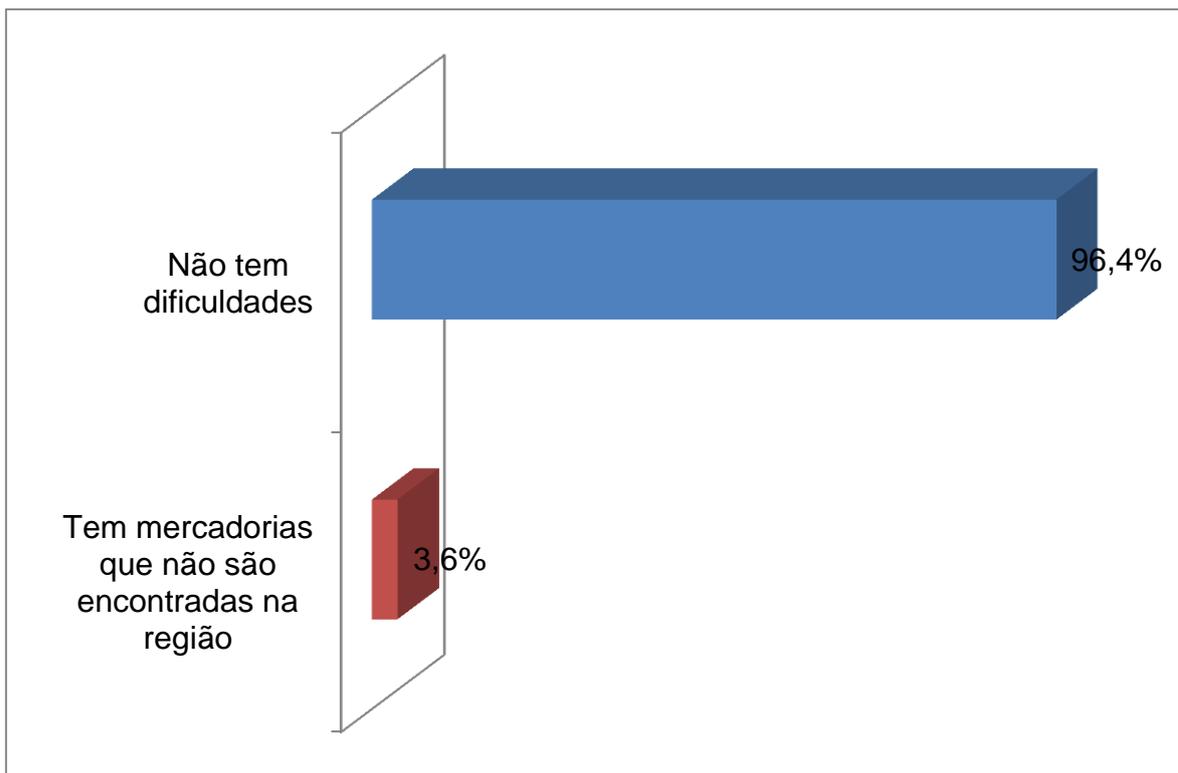


Gráfico 48 – Dificuldade com fornecedores

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

7.4. Dificuldades com crédito

Tabela 90 – Dificuldades com crédito

Dificuldades com crédito	Freq.	%
Não tem dificuldades	20	71,4%
Não sabe informar	3	10,7%
Tem dificuldades, mas não citou	1	3,6%
Falta de informações sobre linhas de créditos	1	3,6%
Falta de linhas de crédito	1	3,6%
Juros altos	2	7,1%
Base	28	100,0%

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota¹: Dados trabalhados pelo autor.

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

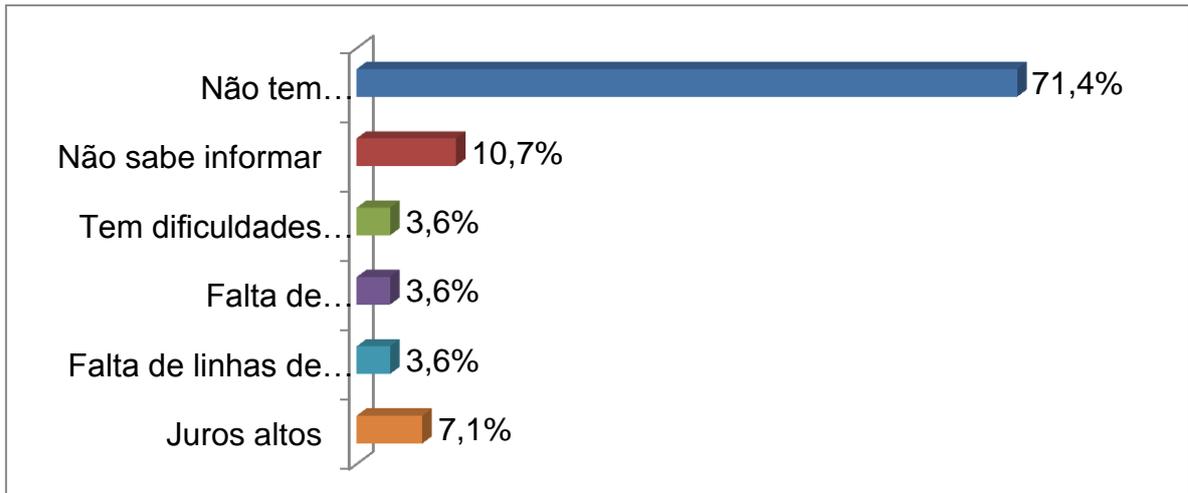


Gráfico 49 – Dificuldades com crédito
 Fonte: Censo hoteleiro 2017.
 Nota: Dados trabalhados pelo autor.

7.5. Dificuldades com comunicação

Tabela 91 – Dificuldade de comunicação

Dificuldade com comunicação	Freq.	%
Não tem dificuldade	23	82,1%
Qualidade de sinal de telefonia ruim	1	3,6%
Qualidade da internet ruim	4	14,3%
Base	28	100,0%

Fonte: Censo hoteleiro 2017.
 Nota¹: Dados trabalhados pelo autor.
 Nota²: A soma dos percentuais ultrapassa 100% devido à possibilidade de resposta múltipla

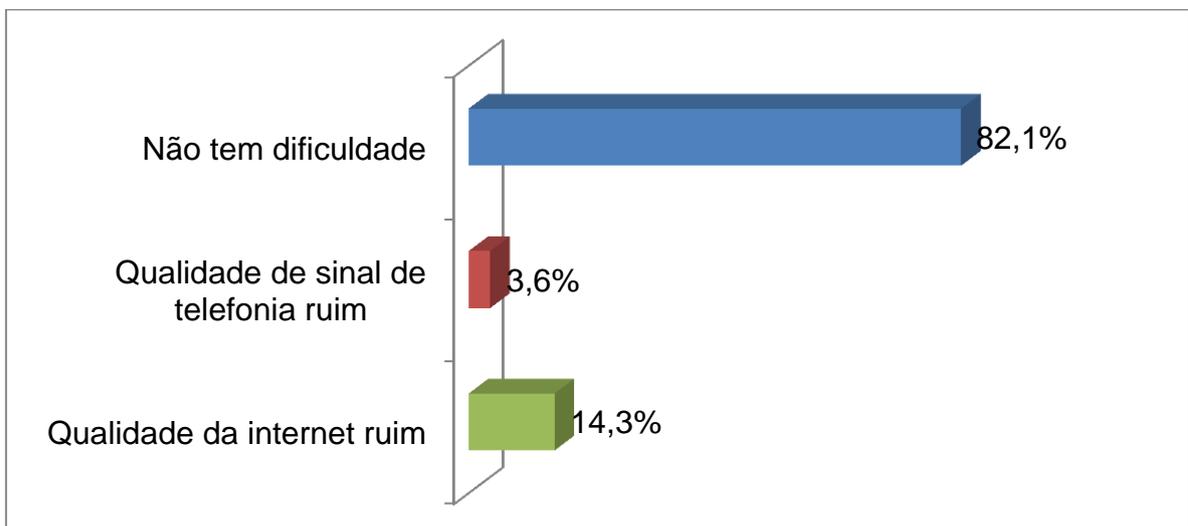


Gráfico 50 – Dificuldades de comunicação telefônica e/ou internet
 Fonte: Censo hoteleiro 2017.
 Nota: Dados trabalhados pelo autor.

7.6. Nível de comunicação com outros segmentos

Tabela 92 – Nível de comunicação com outros segmentos

Nível de comunicação com outros segmentos	Freq.	%
Não tem interação	26	92,9%
Parceria com turismo	2	7,1%
Base	28	100,0%

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota1: Dados trabalhados pelo autor.

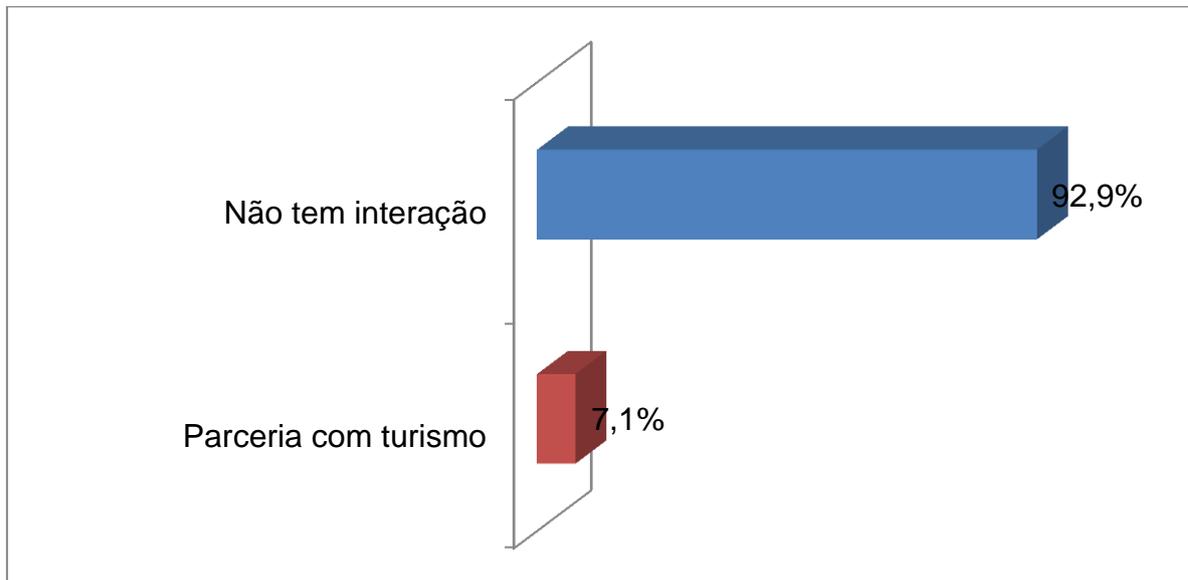


Gráfico 51 – Nível de comunicação com outros segmentos

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

7.7. Dificuldades com estrutura

Tabela 93 – Dificuldade com estrutura pública

Dificuldade com estrutura	Freq.	%
Não tem dificuldade	27	96,4%
Falta de água	1	3,6%
Base	28	100,0%

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota1: Dados trabalhados pelo autor.

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

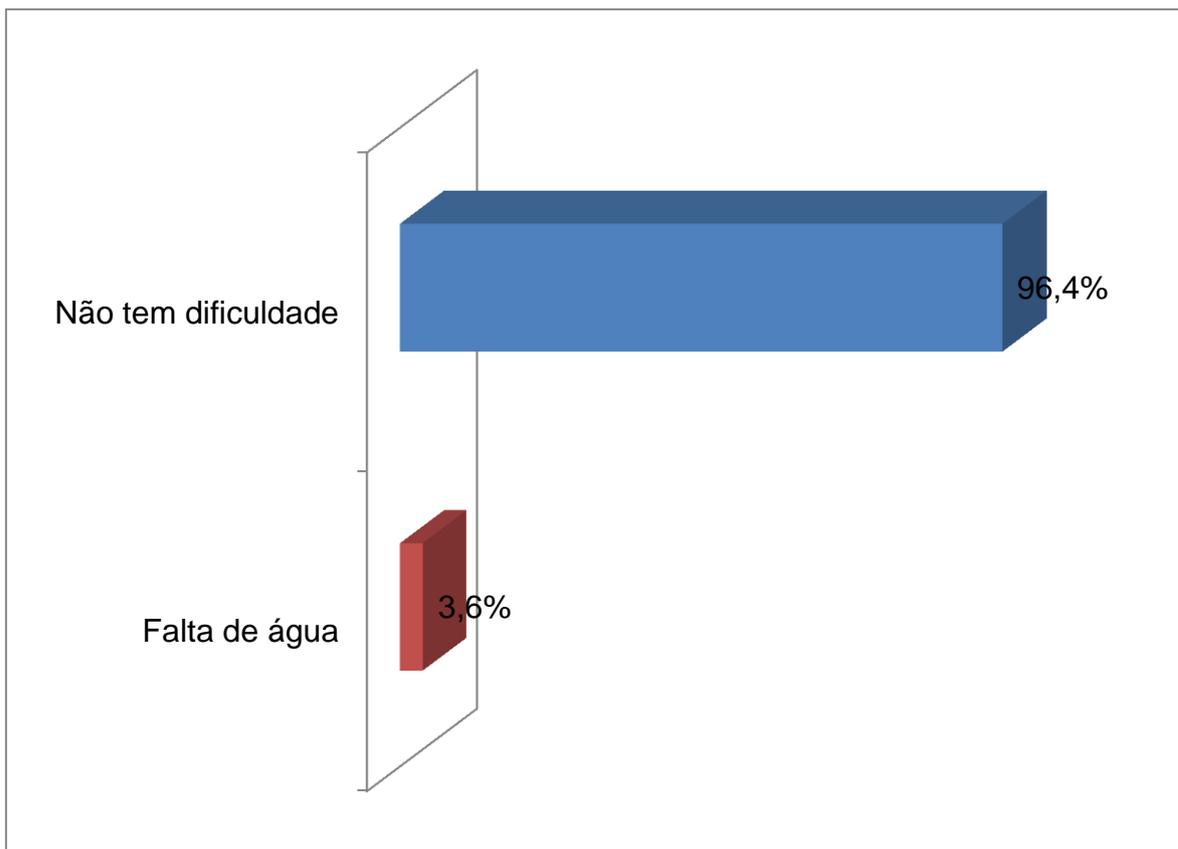


Gráfico 52 – Dificuldades com estrutura pública

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

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

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

Opiniões/sugestões sobre o bairro em que se localiza o estabelecimento	Freq.	%
Não tem sugestão	22	78,6%
O bairro é bom	1	3,6%
Tem esgoto ao céu aberto	1	3,6%
Falta de iluminação	2	7,1%
Falta de segurança	2	7,1%
Falta de estacionamento para clientes	1	3,6%
Base	28	*

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota¹: Dados trabalhados pelo autor.

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

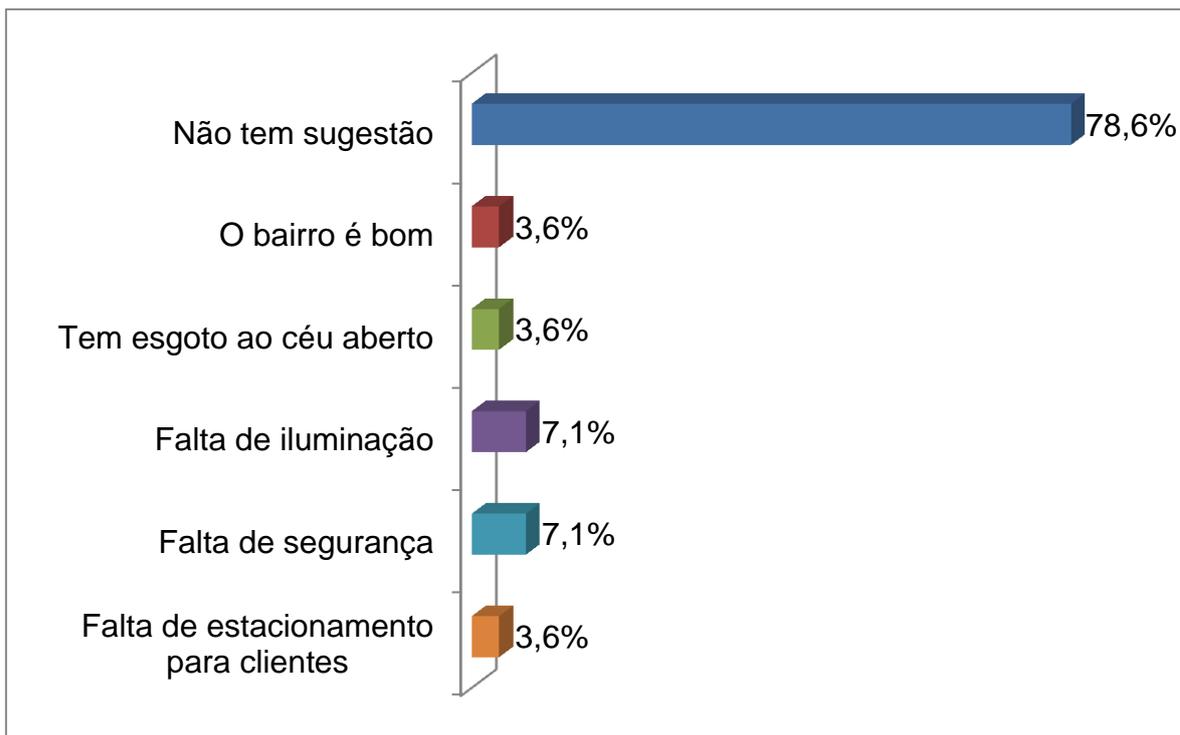


Gráfico 53 – Opiniões/sugestões sobre o bairro em que se localiza o estabelecimento

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.	%
Precisa divulgar mais a região	12	42,9%
Não tem sugestões	9	32,1%
Promover eventos na cidade	6	21,4%
Criar um calendário de eventos	2	7,1%
Péssima gestão	2	7,1%
Precisa melhorar as estradas	2	7,1%
Fazer rede de esgoto	1	3,6%
Oferecer curso de capacitação hoteleira	1	3,6%
Falta de interesse da Secretaria com os hotéis	1	3,6%
Não fazem nada	1	3,6%
Base	28	*

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota¹: Dados trabalhados pelo autor.

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

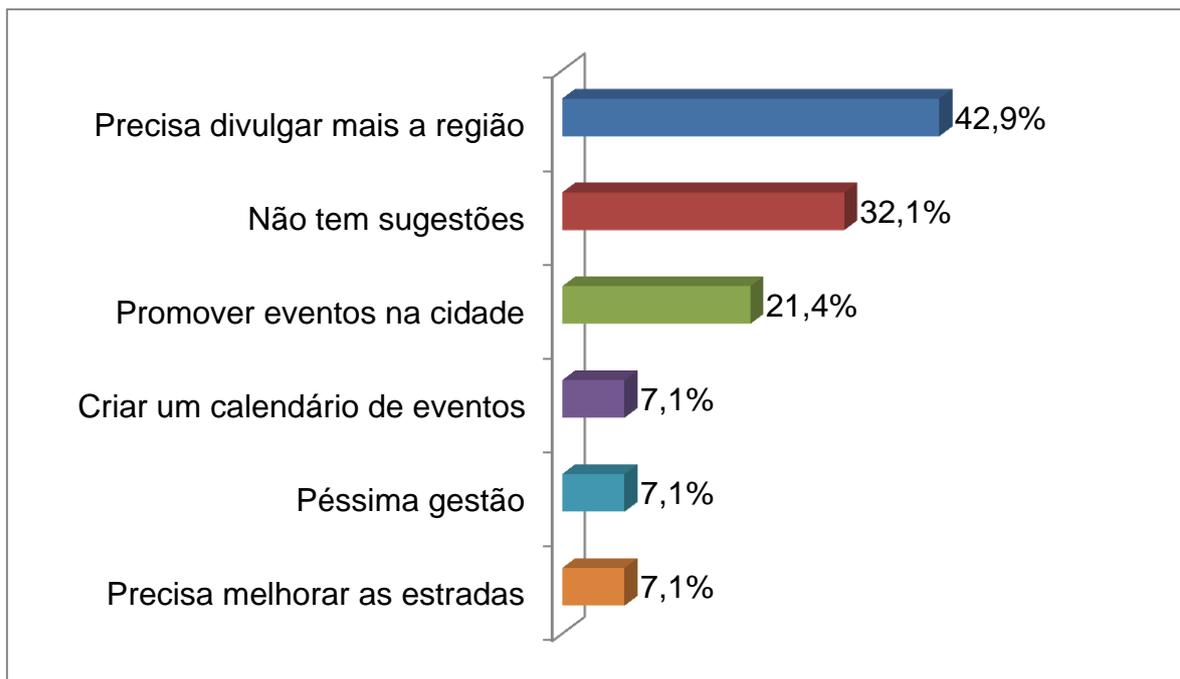


Gráfico 54 – Opiniões/sugestões sobre a gestão municipal de turismo

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

7.10. Opiniões/sugestões sobre a gestão estadual de turismo

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

Opiniões/sugestões sobre a gestão estadual de turismo	Freq.	%
Não tem sugestões	13	46,4%
Oferecer capacitação profissional	5	17,9%
Divulgar a cidade e os pontos turísticos	4	14,3%
Péssima gestão	3	10,7%
Criar um calendário de eventos para as cidades	3	10,7%
Melhorar a sinalização	2	7,1%
Oferecer acesso a crédito para os estabelecimentos	1	3,6%
Falta de informação aos turistas	1	3,6%
Fazer parceria com o município	1	3,6%
Oferecer financiamento	1	3,6%
Base	28	*

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota¹: Dados trabalhados pelo autor.

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

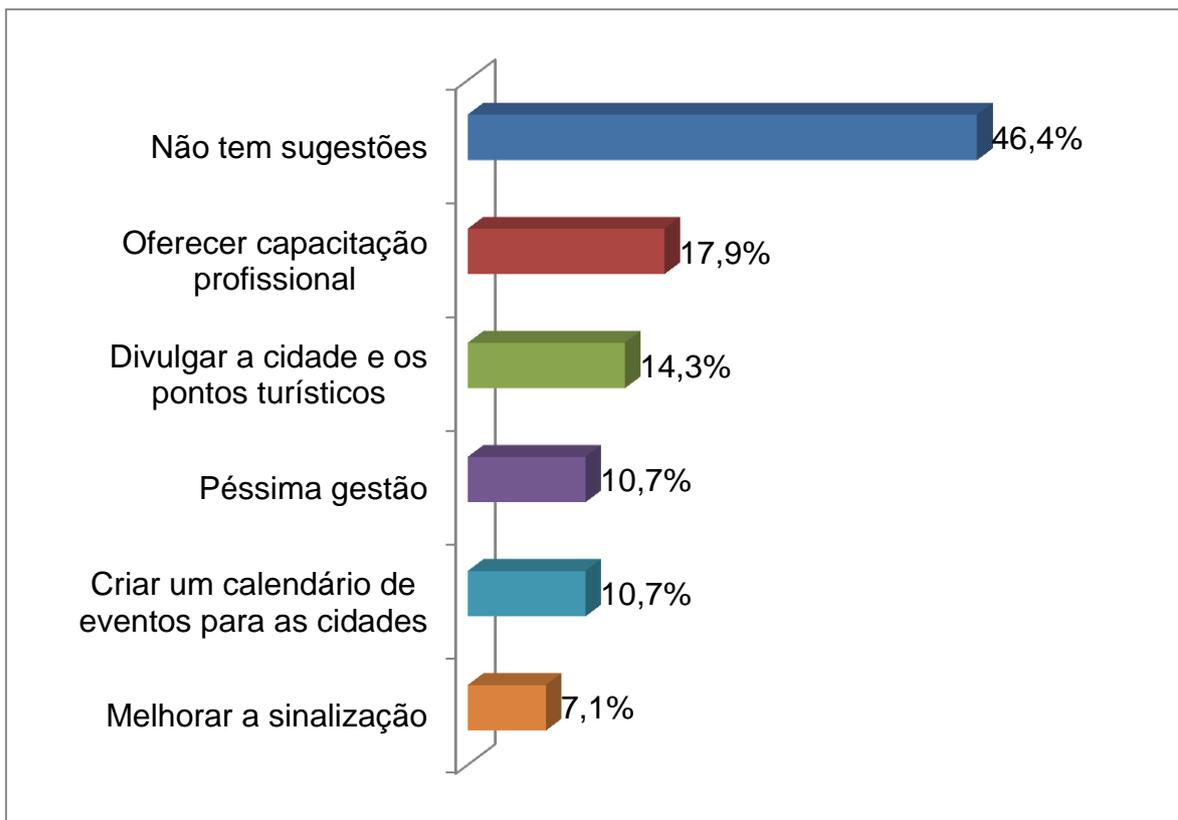


Gráfico 55 – Opiniões/sugestões sobre a gestão estadual de turismo

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