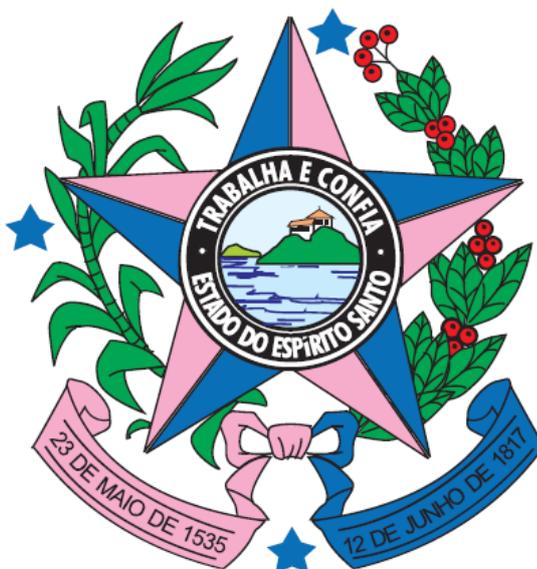


MK PESQUISA E PLANEJAMENTO LTDA  
À SERVIÇO DA  
SECRETARIA DE TURISMO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO



# GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

*Secretaria de Turismo*

CENSO HOTELEIRO NO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO:

Região Turística Doce Pontões Capixaba

Belo Horizonte

Março 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 Doce Pontões Capixaba**

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

**Belo Horizonte**

**Março 2017**

**MK Pesquisa**

(31) 3273-2347 – [www.mkpesquisa.com.br](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.....	17
Gráfico 2 – Quantitativo de unidades habitacionais somadas em todos os municípios da Região Turística Doce Pontões Capixaba.....	18
Gráfico 3 – Quantitativo de unidades habitacionais por município .....	19
Gráfico 4 – Quantitativo de leitos simples total somadas por unidade habitacional ..	20
Gráfico 5 – Quantitativo de leitos duplos total, somadas por unidade habitacional...	21
Gráfico 6 – Ano de início da operação dos hotéis da Região Turística Doce Pontões Capixaba.....	22
Gráfico 7 – Tipos de estabelecimentos da Região Turística Doce Pontões Capixaba .....	24
Gráfico 8 – Porte das empresas da Região Turística Doce Pontões Capixaba .....	26
Gráfico 9 – Natureza jurídica dos estabelecimentos da Região Turística Doce Pontões Capixaba .....	28
Gráfico 10 – Forma de organização das empresas da Região Turística Doce Pontões Capixaba .....	30
Gráfico 11 – Quantitativo de proprietários que são gerentes das suas próprias empresas localizadas na Região Turística Doce Pontões Capixaba .....	32
Gráfico 12 – Quantitativo de empresas cadastradas no Cadastur pertencentes à Região Turística Doce Pontões Capixaba.....	34
Gráfico 13 – Motivos pelos quais as empresas não são cadastradas no Cadastur ..	36
Gráfico 14 – Quantitativo de empresas associadas a uma entidade representativa ..	37
Gráfico 15 – Demonstrativo de quais entidades representativas os meios de hospedagem são associados .....	39
Gráfico 16 – Motivos pelos quais as empresas não são associadas às entidades representativas.....	40
Gráfico 17 – Quantidade de funcionários das empresas na Região Turística Doce Pontões Capixaba .....	41
Gráfico 18 – Classificação dos estabelecimentos da Região Turística Doce Pontões Capixaba .....	42
Gráfico 19 – Formas de pagamento dos estabelecimentos da Região Turística Doce Pontões Capixaba .....	44
Gráfico 20 – Quantitativo de meios de hospedagem que possuem auditório .....	45

Gráfico 21 – Quantitativo de meio de hospedagem que possuem sala de reunião...	47
Gráfico 22 – Quantitativo de quantos meios de hospedagem possui estacionamento .....	48
Gráfico 23 – Tipos de áreas de lazer ofertadas pelos estabelecimentos .....	50
Gráfico 24 – Formas de conexão à internet oferecida pelos meios de hospedagem	52
Gráfico 25 – Serviços de alimentação oferecidos pelos estabelecimentos da Região Turística Doce Pontões Capixaba .....	53
Gráfico 26 – Translado oferecido pelos estabelecimentos hoteleiros da Região Turística Doce Pontões Capixaba .....	55
Gráfico 27 – Estabelecimentos com atendimento em língua estrangeira da Região Turística Doce Pontões Capixaba .....	56
Gráfico 28 – Especialização em algum segmento turístico na Região Turística Doce Pontões Capixaba .....	57
Gráfico 29 – Canal de vendas utilizado pelos meios de hospedagem .....	59
Gráfico 30 – Quantitativo de estabelecimentos que possuem site próprio .....	60
Gráfico 31 – Sites citados que os hoteleiros utilizam como canal de vendas.....	61
Gráfico 32 – Redes sociais utilizadas para divulgação do estabelecimento .....	63
Gráfico 33 – Estabelecimentos que possuem parceria com operadoras de turismo e/ou agências de viagem .....	64
Gráfico 34 – Tipos de meios de divulgação utilizados pelos meios de hospedagem	66
Gráfico 35 – Meios de hospedagem que participam de feiras e eventos do setor ....	67
Gráfico 36 – Política de promoções utilizada pelos meios de hospedagem da Região Turística Doce Pontões Capixaba .....	68
Gráfico 37 – Grau de movimentos de clientes nos meios de hospedagem durante o ano .....	70
Gráfico 38 – Sistema de controle de hóspedes nos estabelecimentos da Região Turística Doce Pontões Capixaba .....	71
Gráfico 39 – Cadastro do perfil dos hóspedes nos meios de hospedagem da Região Turística Doce Pontões Capixaba .....	72
Gráfico 40 – Ficha nacional de registro de hóspedes repassados para o sistema da empresa .....	73
Gráfico 41 – Gera-se boletim de ocupação hoteleira .....	74

Gráfico 42 – Utiliza-se o Sistema Nacional de Registro de Hóspedes (SNRH) do Minis. do Turismo .....	76
Gráfico 43 – Motivo para não utilização do SNRH .....	77
Gráfico 44 – Possui interesse em participar do sistema estadual de estatísticas do turismo .....	78
Gráfico 45 – Motivos pelos quais não deseja participar do sistema estadual de estatística do turismo .....	79
Gráfico 46 – Dificuldades na gestão da empresa .....	80
Gráfico 47 – Dificuldades com a mão de obra .....	81
Gráfico 48 – Dificuldade com fornecedores .....	82
Gráfico 49 – Dificuldades com crédito .....	83
Gráfico 50 – Dificuldades de comunicação telefônica e/ou internet .....	84
Gráfico 51 – Nível de comunicação com outros segmentos .....	85
Gráfico 52 – Dificuldades com estrutura pública .....	86
Gráfico 53 – Opiniões/sugestões sobre o bairro em que se localiza o estabelecimento .....	87
Gráfico 54 – Opiniões/sugestões sobre a gestão municipal de turismo .....	88
Gráfico 55 – Opiniões/sugestões sobre a gestão estadual de turismo .....	89

## LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Estabelecimentos abertos e fechados por município .....	16
Tabela 2 – Quantitativo e tipos de unidades habitacionais por município .....	18
Tabela 3 – Quantitativo e tipos de unidades habitacionais adaptadas por município	19
Tabela 4 – Quantitativo de leitos simples total e por unidades habitacionais.....	20
Tabela 5 – Quantitativo de leitos duplos total e por unidades habitacionais .....	21
Tabela 6 – Ano de início da operação dos hotéis da Região Turística Doce Pontões Capixaba. ....	22
Tabela 7 – Ano de início da operação dos hotéis por município .....	23
Tabela 8 – Tipos de estabelecimentos da Região Turística Doce Pontões Capixaba .....	23
Tabela 9 – Tipos de estabelecimentos por município .....	25
Tabela 10 – Porte das empresas da Região Turística Doce Pontões Capixaba .....	26
Tabela 11 – Porte das empresas por município .....	27
Tabela 12 – Natureza jurídica dos estabelecimentos da Região Turística Doce Pontões Capixaba .....	28
Tabela 13 – Natureza jurídica dos estabelecimentos por município .....	29
Tabela 14 – Forma de organização das empresas da Região Turística Doce Pontões Capixaba .....	30
Tabela 15 – Forma de organização das empresas por município .....	31
Tabela 16 – Quantitativo de proprietários que são gerentes de suas próprias empresas localizadas na Região Turística Doce Pontões Capixaba .....	32
Tabela 17 – Quantitativo de proprietários que são gerentes da sua própria empresa, por município.....	33
Tabela 18 – Quantitativo de empresas cadastradas no Cadastur pertencentes à Região Turística Doce Pontões Capixaba.....	34
Tabela 19 – Quantitativo de empresas cadastradas no cadastur por município .....	35
Tabela 20 – Motivos pelos quais as empresas não são cadastradas no Cadastur ...	35
Tabela 21 – Motivos pelos quais as empresas são não cadastradas no Cadastur por município.....	36
Tabela 22 – Quantitativo de empresas associadas a uma entidade representativa..	37
Tabela 23 – Quantitativo de empresas associadas a uma entidade representativa, por município.....	38

Tabela 24 – Demonstrativo de quais entidades representativas os meios de hospedagem são associados .....	38
Tabela 25 – Motivo pelo qual as empresas não são associadas às entidades representativas .....	39
Tabela 26 – Quantidade de funcionários nas empresas da Região Turística Doce Pontões Capixaba .....	40
Tabela 27 – Quantidade de funcionários das empresas por município .....	41
Tabela 28 – Classificação dos estabelecimentos da Região Turística Doce Pontões Capixaba .....	42
Tabela 29 – Classificação dos estabelecimentos por município .....	43
Tabela 30 – Formas de pagamento dos estabelecimentos da Região Turística Doce Pontões Capixaba .....	44
Tabela 31 – Formas de pagamento dos estabelecimentos por município .....	45
Tabela 32 – Quantitativo de meios de hospedagem que possuem auditório .....	45
Tabela 33 – Quantitativo de meios de hospedagem que possuem auditório, por município .....	46
Tabela 34 – Descrição dos auditórios .....	46
Tabela 35 – Quantitativo de meios de hospedagem que possuem sala de reunião .	46
Tabela 36 – Quantitativo de meios de hospedagem que possuem sala de reunião, por município.....	47
Tabela 37 – Descrição das salas de reunião .....	47
Tabela 38 – Quantitativo de quantos meios de hospedagem possui estacionamento .....	48
Tabela 39 – Média de vagas nos estacionamentos dos meios de hospedagem.....	48
Tabela 40 – Quantitativo de quantos meios de hospedagem possui estacionamento, por município.....	49
Tabela 41 – Quantidade de vagas de estacionamento ofertadas pelos meios de hospedagem, por município .....	49
Tabela 42 – Tipos de áreas de lazer ofertadas pelos estabelecimentos .....	50
Tabela 43 – Tipos de áreas de lazer ofertadas pelos estabelecimentos, por município .....	51
Tabela 44 – Formas de conexão à internet oferecida pelos meios de hospedagem.	51

Tabela 45 – Formas de conexão à internet oferecida pelos meios de hospedagem, por município.....	52
Tabela 46 – Serviços de alimentação oferecidos pelos estabelecimentos da Região Turística Doce Pontões Capixaba .....	53
Tabela 47– Serviços de alimentação oferecidos pelos estabelecimentos, por município.....	54
Tabela 48 – Translado oferecido pelos estabelecimentos hoteleiros da Região Turística Doce Pontões Capixaba .....	54
Tabela 49 – Translado oferecido pelos estabelecimentos hoteleiros, por município.....	55
Tabela 50 – Estabelecimentos com atendimento em língua estrangeira da Região Turística Doce Pontões Capixaba .....	56
Tabela 51 – Estabelecimentos com atendimento em língua estrangeira por município .....	56
Tabela 52 – Especialização em algum segmento turístico na Região Turística Doce Pontões Capixaba .....	57
Tabela 53 – Especialização em algum segmento turístico por município .....	58
Tabela 54 – Canal de vendas utilizado pelos meios de hospedagem.....	58
Tabela 55 – Canal de vendas utilizado pelos meios de hospedagem, por município.....	59
Tabela 56 – Quantitativo de estabelecimentos que possuem site próprio .....	60
Tabela 57 – Quantitativo de estabelecimentos que possuem site próprio, por município.....	60
Tabela 58 – Sites especializados que os hoteleiros utilizam como canal de vendas .....	61
Tabela 59 – Sites citados que os hoteleiros utilizam como canal de vendas, por município.....	62
Tabela 60 – Redes sociais utilizadas para divulgação do estabelecimento .....	62
Tabela 61 – Redes sociais utilizadas para divulgação do estabelecimento, por município.....	63
Tabela 62 – Estabelecimentos que possuem parceria com operadoras de turismo e/ou agências de viagem .....	64
Tabela 63 – Estabelecimentos que possuem parceria com operadoras de turismo e/ou agências de viagem, por município .....	65
Tabela 64 – Operadora de turismo e/ou agências de viagens parceira dos estabelecimentos .....	65

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

Tabela 84 – Possui interesse em participar do sistema estadual de estatísticas do turismo .....	78
Tabela 85 – Possui interesse em participar do sistema estadual de estatísticas do turismo, por município .....	78
Tabela 86 – Motivos pelos quais não deseja participar do sistema estadual de estatística do turismo .....	79
Tabela 87 – Dificuldades na gestão da empresa .....	80
Tabela 88 – Dificuldades com a mão de obra .....	81
Tabela 89 – Dificuldades com fornecedores .....	82
Tabela 90 – Dificuldades com crédito .....	83
Tabela 91 – Dificuldade de comunicação.....	84
Tabela 92 – Nível de comunicação com outros segmentos .....	85
Tabela 93 – Dificuldade com estrutura pública.....	86
Tabela 94 – Opiniões/sugestões sobre o bairro em que se localiza o estabelecimento .....	87
Tabela 95 – Opiniões/sugestões sobre a gestão municipal de turismo.....	88
Tabela 96 – Opiniões/sugestões sobre a gestão estadual de turismo .....	89

## 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.....	26
3.4. Natureza jurídica .....	28
3.5. Forma de Organização.....	30
3.6. Gerência.....	32
3.7. Cadastur.....	34
3.8. Entidade representativa .....	37
3.9. Funcionários.....	40
4. ESTRUTURA E SERVIÇOS .....	42
4.1. Classificação dos estabelecimentos.....	42
4.2. Formas de pagamento .....	44
4.3. Infraestrutura .....	45
4.3.1. Auditório .....	45
4.3.2. Sala de reuniões.....	46
4.3.3. Estacionamento .....	48
4.3.4. Área de lazer .....	50

4.3.5.	Acesso à Internet.....	51
4.4.	Serviços de Alimentação.....	52
4.5.	Translado .....	54
4.6.	Atendimento em língua estrangeira .....	55
4.7.	Segmento turístico .....	57
5.	CANAIS DE COMUNICAÇÃO E VENDAS .....	58
5.1.	Canal de vendas .....	58
5.2.	Site .....	60
5.2.1.	Site próprio .....	60
5.2.2.	Site especializado.....	61
5.3.	Rede Social.....	62
5.4.	Operadoras de turismo/ agências de viagem.....	64
5.5.	Meios de comunicação.....	65
5.6.	Feiras e eventos.....	67
5.7.	Política de Promoções .....	68
5.8.	Movimento.....	69
6.	INDICADORES DO SETOR .....	71
6.1.	Sistema de controle de hóspede.....	71
6.2.	Sistema Nacional de Registro de Hóspedes (Minis. do Turismo) .....	75
6.3.	Sistema estadual de estatísticas do turismo .....	77
7.	DEMANDAS, SUGESTÕES, RECLAMAÇÕES E OPINIÕES .....	79
7.1.	Dificuldades na gestão da empresa .....	80
7.2.	Dificuldades com a mão de obra.....	81
7.3.	Dificuldades com fornecedores .....	82
7.4.	Dificuldades com crédito .....	83
7.5.	Dificuldades com comunicação.....	84
7.6.	Nível de comunicação com outros segmentos.....	85

7.7. Dificuldades com estrutura.....	86
7.8. Opiniões/sugestões sobre o bairro em que se localiza o estabelecimento ..	87
7.9. Opiniões/sugestões sobre a gestão municipal de turismo .....	88
7.10. Opiniões/sugestões sobre a gestão estadual de turismo.....	89

## NOTA METODOLÓGICA

➤ **Objetivos:**

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

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

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

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

Municípios

- Baixo Guandú
- Colatina
- Governador Lindenberg
- Mantenópolis
- Marilândia
- Pancas
- São Domingos do Norte

➤ **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 45 estabelecimentos durante a realização do censo hoteleiro nos municípios desta região, destes, 6 encontram-se fechados (sem funcionamento), representando 13,3% do total.

Dentre os 39 meios de hospedagem em funcionamento, 6 se recusaram a participar e responder as perguntas do censo, sendo todas no município de Colatina.

Cabe ressaltar que, dos 45 meios de hospedagem encontrados, 3 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.
BAIXO GUANDU	2	2	0	0
COLATINA	24	22	0	2
GOVERNADOR LINDENBERG	2	2	0	0
MANTENÓPOLIS	3	3	0	0
MARILÂNDIA	3	2	0	1
PANCAS	9	6	0	3
SÃO DOMINGOS DO NORTE	2	2	0	0
<b>Base</b>	<b>45</b>	<b>39</b>	<b>0</b>	<b>6</b>

Fonte: Censo hoteleiro 2017

Nota: Dados trabalhados pelo autor

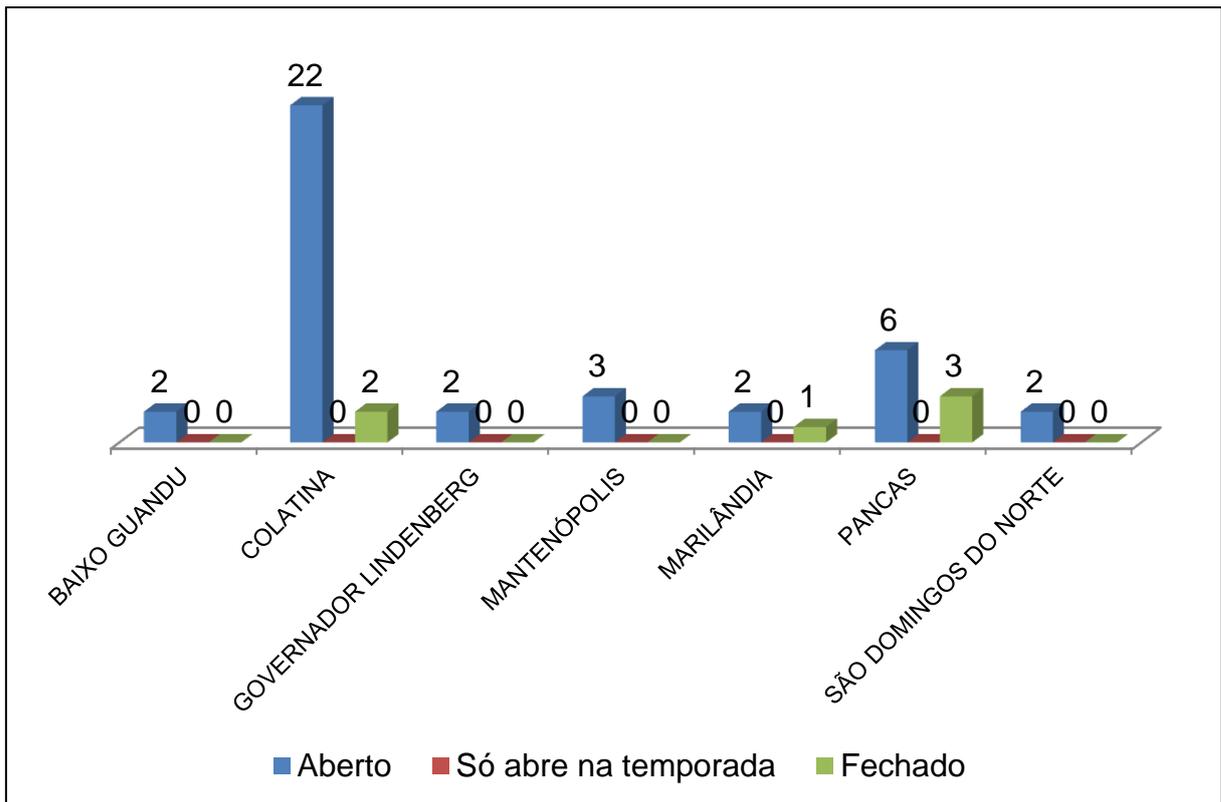


Gráfico 1 – Estabelecimentos abertos e fechados por município

Fonte: Censo hoteleiro 2017

Nota: Dados trabalhados pelo autor

## 2. OFERTA HOTELEIRA

### 2.1. Unidades habitacionais

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

De acordo com o conceito apresentado, foram mapeadas 945 unidades habitacionais na região pesquisada. Destas 945 unidades habitacionais, 88,6% 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 Colatina.

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
BAIXO GUANDU	40	0	40	0	0
COLATINA	629	2	605	22	0
GOVERNADOR LINDENBERG	35	0	33	2	0
MANTENÓPOLIS	71	40	11	20	0
MARILÂNDIA	46	0	46	0	0
PANCAS	47	0	25	22	0
SÃO DOMINGOS DO NORTE	77	0	77	0	0
<b>Base</b>	<b>945</b>	<b>42</b>	<b>837</b>	<b>66</b>	<b>0</b>

Fonte: Censo hoteleiro 2017

Nota: Dados trabalhados pelo autor



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

Fonte: Censo hoteleiro 2017

Nota: Dados trabalhados pelo autor

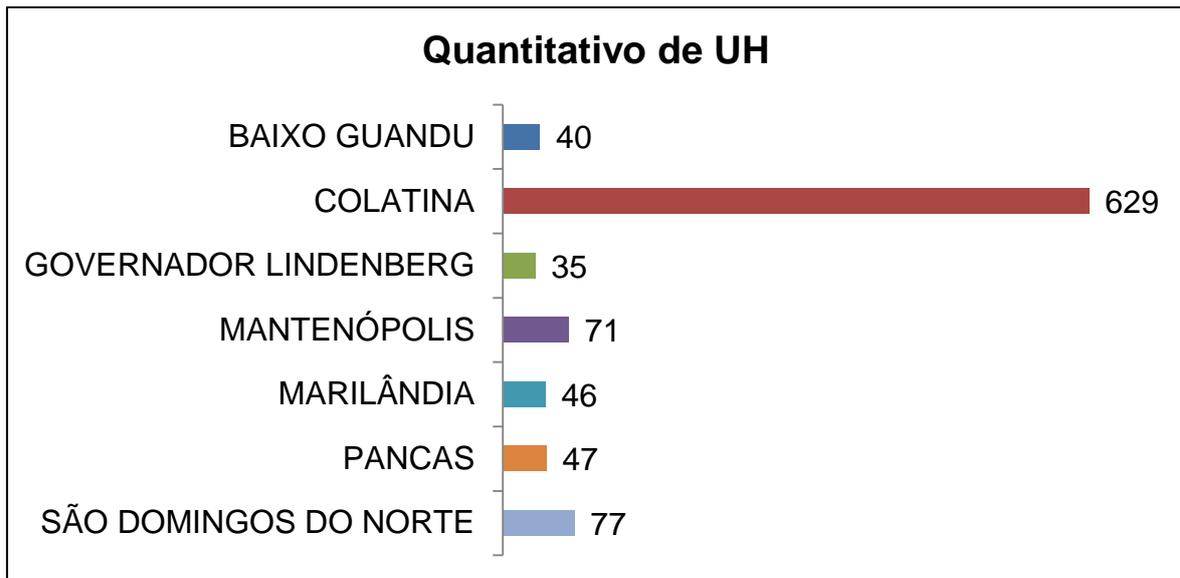


Gráfico 3 – Quantitativo de unidades habitacionais por município

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

## 2.2. Unidades habitacionais adaptadas

Quanto às unidades habitacionais adaptadas, o quantitativo é bem menor: 21 no total.

Colatina 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
BAIXO GUANDU	1	0	1	0	0
COLATINA	18	0	18	0	0
GOVERNADOR LINDENBERG	0	0	0	0	0
MANTENÓPOLIS	0	0	0	0	0
MARILÂNDIA	0	0	0	0	0
PANCAS	0	0	0	0	0
SÃO DOMINGOS DO NORTE	2	0	2	0	0
<b>Base</b>	<b>21</b>	<b>0</b>	<b>21</b>	<b>0</b>	<b>0</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)

Foi contabilizado um total de 817 leitos simples (solteiro) distribuídos nas 945 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
BAIXO GUANDU	57	0	57	0	0
COLATINA	506	2	469	35	0
GOVERNADOR LINDENBERG	15	0	11	4	0
MANTENÓPOLIS	61	31	0	30	0
MARILÂNDIA	36	0	36	0	0
PANCAS	65	0	30	35	0
SÃO DOMINGOS DO NORTE	77	0	77	0	0
<b>Base</b>	<b>817</b>	<b>33</b>	<b>680</b>	<b>104</b>	<b>0</b>

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

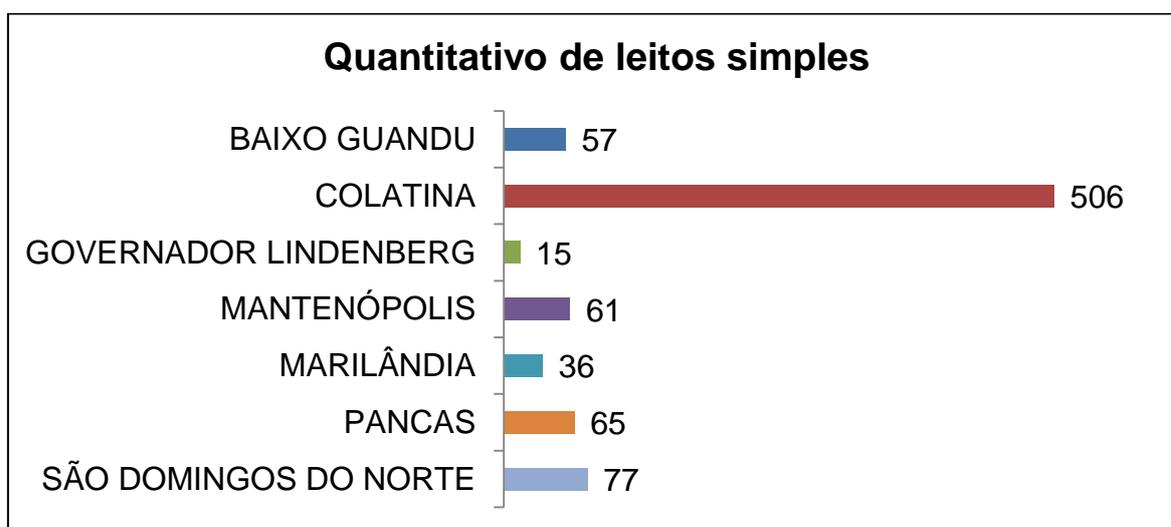


Gráfico 4 – Quantitativo de leitos simples total somadas por unidade habitacional

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 518 camas de casal distribuídas nas 945 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 1036 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
BAIXO GUANDU	14	0	14	0	0
COLATINA	353	2	351	0	0
GOVERNADOR LINDENBERG	22	0	22	0	0
MANTENÓPOLIS	36	15	11	10	0
MARILÂNDIA	41	0	41	0	0
PANCAS	17	0	10	7	0
SÃO DOMINGOS DO NORTE	35	0	35	0	0
<b>Base</b>	<b>518</b>	<b>17</b>	<b>484</b>	<b>17</b>	<b>0</b>

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

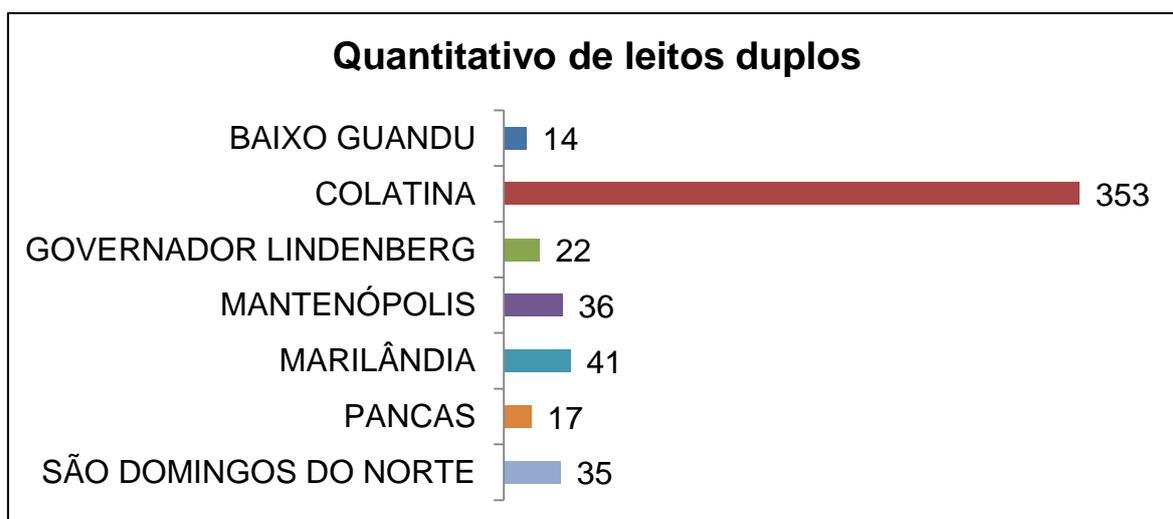


Gráfico 5 – Quantitativo de leitos duplos total, somadas por unidade habitacional

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

### 3. PERFIL DOS ESTABELECIMENTOS

#### 3.1. Início de operação

A maioria dos estabelecimentos, 66,6%, iniciaram suas atividades após o ano 2000, sendo que 42,4% estão em funcionamento há, no máximo, sete anos.

Tabela 6 – Ano de início da operação dos hotéis da Região Turística Doce Pontões Capixaba.

Ano de Início de operação do estabelecimento	Freq.	%
Antes de 1980	2	6,1%
De 1980 a 1989	3	9,1%
De 1990 a 1999	6	18,2%
De 2000 a 2009	8	24,2%
De 2010 a 2017	14	42,4%
<b>Base</b>	<b>33</b>	<b>100,0%</b>

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

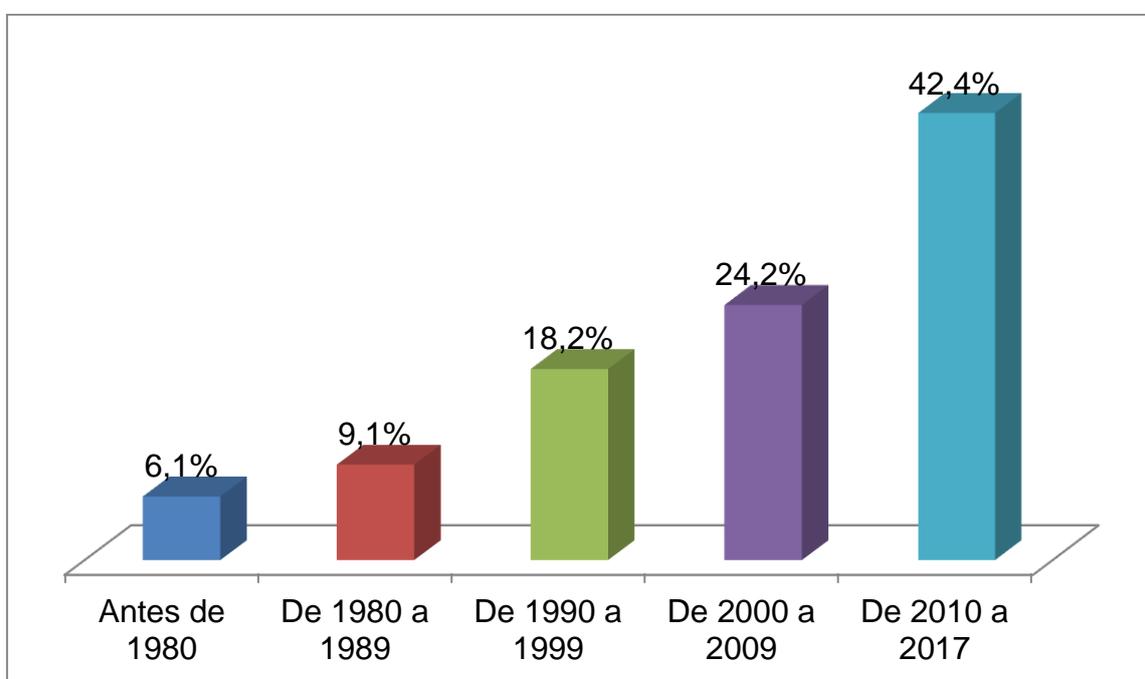


Gráfico 6 – Ano de início da operação dos hotéis da Região Turística Doce Pontões Capixaba.

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						
	BAIXO GUANDU	COLATINA	GOV. LINDENBERG	MANTENÓPOLIS	MARILÂNDIA	PANCAS	SÃO DOMINGOS DO NORTE
Antes de 1980	0,0%	12,5%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
De 1980 a 1989	0,0%	12,5%	0,0%	33,3%	0,0%	0,0%	0,0%
De 1990 a 1999	0,0%	18,8%	50,0%	33,3%	0,0%	0,0%	50,0%
De 2000 a 2009	0,0%	12,5%	50,0%	33,3%	100,0%	16,7%	50,0%
De 2010 a 2017	100,0%	43,8%	0,0%	0,0%	0,0%	83,3%	0,0%
<b>Base</b>	<b>2</b>	<b>16</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>2</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 Doce Pontões Capixaba, representando 52,3% do total. Os hotéis aparecem em segundo lugar com 26,2%.

Tabela 8 – Tipos de estabelecimentos da Região Turística Doce Pontões Capixaba

Tipo de estabelecimento	Freq.	%
Hotel	24	72,7%
Pousada	5	15,2%
Motel	2	6,1%
Camping	2	6,1%
<b>Base</b>	<b>33</b>	<b>100,0%</b>

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

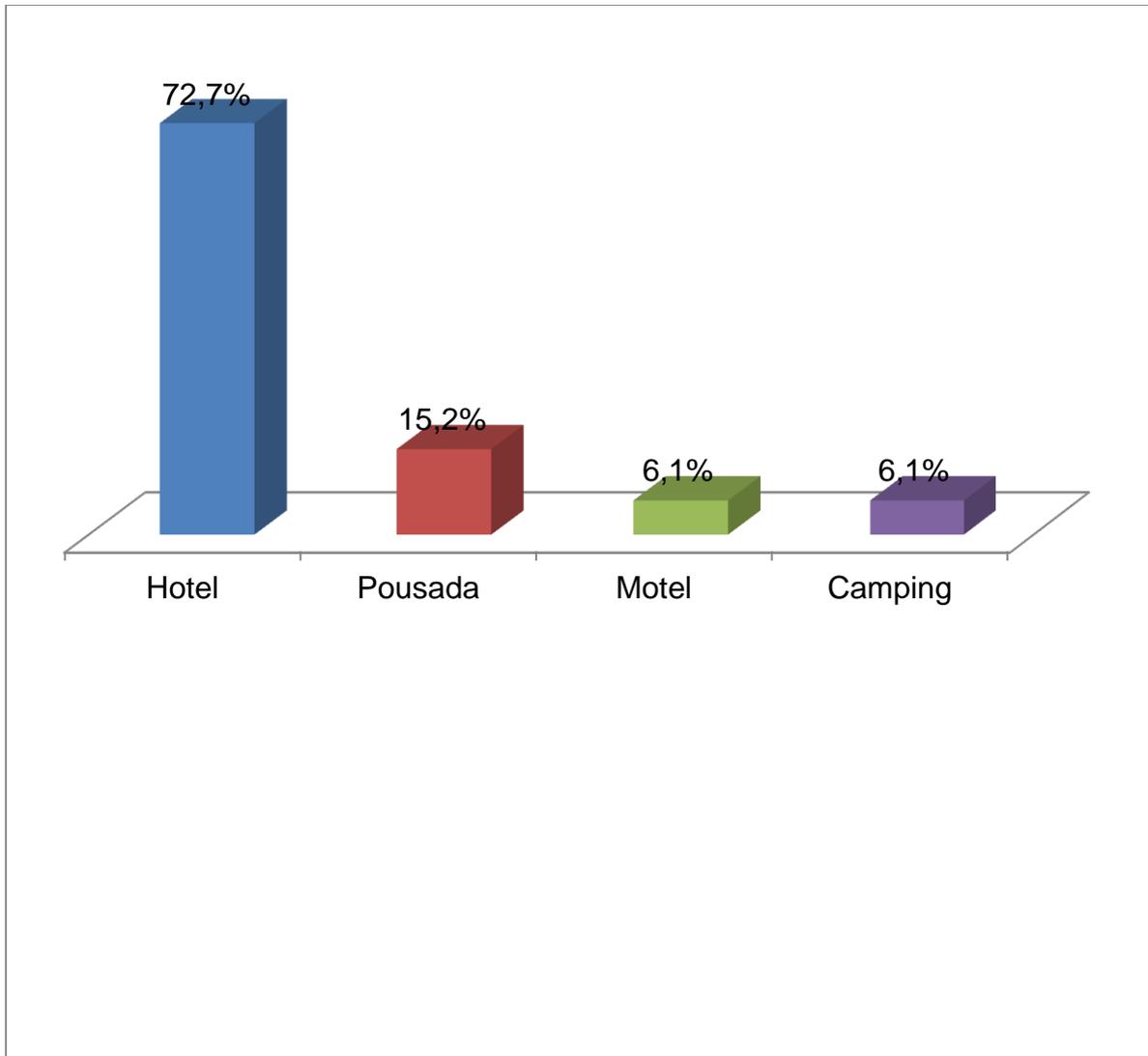


Gráfico 7 – Tipos de estabelecimentos da Região Turística Doce Pontões Capixaba

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

Tabela 9 – Tipos de estabelecimentos por município

Tipo de estabelecimento	MUNICÍPIOS													
	BAIXO GUANDU		COLATINA		GOV. LINDENBERG		MANTENÓPOLIS		MARILÂNDIA		PANCAS		SÃO DOMINGOS DO NORTE	
	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%
Hotel	2	100,0%	11	68,8%	2	100,0%	3	100,0%	2	100,0%	2	33,3%	2	100,0%
Pousada	0	0,0%	3	18,8%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	2	33,3%	0	0,0%
Motel	0	0,0%	2	12,5%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Camping	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	2	33,3%	0	0,0%
<b>Base</b>	<b>2</b>	<b>100%</b>	<b>16</b>	<b>100%</b>	<b>2</b>	<b>100%</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>	<b>2</b>	<b>100%</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>	<b>2</b>	<b>100%</b>

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

### 3.3. Porte da empresa

Dos estabelecimentos auditados, 57,6% são micro empresas e 33,3% são micro empreendedores individuais. Na soma dos percentuais, representam 90,9% dos estabelecimentos da região.

Tabela 10 – Porte das empresas da Região Turística Doce Pontões Capixaba

Porte da empresa	Freq.	%
Micro Empreendedor Individual	11	33,3%
Micro empresa	19	57,6%
Pequena Empresa	2	6,1%
Média Empresa	0	0,0%
Grande Empresa	1	3,0%
<b>Base</b>	<b>33</b>	<b>100,0%</b>

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

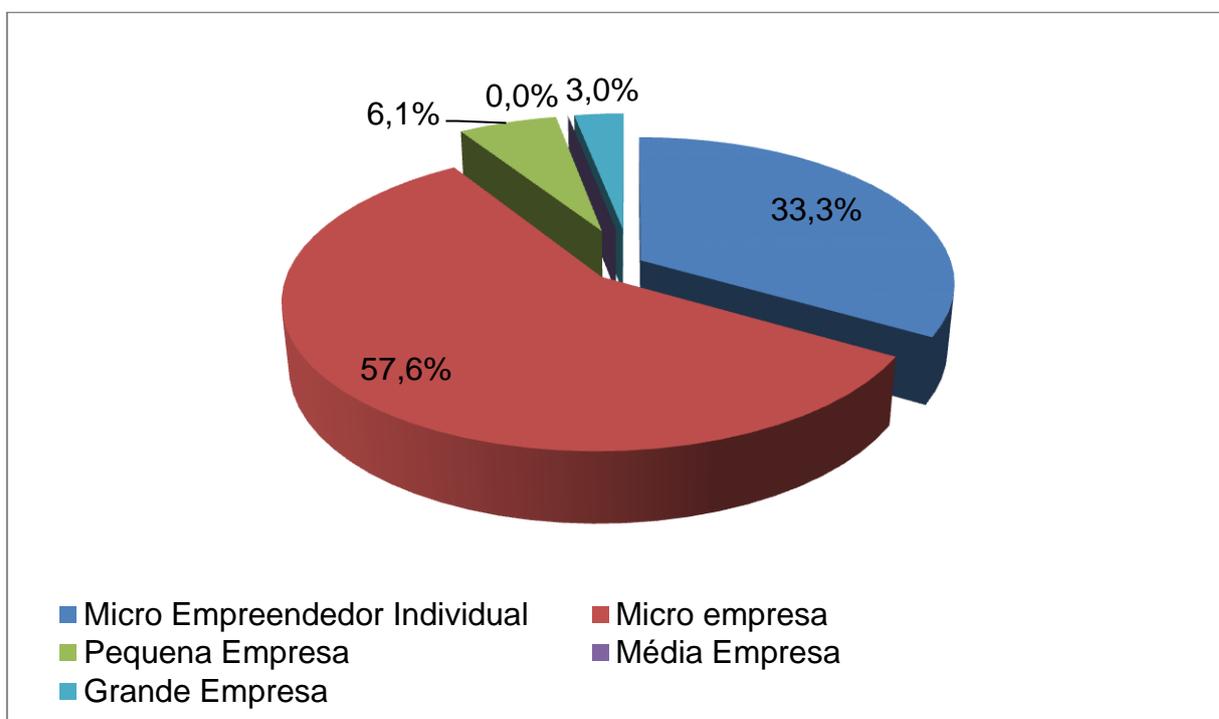


Gráfico 8 – Porte das empresas da Região Turística Doce Pontões Capixaba

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

Tabela 11 – Porte das empresas por município

Porte da empresa	MUNICÍPIOS													
	BAIXO GUANDU		COLATINA		GOV. LINDENBERG		MANTENÓPOLIS		MARILÂNDIA		PANCAS		SÃO DOMINGOS DO NORTE	
	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%
Micro Empreendedor Individual	1	50,0%	2	12,5%	0	0,0%	2	66,7%	0	0,0%	6	100,0%	0	0,0%
Micro empresa	1	50,0%	11	68,8%	2	100,0%	1	33,3%	2	100,0%	0	0,0%	2	100,0%
Pequena Empresa	0	0,0%	2	12,5%	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%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Grande Empresa	0	0,0%	1	6,3%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
<b>Base</b>	<b>2</b>	<b>100%</b>	<b>16</b>	<b>100%</b>	<b>2</b>	<b>100%</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>	<b>2</b>	<b>100%</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>	<b>2</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 Doce Pontões Capixaba, observa-se que o “micro empreendedor individual” representa a maioria, com 57,6%.

Tabela 12 – Natureza jurídica dos estabelecimentos da Região Turística Doce Pontões Capixaba

Natureza Jurídica	Freq.	%
MEI (Microempreendedor Individual)	19	57,6%
EIRELI (Empresa Individual de Responsabilidade Limitada)	10	30,3%
Empresário Individual	4	12,1%
<b>Base</b>	<b>33</b>	<b>100,0%</b>

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

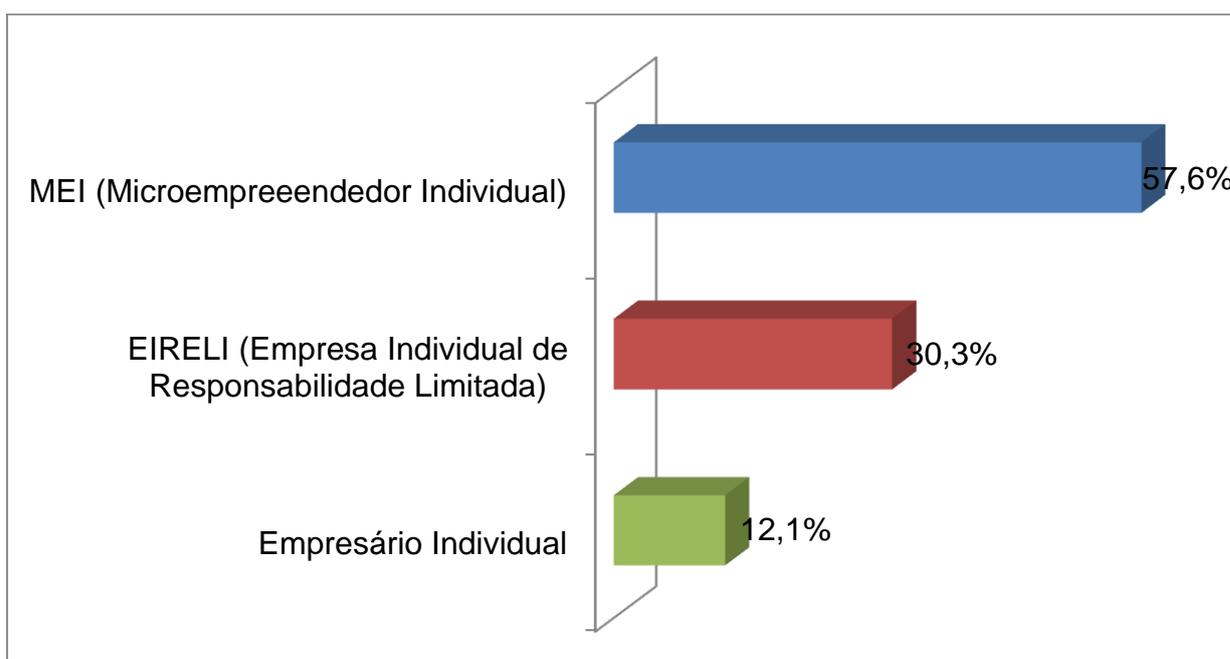


Gráfico 9 – Natureza jurídica dos estabelecimentos da Região Turística Doce Pontões Capixaba

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

Tabela 13 – Natureza jurídica dos estabelecimentos por município

Natureza Jurídica	MUNICÍPIOS													
	BAIXO GUANDU		COLATINA		GOV. LINDENBERG		MANTENÓPOLIS		MARILÂNDIA		PANCAS		SÃO DOMINGOS DO NORTE	
	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%
EIRELI (Empresa Individual de Responsabilidade Limitada)	1	50,0%	8	50,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	50,0%
MEI (Microempreendedor Individual)	1	50,0%	5	31,3%	2	100,0%	3	100,0%	2	100,0%	6	100,0%	0	0,0%
Empresário Individual	0	0,0%	3	18,8%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	50,0%
<b>Base</b>	<b>2</b>	<b>100%</b>	<b>16</b>	<b>100%</b>	<b>2</b>	<b>100%</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>	<b>2</b>	<b>100%</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>	<b>2</b>	<b>100%</b>

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

### 3.5. Forma de Organização

As empresas familiares correspondem a 81,8% dos meios de hospedagem da Região Turística Doce Pontões Capixaba.

Tabela 14 – Forma de organização das empresas da Região Turística Doce Pontões Capixaba

Forma de organização	Freq.	%
Empresa familiar (empreendimento familiar)	27	81,8%
Rede (Pertence a uma rede de hotéis)	2	6,1%
Empresa em sociedade (Sociedade entre empresários)	2	6,1%
Arrendamento do imóvel	2	6,1%
<b>Base</b>	<b>33</b>	<b>100,0%</b>

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

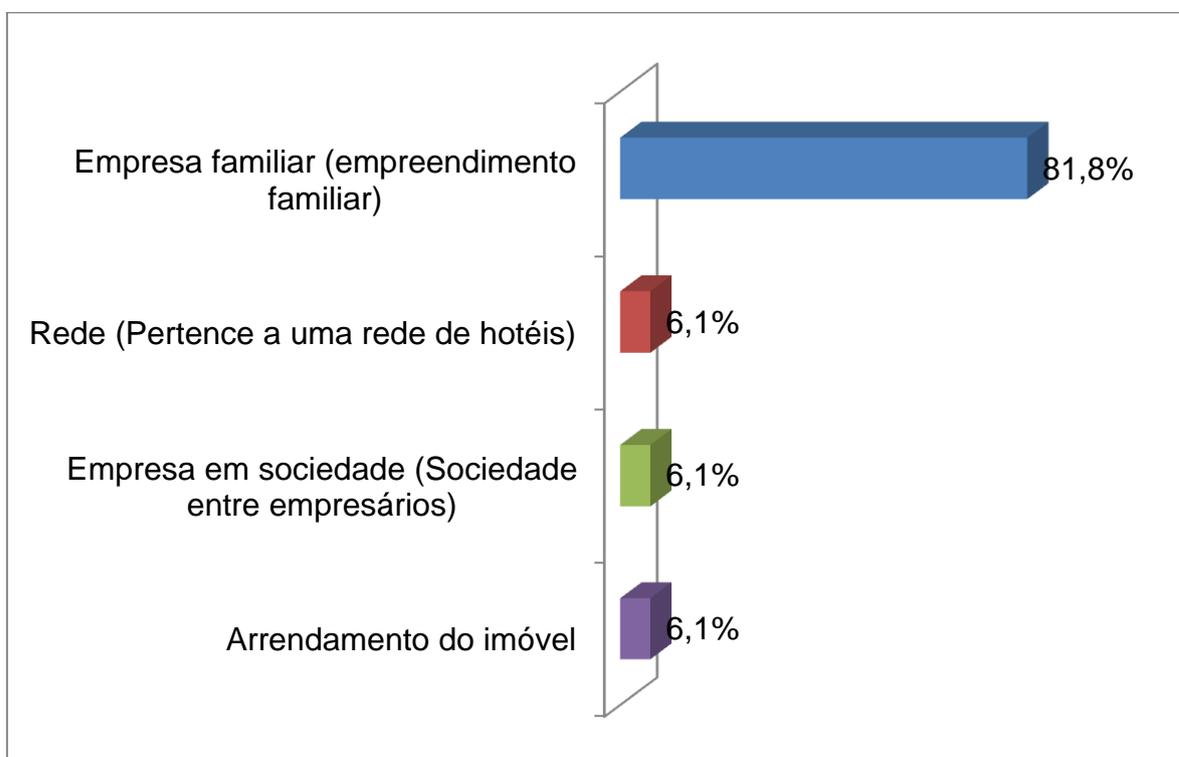


Gráfico 10 – Forma de organização das empresas da Região Turística Doce Pontões Capixaba

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

Tabela 15 – Forma de organização das empresas por município

Forma de organização	MUNICÍPIOS													
	BAIXO GUANDU		COLATINA		GOV. LINDENBERG		MANTENÓPOLIS		MARILÂNDIA		PANCAS		SÃO DOMINGOS DO NORTE	
	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%
Rede (Pertence a uma rede de hotéis)	0	0,0%	1	6,3%	0	0,0%	0	0,0%	1	50,0%	0	0,0%	0	0,0%
Empresa familiar (empreendimento familiar)	1	50,0%	13	81,3%	2	100,0%	2	66,7%	1	50,0%	6	100,0%	2	100,0%
Empresa em sociedade (Sociedade entre empresários)	0	0,0%	1	6,3%	0	0,0%	1	33,3%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Arrendamento do imóvel	1	50,0%	1	6,3%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
<b>Base</b>	<b>2</b>	<b>100%</b>	<b>16</b>	<b>100%</b>	<b>2</b>	<b>100%</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>	<b>2</b>	<b>100%</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>	<b>2</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 Doce Pontões Capixaba

Gerência	Freq.	%
Proprietário	22	66,7%
Profissional contratado (gerente)	11	33,3%
<b>Base</b>	<b>33</b>	<b>100,0%</b>

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

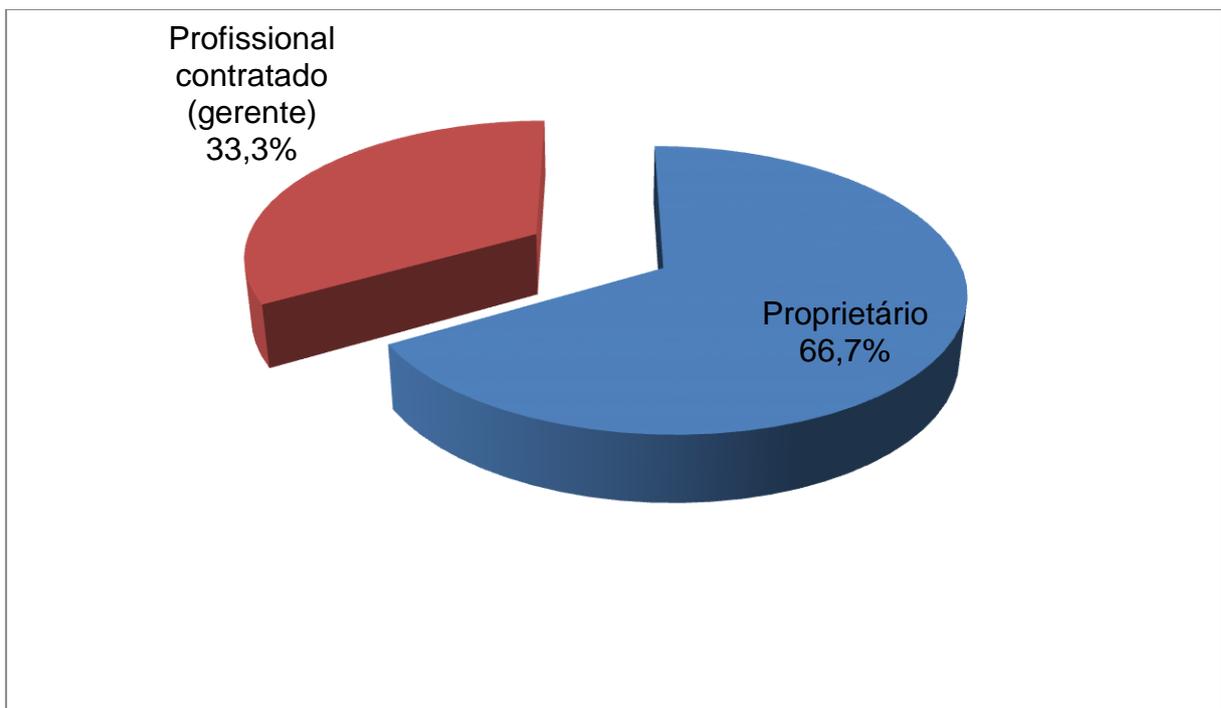


Gráfico 11 – Quantitativo de proprietários que são gerentes das suas próprias empresas localizadas na Região Turística Doce Pontões Capixaba

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													
	BAIXO GUANDU		COLATINA		GOV. LINDENBERG		MANTENÓPOLIS		MARILÂNDIA		PANCAS		SÃO DOMINGOS DO NORTE	
	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%
Proprietário	1	50,0%	7	43,8%	2	100,0%	3	100,0%	1	50,0%	6	100,0%	2	100,0%
Profissional contratado (gerente)	1	50,0%	9	56,3%	0	0,0%	0	0,0%	1	50,0%	0	0,0%	0	0,0%
<b>Base</b>	<b>2</b>	<b>100%</b>	<b>16</b>	<b>100%</b>	<b>2</b>	<b>100%</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>	<b>2</b>	<b>100%</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>	<b>2</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 33 meios de hospedagem pertencentes à Região Turística Doce Pontões Capixaba, 24,2% são cadastrados no Cadastur.

Tabela 18 – Quantitativo de empresas cadastradas no Cadastur pertencentes à Região Turística Doce Pontões Capixaba

Cadastro no Cadastur	Freq.	%
Sim	8	24,2%
Não	25	75,8%
<b>Base</b>	<b>33</b>	<b>100,0%</b>

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

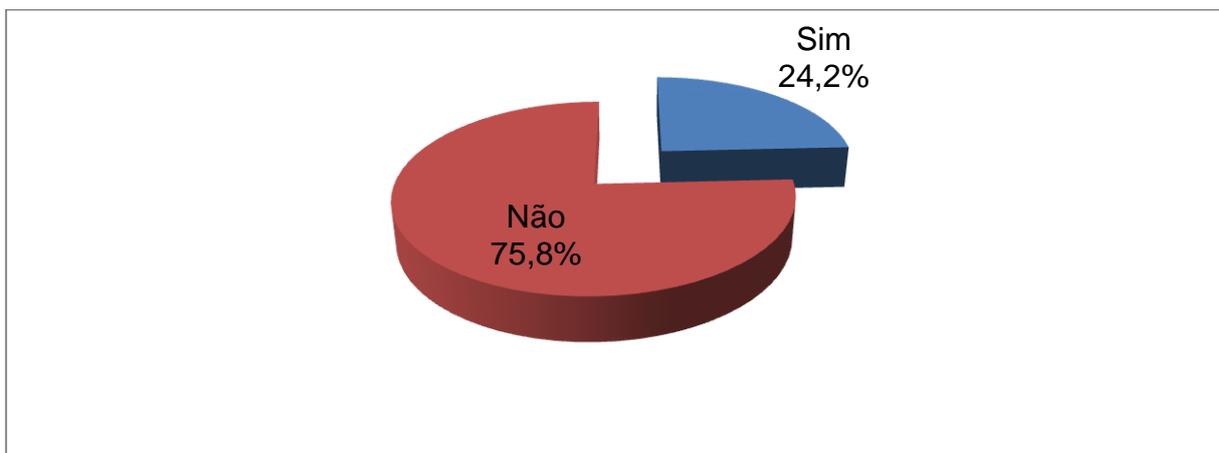


Gráfico 12 – Quantitativo de empresas cadastradas no Cadastur pertencentes à Região Turística Doce Pontões Capixaba

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

Tabela 19 – Quantitativo de empresas cadastradas no cadastur por município

Cadastro no Cadastur	MUNICÍPIOS						
	BAIXO GUANDU	COLATINA	GOV. LINDENBERG	MANTENÓPOLIS	MARILÂNDIA	PANCAS	SÃO DOMINGOS DO NORTE
Sim	50,0%	18,8%	0,0%	33,3%	50,0%	0,0%	100,0%
Não	50,0%	81,3%	100,0%	66,7%	50,0%	100,0%	0,0%
<b>Base</b>	<b>2</b>	<b>16</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>2</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 (56%). Dos entrevistados, 12% 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	14	56,0%
Não respondeu	3	12,0%
Não sente necessidade/ Não tem interesse	3	12,0%
Ainda não foi possível	1	4,0%
Empresa muito pequena	1	4,0%
Está em processo de construção e validação	1	4,0%
Foi tentado o cadastro, mas depois da transição na prefeitura o gerente abandonou	1	4,0%
Venceu em 2015 e não foi renovado	1	4,0%
<b>Base</b>	<b>25</b>	<b>100,0%</b>

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

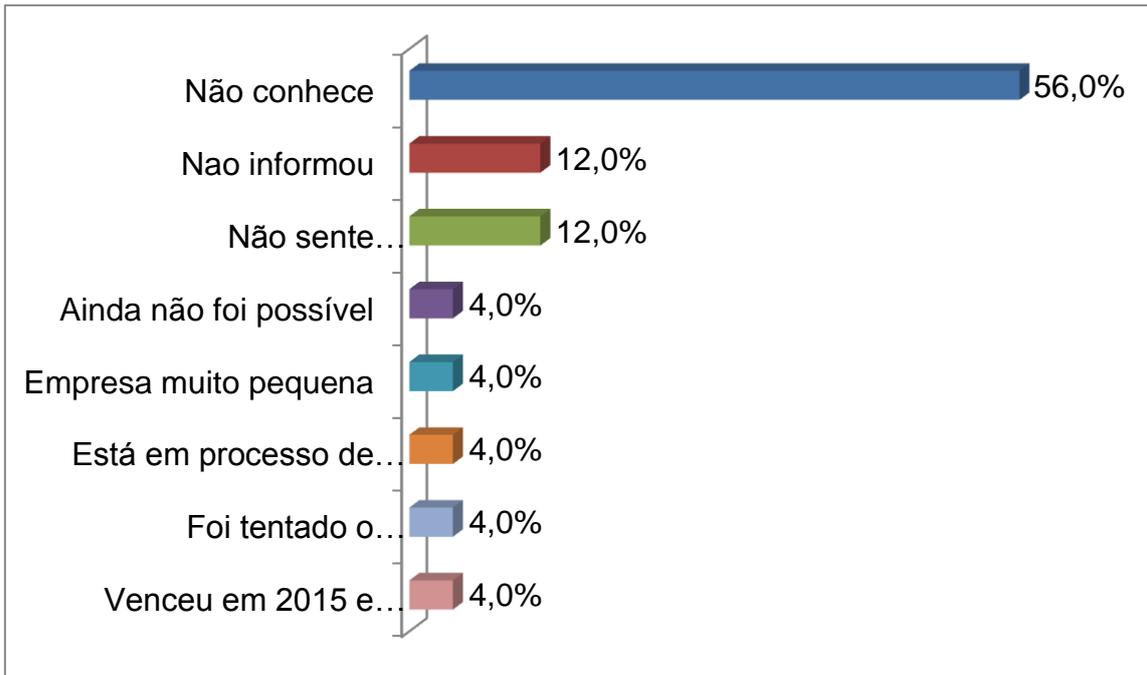


Gráfico 13 – Motivos pelos quais as empresas não são cadastradas no Cadastur

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

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

Por que não está cadastrado?	MUNICÍPIOS						
	BAIXO GUANDU	COLATINA	GOV. LINDENBERG	MANTENÓPOLIS	MARILÂNDIA	PANCAS	SÃO DOMINGOS DO NORTE
Ainda não foi possível	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	16,7%	0,0%
Empresa muito pequena	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	16,7%	0,0%
Está em processo de construção e validação	0,0%	7,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Foi tentado o cadastro, mas depois da transição na prefeitura o gerente abandonou	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Não conhece	0,0%	69,2%	0,0%	50,0%	100,0%	50,0%	0,0%
Não informou	0,0%	7,7%	50,0%	50,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Não sente necessidade	0,0%	7,7%	50,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Não tem interesse	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	16,7%	0,0%
Venceu em 2015 e não foi renovado	0,0%	7,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
<b>Base</b>	<b>1</b>	<b>13</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>6</b>	<b>0</b>

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

### 3.8. Entidade representativa

A maioria dos meios de hospedagem da região, 60,6%, não está associada a nenhuma entidade representativa.

Tabela 22 – Quantitativo de empresas associadas a uma entidade representativa

Entidade representativa	Freq.	%
Sindicato Patronal (Exemplo: Sindihotéis)	13	39,4%
Associação Estadual (Exemplo: ABIH)	1	3,0%
Nenhuma	20	60,6%
<b>Base</b>	<b>33</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

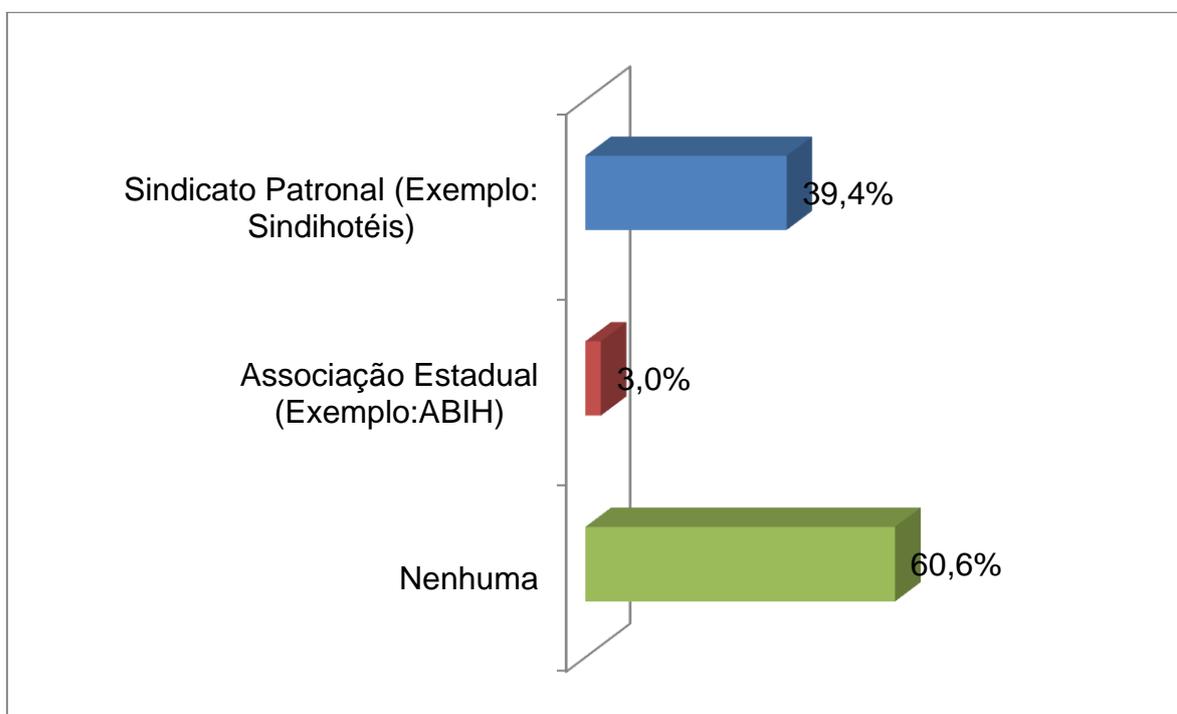


Gráfico 14 – Quantitativo de empresas associadas a uma entidade representativa

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

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

Entidade representativa	MUNICÍPIOS						
	BAIXO GUANDU	COLATINA	GOV. LINDENBERG	MANTENÓPOLIS	MARILÂNDIA	PANCAS	SÃO DOMINGOS DO NORTE
Associação Estadual (Exemplo: ABIH)	0,0%	6,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Sindicato Patronal (Exemplo: Sindihotéis)	50,0%	68,8%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	50,0%
Nenhuma	50,0%	31,3%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	50,0%
<b>Base</b>	<b>2</b>	<b>16</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>2</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 Sindihoteis foi o mais citado, com 92,3% dos estabelecimentos.

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

Qual entidade representativa?	Freq.	%
Sindihoteis	12	92,3%
ABhi	1	7,7%
Sintrahoteis	1	7,7%
<b>Base</b>	<b>13</b>	<b>100,0%</b>

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

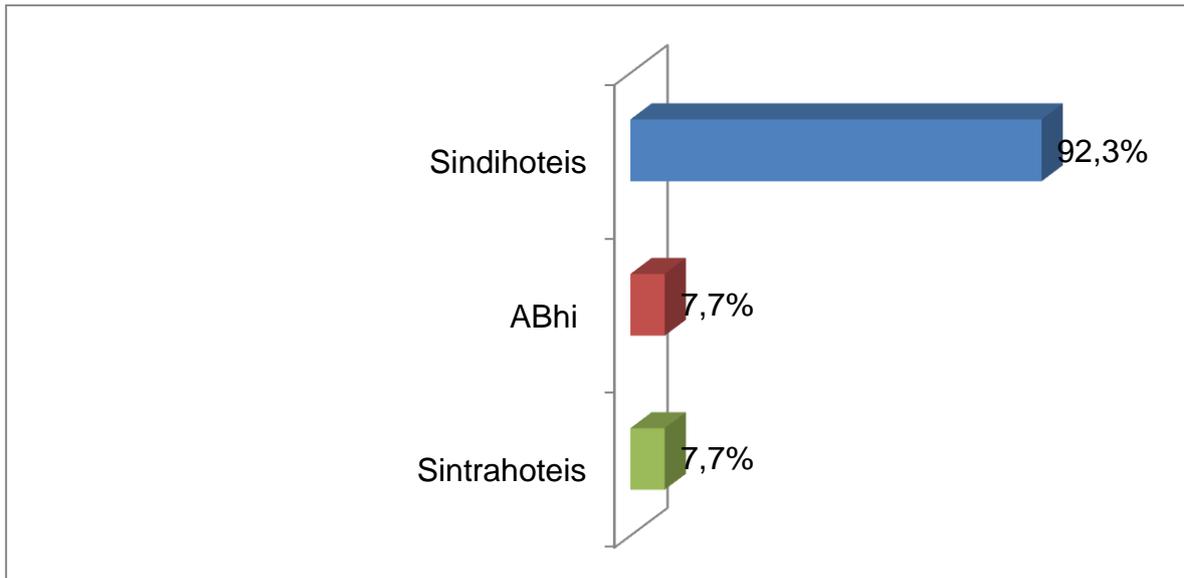


Gráfico 15 – Demonstrativo de quais entidades representativas os meios de hospedagem são associados

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

Do total de entrevistados que não estão associados, 40% declararam que não existem entidades representativas na cidade e por isso não são associados. 25% não sentem necessidade ou não têm interesse em se associar e também 25% disse não conhecer nenhuma entidade representativa.

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

Motivos para a não associação	Freq.	%
Não tem na cidade	8	40,0%
Não sente necessidade/ interesse	5	25,0%
Não conhece	4	20,0%
Está em construção	1	5,0%
Não gosta de sindicato	1	5,0%
Não informou	1	5,0%
<b>Base</b>	<b>20</b>	<b>100,0%</b>

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

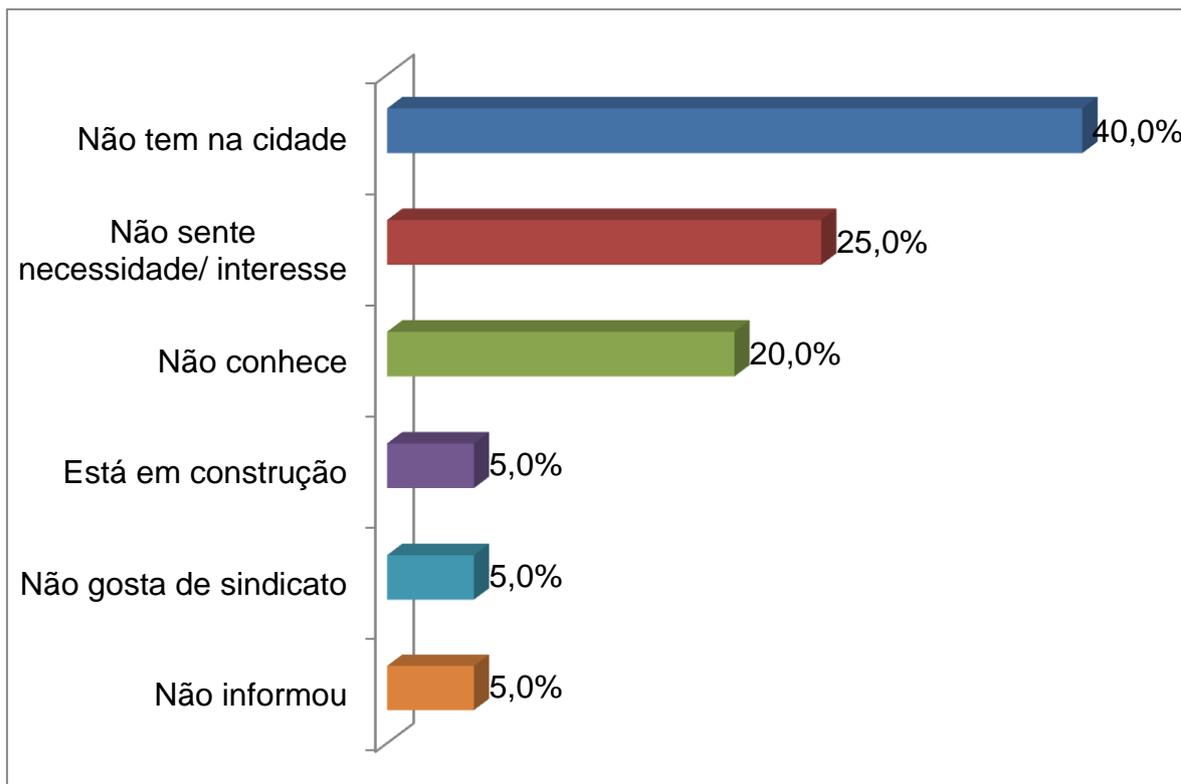


Gráfico 16 – Motivos pelos quais as empresas não são associadas às entidades representativas  
 Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

### 3.9. Funcionários

Considerando todos os colaboradores permanentes, familiares, empregados registrados em carteira e estagiários, 90,9% dos estabelecimentos hoteleiros desta região empregam até 10 pessoas.

Tabela 26 – Quantidade de funcionários nas empresas da Região Turística Doce Pontões Capixaba

Número de funcionários	Freq.	%
De 01 a 05 funcionários	22	66,7%
De 06 a 10 funcionários	8	24,2%
De 11 a 20 funcionários	3	9,1%
Mais de 20 funcionários	0	0,0%
<b>Base</b>	<b>33</b>	<b>100,0%</b>

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

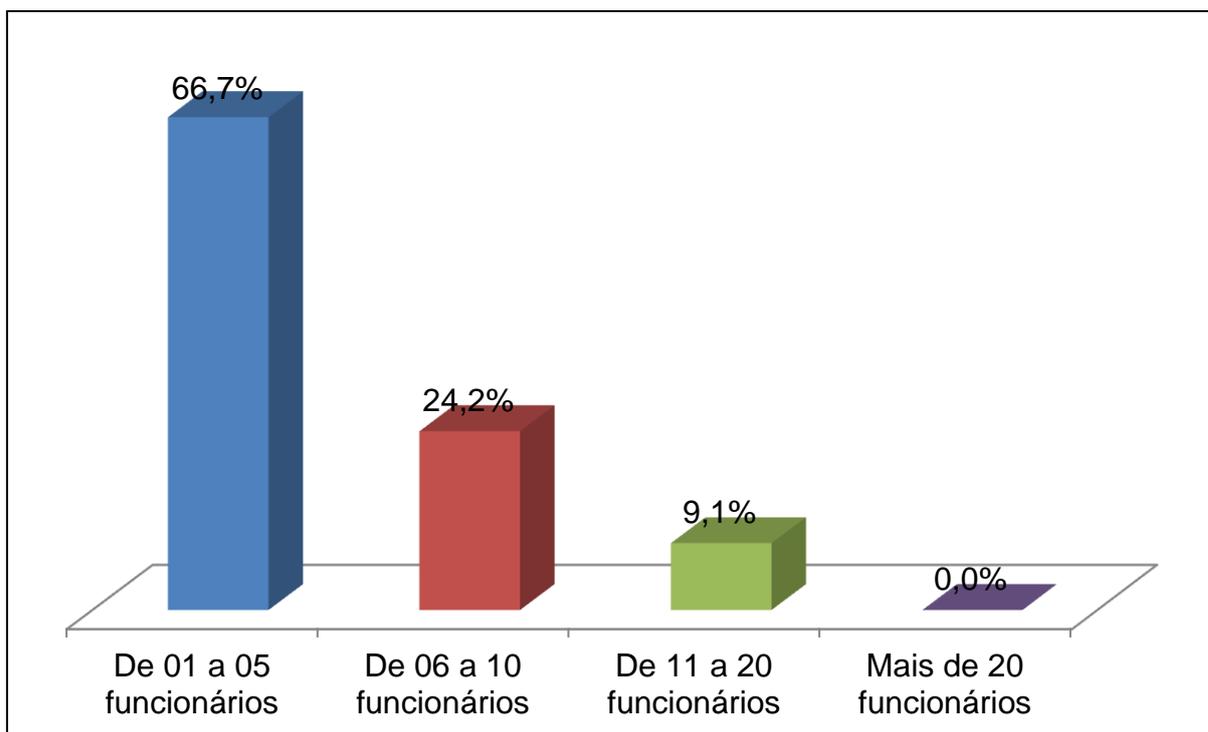


Gráfico 17 – Quantidade de funcionários das empresas na Região Turística Doce Pontões Capixaba  
Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

Tabela 27 – Quantidade de funcionários das empresas por município

Número de funcionários	MUNICÍPIOS						
	BAIXO GUANDU	COLATINA	GOV. LINDENBERG	MANTENÓPOLIS	MARILÂNDIA	PANCAS	SÃO DOMINGOS DO NORTE
De 01 a 05 funcionários	100,0%	50,0%	50,0%	66,7%	100,0%	100,0%	50,0%
De 06 a 10 funcionários	0,0%	31,3%	50,0%	33,3%	0,0%	0,0%	50,0%
De 11 a 20 funcionários	0,0%	18,8%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Mais de 20 funcionários	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
<b>Base</b>	<b>2</b>	<b>16</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>2</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 Econômico (51,5%).

Tabela 28 – Classificação dos estabelecimentos da Região Turística Doce Pontões Capixaba

Classificação	Freq.	%
Luxo	1	3,0%
Superior/Muito Confortável	0	0,0%
Turístico/Médio Conforto/midclass	7	21,2%
Econômico	17	51,5%
Simple	8	24,2%
<b>Base</b>	<b>33</b>	<b>100,0%</b>

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

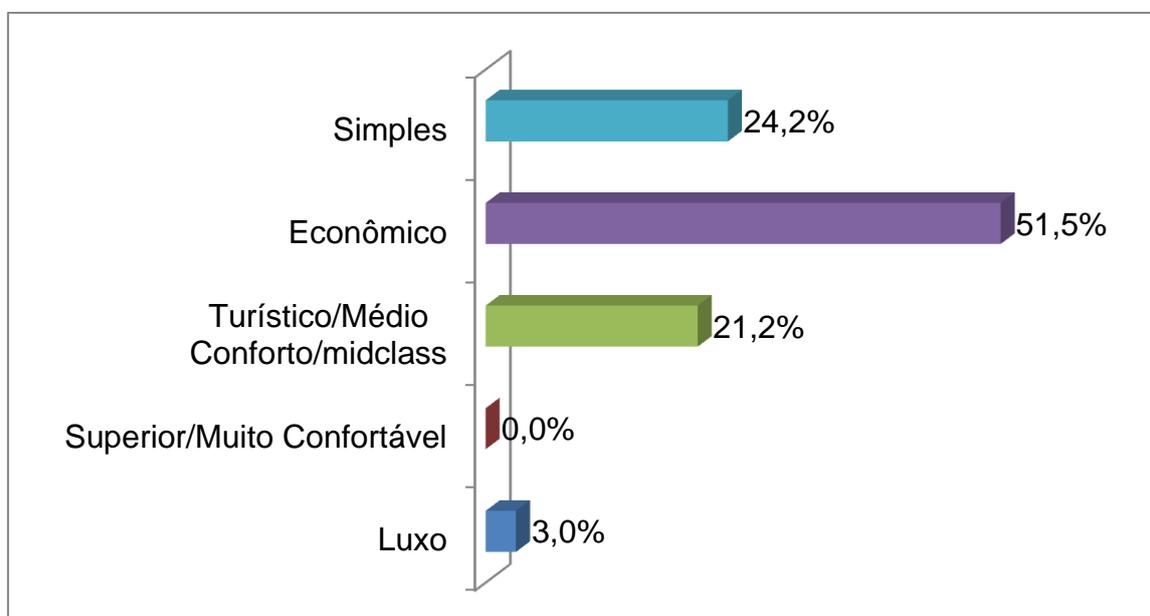


Gráfico 18 – Classificação dos estabelecimentos da Região Turística Doce Pontões Capixaba

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

Tabela 29 – Classificação dos estabelecimentos por município

Classificação	MUNICÍPIOS													
	BAIXO GUANDU		COLATINA		GOV. LINDENBERG		MANTENÓPOLIS		MARILÂNDIA		PANCAS		SÃO DOMINGOS DO NORTE	
	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%
Luxo	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	33,3%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Superior/Muito Confortável	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Turístico/Médio Conforto/midclass	0	0,0%	6	37,5%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	50,0%
Econômico	2	100,0%	8	50,0%	1	50,0%	1	33,3%	2	100,0%	2	33,3%	1	50,0%
Simplex	0	0,0%	2	12,5%	1	50,0%	1	33,3%	0	0,0%	4	66,7%	0	0,0%
<b>Base</b>	<b>2</b>	<b>100%</b>	<b>16</b>	<b>100%</b>	<b>2</b>	<b>100%</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>	<b>2</b>	<b>100%</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>	<b>2</b>	<b>100%</b>

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

## 4.2. Formas de pagamento

Todas as formas de pagamento são aceitas pelos estabelecimentos da região. Os pagamentos em cheque foram os menos citados, com 9,1%.

Tabela 30 – Formas de pagamento dos estabelecimentos da Região Turística Doce Pontões Capixaba

Formas de pagamento	Freq.	%
Dinheiro	33	100,0%
Cartão (Débito)	29	87,9%
Cartão (Crédito)	26	78,8%
Cheque	3	9,1%
<b>Base</b>	<b>33</b>	<b>*</b>

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota!: Dados trabalhados pelo autor.

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

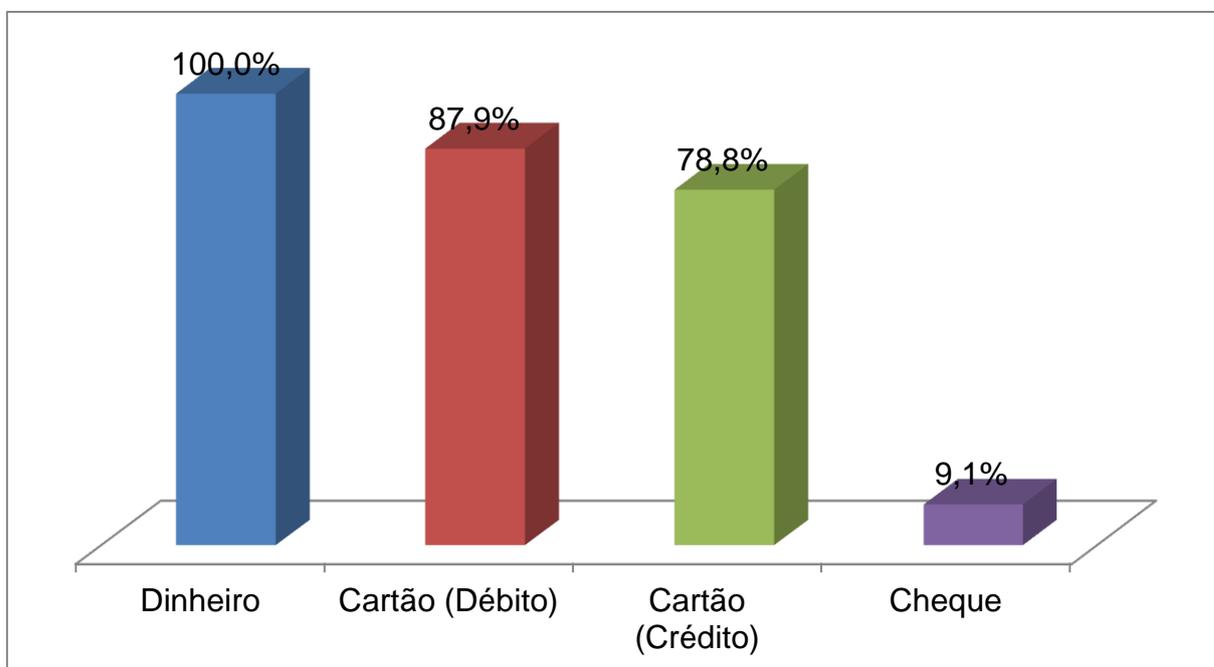


Gráfico 19 – Formas de pagamento dos estabelecimentos da Região Turística Doce Pontões Capixaba

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

Tabela 31 – Formas de pagamento dos estabelecimentos por município

Formas de pagamento	MUNICÍPIOS						
	BAIXO GUANDU	COLATINA	GOV. LINDENBERG	MANTENÓPOLIS	MARILÂNDIA	PANCAS	SÃO DOMINGOS DO NORTE
Cartão (Crédito)	100,0%	81,3%	50,0%	66,7%	100,0%	66,7%	100,0%
Cartão (Débito)	100,0%	81,3%	100,0%	66,7%	100,0%	100,0%	100,0%
Dinheiro	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Cheque	50,0%	12,5%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
<b>Base</b>	<b>2</b>	<b>16</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>2</b>

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

### 4.3. Infraestrutura

#### 4.3.1. Auditório

Apenas 12,1% dos meios de hospedagem da Região Turística Doce Pontões Capixaba possuem auditório em sua estrutura física.

Tabela 32 – Quantitativo de meios de hospedagem que possuem auditório

Auditório	Freq.	%
Sim	4	12,1%
Não	29	87,9%
<b>Base</b>	<b>33</b>	<b>100,0%</b>

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

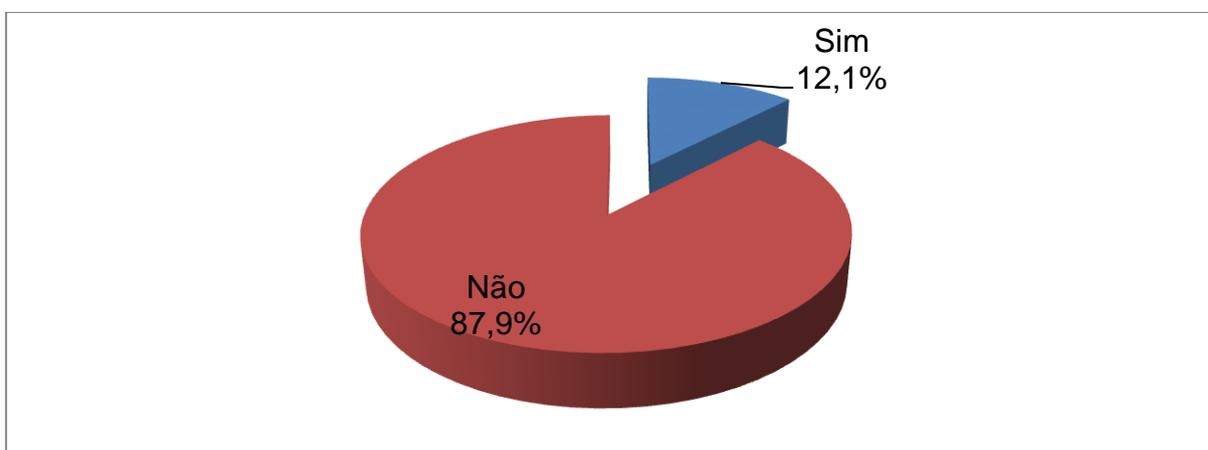


Gráfico 20 – Quantitativo de meios de hospedagem que possuem auditório

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

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

Auditório	MUNICÍPIOS						
	BAIXO GUANDU	COLATINA	GOV. LINDENBERG	MANTENÓPOLIS	MARILÂNDIA	PANCA S	SÃO DOMINGOS DO NORTE
Sim	0,0%	12,5%	0,0%	33,3%	0,0%	16,7%	0,0%
Não	100,0%	87,5%	100,0%	66,7%	100,0%	83,3%	100,0%
<b>Base</b>	<b>2</b>	<b>16</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>2</b>

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

Tabela 34 – Descrição dos auditórios

Descrição do auditório	Freq.	%
4 auditórios - o maior com capacidade para 300 pessoas, cadeiras móveis	1	25,0%
Cadeiras móveis, Capacidade para 120 pessoas com cadeiras móveis	2	50,0%
Cadeiras móveis, Capacidade para 150 pessoas com cadeiras móveis	1	25,0%
2 auditórios	1	25,0%
<b>Base</b>	<b>4</b>	<b>100,0%</b>

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

#### 4.3.2. Sala de reuniões

Dos meios de hospedagem da Região Turística Doce Pontões Capixaba, 27,3% 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	9	27,3%
Não	24	72,7%
<b>Base</b>	<b>33</b>	<b>100,0%</b>

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

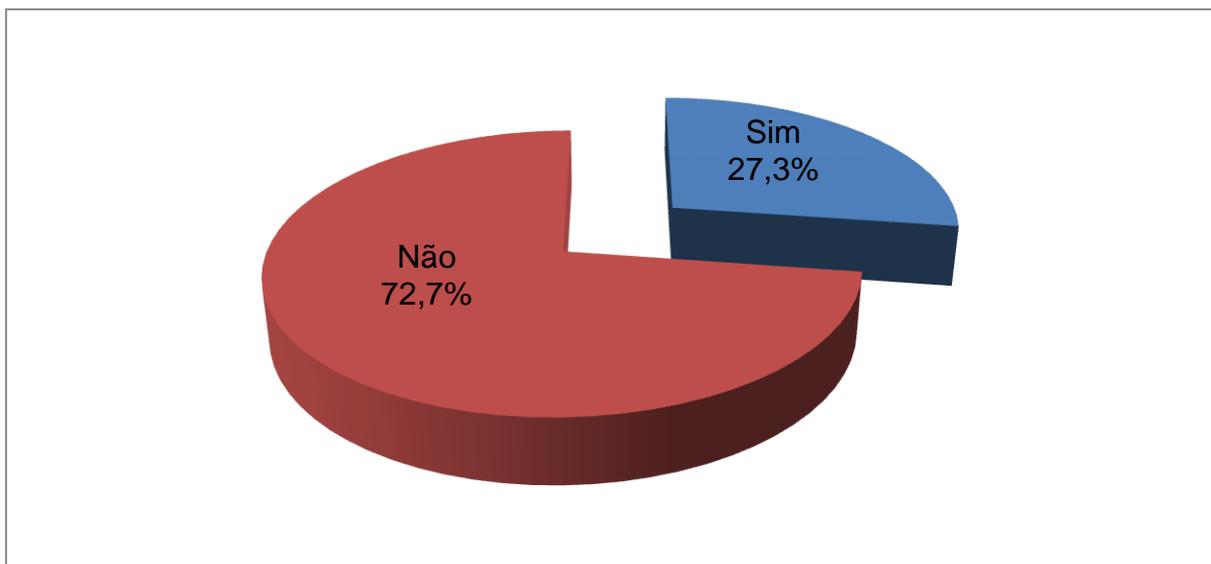


Gráfico 21 – Quantitativo de meio de hospedagem que possuem sala de reunião

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

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

Reunião	MUNICÍPIOS						
	BAIXO GUANDU	COLATINA	GOV. LINDENBERG	MANTENÓPOLIS	MARILÂNDIA	PANCAS	SÃO DOMINGOS DO NORTE
Sim	0,0%	18,8%	50,0%	33,3%	100,0%	16,7%	50,0%
Nã	100,0%	81,3%	50,0%	66,7%	0,0%	83,3%	50,0%
<b>Base</b>	<b>2</b>	<b>16</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>2</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 com cadeiras móveis	2	22,2%
Capacidade para 50 pessoas com cadeiras móveis	2	22,2%
Área do restaurante, cadeiras e mesas móveis	1	11,1%
Capacidade para 150 pessoas com cadeiras móveis	1	11,1%
Capacidade para 120 pessoas com cadeiras móveis	1	11,1%
Capacidade para 10 pessoas com cadeiras móveis	1	11,1%
Capacidade para 100 pessoas com cadeiras móveis	1	11,1%
<b>Base</b>	<b>9</b>	<b>100,0%</b>

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

### 4.3.3. Estacionamento

Dos 33 meios de hospedagem, 72,7% 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 644 vagas de estacionamento ofertadas.

Tabela 38 – Quantitativo de quantos meios de hospedagem possui estacionamento

Possui estacionamento?	Freq.	%
Sim	24	72,7%
Não	9	27,3%
<b>Base</b>	<b>33</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
	26,8333	644

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

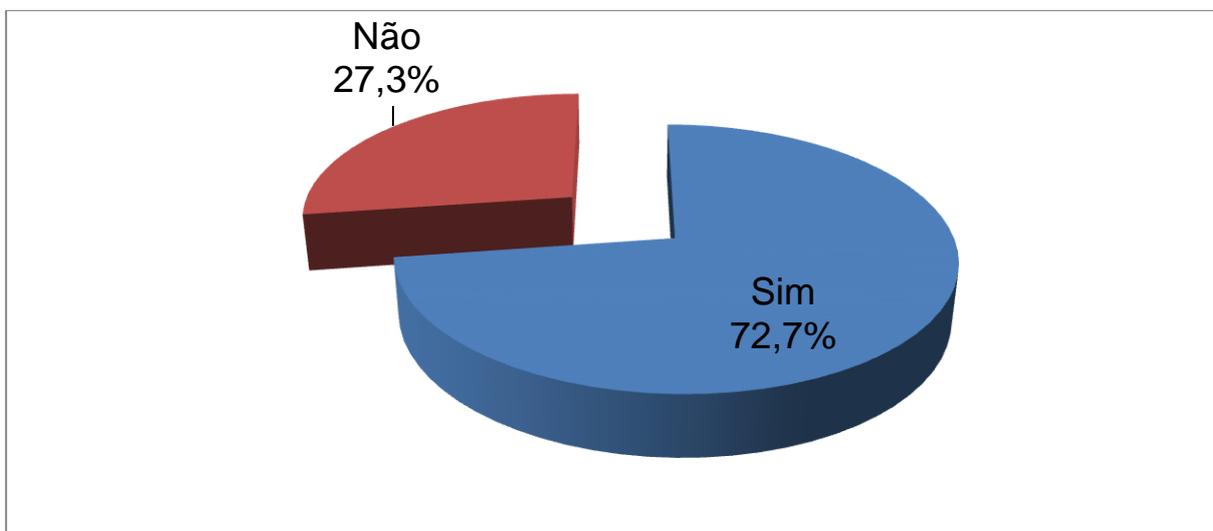


Gráfico 22 – Quantitativo de quantos meios de hospedagem possui estacionamento

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

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

Possui estacionamento?	MUNICÍPIOS						
	BAIXO GUANDU	COLATINA	GOV. LINDENBERG	MANTENÓPOLIS	MARILÂNDIA	PANCAS	SÃO DOMINGOS DO NORTE
Sim	50,0%	93,8%	50,0%	0,0%	100,0%	50,0%	100,0%
Não	50,0%	6,3%	50,0%	100,0%	0,0%	50,0%	0,0%
<b>Base</b>	<b>2</b>	<b>16</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>2</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													
	BAIXO GUANDU		COLATINA		GOV. LINDENBERG		MANTENÓPOLIS		MARILÂNDIA		PANCAS		SÃO DOMINGOS DO NORTE	
	Média	Soma	Média	Soma	Média	Soma	Média	Soma	Média	Soma	Média	Soma	Média	Soma
	10,00	10	25,60	384,00	20,00	20			20,00	40	38,33	115	37,50	75

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

#### 4.3.4. Área de lazer

Dos tipos de lazer oferecidos, quadras poliesportivas (6,1%) é as mais presente. Entretanto, a grande maioria dos estabelecimentos (87,9%) não dispõe de nenhuma área de lazer para seus clientes.

Tabela 42 – Tipos de áreas de lazer ofertadas pelos estabelecimentos

Área de lazer	Freq.	%
Quadra Poliesportiva	2	6,1%
Piscina	1	3,0%
Salão de Jogos	1	3,0%
Centro de bem estar/SPA	1	3,0%
Não possui nenhum item de lazer	29	87,9%
<b>Base</b>	<b>33</b>	<b>*</b>

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota1: Dados trabalhados pelo autor.

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

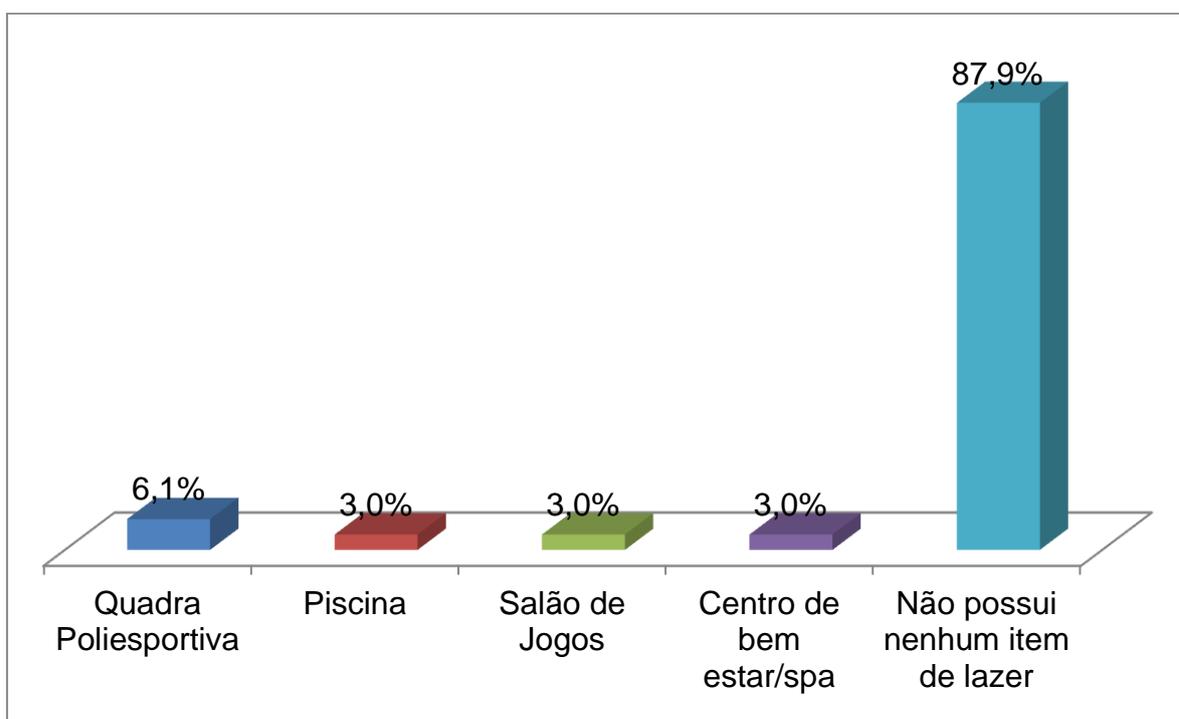


Gráfico 23 – Tipos de áreas de lazer ofertadas pelos estabelecimentos

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						
	BAIXO GUANDU	COLATINA	GOV. LINDENBERG	MANTENÓPOLIS	MARILÂNDIA	PANCAS	SÃO DOMINGOS DO NORTE
Piscina	0,0%	6,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Salão de Jogos	0,0%	6,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Centro de bem estar/SPA	0,0%	6,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Quadra Poliesportiva	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	50,0%	16,7%	0,0%
Não possui nenhum item de lazer	100,0%	87,5%	100,0%	100,0%	50,0%	83,3%	100,0%
<b>Base</b>	<b>2</b>	<b>16</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>2</b>

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

#### 4.3.5. Acesso à Internet

Apenas 15,2% dos meios de hospedagem não oferecem nenhum tipo de acesso à internet para seus hóspedes, em contrapartida, 84,8% oferecem Wifi gratuito.

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

Acesso à internet	Freq.	%
WiFi Gratuito	28	84,8%
Não fornece	5	15,2%
<b>Base</b>	<b>33</b>	<b>100,0%</b>

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

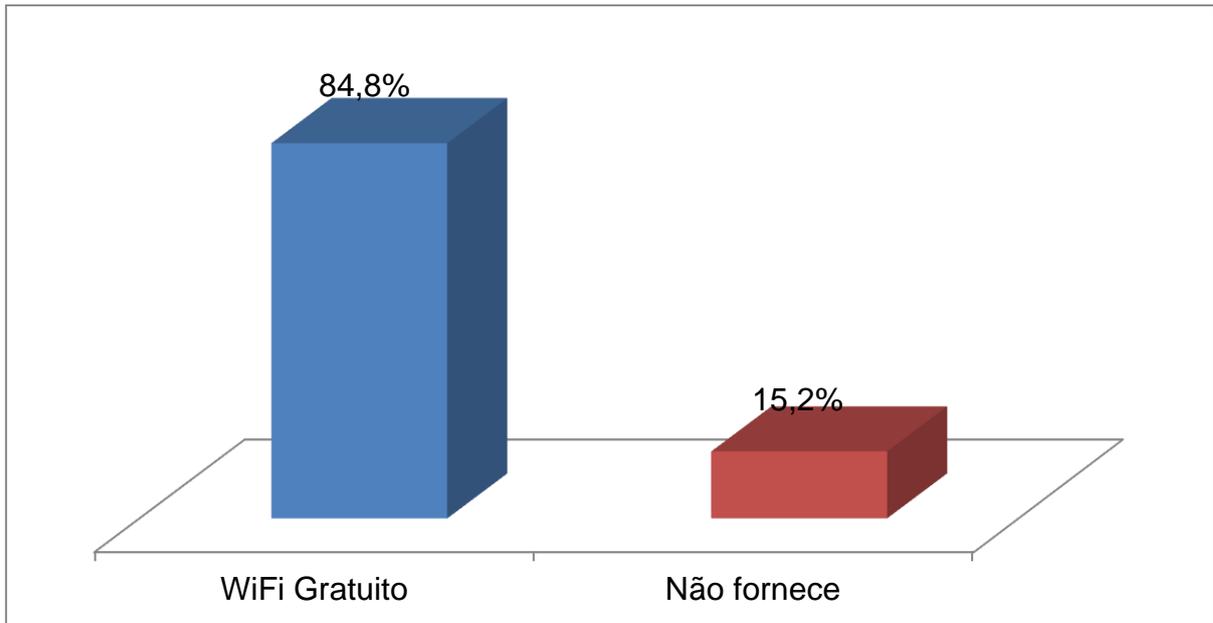


Gráfico 24 – Formas de conexão à internet oferecida pelos meios de hospedagem

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

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

Acesso à internet	MUNICÍPIOS						
	BAIXO GUANDU	COLATINA	GOV. LINDENBERG	MANTENÓPOLIS	MARILÂNDIA	PANCAS	SÃO DOMINGOS DO NORTE
WiFi Gratuito	100,0%	87,5%	50,0%	100,0%	100,0%	66,7%	100,0%
Não fornece	0,0%	12,5%	50,0%	0,0%	0,0%	33,3%	0,0%
Base	2	16	2	3	2	6	2

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. 15,2% possuem restaurante em sua estrutura física, 9,1% possuem lanchonete. 6,1% não oferecem nenhum tipo de alimentação a seus hóspedes.

Tabela 46 – Serviços de alimentação oferecidos pelos estabelecimentos da Região Turística Doce Pontões Capixaba

Serviços de alimentação	Freq.	%
Café da Manhã	30	90,9%
Almoço	3	9,1%
Jantar	4	12,1%
Serviço de quarto	1	3,0%
Restaurante	5	15,2%
Lanchonete	3	9,1%
Pensão completa	0	0,0%
All inclusive	0	0,0%
Não oferece alimentação	2	6,1%
<b>Base</b>	<b>33</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

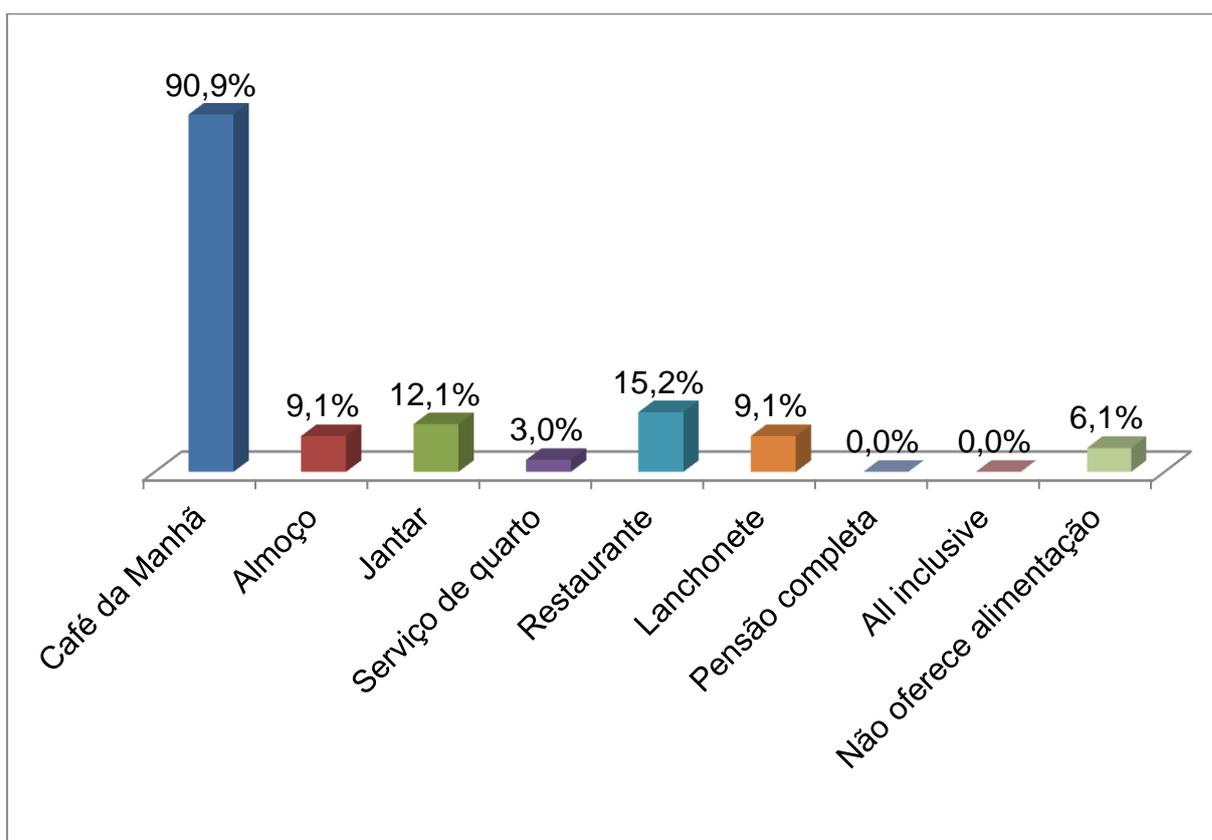


Gráfico 25 – Serviços de alimentação oferecidos pelos estabelecimentos da Região Turística Doce Pontões Capixaba

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

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

Serviços de alimentação	MUNICÍPIOS						
	BAIXO GUANDU	COLATINA	GOV. LINDENBERG	MANTENÓPOLIS	MARILÂNDIA	PANCAS	SÃO DOMINGOS DO NORTE
Café da Manhã	100,0%	81,3%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Almoço	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	16,7%	100,0%
Jantar	0,0%	6,3%	0,0%	0,0%	0,0%	16,7%	100,0%
Serviço de quarto	0,0%	6,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Restaurante	0,0%	12,5%	0,0%	0,0%	0,0%	33,3%	50,0%
Lanchonete	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	33,3%	50,0%
Pensão completa	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
All inclusive	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Não oferece alimentação	0,0%	12,5%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
<b>Base</b>	<b>2</b>	<b>16</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>2</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 3% dos estabelecimentos hoteleiros da região.

Tabela 48 – Translado oferecido pelos estabelecimentos hoteleiros da Região Turística Doce Pontões Capixaba

Traslado	Freq.	%
Sim	1	3,0%
Não	32	97,0%
<b>Base</b>	<b>33</b>	<b>100,0%</b>

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.



Gráfico 26 – Translado oferecido pelos estabelecimentos hoteleiros da Região Turística Doce Pontões Capixaba

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

Tabela 49 – Translado oferecido pelos estabelecimentos hoteleiros, por município

Traslado	MUNICÍPIOS						
	BAIXO GUANDU	COLATINA	GOV. LINDENBERG	MANTENÓPOLIS	MARILÂNDIA	PANCAS	SÃO DOMINGOS DO NORTE
Sim	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	50,0%
Não	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	50,0%
Base	2	16	2	3	2	6	2

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

#### 4.6. Atendimento em língua estrangeira

Atendimento em língua estrangeira é ofertado por 15,2% dos estabelecimentos. Apenas atendimentos em inglês e espanhóis são ofertados.

Tabela 50 – Estabelecimentos com atendimento em língua estrangeira da Região Turística Doce Pontões Capixaba

Atendimento em língua estrangeira	Freq.	%
Espanhol	3	9,1%
Inglês	5	15,2%
Não oferece atendimento em língua estrangeira	28	84,8%
<b>Base</b>	<b>33</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

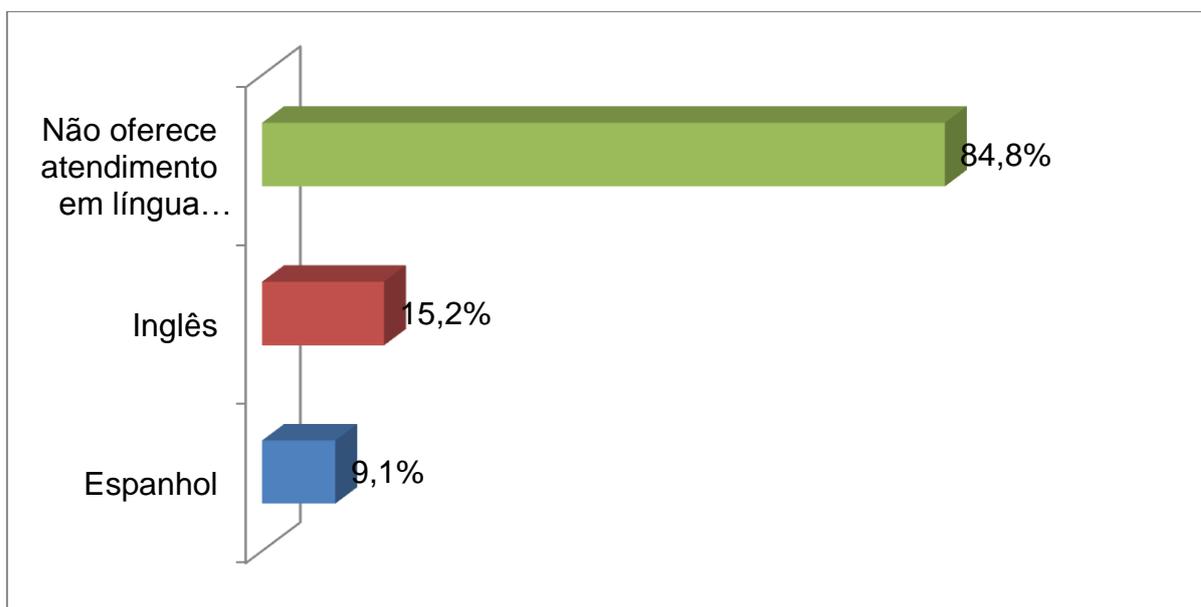


Gráfico 27 – Estabelecimentos com atendimento em língua estrangeira da Região Turística Doce Pontões Capixaba

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

Tabela 51 – Estabelecimentos com atendimento em língua estrangeira por município

Atendimento em língua estrangeira	MUNICÍPIOS						
	BAIXO GUANDU	COLATINA	GOV. LINDENBERG	MANTENÓPOLIS	MARILÂNDIA	PANCAS	SÃO DOMINGOS DO NORTE
Espanhol	0,0%	6,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Inglês	0,0%	6,3%	0,0%	66,7%	0,0%	0,0%	100,0%
Não oferece atendimento em língua estrangeira	100,0%	93,8%	100,0%	33,3%	100,0%	100,0%	0,0%
<b>Base</b>	<b>2</b>	<b>16</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>2</b>

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

#### 4.7. Segmento turístico

Um percentual considerável (63,6%) dos meios de hospedagem auditados no censo hoteleiro não atua em nenhum segmento turístico específico, ou seja, não são especialistas em nenhum segmento. 30,3% atam no turismo de negócios e eventos.

Tabela 52 – Especialização em algum segmento turístico na Região Turística Doce Pontões Capixaba

Segmento turístico específico	Freq.	%
Turismo de Negócios e Eventos	10	30,3%
Turismo de Aventura	2	6,1%
O meio de hospedagem não é especialista em nenhum dos segmentos turísticos citados	21	63,6%
<b>Base</b>	<b>33</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

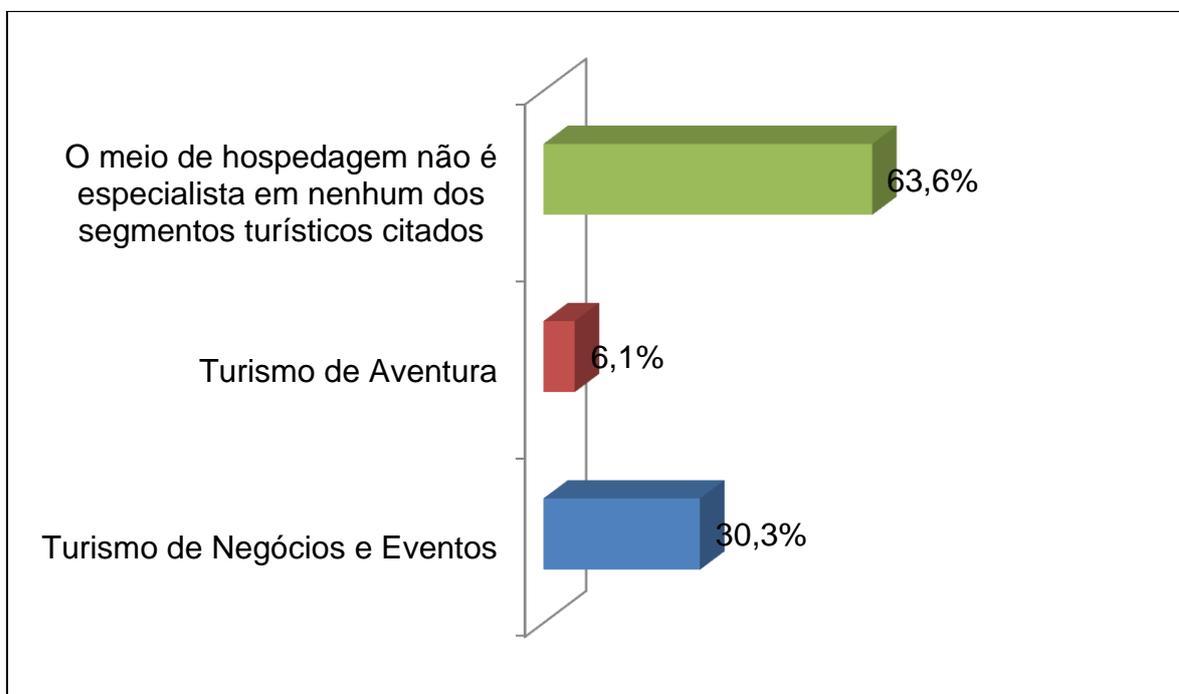


Gráfico 28 – Especialização em algum segmento turístico na Região Turística Doce Pontões Capixaba

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

Tabela 53 – Especialização em algum segmento turístico por município

Segmento turístico específico	MUNICÍPIOS						
	BAIXO GUANDU	COLATINA	GOV. LINDENBERG	MANTENÓPOLIS	MARILÂNDIA	PANCAS	SÃO DOMINGOS DO NORTE
Turismo de Aventura	0,0%	0,0%	0,0%	33,3%	0,0%	16,7%	0,0%
Turismo de Negócios e Eventos	0,0%	56,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	50,0%
O meio de hospedagem não é especialista em nenhum dos segmentos turísticos citados	100,0%	43,8%	100,0%	66,7%	100,0%	83,3%	50,0%
<b>Base</b>	<b>2</b>	<b>16</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>2</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 Doce Pontões Capixaba, citada por 93,9% dos entrevistados).

Tabela 54 – Canal de vendas utilizado pelos meios de hospedagem

Canal de vendas	Freq.	%
Venda direta (ex.: telefone, e-mail, site próprio, in loco)	31	93,9%
Venda corporativa (venda para empresas)	1	3,0%
Outro:	1	3,0%
<b>Base</b>	<b>33</b>	<b>100,0%</b>

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

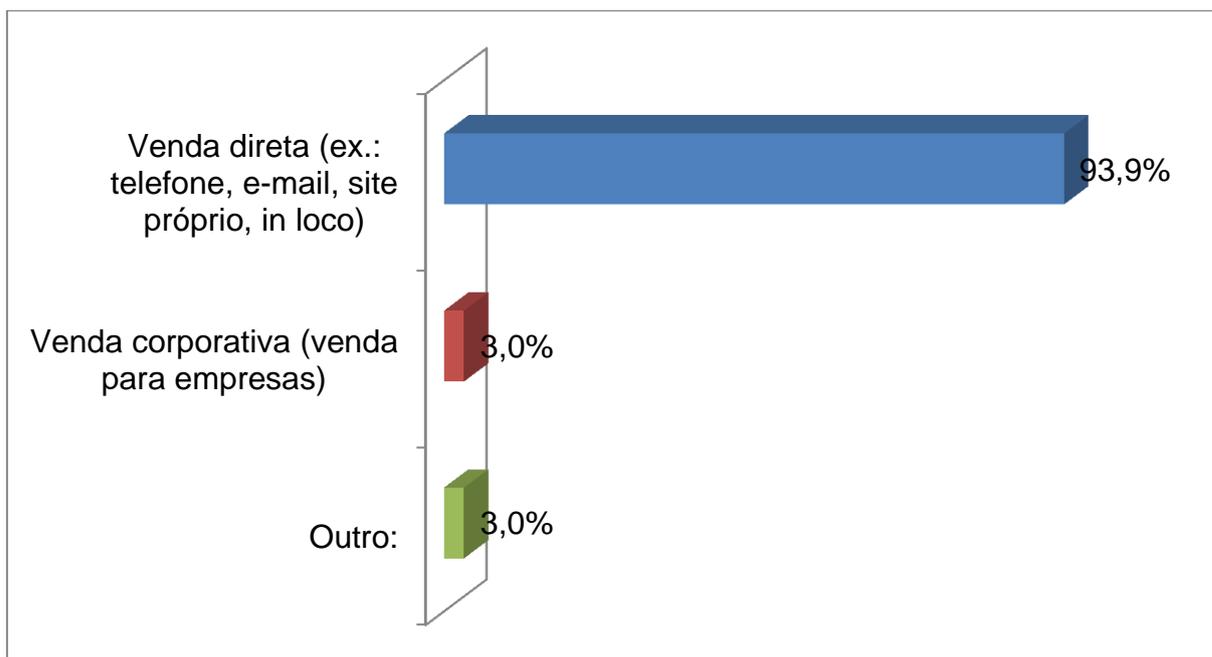


Gráfico 29 – Canal de vendas utilizado pelos meios de hospedagem

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						
	BAIXO GUANDU	COLATINA	GOV. LINDENBERG	MANTENÓPOLIS	MARILÂNDIA	PANCAS	SÃO DOMINGOS DO NORTE
Venda direta (ex.: telefone, e-mail, site próprio, in loco)	100,0%	87,5%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Venda corporativa (venda para empresas)	0,0%	6,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Outro:	0,0%	6,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
<b>Base</b>	<b>2</b>	<b>16</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>2</b>

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

## 5.2. Site

### 5.2.1. Site próprio

Dos estabelecimentos pesquisados, 39,4% possuem site próprio.

Tabela 56 – Quantitativo de estabelecimentos que possuem site próprio

Site Próprio	Freq.	%
Sim	13	39,4%
Não	20	60,6%
<b>Base</b>	<b>33</b>	<b>100,0%</b>

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

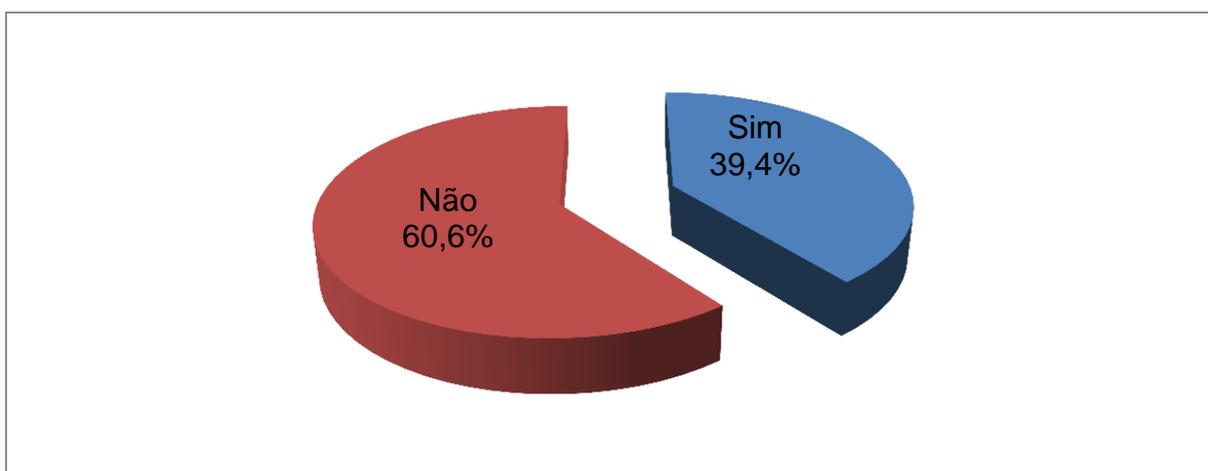


Gráfico 30 – Quantitativo de estabelecimentos que possuem site próprio

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

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

Site Próprio	MUNICÍPIOS						
	BAIXO GUANDU	COLATINA	GOV. LINDE NBERG	MANTENÓPOLIS	MARILÂNDIA	PANCAS	SÃO DOMINGOS DO NORTE
Sim	100,0%	50,0%	0,0%	33,3%	50,0%	0,0%	50,0%
Não	0,0%	50,0%	100,0%	66,7%	50,0%	100,0%	50,0%
<b>Base</b>	<b>2</b>	<b>16</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>2</b>

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

### 5.2.2. Site especializado

Do total de meios de hospedagem, 78,8% não vendem por meio de sites especializados.

Dentre os que utilizam este canal de vendas, o site mais citado foi: Decolar (9,1%), seguido pelo Hotel Urbano (6,1%).

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

Site especializado	Freq.	%
Decolar	3	9,1%
Hotel Urbano	2	6,1%
Booking	1	3,0%
Trip Advisor	1	3,0%
Trivago	1	3,0%
Não utiliza	26	78,8%
<b>Base</b>	<b>33</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

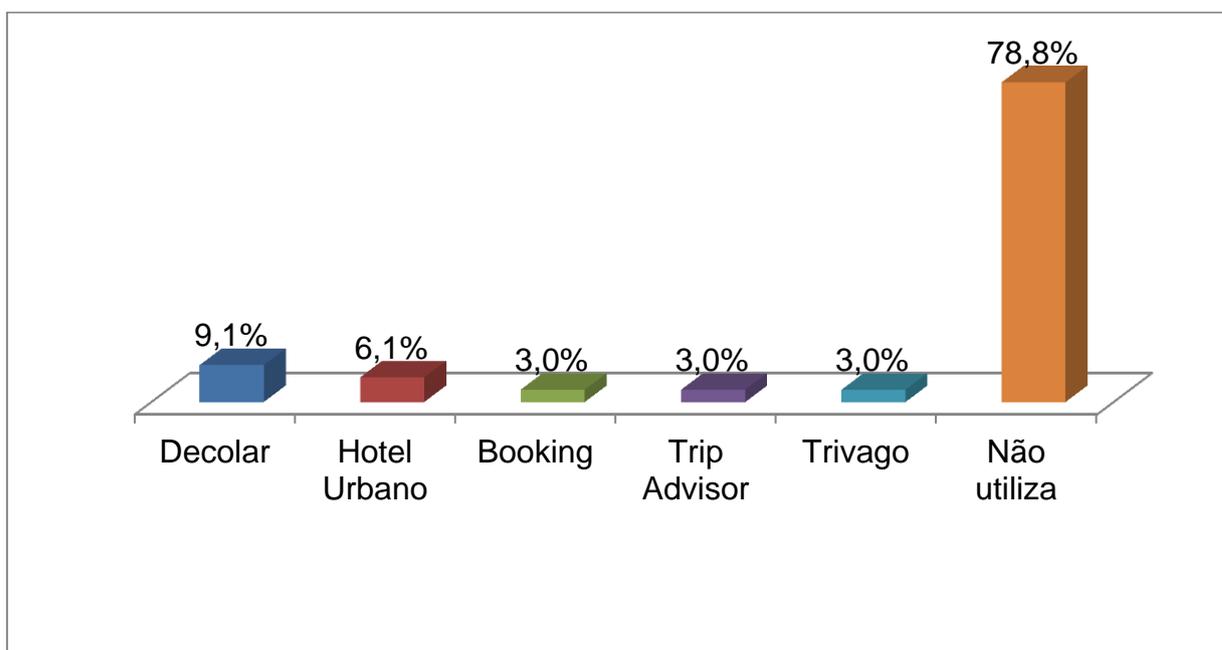


Gráfico 31 – Sites citados que os hoteleiros utilizam como canal de vendas

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						
	BAIXO GUANDU	COLATINA	GOV. LINDENBERG	MANTENÓPOLIS	MARILÂNDIA	PANCAS	SÃO DOMINGOS DO NORTE
Decolar	0,0%	0,0%	0,0%	33,3%	50,0%	16,7%	0,0%
Booking	0,0%	0,0%	50,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Hotel Urbano	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	50,0%	0,0%	50,0%
Não utiliza	50,0%	95,8%	50,0%	66,7%	0,0%	83,3%	50,0%
Trip Advasor	50,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Trivago	0,0%	4,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
<b>Base</b>	<b>2</b>	<b>16</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>2</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 63,6% dos entrevistados. 33,3% não utilizam redes sociais para esta finalidade.

Tabela 60 – Redes sociais utilizadas para divulgação do estabelecimento

Rede Social	Freq.	%
Facebook	21	63,6%
Twitter	3	9,1%
Instagram	1	3,0%
Não utiliza	11	33,3%
<b>Base</b>	<b>33</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

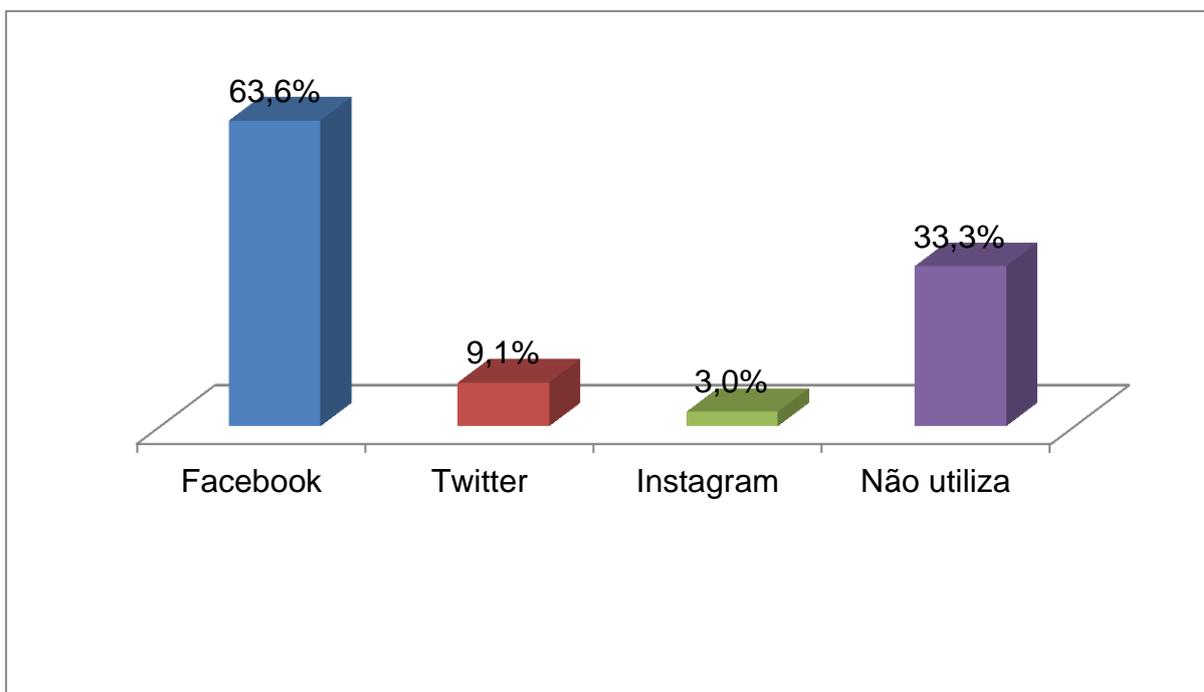


Gráfico 32 – Redes sociais utilizadas para divulgação do estabelecimento

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

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

Rede Social	MUNICÍPIOS						
	BAIXO GUANDU	COLATINA	GOV. LINDENBERG	MANTENÓPOLIS	MARILÂNDIA	PANCAS	SÃO DOMINGOS DO NORTE
Facebook	0,0%	56,3%	50,0%	100,0%	100,0%	66,7%	100,0%
Twitter	0,0%	6,3%	50,0%	0,0%	0,0%	16,7%	0,0%
Instagram	0,0%	6,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Não utiliza	100,0%	43,8%	50,0%	0,0%	0,0%	33,3%	0,0%
<b>Base</b>	<b>2</b>	<b>16</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>2</b>

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

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

Os estabelecimentos hoteleiros da Região Turística Doce Pontões Capixaba, em sua maioria (87,9%), 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	4	12,1%
Não	29	87,9%
<b>Base</b>	<b>33</b>	<b>100,0%</b>

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

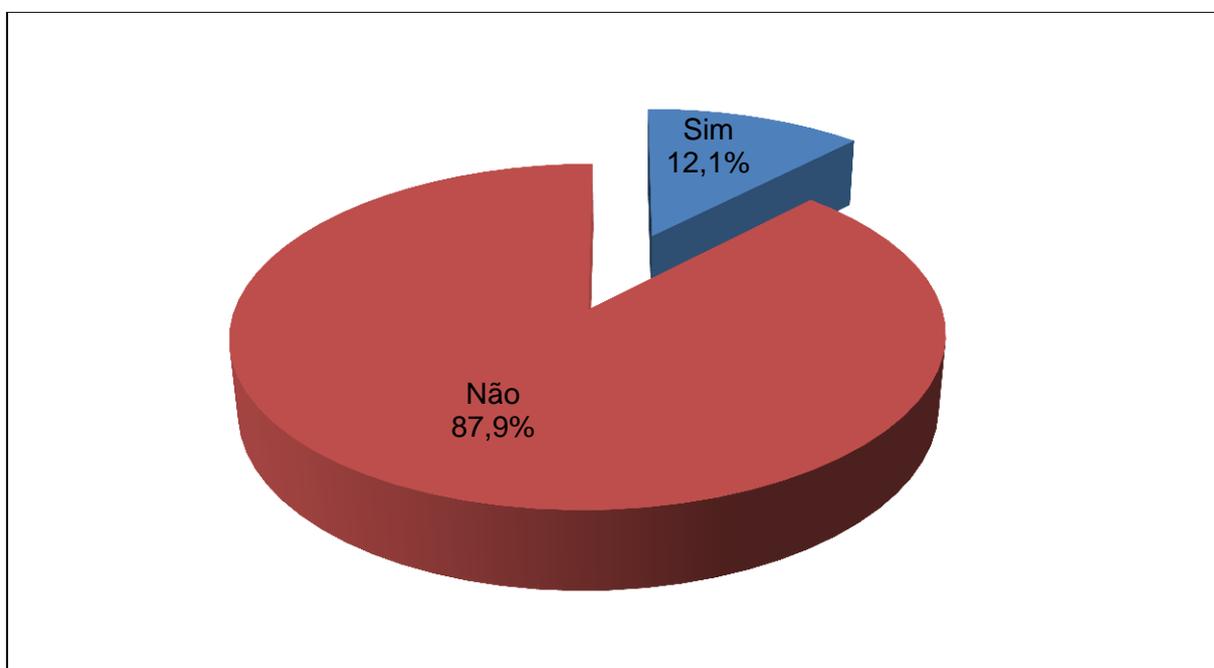


Gráfico 33 – Estabelecimentos que possuem parceria com operadoras de turismo e/ou agências de viagem

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						
	BAIXO GUANDU	COLATINA	GOV. LINDENBERG	MANTENÓPOLIS	MARILÂNDIA	PANCAS	SÃO DOMINGOS DO NORTE
Sim	0,0%	25,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Não	100,0%	75,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
<b>Base</b>	<b>2</b>	<b>16</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>2</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.	%
Maringá Turismo	3	75,0%
Trendturismo	1	25,0%
<b>Base</b>	<b>4</b>	<b>100,0%</b>

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

## 5.5. Meios de comunicação

Um percentual expressivo dos meios de hospedagem da região, 54,5%, não utiliza nenhum meio para divulgação de seus produtos e/ ou serviços. Dentre os que usam, os outdoors e rádio foram os mais citados, com 18,2% e 15,2% das citações, respectivamente.

Tabela 65 – Meios de divulgação utilizados pelos meios de hospedagem

Meios de divulgação	Freq.	%
Outdoor	6	18,2%
Rádio	5	15,2%
Folheteria Própria	3	9,1%
Revista	3	9,1%
Televisão	3	9,1%
Guia de serviços do Estado	1	3,0%
Jornal	1	3,0%
E-mail marketing	1	3,0%
Outro	5	15,2%
Nenhum	18	54,5%
<b>Base</b>	<b>33</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

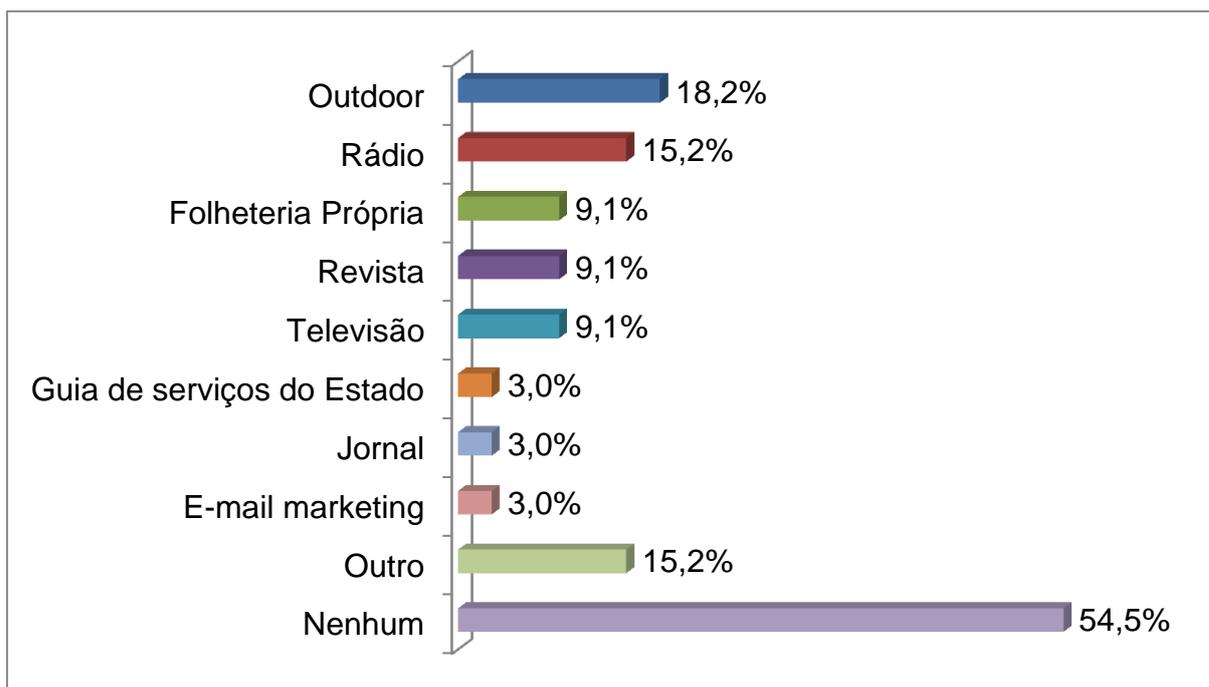


Gráfico 34 – Tipos de meios de divulgação utilizados pelos meios de hospedagem

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						
	BAIXO GUANDU	COLATINA	GOV. LINDENBERG	MANTENÓPOLIS	MARILÂNDIA	PANCAS	SÃO DOMINGOS DO NORTE
Outdoor	0,0%	18,8%	0,0%	66,7%	0,0%	0,0%	50,0%
Folheteria Própria	0,0%	12,5%	50,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Guia de serviços do Estado	0,0%	6,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Jornal	50,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Revista	0,0%	18,8%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Rádio	0,0%	25,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	50,0%
Televisão	0,0%	18,8%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
E-mail marketing	0,0%	6,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Nenhum	50,0%	43,8%	50,0%	33,3%	100,0%	100,0%	0,0%
Outro	0,0%	25,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	50,0%
<b>Base</b>	<b>2</b>	<b>16</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>2</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 24,2% declararam participar dos mesmos.

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

Feiras e Eventos	Freq.	%
Sim	8	24,2%
Não	25	75,8%
<b>Base</b>	<b>33</b>	<b>100,0%</b>

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

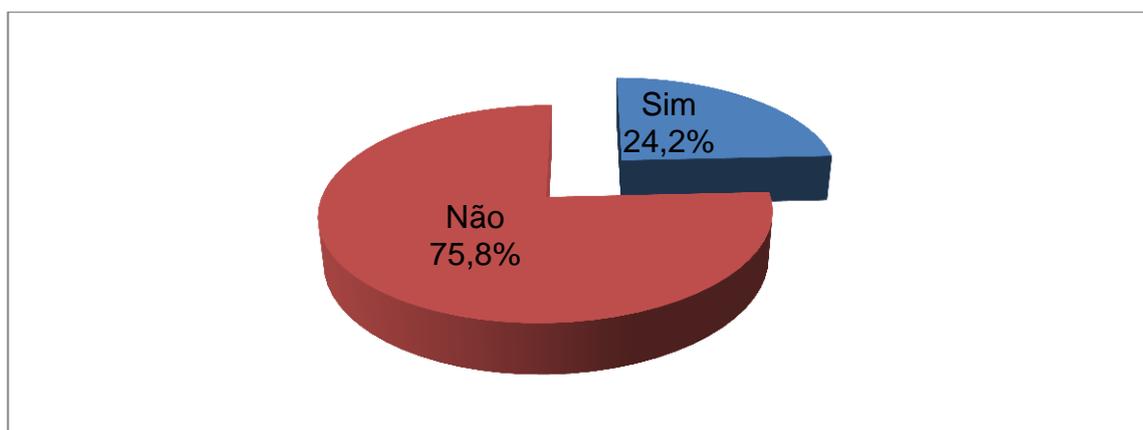


Gráfico 35 – Meios de hospedagem que participam de feiras e eventos do setor

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						
	BAIXO GUANDU	COLATINA	GOV. LINDENBERG	MANTENÓPOLIS	MARILÂNDIA	PANCAS	SÃO DOMINGOS DO NORTE
Sim	50,0%	31,3%	0,0%	66,7%	0,0%	0,0%	0,0%
Não	50,0%	68,8%	100,0%	33,3%	100,0%	100,0%	100,0%
<b>Base</b>	<b>2</b>	<b>16</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>2</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” (48,5%) e “pacotes promocionais em baixa temporada” (12,1%). 39,4% não fazem nenhum tipo de oferta promocional para clientes.

Tabela 69 – Política de promoções utilizada pelos meios de hospedagem da Região Turística Doce Pontões Capixaba

Política de Promoções	Freq.	%
Oferta de pacotes especiais para grupos	16	48,5%
Oferta de pacotes promocionais em baixa temporada	4	12,1%
Oferta de pacotes especiais para feriados	2	6,1%
Oferta em sites de compras coletivas	2	6,1%
Cartão fidelidade, a cada 10 diárias ganha 1	1	3,0%
Negociado na hora	1	3,0%
Nenhuma	13	39,4%
<b>Base</b>	<b>33</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

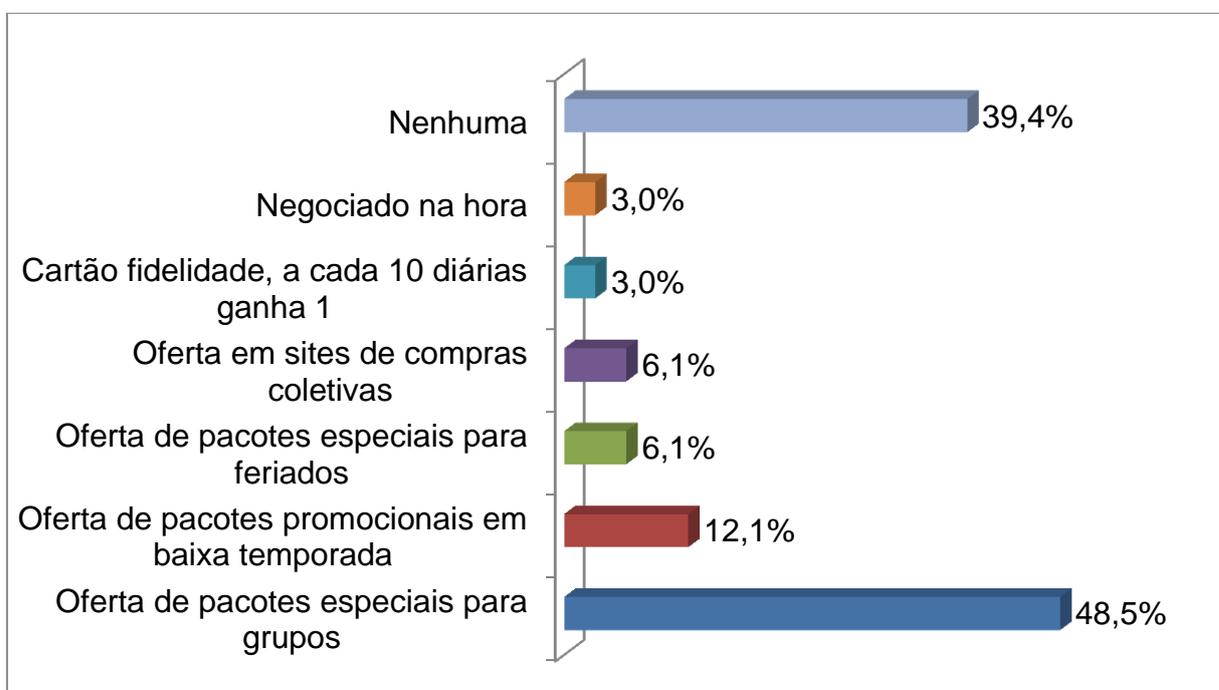


Gráfico 36 – Política de promoções utilizada pelos meios de hospedagem da Região Turística Doce Pontões Capixaba

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						
	BAIXO GUANDU	COLATINA	GOV. LINDENBERG	MANTENÓPOLIS	MARILÂNDIA	PANCAS	SÃO DOMINGOS DO NORTE
Oferta de pacotes promocionais em baixa temporada	50,0%	12,5%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	50,0%
Oferta de pacotes especiais para feriados	0,0%	6,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	50,0%
Oferta em sites de compras coletivas	0,0%	0,0%	0,0%	33,3%	0,0%	16,7%	0,0%
Oferta de pacotes especiais para grupos	100,0%	56,3%	50,0%	0,0%	100,0%	16,7%	50,0%
Nenhuma	0,0%	25,0%	50,0%	66,7%	0,0%	83,3%	50,0%
Cartão fidelidade, a cada 10 diárias ganha 1	0,0%	4,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Negociado na hora	0,0%	4,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
<b>Base</b>	<b>2</b>	<b>16</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>2</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	66,7%	60,6%	21,2%	30,3%	33,3%	30,3%	30,3%	27,3%	21,2%	21,2%	42,4%	66,7%
Média Estação	21,2%	21,2%	51,5%	45,5%	36,4%	39,4%	39,4%	54,5%	54,5%	54,5%	36,4%	24,2%
Alta Estação	6,1%	12,1%	18,2%	15,2%	21,2%	21,2%	21,2%	12,1%	18,2%	18,2%	15,2%	3,0%
Não respondeu	6,1%	6,1%	9,1%	9,1%	9,1%	9,1%	9,1%	6,1%	6,1%	6,1%	6,1%	6,1%
<b>Base</b>	<b>33</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 março, agosto, setembro e outubro 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	1,27	1,39	1,79	1,67	1,70	1,73	1,73	1,85	1,85	1,79	1,61	1,24
Base	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33

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

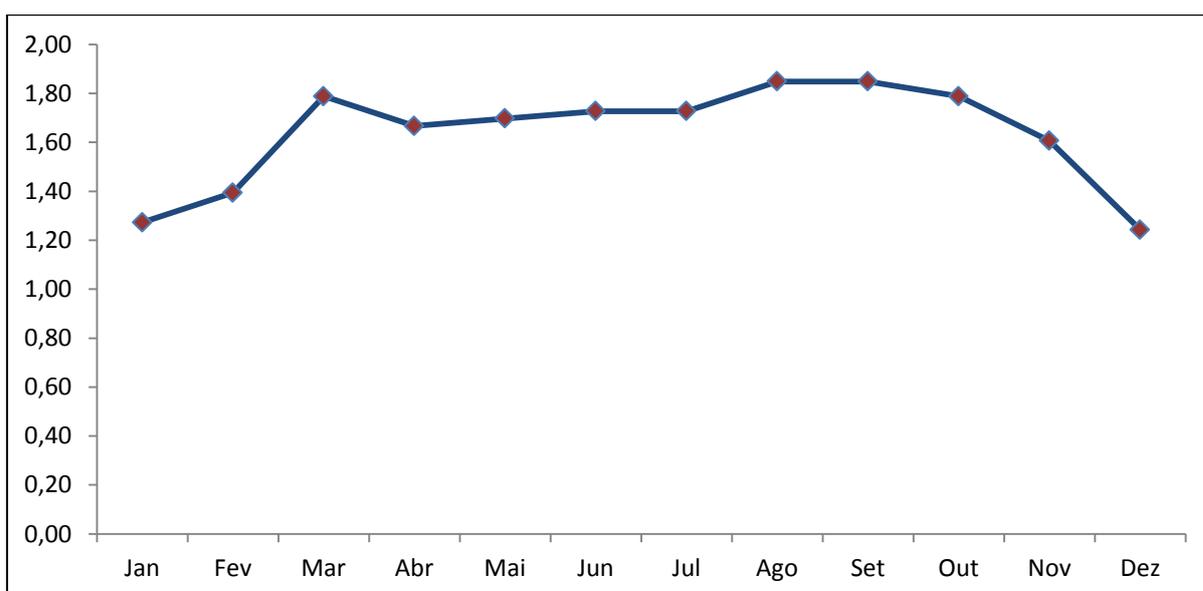


Gráfico 37 – Grau de movimentos de clientes nos meios de hospedagem durante o ano  
Fonte: Censo hoteleiro 2017.  
Nota: Dados trabalhados pelo autor.

## 6. INDICADORES DO SETOR

### 6.1. Sistema de controle de hóspedes

Na maioria dos meios de hospedagem, 54,4%, o sistema de controle de hóspedes é informatizado.

Tabela 73 – Sistema de controle de hóspedes nos estabelecimentos da Região Turística Doce Pontões Capixaba

Sistema de controle de hóspedes	Freq.	%
Manual	15	45,5%
Informatizado	18	54,5%
<b>Base</b>	<b>33</b>	<b>100,0%</b>

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

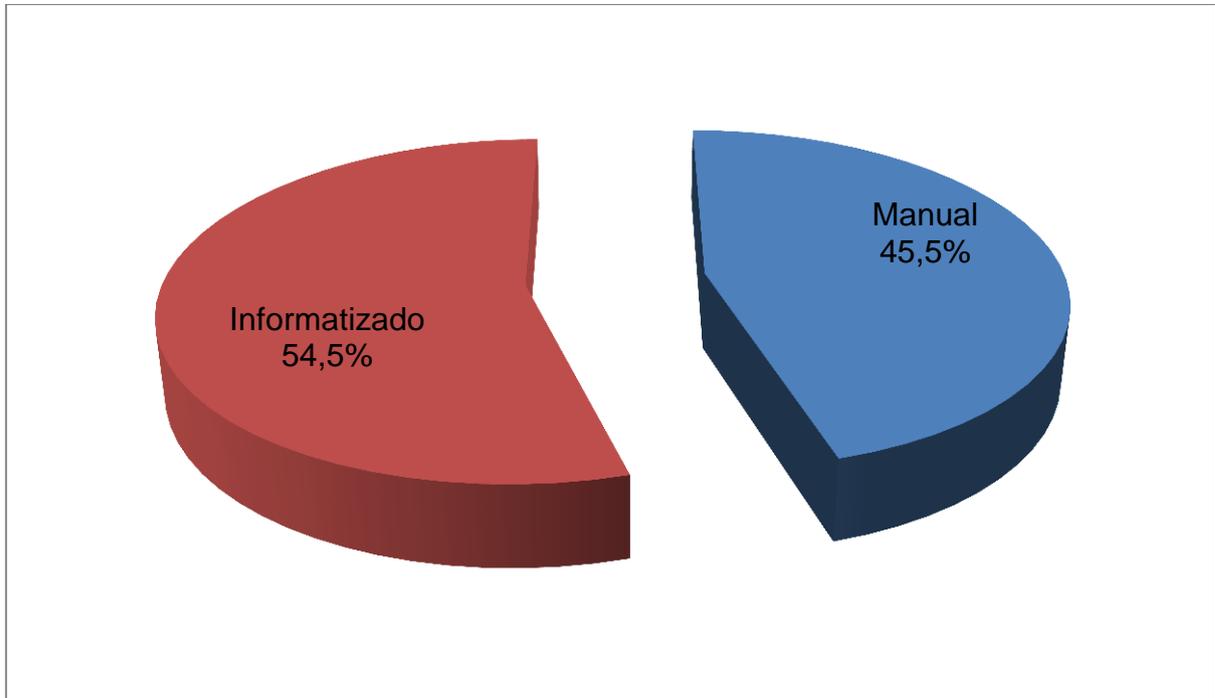


Gráfico 38 – Sistema de controle de hóspedes nos estabelecimentos da Região Turística Doce Pontões Capixaba

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						
	BAIXO GUANDU	COLATINA	GOV. LINDENBERG	MANTENÓPOLIS	MARILÂNDIA	PANCAS	SÃO DOMINGOS DO NORTE
Manual	50,0%	37,5%	100,0%	33,3%	0,0%	66,7%	50,0%
Informatizado	50,0%	62,5%	0,0%	66,7%	100,0%	33,3%	50,0%
<b>Base</b>	<b>2</b>	<b>16</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>2</b>

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

O perfil dos hóspedes é cadastrado em 72,7% dos estabelecimentos hoteleiros da região.

Tabela 75 – Cadastro do perfil dos hóspedes nos meios de hospedagem da Região Turística Doce Pontões Capixaba

Cadastro do perfil dos hóspedes	Freq.	%
Sim	24	72,7%
Não	9	27,3%
<b>Base</b>	<b>33</b>	<b>100,0%</b>

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

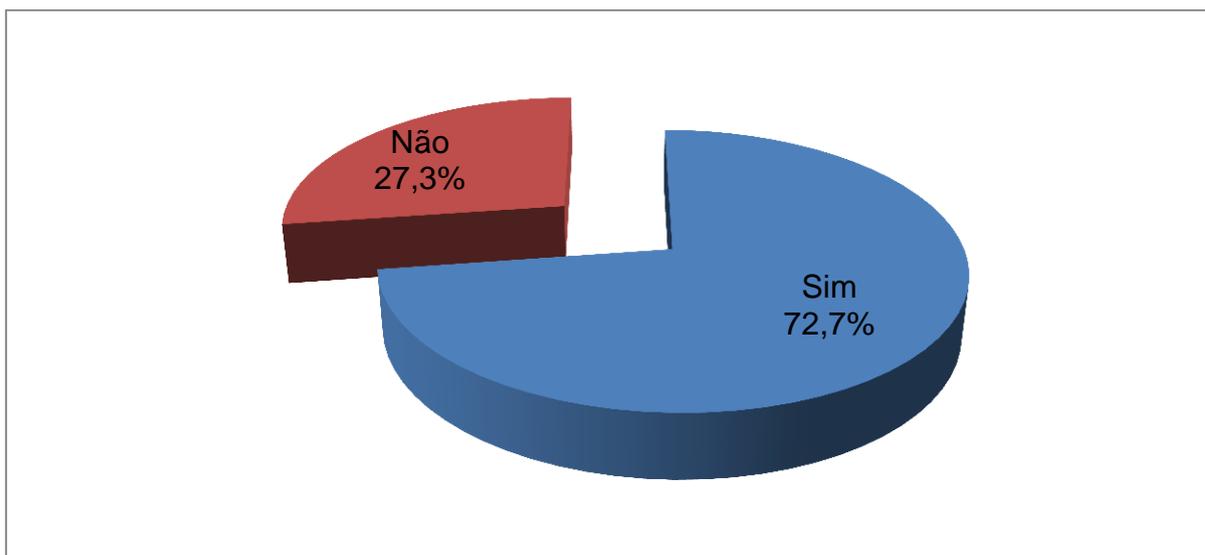


Gráfico 39 – Cadastro do perfil dos hóspedes nos meios de hospedagem da Região Turística Doce Pontões Capixaba

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						
	BAIXO GUANDU	COLATINA	GOV. LINDENBERG	MANTENÓPOLIS	MARILÂNDIA	PANCAS	SÃO DOMINGOS DO NORTE
Sim	100,0%	87,5%	50,0%	66,7%	50,0%	33,3%	100,0%
Não	0,0%	12,5%	50,0%	33,3%	50,0%	66,7%	0,0%
<b>Base</b>	<b>2</b>	<b>16</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>2</b>

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

Em apenas 27,3% 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	9	27,3%
Não	24	72,7%
<b>Base</b>	<b>33</b>	<b>100,0%</b>

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

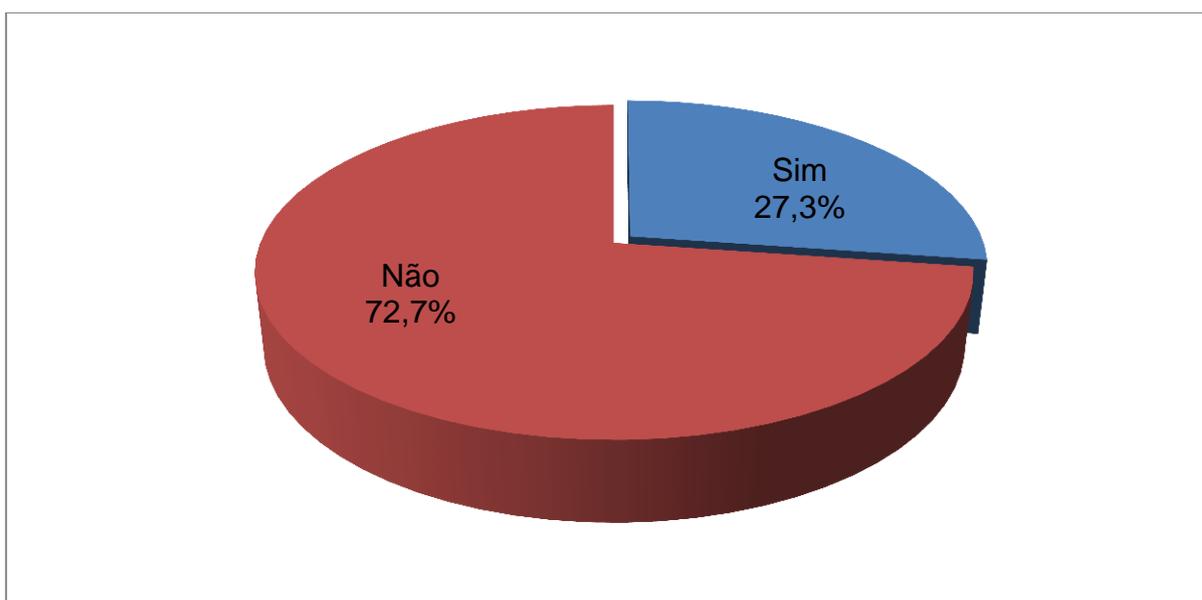


Gráfico 40 – Ficha nacional de registro de hóspedes repassados para o sistema da empresa

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						
	BAIXO GUANDU	COLATINA	GOV. LINDENBERG	MANTENÓPOLIS	MARILÂNDIA	PANCAS	SÃO DOMINGOS DO NORTE
Sim	50,0%	12,5%	0,0%	66,7%	50,0%	33,3%	50,0%
Não	50,0%	87,5%	100,0%	33,3%	50,0%	66,7%	50,0%
<b>Base</b>	<b>2</b>	<b>16</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>2</b>

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

Na maioria dos sistemas de controle de hóspedes utilizados pelos estabelecimentos (60,6%) é possível gerar Boletim de Ocupação Hoteleira.

Tabela 79 – Gera-se boletim de ocupação hoteleira

Boletim de Ocupação Hoteleira	Freq.	%
Sim	20	60,6%
Não	13	39,4%
<b>Base</b>	<b>33</b>	<b>100,0%</b>

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

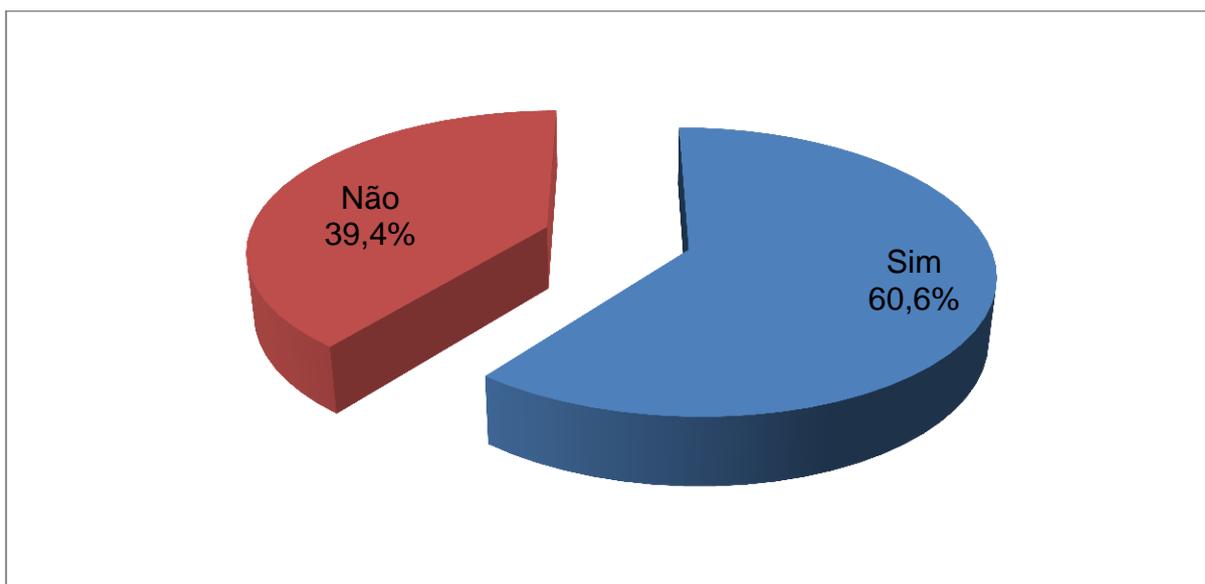


Gráfico 41 – Gera-se boletim de ocupação hoteleira

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

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

Boletim de Ocupação Hoteleira?	MUNICÍPIOS						
	BAIXO GUANDU	COLATINA	GOV. LINDENBERG	MANTENÓPOLIS	MARILÂNDIA	PANCAS	SÃO DOMINGOS DO NORTE
Sim	100,0%	87,5%	0,0%	66,7%	0,0%	0,0%	100,0%
Não	0,0%	12,5%	100,0%	33,3%	100,0%	100,0%	0,0%
<b>Base</b>	<b>2</b>	<b>16</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>2</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% 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	3,0%
Não	32	97,0%
<b>Base</b>	<b>33</b>	<b>100,0%</b>

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

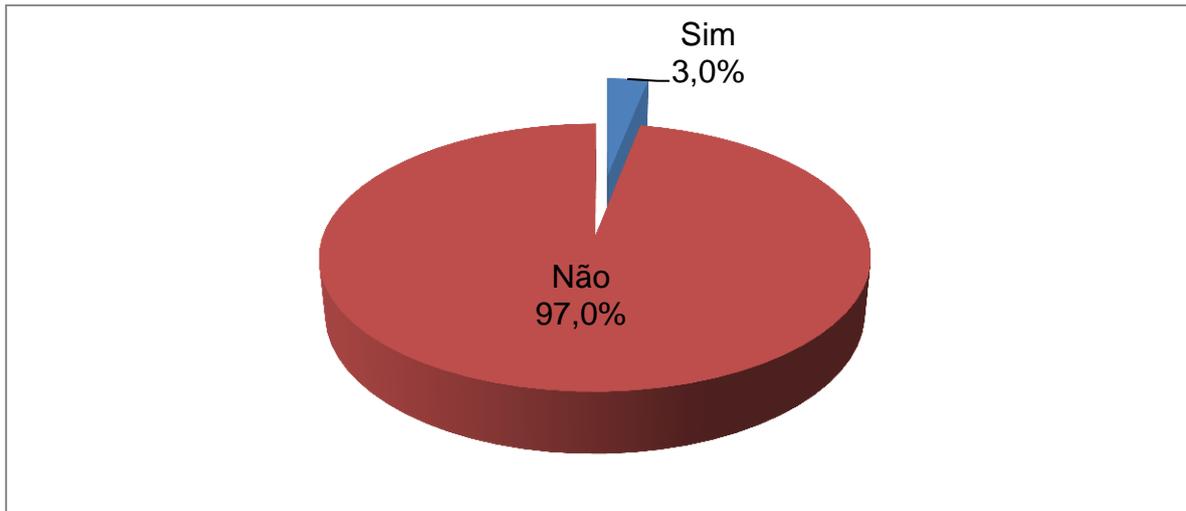


Gráfico 42 – Utiliza-se o Sistema Nacional de Registro de Hóspedes (SNRH) do Minis. do Turismo  
Fonte: Censo hoteleiro 2017.

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						
	BAIXO GUANDU	COLATINA	GOV. LINDENBERG	MANTENÓPOLIS	MARILÂNDIA	PANCAS	SÃO DOMINGOS DO NORTE
Sim	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	50,0%
Não	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	50,0%
<b>Base</b>	<b>2</b>	<b>16</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>2</b>

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

A falta de conhecimento do sistema (78,1%) foi o motivo mais citado 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 conhece o sistema	25	78,1%
Não sabe informar	2	6,3%
Muito trabalho pra nada	2	6,3%
Não tem interesse	1	3,1%
Não está funcionando	1	3,1%
A pousada é pequena	1	3,1%
<b>Base</b>	<b>32</b>	<b>100,0%</b>

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

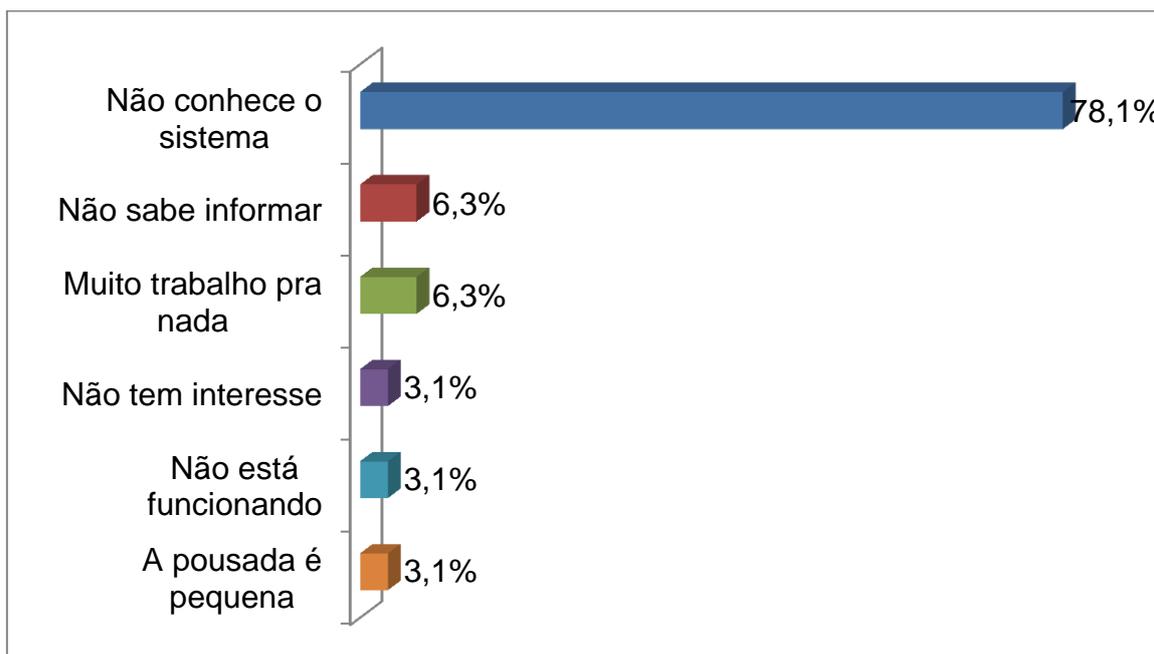


Gráfico 43 – Motivo para não utilização do SNRH

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, 69,7% 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	23	69,7%
Não	10	30,3%
<b>Base</b>	<b>33</b>	<b>100,0%</b>

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

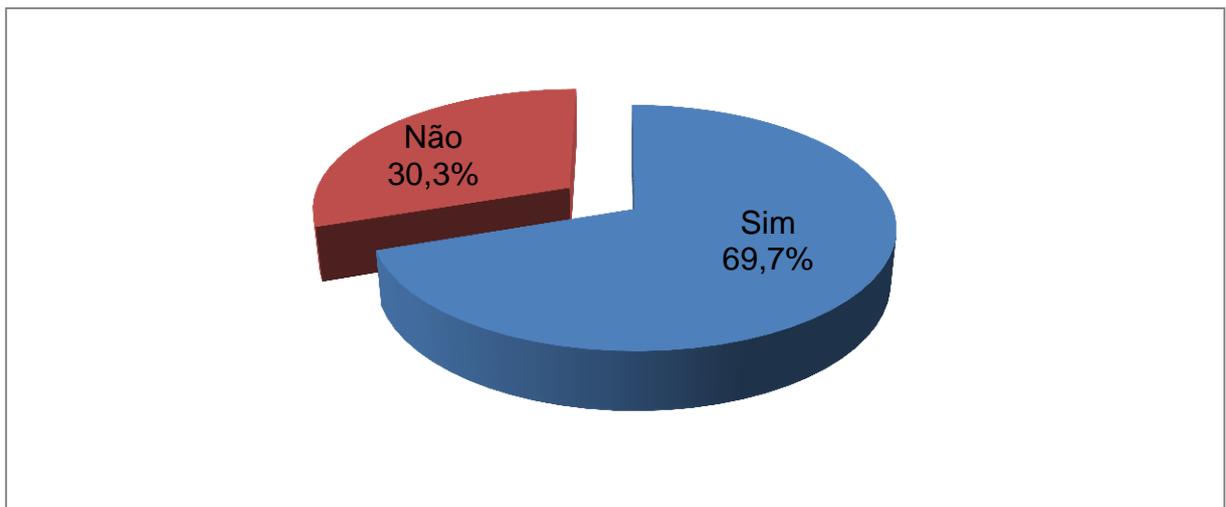


Gráfico 44 – Possui interesse em participar do sistema estadual de estatísticas do turismo

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						
	BAIXO GUANDU	COLATINA	GOV. LINDENBERG	MANTENÓPOLIS	MARILÂNDIA	PANCAS	SÃO DOMINGOS DO NORTE
Sim	100,0%	100,0%	0,0%	33,3%	50,0%	16,7%	100,0%
Não	0,0%	0,0%	100,0%	66,7%	50,0%	83,3%	0,0%
<b>Base</b>	<b>2</b>	<b>16</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>2</b>

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

Metade dos entrevistados que declararam não ter interesse em participar do sistema estadual de estatísticas do turismo o fez por falta de conhecimento do sistema.

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

Motivo para não participar	Freq.	%
Não conhece	5	50,0%
Só vai gerar despesa	1	10,0%
Falta de interesse	1	10,0%
A pousada é pequena	1	10,0%
É mais uma fiscalização	1	10,0%
Mais uma burocracia	1	10,0%
<b>Base</b>	<b>10</b>	<b>100,0%</b>

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

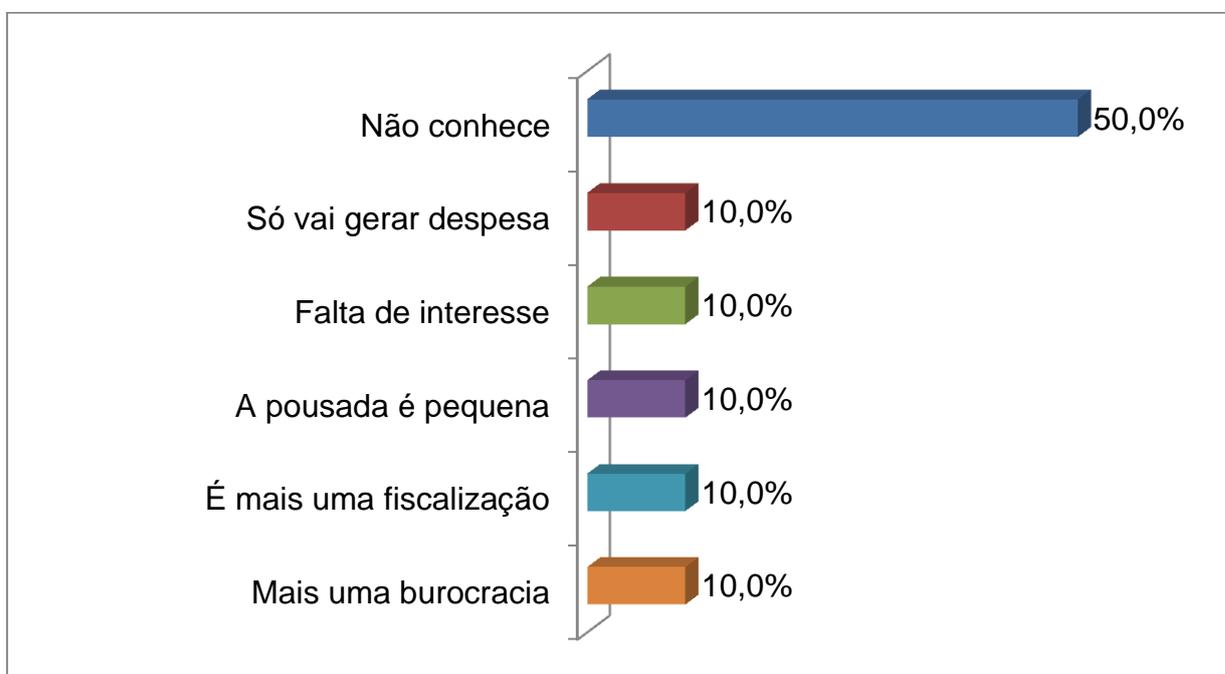


Gráfico 45 – Motivos pelos quais não deseja participar do sistema estadual de estatística do turismo

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	29	87,9%
Redução do número de funcionários	1	3,0%
Crise financeira	1	3,0%
Falta de apoio da SETUR	1	3,0%
Dificuldade com as operadoras de cartão de crédito	1	3,0%
Atendimento ao cliente	1	3,0%
<b>Base</b>	<b>33</b>	<b>100,0%</b>

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

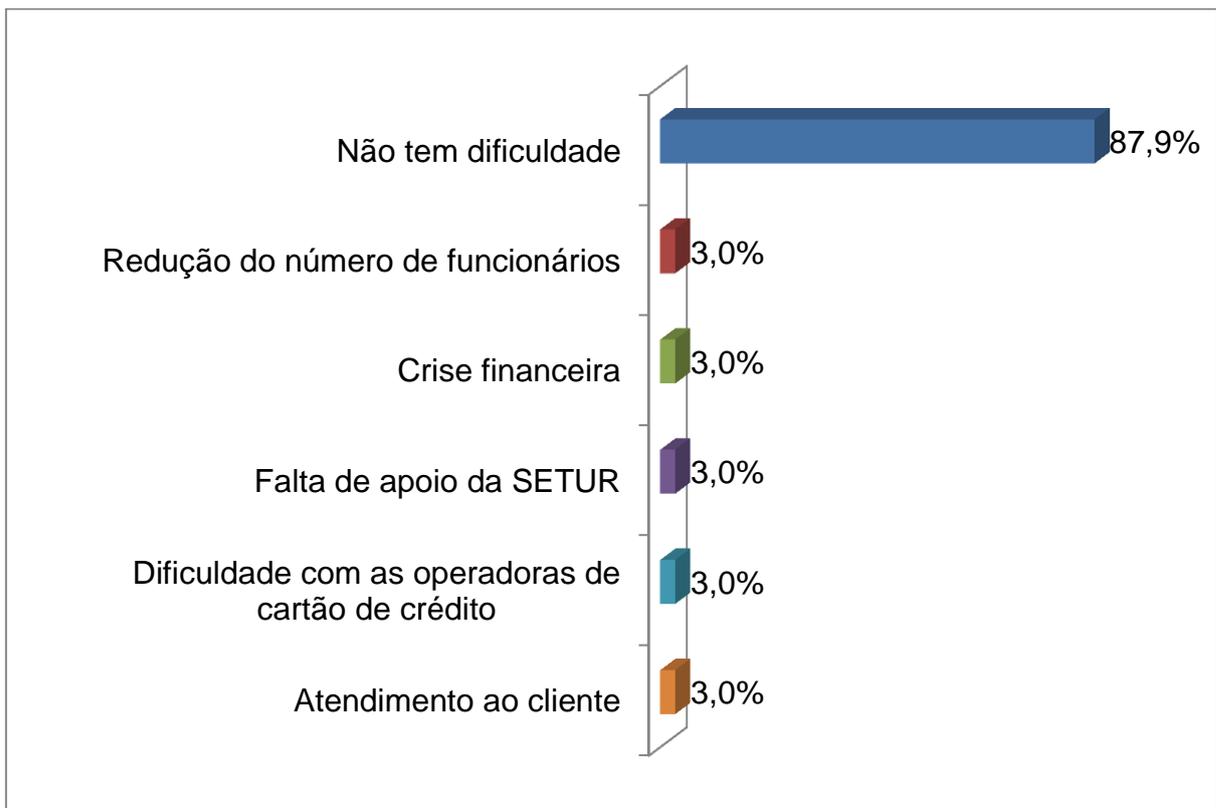


Gráfico 46 – Dificuldades na gestão da empresa

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

## 7.2. Dificuldades com a mão de obra

Tabela 88 – Dificuldades com a mão de obra

Dificuldades com mão de obra	Freq.	%
Não tem dificuldades	23	69,7%
Falta de cursos de capacitação (camareira, recepcionista...).	8	24,2%
Falta de qualificação	4	12,1%
Falta de curso de idiomas	1	3,0%
<b>Base</b>	<b>33</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

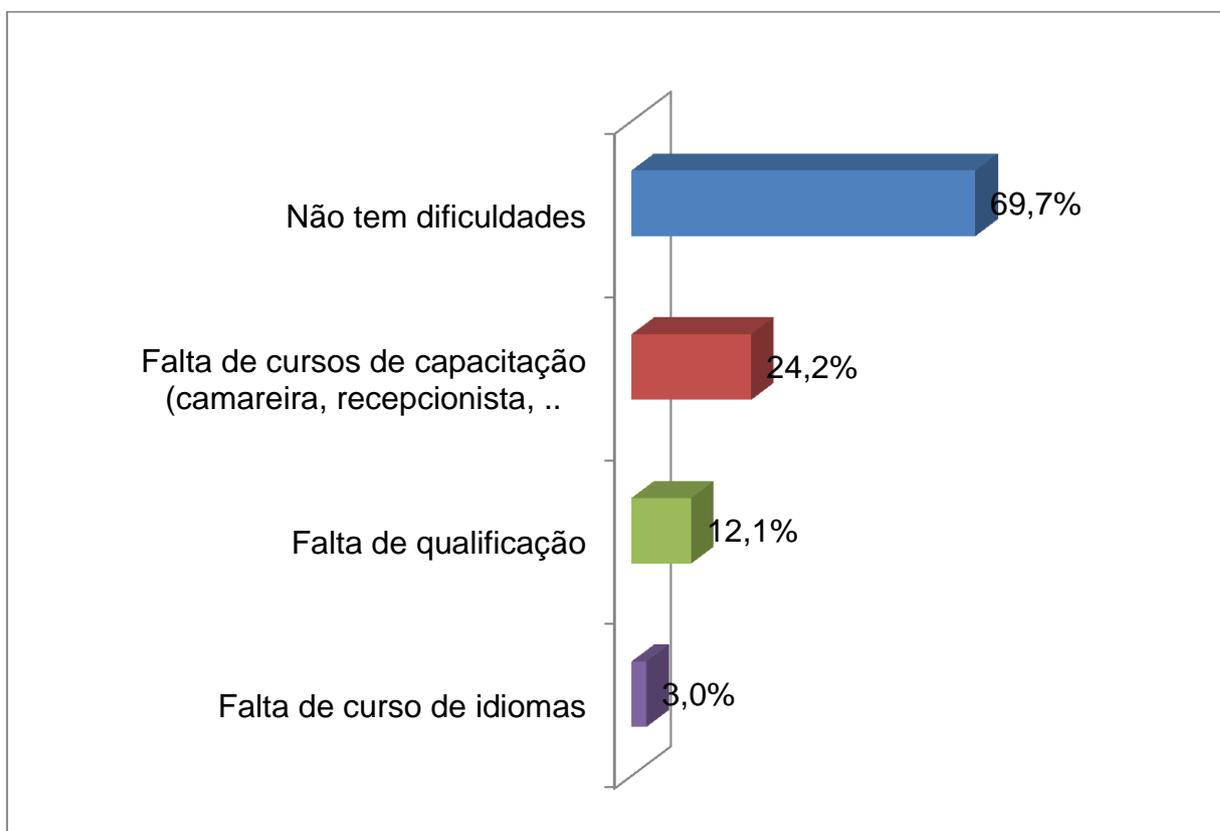


Gráfico 47 – Dificuldades com a mão de obra

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

### 7.3. Dificuldades com fornecedores

Tabela 89 – Dificuldades com fornecedores

Dificuldades com Fornecedores	Freq.	%
Não tem dificuldades	30	90,9%
Problemas com alguns produtos alimentícios	1	3,0%
Dificuldade com telefonia e internet	1	3,0%
É difícil conseguir fornecedores de produtos gerais	1	3,0%
<b>Base</b>	<b>33</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

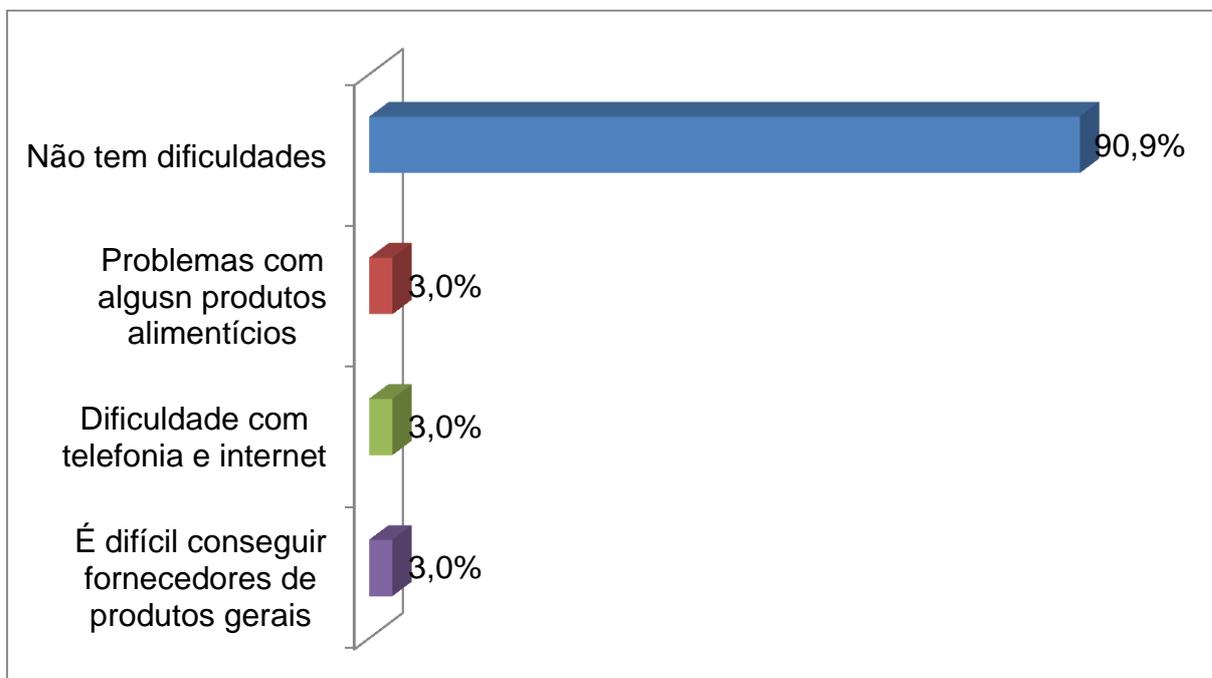


Gráfico 48 – Dificuldade com fornecedores

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

## 7.4. Dificuldades com crédito

Tabela 90 – Dificuldades com crédito

Dificuldades com crédito	Freq.	%
Não conhece o sistema	25	75,8%
Não sabe informar	3	9,1%
Muito trabalho pra nada	2	6,1%
Não tem interesse	1	3,0%
Não está funcionando	1	3,0%
A pousada é pequena	1	3,0%
<b>Base</b>	<b>33</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

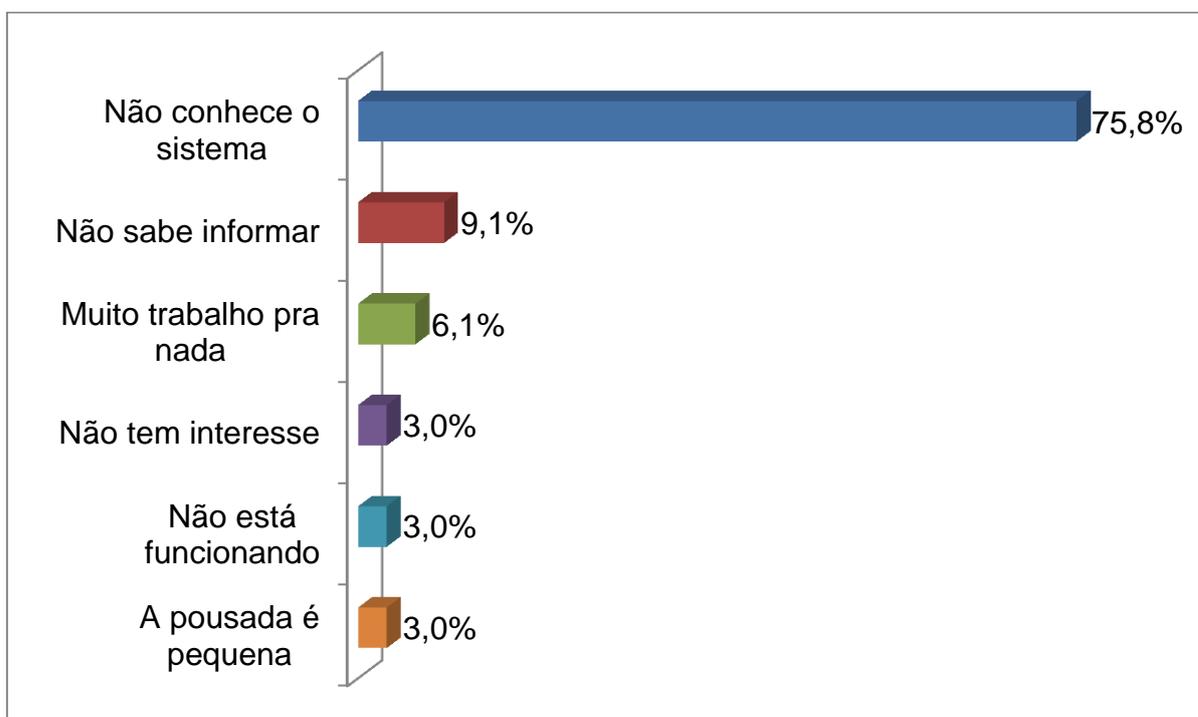


Gráfico 49 – Dificuldades com crédito

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 dificuldades	15	45,5%
O sinal de celular é ruim	8	24,2%
Dificuldade com sinal de internet	7	21,2%
A Vivo é a única de qualidade	6	18,2%
Telefonia fixa é ruim	4	12,1%
Tem dificuldades, mas não citaram quais	1	3,0%
<b>Base</b>	<b>33</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

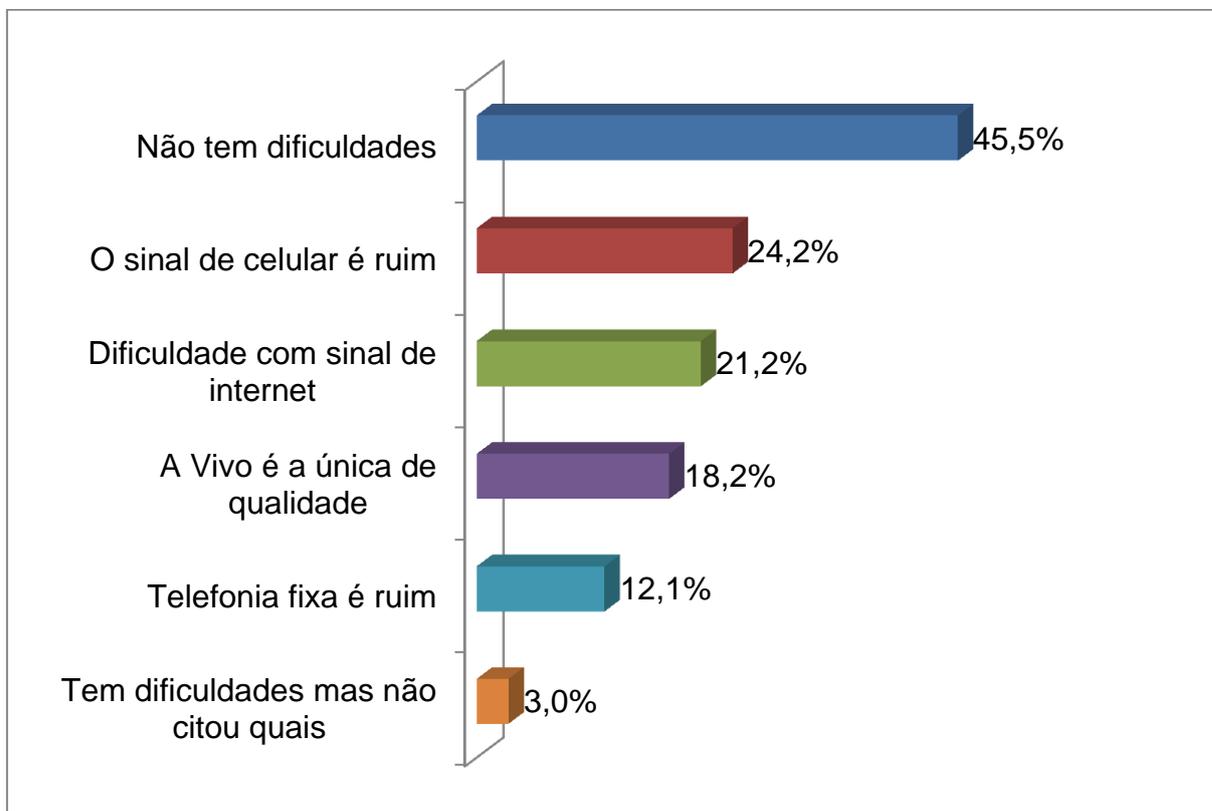


Gráfico 50 – Dificuldades de comunicação telefônica e/ou internet

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.	%
Não tem interação	30	90,9%
Não sabe informar	1	3,0%
Pouca interação	2	6,1%
<b>Base</b>	<b>33</b>	<b>100,0%</b>

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

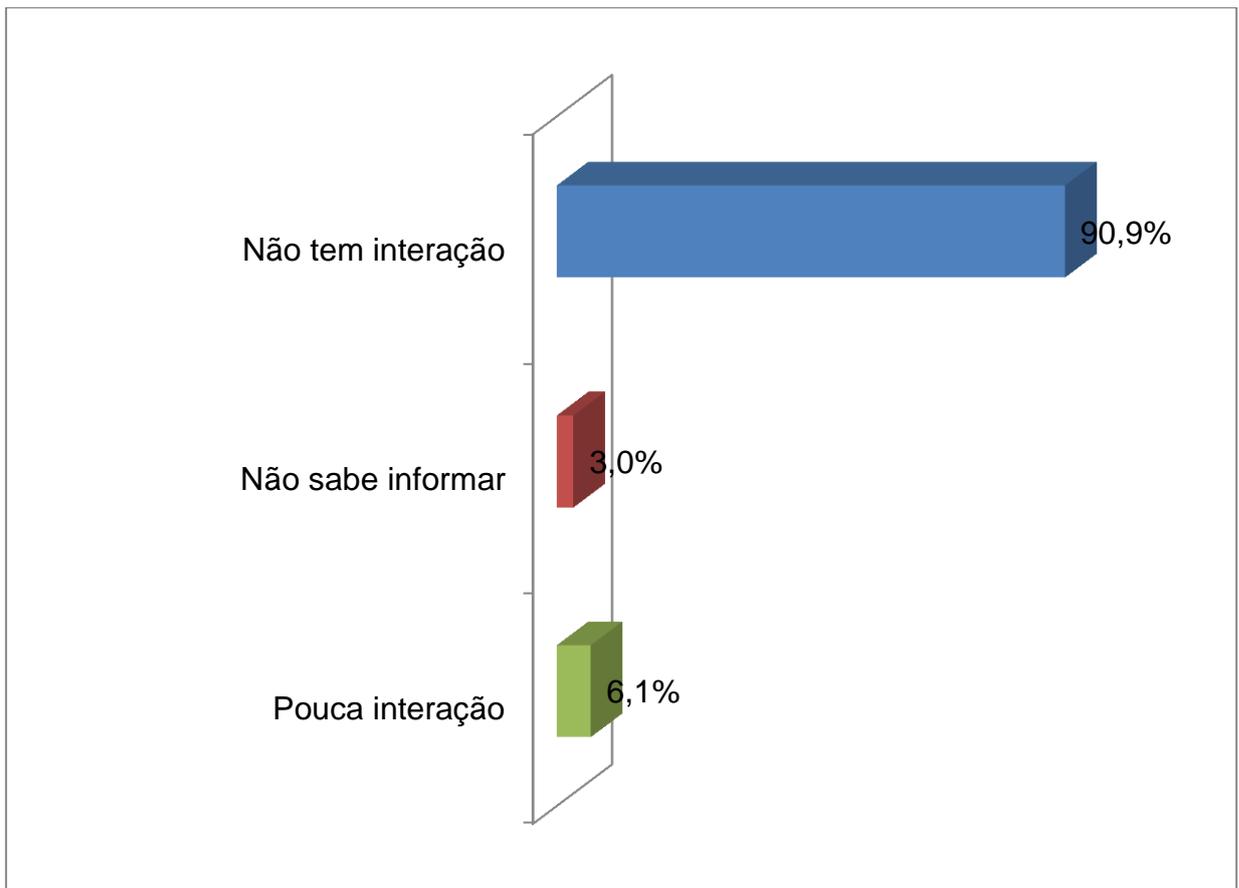


Gráfico 51 – Nível de comunicação com outros segmentos

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

## 7.7. Dificuldades com estrutura

Tabela 93 – Dificuldade com estrutura pública

Dificuldade com estrutura	Freq.	%
Não tem dificuldades	27	81,8%
Problemas com a água desde a queda da barragem de Mariana	2	6,1%
Falta de água	2	6,1%
Estradas sem pavimentação	1	3,0%
Falta de sinalização	1	3,0%
Quedas de energia	1	3,0%
Acessibilidade para deficientes	1	3,0%
<b>Base</b>	<b>33</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

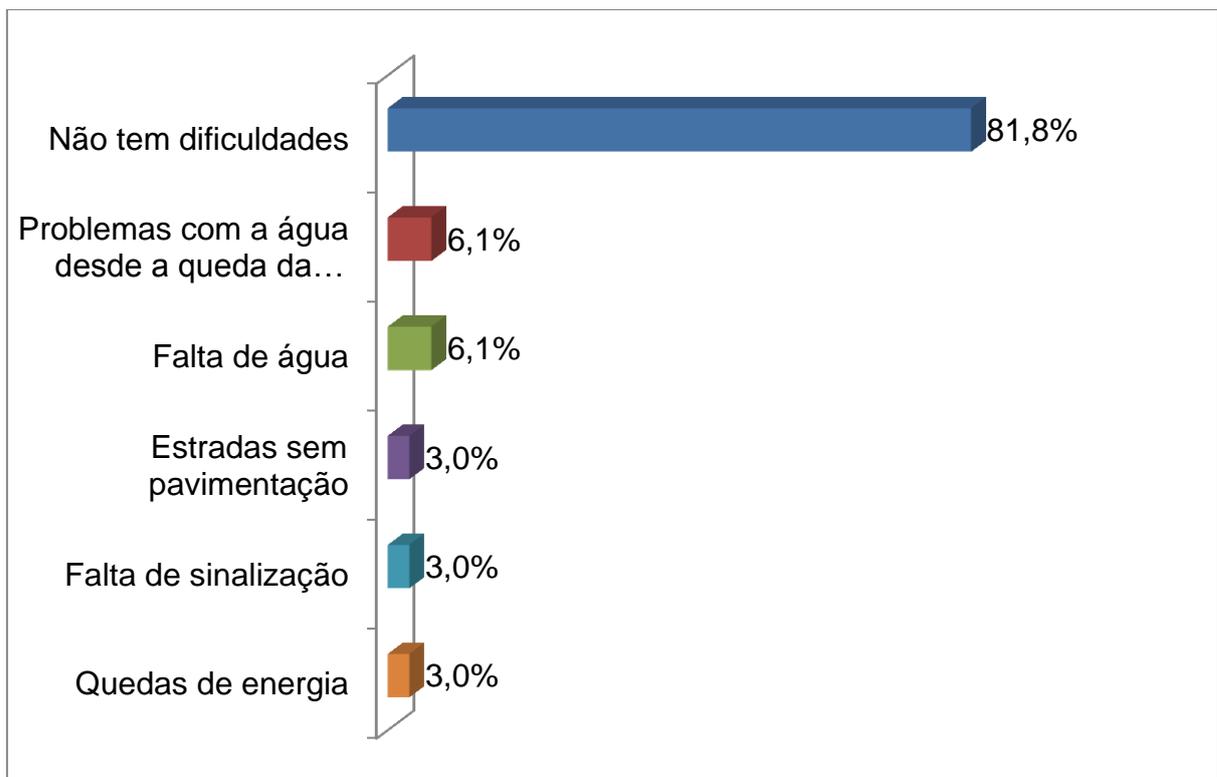


Gráfico 52 – Dificuldades com estrutura pública

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.	%
Não tem sugestão	26	78,8%
Precisa melhorar a iluminação	3	9,1%
Precisa de mais policiamento	3	9,1%
Muito barulho	1	3,0%
Sinalização péssima	1	3,0%
Melhorar o escoamento da água	1	3,0%
Falta de comércio na região	1	3,0%
Faltam obras no centro	1	3,0%
<b>Base</b>	<b>33</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

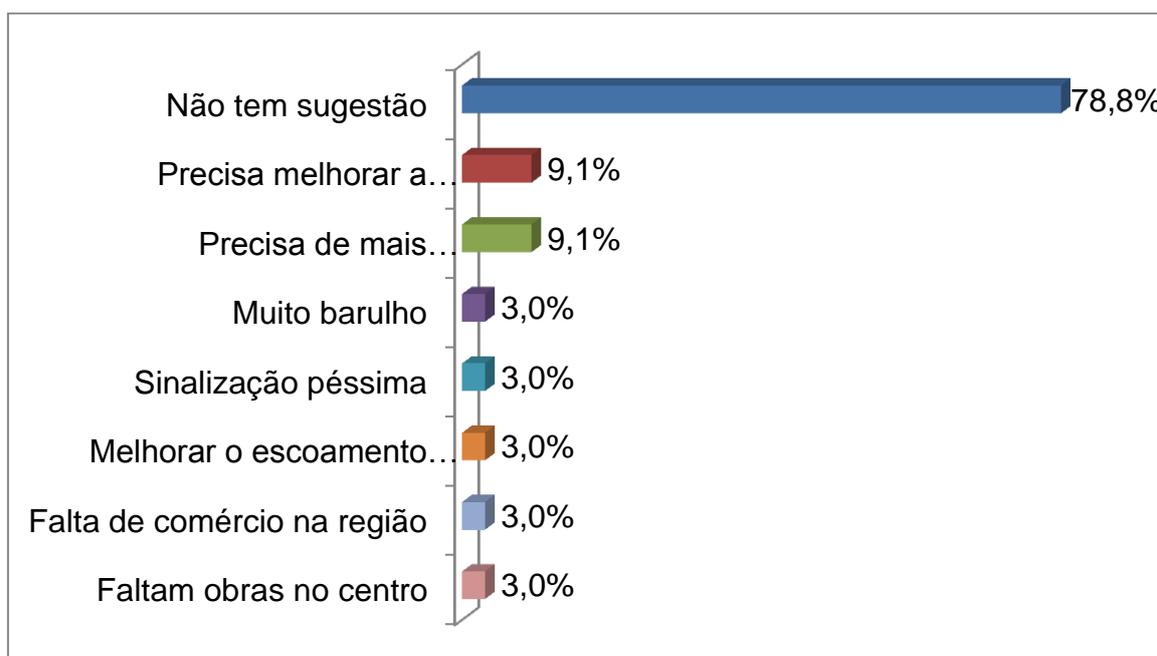


Gráfico 53 – Opiniões/sugestões sobre o bairro em que se localiza o estabelecimento

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.	%
Muito fraco/ Péssimo	7	21,2%
Precisa divulgar o turismo/ as belezas da cidade	7	21,2%
Nunca teve contato com a administração atual	6	18,2%
Nenhuma sugestão	5	15,2%
Boa administração	4	12,1%
Promover eventos	1	3,0%
Precisa melhor o aspecto da cidade	1	3,0%
O departamento de turismo não funciona	1	3,0%
Precisamos de uma gestão própria para o turismo	1	3,0%
<b>Base</b>	<b>33</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

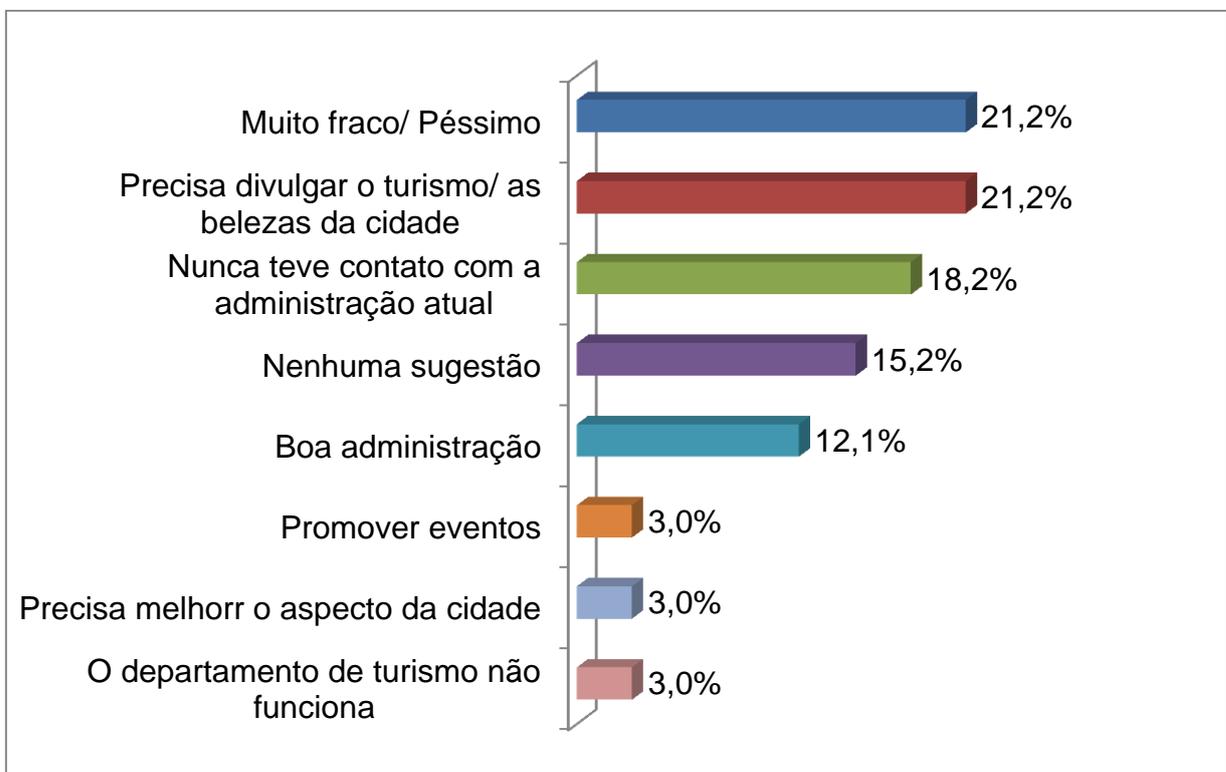


Gráfico 54 – Opiniões/sugestões sobre a gestão municipal de turismo

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.	%
Nunca teve contato	12	36,4%
Precisa divulgar o turismo local	8	24,2%
Não tem sugestão	6	18,2%
Boa administração	2	6,1%
Péssima	2	6,1%
Dar incentivo financeiro para a prefeitura	2	6,1%
Precisa investir em turismo	1	3,0%
Trazer eventos para a região	1	3,0%
Cumprir os acordos	1	3,0%
<b>Base</b>	<b>33</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

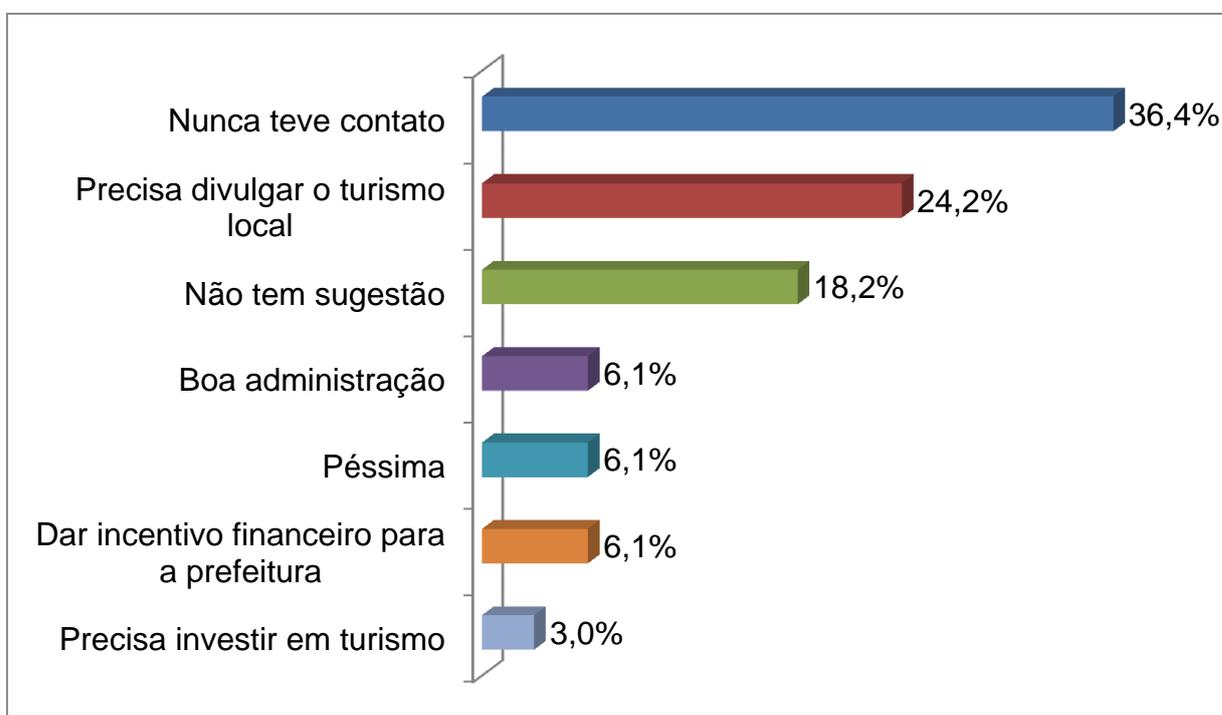


Gráfico 55 – Opiniões/sugestões sobre a gestão estadual de turismo

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