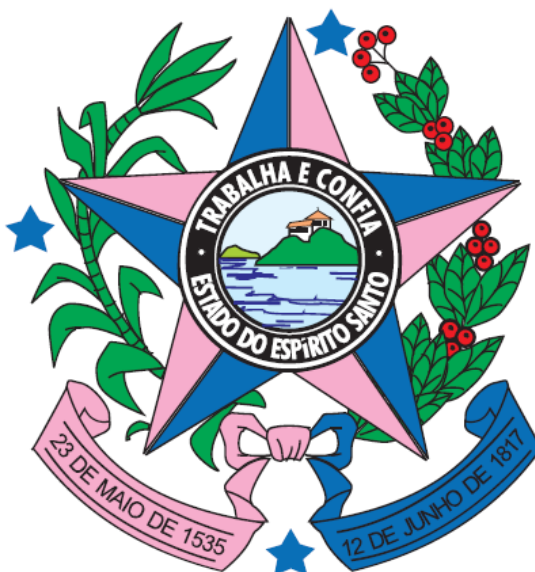


MK PESQUISA E PLANEJAMENTO LTDA
À SERVIÇO DA
SECRETARIA DE TURISMO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO



**GOVERNO DO ESTADO
DO ESPÍRITO SANTO**

Secretaria de Turismo

CENSO HOTELEIRO NO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO:

Região Turística do Verde e das Águas

Belo Horizonte

Dezembro 2016

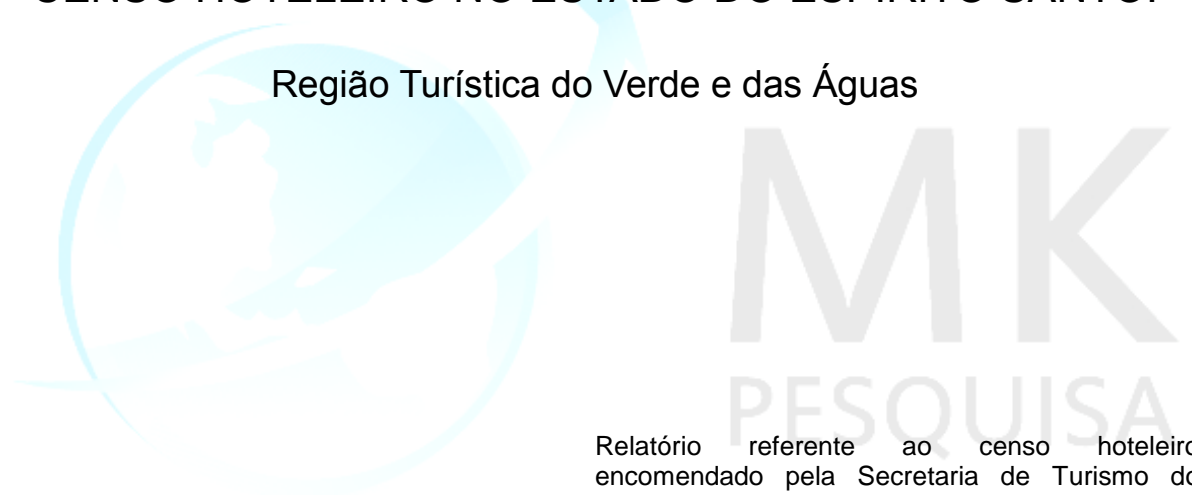
MK Pesquisa

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

MK PESQUISA E PLANEJAMENTO LTDA

CENSO HOTELEIRO NO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO:

Região Turística do Verde e das Águas



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

Dezembro 2016

MK Pesquisa

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

RESUMO

O censo hoteleiro encomendado pela Secretaria de Turismo do estado do Espírito Santo, através do pregão eletrônico de número 002/2016, foi realizado pelo instituto de pesquisa MK Pesquisa e Planejamento LTDA. Esta pesquisa tem por objetivo coletar e quantificar informações sobre os perfis dos meios de hospedagem do estado do Espírito Santo, no intuito de identificar suas características, tipos de serviços oferecidos aos hóspedes, parcerias, problemas enfrentados, entre outros. Tais informações foram coletadas através de um questionário semiestruturado fornecido à MK Pesquisa pela Secretaria de Turismo. As pesquisas foram realizadas com os dirigentes dos meios de hospedagem, sendo eles os proprietários, gerentes ou administradores. O censo foi dividido em três regiões, conforme solicitação do edital, sendo duas pertencentes às regiões turísticas do estado e outra que não pertence a nenhuma região turística. As divisões são denominadas por: Região Turística do Verde e das Águas, a qual fazem parte os municípios de Conceição da Barra, São Mateus, Aracruz, Linhares, Jaguaré e Rio Bananal; Região Turística da Costa e da Imigração, composta pelos municípios de Alfredo Chaves, Anchieta, Iconha, Itapemirim, Marataízes e Presidente Kennedy; e três municípios que, como dito, não pertencem a nenhuma região turística, são eles Piúma, Rio Novo do Sul e Sooretama. Neste relatório abordaremos os resultados obtidos no censo realizado na Região Turística do Verde e das Águas.

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 do Verde e das Águas.....	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 do Verde e das Águas.....	22
Gráfico 7 – Tipos de estabelecimentos da Região Turística do Verde e das Águas ..	24
Gráfico 8 – Porte das empresas da Região Turística do Verde e das Águas	25
Gráfico 9 – Natureza jurídica dos estabelecimentos da Região Turística do Verde e das Águas	27
Gráfico 10 – Forma de organização das empresas da Região Turística do Verde e das Águas	28
Gráfico 11 – Quantitativo de proprietários que são gerentes das suas próprias empresas localizadas na Região Turística do Verde e das Águas.....	30
Gráfico 12 – Quantitativo de empresas cadastradas no Cadastur pertencentes à Região Turística do Verde e das Águas.....	31
Gráfico 13 – Motivos pelos quais as empresas não são cadastradas no Cadastur ..	32
Gráfico 14 – Quantitativo de empresas associadas a uma entidade representativa ..	34
Gráfico 15 – Demonstrativo de quais entidades representativas os meios de hospedagem são associados.....	35
Gráfico 16 – Motivos pelos quais as empresas não são associadas às entidades representativas.....	36
Gráfico 17 – Quantidade de funcionários das empresas na Região Turística do Verde e das Águas.....	37
Gráfico 18 – Classificação dos estabelecimentos da Região Turística do Verde e das Águas	39
Gráfico 19 – Formas de pagamento dos estabelecimentos da Região Turística do Verde e das Águas.....	40
Gráfico 20 – Quantitativo de meios de hospedagem que possuem auditório	41
Gráfico 21 – Quantitativo de meio de hospedagem que possuem sala de reunião...	43

Gráfico 22 – Quantitativo de quantos meios de hospedagem possui estacionamento	44
Gráfico 23 – Tipos de áreas de lazer ofertadas pelos estabelecimentos	46
Gráfico 24 – Formas de conexão à internet oferecida pelos meios de hospedagem	47
Gráfico 25 – Serviços de alimentação oferecidos pelos estabelecimentos da Região Turística do Verde e das Águas	49
Gráfico 26 – Translado oferecido pelos estabelecimentos hoteleiros da Região Turística do Verde e das Águas	50
Gráfico 27 – Estabelecimentos com atendimento em língua estrangeira da Região Turística do Verde e das Águas	51
Gráfico 28 – Especialização em algum segmento turístico na Região Turística do Verde e das Águas.....	53
Gráfico 29 – Canal de vendas utilizado pelos meios de hospedagem	55
Gráfico 30 – Quantitativo de estabelecimentos que possuem site próprio.....	57
Gráfico 31 – Sites citados que os hoteleiros utilizam como canal de vendas.....	58
Gráfico 32 – Redes sociais utilizadas para divulgação do estabelecimento	60
Gráfico 33 – Estabelecimentos que possuem parceria com operadoras de turismo e/ou agências de viagem	61
Gráfico 34 – Tipos de meios de divulgação utilizados pelos meios de hospedagem	63
Gráfico 35 – Meios de hospedagem que participam de feiras e eventos do setor	65
Gráfico 36 – Política de promoções utilizada pelos meios de hospedagem da Região Turística do Verde e das Águas	66
Gráfico 37 – Grau de movimentos de clientes nos meios de hospedagem durante o ano	69
Gráfico 38 – Sistema de controle de hóspedes nos estabelecimentos da Região Turística do Verde e das Águas	70
Gráfico 39 – Cadastro do perfil dos hóspedes nos meios de hospedagem da Região Turística do Verde e da Água.....	71
Gráfico 40 – Ficha nacional de registro de hóspedes repassados para o sistema da empresa	72
Gráfico 41 – Gera-se boletim de ocupação hoteleira	73
Gráfico 42 – Utiliza-se o Sistema Nacional de Registro de Hóspedes (SNRH) do Minis. do Turismo	74

Gráfico 43 – Motivo para não utilização do SNRH	75
Gráfico 44 – Possui interesse em participar do sistema estadual de estatísticas do turismo	76
Gráfico 45 – Motivos pelos quais não deseja participar do sistema estadual de estatística do turismo	78
Gráfico 46 – Dificuldades na gestão da empresa.....	79
Gráfico 47 – Dificuldades com a mão de obra.....	80
Gráfico 48 – Dificuldade com fornecedores	81
Gráfico 49 – Dificuldades com crédito.....	81
Gráfico 50 – Dificuldades de comunicação telefônica e/ou internet	82
Gráfico 51 – Nível de comunicação com outros segmentos	83
Gráfico 52 – Dificuldades com estrutura pública	84
Gráfico 53 – Opiniões/sugestões sobre o bairro em que se localiza o estabelecimento	86
Gráfico 54 – Opiniões/sugestões sobre a gestão municipal de turismo	87
Gráfico 55 – Opiniões/sugestões sobre a gestão estadual de turismo.....	88

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 do Verde e das Águas.	22
Tabela 7 – Ano de início da operação dos hotéis por município	23
Tabela 8 – Tipos de estabelecimentos da Região Turística do Verde e das Águas..	23
Tabela 9 – Tipos de estabelecimentos por município	24
Tabela 10 – Porte das empresas da Região Turística do Verde e das Águas	25
Tabela 11 – Porte das empresas por município	26
Tabela 12 – Natureza jurídica dos estabelecimentos da Região Turística do Verde e das Águas	26
Tabela 13 – Natureza jurídica dos estabelecimentos por município	27
Tabela 14 – Forma de organização das empresas da Região Turística do Verde e das Águas	28
Tabela 15 – Forma de organização das empresas por município.....	29
Tabela 16 – Quantitativo de proprietários que são gerentes de suas próprias empresas localizadas na Região Turística do Verde e das Águas.....	29
Tabela 17 – Quantitativo de proprietários que são gerentes da sua própria empresa, por município.....	30
Tabela 18 – Quantitativo de empresas cadastradas no Cadastur pertencentes à Região Turística do Verde e das Águas.....	31
Tabela 19 – Quantitativo de empresas cadastradas no cadastur por município	31
Tabela 20 – Motivos pelos quais as empresas não são cadastradas no Cadastur ...	32
Tabela 21 – Motivos pelos quais as empresas são não cadastradas no Cadastur por município.....	33
Tabela 22 – Quantitativo de empresas associadas a uma entidade representativa..	33
Tabela 23 – Quantitativo de empresas associadas a uma entidade representativa, por município.....	34

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

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

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

Tabela 84 – Possui interesse em participar do sistema estadual de estatísticas do turismo	76
Tabela 85 – Possui interesse em participar do sistema estadual de estatísticas do turismo, por município	77
Tabela 86 – Motivos pelos quais não deseja participar do sistema estadual de estatística do turismo	77
Tabela 87 – Dificuldades na gestão da empresa	78
Tabela 88 – Dificuldades com a mão de obra	79
Tabela 89 – Dificuldades com fornecedores	80
Tabela 90 – Dificuldades com crédito	81
Tabela 91 – Dificuldade de comunicação telefônica e/ou internet.....	82
Tabela 92 – Nível de comunicação com outros segmentos	83
Tabela 93 – Dificuldade com estrutura pública.....	84
Tabela 94 – <i>Opiniões/sugestões sobre o bairro em que se localiza o estabelecimento</i>	85
Tabela 95 – <i>Opiniões/sugestões sobre a gestão municipal de turismo</i>	86
Tabela 96 – <i>Opiniões/sugestões sobre a gestão estadual de turismo</i>	87

SUMÁRIO

NOTA METODOLÓGICA	15
1. QUANTITATIVO DOS MEIOS DE HOSPEDAGEM	16
2. OFERTA HOTELEIRA.....	17
2.1. Unidades habitacionais	17
2.2. Unidades habitacionais adaptadas	19
2.3. Leitos.....	20
2.3.1. Leitos simples (solteiro)	20
2.3.2. Leitos duplos (casal).....	21
3. PERFIL DOS ESTABELECIMENTOS	22
3.1. Início de operação.....	22
3.2. Tipo do estabelecimento	23
3.3. Porte da empresa.....	25
3.4. Natureza jurídica	26
3.5. Forma de Organização.....	28
3.6. Gerência.....	29
3.7. Cadastur.....	30
3.8. Entidade representativa	33
3.9. Funcionários.....	37
4. ESTRUTURA E SERVIÇOS	38
4.1. Classificação dos estabelecimentos.....	38
4.2. Formas de pagamento	40
4.3. Infraestrutura	41
4.3.1. Auditório	41
4.3.2. Sala de reuniões.....	42
4.3.3. Estacionamento	44
4.3.4. Área de lazer	45

4.3.5.	Acesso à Internet.....	47
4.4.	Serviços de Alimentação.....	48
4.5.	Translado.....	50
4.6.	Atendimento em língua estrangeira.....	51
4.7.	Segmento turístico.....	52
5.	CANAIS DE COMUNICAÇÃO E VENDAS.....	54
5.1.	Canal de vendas.....	54
5.2.	Site.....	56
5.2.1.	Site próprio.....	56
5.2.2.	Site especializado.....	57
5.3.	Rede Social.....	59
5.4.	Operadoras de turismo/ agências de viagem.....	61
5.5.	Meios de comunicação.....	62
5.6.	Feiras e eventos.....	64
5.7.	Política de Promoções.....	66
5.8.	Movimento.....	67
6.	INDICADORES DO SETOR.....	69
6.1.	Sistema de controle de hóspede.....	69
6.2.	Sistema Nacional de Registro de Hóspedes (Minis. do Turismo).....	73
6.3.	Sistema estadual de estatísticas do turismo.....	76
7.	DEMANDAS, SUGESTÕES, RECLAMAÇÕES E OPINIÕES.....	78
7.1.	Dificuldades na gestão da empresa.....	78
7.2.	Dificuldades com a mão de obra.....	79
7.3.	Dificuldades com fornecedores.....	80
7.4.	Dificuldades com crédito.....	81
7.5.	Dificuldades com comunicação.....	82
7.6.	Nível de comunicação com outros segmentos.....	83

7.7. Dificuldades com estrutura.....	84
7.8. Opiniões/sugestões sobre o bairro em que se localiza o estabelecimento ..	85
7.9. Opiniões/sugestões sobre a gestão municipal de turismo	86
7.10. Opiniões/sugestões sobre a gestão estadual de turismo.....	87



MK
PESQUISA

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 primeira etapa fizeram parte do censo hoteleiro os seguintes municípios pertencentes à Região Turística do Verde e das Águas:

Municípios

- Conceição da Barra
- São Mateus
- Aracruz
- Linhares
- Jaguaré
- Rio Bananal

➤ **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 316 estabelecimentos durante a realização do censo hoteleiro nos municípios desta região, destes, 88 encontram-se fechados (sem funcionamento), o que representa 27,8% do total.

Dentre os 228 meios de hospedagem em funcionamento, 7 se recusaram a participar e responder as perguntas do censo, sendo 1 recusa no município de Linhares e 6 entrevistas em Aracruz.

Cabe ressaltar que, dos 165 meios de hospedagem encontrados, 45 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	Fechado
	Freq.	Freq.	Freq.
CONCEIÇÃO DA BARRA	99	79	20
SÃO MATEUS	87	61	26
ARACRUZ	66	48	18
LINHARES	58	34	24
JAGUARÉ	3	3	0
RIO BANANAL	3	3	0
Base	316	228	88

Fonte: Censo hoteleiro 2016

Nota: Dados trabalhados pelo autor

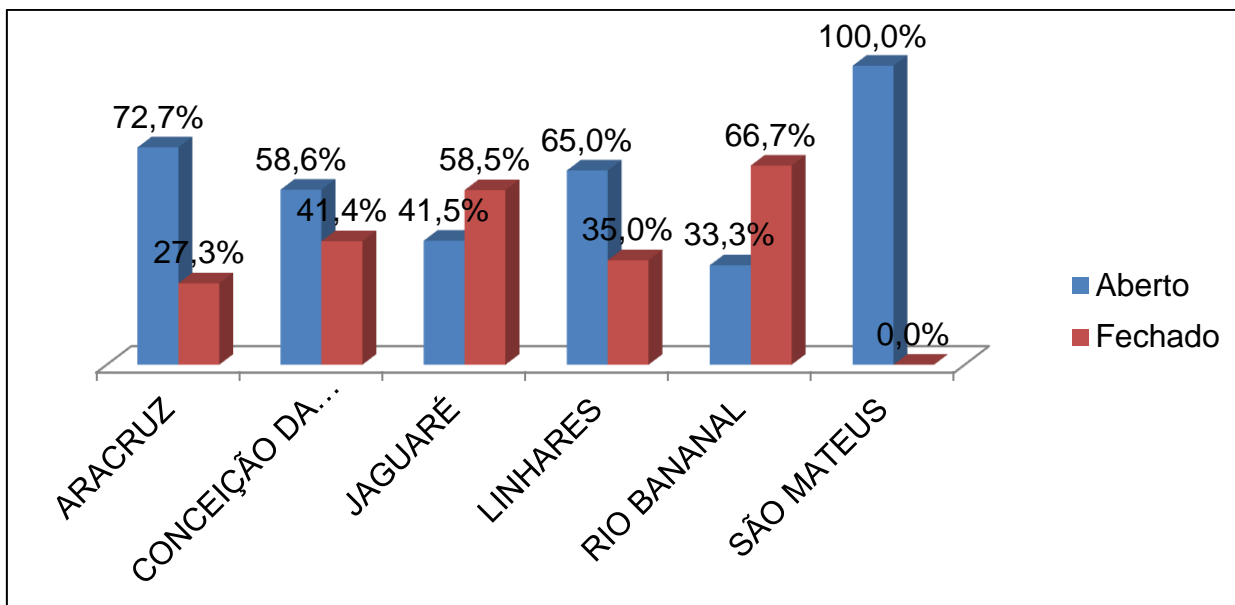


Gráfico 1 – Estabelecimentos abertos e fechados por município

Fonte: Censo hoteleiro 2016

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 4.874 unidades habitacionais na região pesquisada. Destas 4.874 unidades habitacionais, 80,4% são apartamentos (unidade habitacional constituída, no mínimo, de quarto com local apropriado para guarda de roupas e objetos pessoais, servida por banheiro privativo).

Os municípios com maiores quantitativos de U.H. (unidades habitacionais) são: São Mateus, Conceição da Barra e Linhares.

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
SÃO MATEUS	1489	0	992	494	3
CONCEIÇÃO DA BARRA	1181	13	887	159	122
LINHARES	1108	89	996	11	12
ARACRUZ	966	45	912	26	9
JAGUARÉ	82	0	82	0	0
RIO BANANAL	48	0	48	0	0
Base	4874	147	3917	690	146

Fonte: Censo hoteleiro 2016

Nota: Dados trabalhados pelo autor



Gráfico 2 – Quantitativo de unidades habitacionais somadas em todos os municípios da Região Turística do Verde e das Águas

Fonte: Censo hoteleiro 2016

Nota: Dados trabalhados pelo autor

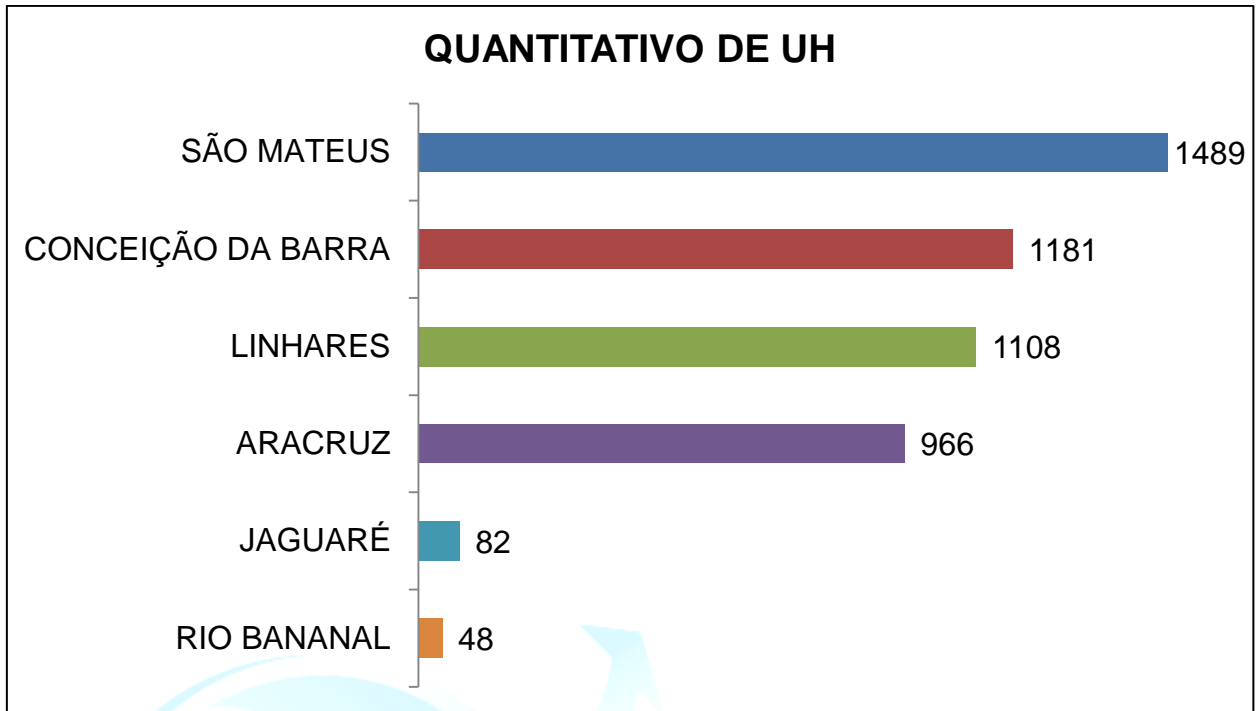


Gráfico 3 – Quantitativo de unidades habitacionais por município

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

2.2. Unidades habitacionais adaptadas

Quanto às unidades habitacionais adaptadas, o quantitativo é bem menor: 78 no total.

Aracruz e São Mateus são os municípios que oferecem 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
ARACRUZ	30	0	30	0	0
SÃO MATEUS	27	0	21	6	0
LINHARES	14	2	12	0	0
CONCEIÇÃO DA BARRA	7	2	5	0	0
JAGUARÉ	0	0	0	0	0
RIO BANANAL	0	0	0	0	0
Base	78	4	68	6	0

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

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 1.689 leitos simples (solteiro) distribuídos nas 4.874 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
LINHARES	836	117	670	16	41
ARACRUZ	348	2	329	0	17
SÃO MATEUS	218	0	159	53	6
CONCEIÇÃO DA BARRA	208	6	84	54	64
RIO BANANAL	61	0	61	0	0
JAGUARÉ	18	0	18	0	0
Base	1689	125	1321	123	128

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

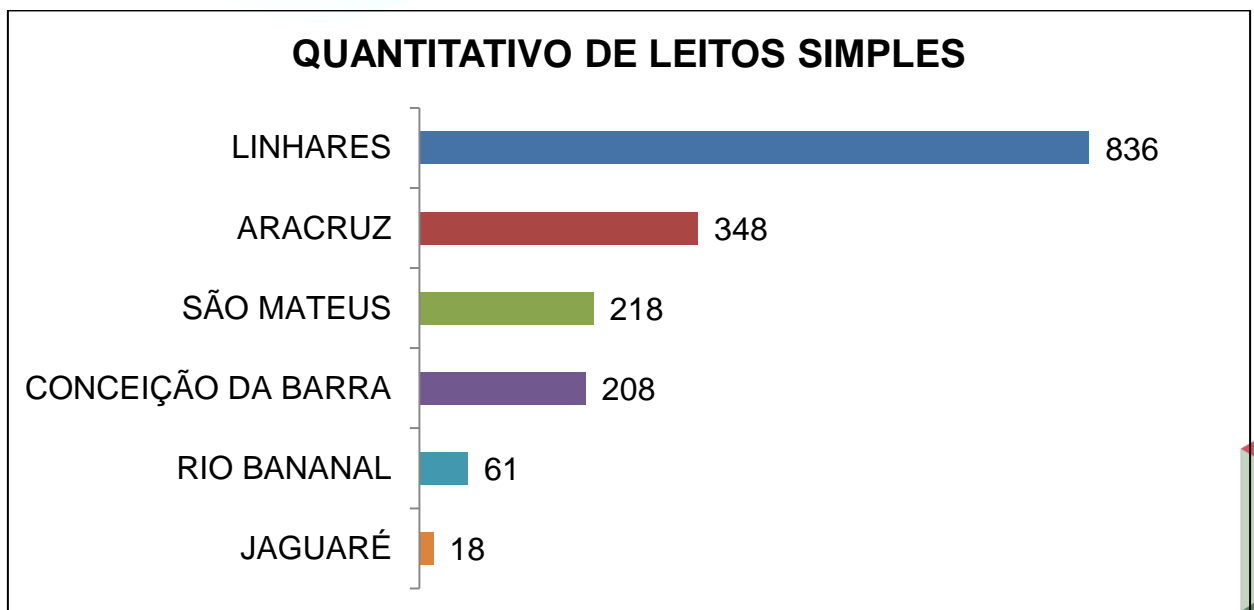


Gráfico 4 – Quantitativo de leitos simples total somadas por unidade habitacional

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

2.3.2. Leitos duplos (casal)

No que se refere aos leitos duplos (casal), foram auditadas 4.348 camas de casal distribuídas nas 4.874 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 8.696 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
SÃO MATEUS	1283	0	836	444	3
ARACRUZ	1251	45	1197	26	9
CONCEIÇÃO DA BARRA	1015	13	859	105	38
LINHARES	714	124	565	4	12
JAGUARÉ	64	0	64	0	0
RIO BANANAL	21	0	21	0	0
Base	4348	182	3542	579	62

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

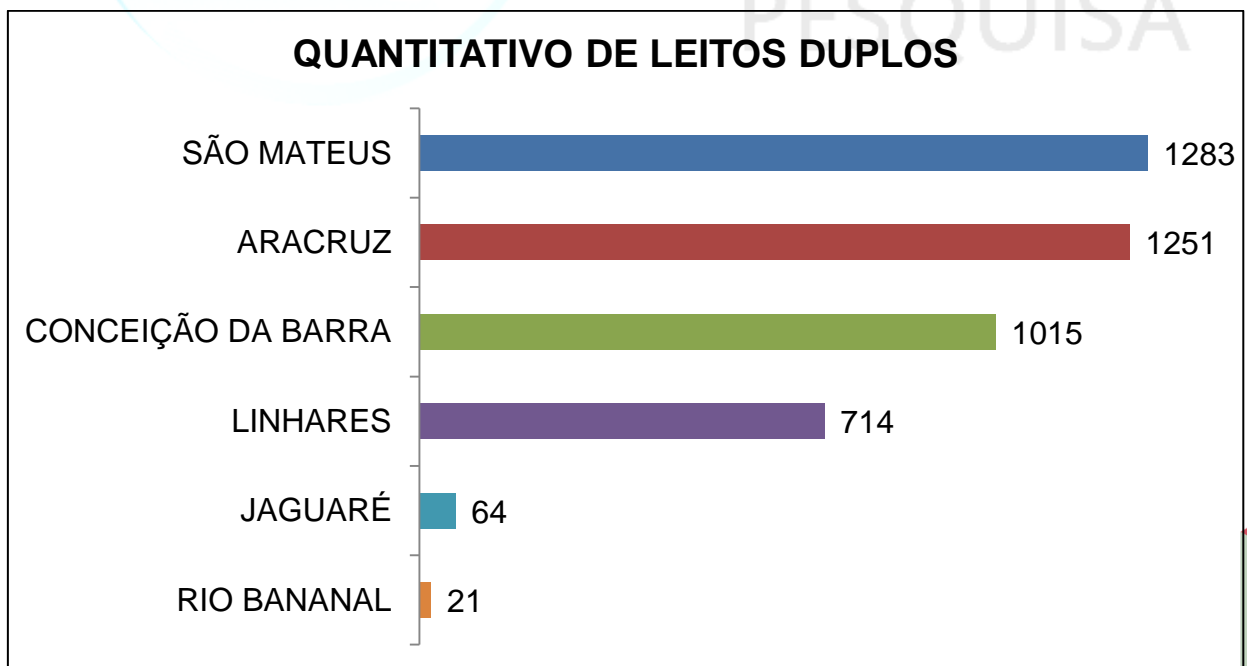


Gráfico 5 – Quantitativo de leitos duplos total, somadas por unidade habitacional

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

3. PERFIL DOS ESTABELECIMENTOS

3.1. Início de operação

Mais da metade dos estabelecimentos, 65,6%, iniciaram suas atividades após o ano 2000, sendo que 28,5% estão em funcionamento a, no máximo, seis anos.

Tabela 6 – Ano de início da operação dos hotéis da Região Turística do Verde e das Águas.

Ano de início de operação	Freq.	%
Antes de 1980	4	1,8%
De 1980 a 1989	12	5,4%
De 1990 a 1999	59	26,7%
De 2000 a 2009	82	37,1%
De 2010 a 2016	63	28,5%
Não respondeu	1	0,5%
Base	221	100,0%

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

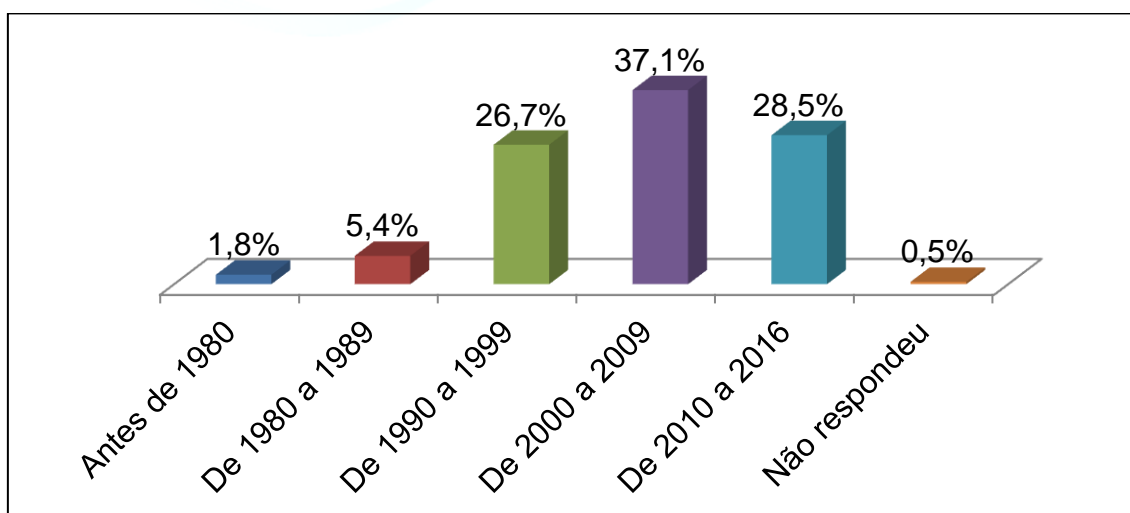


Gráfico 6 – Ano de início da operação dos hotéis da Região Turística do Verde e das Águas.

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

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

Ano de Início de operação do estabelecimento	MUNICÍPIOS					
	ARACRUZ	CONCEIÇÃO DA BARRA	JAGUARÉ	LINHARES	RIO BANANAL	SÃO MATEUS
Antes de 1980	2,4%	0,0%	0,0%	6,1%	33,3%	0,0%
De 1980 a 1989	9,5%	0,0%	33,3%	15,2%	0,0%	3,3%
De 1990 a 1999	31,0%	26,6%	0,0%	18,2%	0,0%	31,1%
De 2000 a 2009	28,6%	45,6%	33,3%	33,3%	33,3%	34,4%
De 2010 a 2016	26,2%	27,8%	33,3%	27,3%	33,3%	31,1%
Não respondeu	2,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Base	42	79	3	33	3	61

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

3.2. Tipo do estabelecimento

As pousadas são o tipo de estabelecimento hoteleiro mais encontrado na Região Turística do Verde e das Águas, representando 66,5% do total. Os hotéis aparecem em segundo lugar com 21,3%.

Tabela 8 – Tipos de estabelecimentos da Região Turística do Verde e das Águas

Tipo de estabelecimento	Freq.	%
Pousada	147	66,5%
Hotel	47	21,3%
Motel	10	4,5%
Camping	8	3,6%
Flat/ Apart-hotel	3	1,4%
Pensão de hospedagem	2	0,9%
Resort	1	0,5%
Cama e café	1	0,5%
Condomínio	1	0,5%
Dormitório	1	0,5%
Base	221	100,0%

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

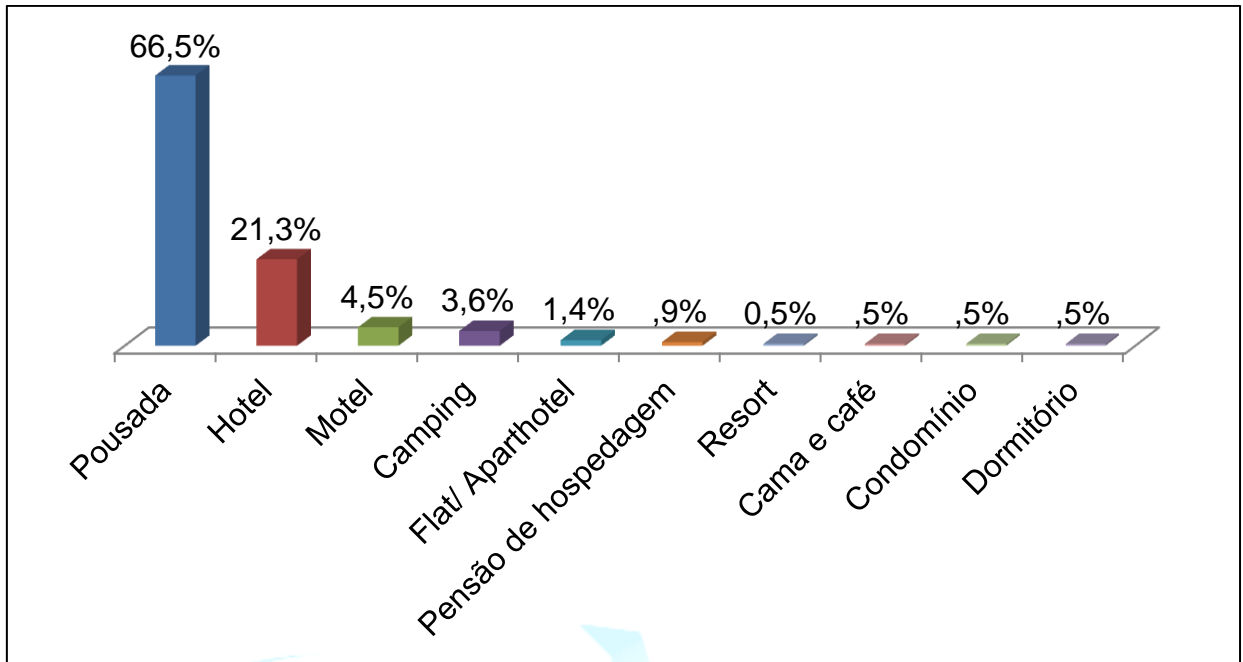


Gráfico 7 – Tipos de estabelecimentos da Região Turística do Verde e das Águas
 Fonte: Censo hoteleiro 2016.
 Nota: Dados trabalhados pelo autor.

Tabela 9 – Tipos de estabelecimentos por município

Tipo de estabelecimento	MUNICÍPIOS					
	ARACRUZ	CONCEIÇÃO DA BARRA	JAGUARÉ	LINHARES	RIO BANANAL	SÃO MATEUS
Hotel	26,2%	3,8%	66,7%	33,3%	100,0%	27,9%
Flat/ Apart-hotel	0,0%	0,0%	0,0%	3,0%	0,0%	3,3%
Resort	0,0%	1,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Pousada	61,9%	88,6%	33,3%	39,4%	0,0%	60,7%
Cama e café	0,0%	1,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Motel	2,4%	0,0%	0,0%	21,2%	0,0%	3,3%
Penção de hospedagem	0,0%	0,0%	0,0%	3,0%	0,0%	1,6%
Camping	7,1%	5,1%	0,0%	0,0%	0,0%	1,6%
Outro	2,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,6%
Base	42	79	3	33	3	61

Fonte: Censo hoteleiro 2016.
 Nota: Dados trabalhados pelo autor.

3.3. Porte da empresa

Dos estabelecimentos auditados, 50,7% são micro empresas e 39,8% são micro empreendedores individuais. Na soma dos percentuais, representam 90,5% dos estabelecimentos da região.

Tabela 10 – Porte das empresas da Região Turística do Verde e das Águas

Porte da empresa	Freq.	%
Micro empresa	112	50,7%
Micro Empreendedor Individual	88	39,8%
Pequena Empresa	10	4,5%
Média Empresa	9	4,1%
Grande Empresa	2	0,9%
Total	221	100,0%

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

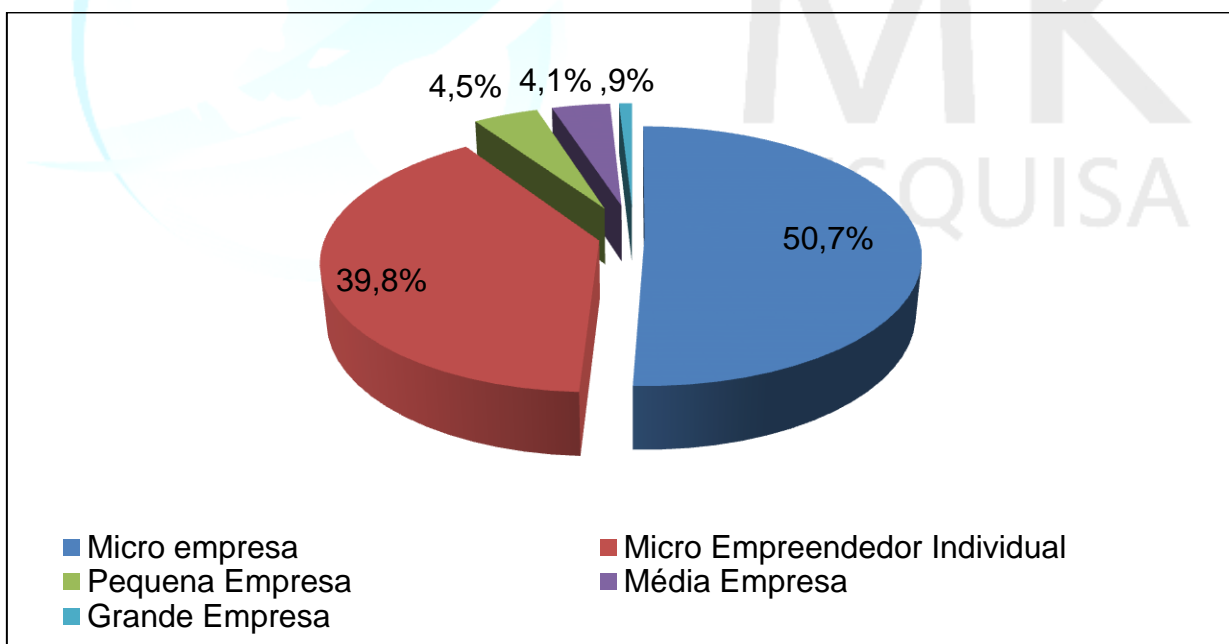


Gráfico 8 – Porte das empresas da Região Turística do Verde e das Águas

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

Tabela 11 – Porte das empresas por município

Porte da empresa	MUNICÍPIOS					
	ARACRUZ	CONCEIÇÃO DA BARRA	JAGUARÉ	LINHARES	RIO BANANAL	SÃO MATEUS
Micro Empreendedor Individual	54,8%	40,5%	0,0%	30,3%	33,3%	36,1%
Micro empresa	28,6%	53,2%	100,0%	48,5%	66,7%	60,7%
Pequena Empresa	7,1%	2,5%	0,0%	15,2%	0,0%	0,0%
Média Empresa	7,1%	3,8%	0,0%	3,0%	0,0%	3,3%
Grande Empresa	2,4%	0,0%	0,0%	3,0%	0,0%	0,0%
Base	42	79	3	33	3	61

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

3.4. Natureza jurídica

Quanto à natureza jurídica dos estabelecimentos hoteleiros da Região Turística do Verde e das Águas, observa-se que o “empresário individual” representa a maioria, com 57,5%. E, se somado aos “micro empreendedores individuais” atingem 80,6% dos estabelecimentos.

Tabela 12 – Natureza jurídica dos estabelecimentos da Região Turística do Verde e das Águas

Natureza Jurídica	Freq.	%
Empresário Individual	127	57,5%
MEI (Micro empreendedor Individual)	51	23,1%
Empresa Societária	29	13,1%
EIRELI (Empresa Individual de Responsabilidade Limitada)	12	5,4%
Serviço Social Autônomo	2	0,9%
Total	221	100,0%

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

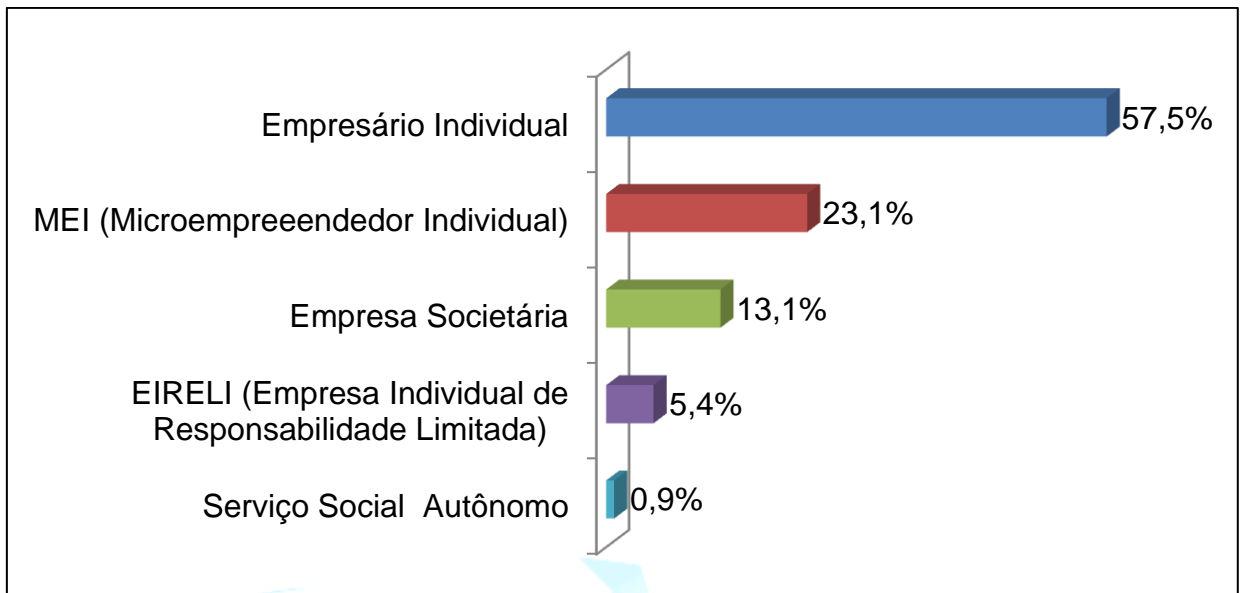


Gráfico 9 – Natureza jurídica dos estabelecimentos da Região Turística do Verde e das Águas
 Fonte: Censo hoteleiro 2016.
 Nota: Dados trabalhados pelo autor.

Tabela 13 – Natureza jurídica dos estabelecimentos por município

Natureza Jurídica	MUNICÍPIOS					
	ARACRUZ	CONCEIÇÃO DA BARRA	JAGUARÉ	LINHARES	RIO BANANAL	SÃO MATEUS
Empresa Societária	19,0%	1,3%	0,0%	30,3%	0,0%	16,4%
EIRELI (Empresa Individual de Responsabilidade Limitada)	14,3%	1,3%	0,0%	15,2%	0,0%	0,0%
MEI (Micro empreendedor Individual)	54,8%	22,8%	0,0%	15,2%	33,3%	6,6%
Serviço Social Autônomo	2,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,6%
Empresário Individual	9,5%	74,7%	100,0%	39,4%	66,7%	75,4%
Base	42	79	3	33	3	61

Fonte: Censo hoteleiro 2016.
 Nota: Dados trabalhados pelo autor.

3.5. Forma de Organização

As empresas familiares correspondem a 88,2% dos meios de hospedagem da Região Turística do Verde e das Águas.

Tabela 14 – Forma de organização das empresas da Região Turística do Verde e das Águas

Forma de organização	Freq.	%
Empresa familiar (empreendimento familiar)	195	88,2%
Empresa em sociedade (Sociedade entre empresários)	10	4,5%
Arrendamento do imóvel	10	4,5%
Rede (Pertence a uma rede de hotéis)	5	2,3%
Sistema S (SENAC ou SESC)	1	0,5%
Base	221	100,0%

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

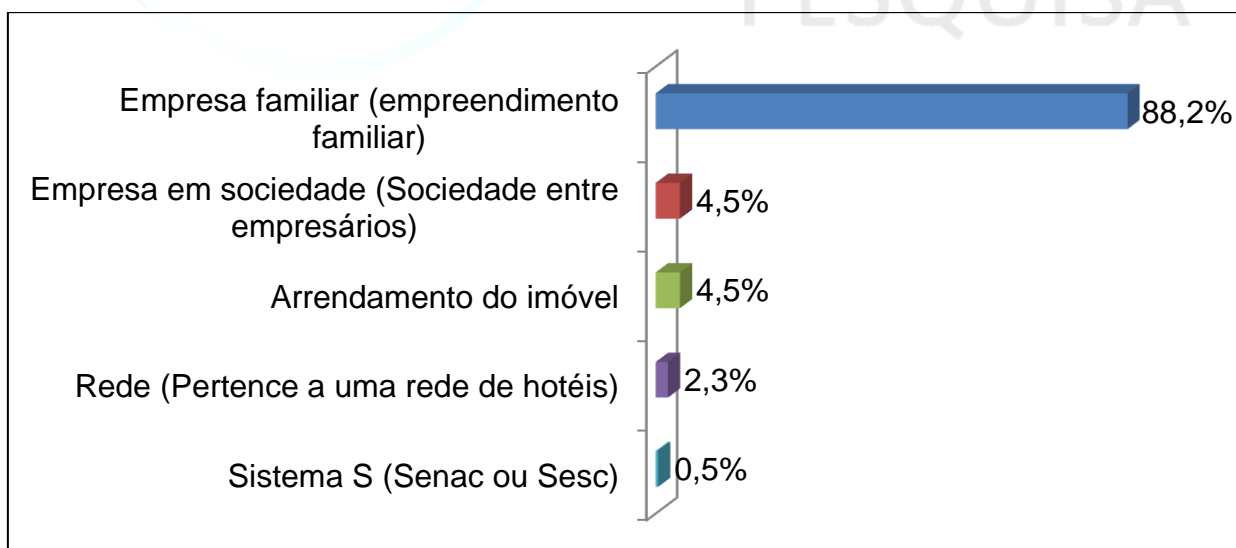


Gráfico 10 – Forma de organização das empresas da Região Turística do Verde e das Águas

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

Tabela 15 – Forma de organização das empresas por município

Forma de organização	MUNICÍPIOS					
	ARACRUZ	CONCEIÇÃO DA BARRA	JAGUARÉ	LINHARES	RIO BANANAL	SÃO MATEUS
Rede (Pertence a uma rede de hotéis)	2,4%	2,5%	0,0%	6,1%	0,0%	0,0%
Empresa familiar (empreendimento familiar)	81,0%	92,4%	100,0%	78,8%	100,0%	91,8%
Empresa em sociedade (Sociedade entre empresários)	9,5%	0,0%	0,0%	12,1%	0,0%	3,3%
Sistema S (SENAC ou SESC)	2,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Arrendamento do imóvel	4,8%	5,1%	0,0%	3,0%	0,0%	4,9%
Outro	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Base	42	79	3	33	3	61

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

3.6. Gerência

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

Tabela 16 – Quantitativo de proprietários que são gerentes de suas próprias empresas localizadas na Região Turística do Verde e das Águas

Gerência	Freq.	%
Proprietário	173	78,3%
Profissional contratado (gerente)	48	21,7%
Base	221	100,0%

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

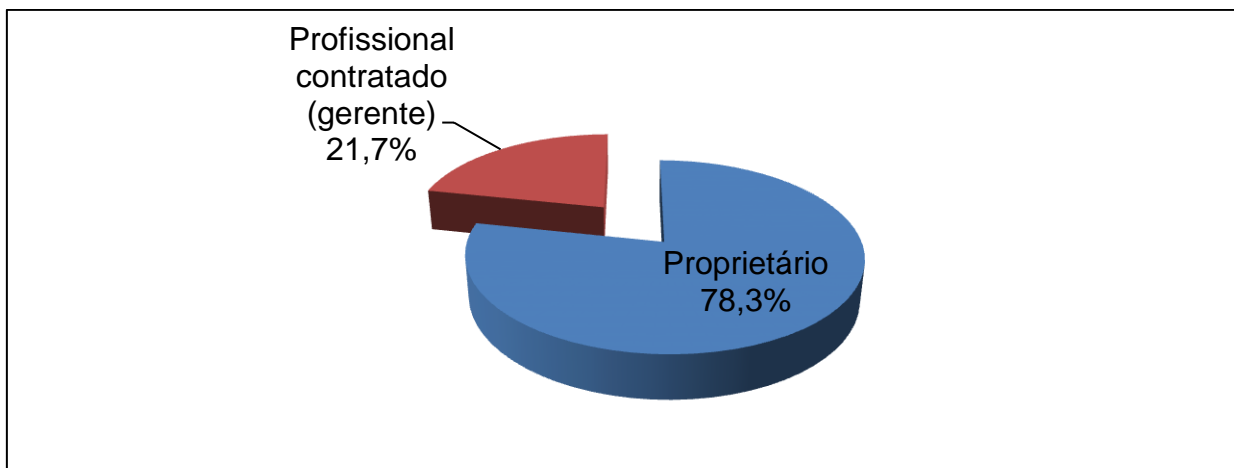


Gráfico 11 – Quantitativo de proprietários que são gerentes das suas próprias empresas localizadas na Região Turística do Verde e das Águas

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

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

Gerência	MUNICÍPIOS					
	ARACRUZ	CONCEIÇÃO DA BARRA	JAGUARÉ	LINHARES	RIO BANANAL	SÃO MATEUS
Proprietário	71,4%	88,6%	66,7%	69,7%	100,0%	73,8%
Profissional contratado (gerente)	28,6%	11,4%	33,3%	30,3%	0,0%	26,2%
Base	42	79	3	33	3	61

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

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 221 meios de hospedagem pertencentes à Região Turística do Verde e das Águas, apenas 23,1% são cadastrados no Cadastur.

Tabela 18 – Quantitativo de empresas cadastradas no Cadastur pertencentes à Região Turística do Verde e das Águas

Cadastro no Cadastur	Freq.	%
Sim	51	23,1%
Não	170	76,9%
Base	221	100,0%

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

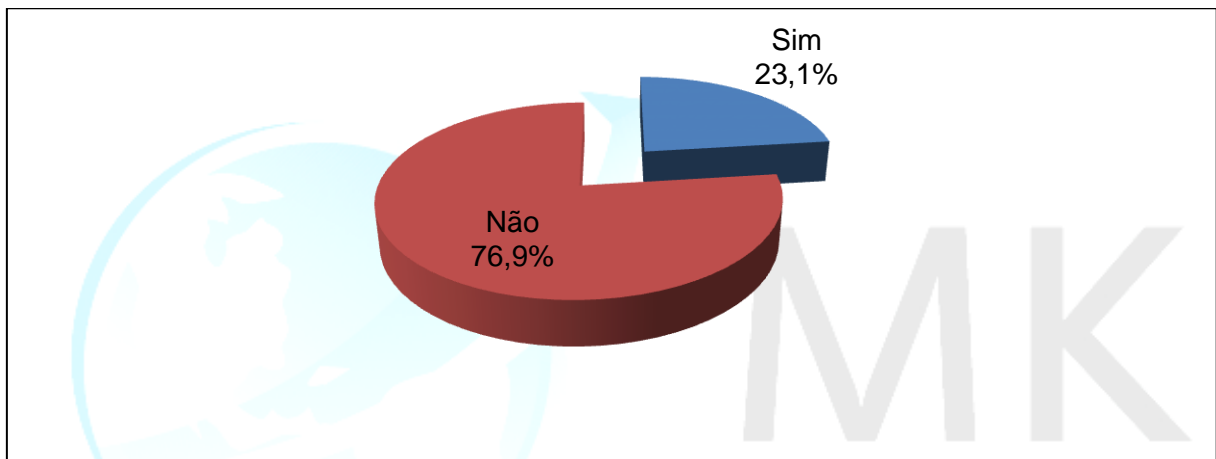


Gráfico 12 – Quantitativo de empresas cadastradas no Cadastur pertencentes à Região Turística do Verde e das Águas

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

Tabela 19 – Quantitativo de empresas cadastradas no cadastur por município

Cadastro no Cadastur	MUNICÍPIOS					
	ARACRUZ	CONCEIÇÃO DA BARRA	JAGUARÉ	LINHARES	RIO BANANAL	SÃO MATEUS
Sim	38,1%	12,7%	0,0%	27,3%	0,0%	26,2%
Não	61,9%	87,3%	100,0%	72,7%	100,0%	73,8%
Base	42	79	3	33	3	61

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

Os principais motivos citados para não estarem cadastrados no Cadastur foram: “falta de interesse” (38,2%) e “não conhece o Cadastur” (30,6%). Dos entrevistados, 23,5% não souberam responder a esta pergunta.

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

Motivos do não cadastro no Cadastur	Freq.	%
Não tem interesse	65	38,2%
Não conhece	52	30,6%
Vai se cadastrar	4	2,4%
Nunca foi procurado	2	1,2%
Está começando agora	2	1,2%
É pequeno/ Só abre no verão	2	1,2%
Muito burocrático	1	0,6%
Não tem ninguém para cadastrar	1	0,6%
Já foi cadastrada	1	0,6%
Não sabe informar	40	23,5%
Base	170	*

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

Nota¹: Dados trabalhados pelo autor.

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

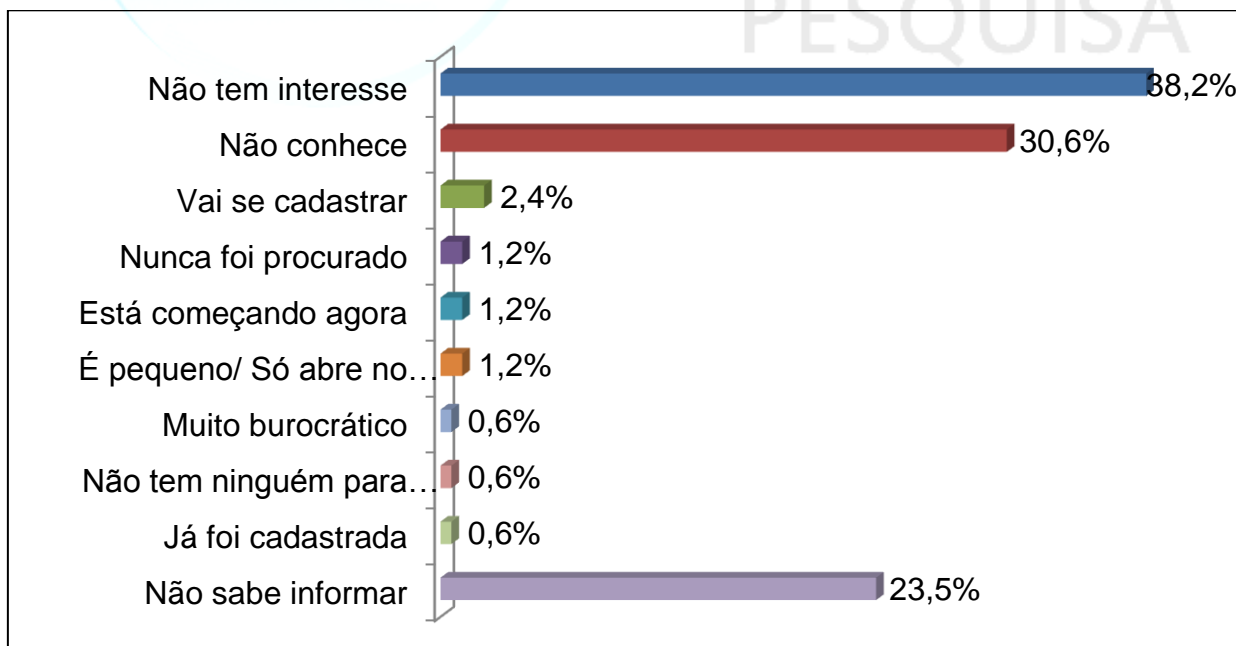


Gráfico 13 – Motivos pelos quais as empresas não são cadastradas no Cadastur

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

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

Motivos do não cadastro no Cadastur	MUNICÍPIOS					
	ARACRUZ	CONCEIÇÃO DA BARRA	JAGUARÉ	LINHARES	RIO BANANAL	SÃO MATEUS
Não tem interesse	15,4%	44,9%	33,3%	8,3%	0,0%	60,0%
Não conhece	73,1%	10,1%	0,0%	87,5%	100,0%	4,4%
Vai se cadastrar	0,0%	4,3%	0,0%	0,0%	0,0%	2,2%
Nunca foi procurado	0,0%	1,4%	0,0%	0,0%	0,0%	2,2%
Está começando agora	0,0%	2,9%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Muito burocrático	0,0%	1,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Não tem ninguém para cadastrar	0,0%	1,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
É pequeno/ Só abre no verão	0,0%	2,9%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Já foi cadastrada	0,0%	0,0%	0,0%	4,2%	0,0%	0,0%
Não sabe informar	11,5%	30,4%	66,7%	0,0%	0,0%	31,1%
Base	26	69	3	24	3	45

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

3.8. Entidade representativa

A maioria dos meios de hospedagem da região, 77,4%, não está associada a nenhuma entidade representativa.

Tabela 22 – Quantitativo de empresas associadas a uma entidade representativa

Entidade representativa	Freq.	%
Sindicato Patronal (Exemplo: Sindihotéis)	31	14,0%
Associação Local (Exemplo: Associação de Hotéis e Turismo de Guarapari AHTG)	19	8,6%
Associação Regional (Exemplo: Adeturci)	2	0,9%
Nenhuma	171	77,4%
Base	221	*

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

Nota¹: Dados trabalhados pelo autor.

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

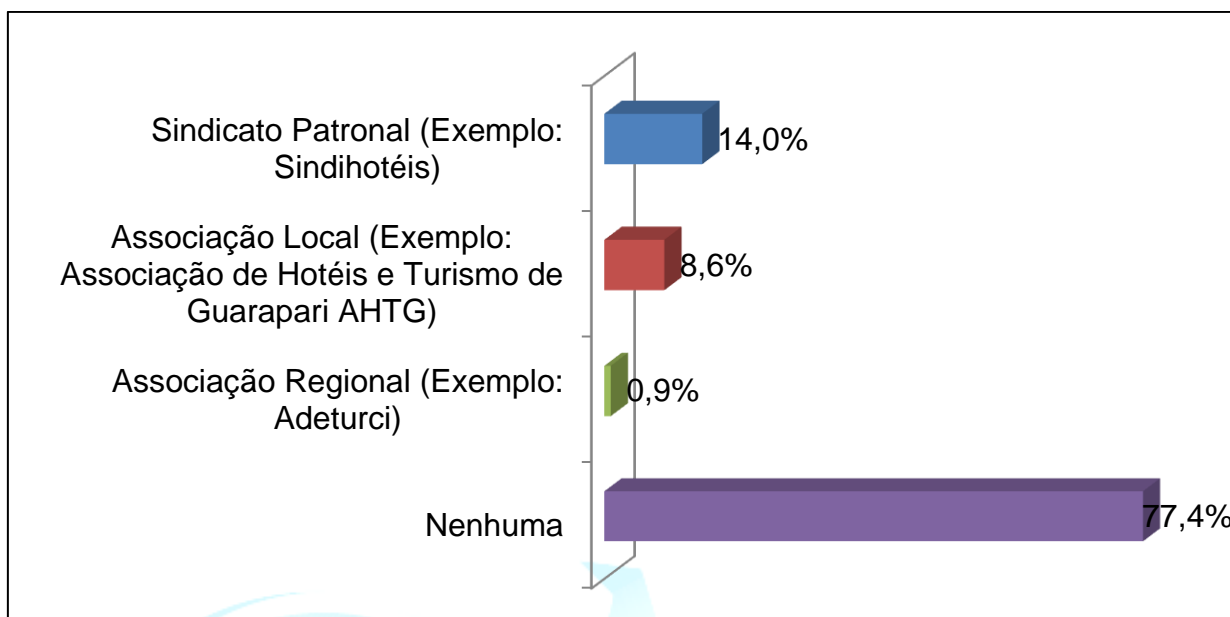


Gráfico 14 – Quantitativo de empresas associadas a uma entidade representativa

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

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

Entidade representativa	MUNICÍPIOS					
	ARACRUZ	CONCEIÇÃO DA BARRA	JAGUARÉ	LINHARES	RIO BANANAL	SÃO MATEUS
Sindicato Patronal (Exemplo: Sindihotéis)	40,5%	0,0%	0,0%	42,4%	0,0%	0,0%
Associação Regional (Exemplo: Adeturci)	2,4%	1,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Associação Local (Exemplo: Associação de Hotéis e Turismo de Guarapari AHTG)	4,8%	13,9%	0,0%	0,0%	0,0%	9,8%
Nenhuma	54,8%	86,1%	100,0%	57,6%	100,0%	90,2%
Base	42	79	3	33	3	61

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

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 Sindhotéis

foi o mais citado, com 46,2% dos estabelecimentos. Nota-se que, apesar de associados, 11,5% não souberam informar à qual entidade.

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

Qual entidade representativa?	Freq.	%
Sindhotéis	24	46,2%
ATUR	7	13,5%
ADETUR	5	9,6%
AETI	3	5,8%
AETA	2	3,8%
Associação Internacional de Camping e Caravanismo	1	1,9%
Associação Empresarial e Turística da Vila de Itaúnas	1	1,9%
AMAR	1	1,9%
Sintrahotéis	1	1,9%
Associação de moradores e pescadores de Urussuquara	1	1,9%
Não sabe qual	6	11,5%
Base	90	100,0%

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

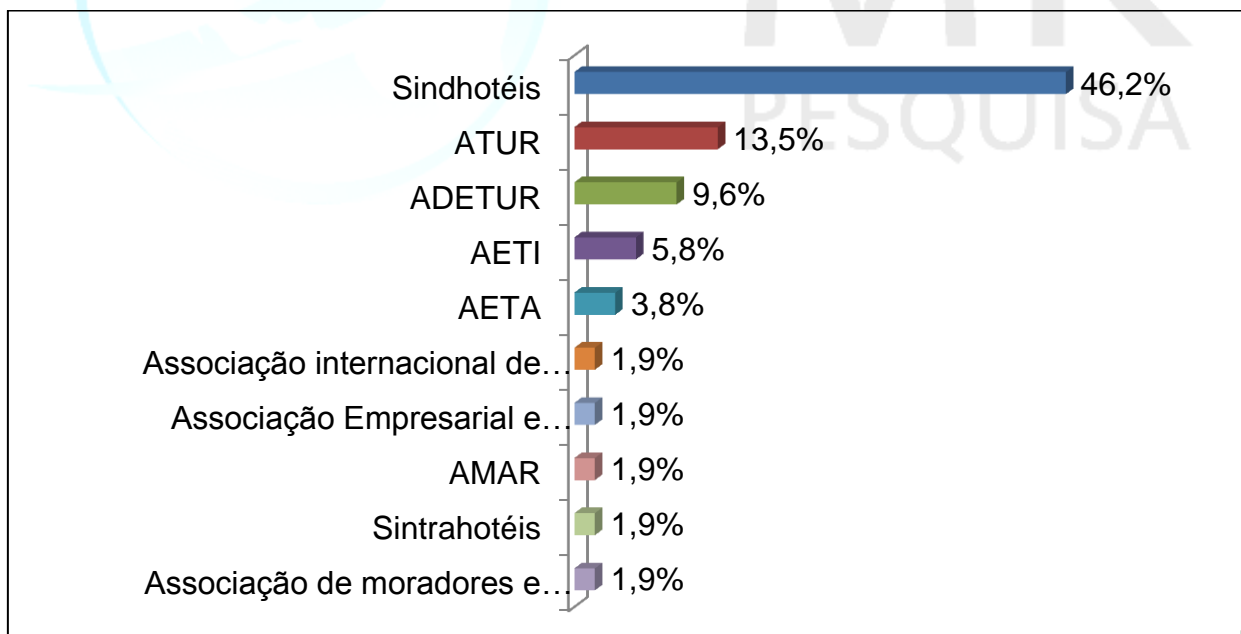


Gráfico 15 – Demonstrativo de quais entidades representativas os meios de hospedagem são associados

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

A falta de interesse é o principal motivador de não associação às entidades representativas, citado por 67,3% dos meios de hospedagem não

associados. Percebe-se que 20,5% não sabem informar o porquê desta não associação.

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

Motivos para não associação	Freq.	%
Não tem interesse	115	67,3%
Ninguém procurou	5	2,9%
Não conhece	3	1,8%
Não tem associação local	2	1,2%
Não tem vantagem	2	1,2%
Está começando agora	2	1,2%
É pequeno	1	0,6%
É mais uma despesa	1	0,6%
Está esperando a documentação	1	0,6%
Não gosta	1	0,6%
Vai providenciar	1	0,6%
Não é viável	1	0,6%
Não funciona	1	0,6%
Não sabe	35	20,5%
Base	171	100,0%

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

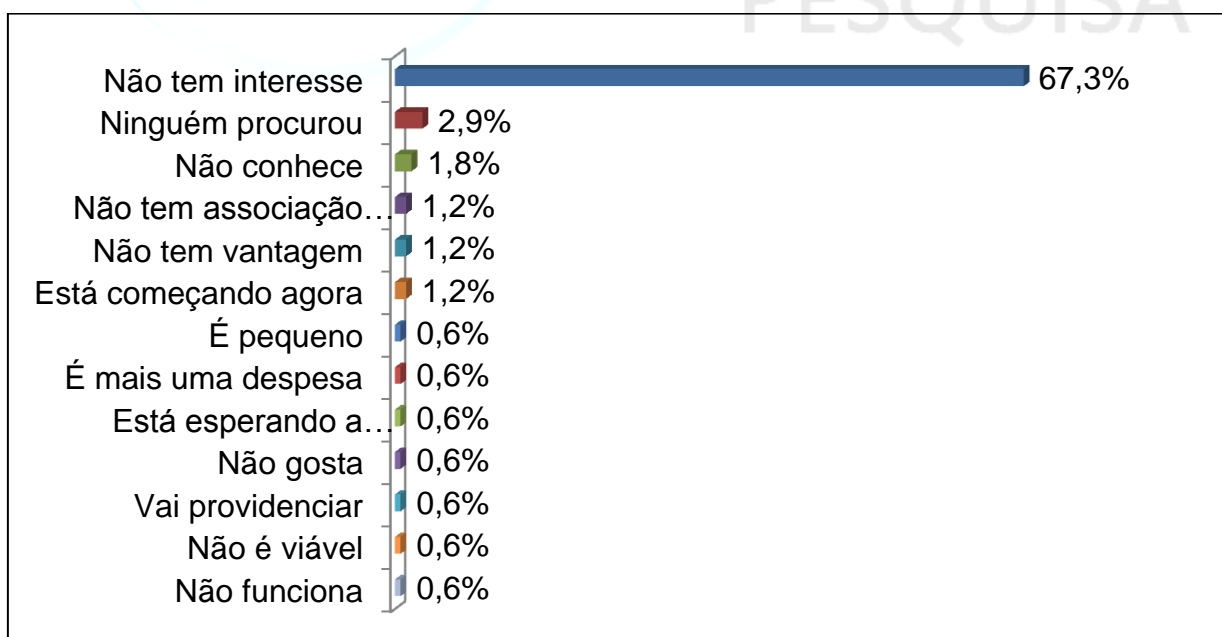


Gráfico 16 – Motivos pelos quais as empresas não são associadas às entidades representativas

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

3.9. Funcionários

Considerando todos os colaboradores permanentes, familiares, empregados registrados em carteira e estagiários, 85,5% dos estabelecimentos hoteleiros desta região empregam até 10 pessoas. 5% não possuem funcionários.

Tabela 26 – Quantidade de funcionários nas empresas da Região Turística do Verde e das Águas

Número de funcionários	Freq.	%
Nenhum	11	5,0%
De 01 a 10 funcionários	189	85,5%
De 11 a 20 funcionários	12	5,4%
Mais de 20 funcionários	9	4,1%
Base	221	100,0%

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

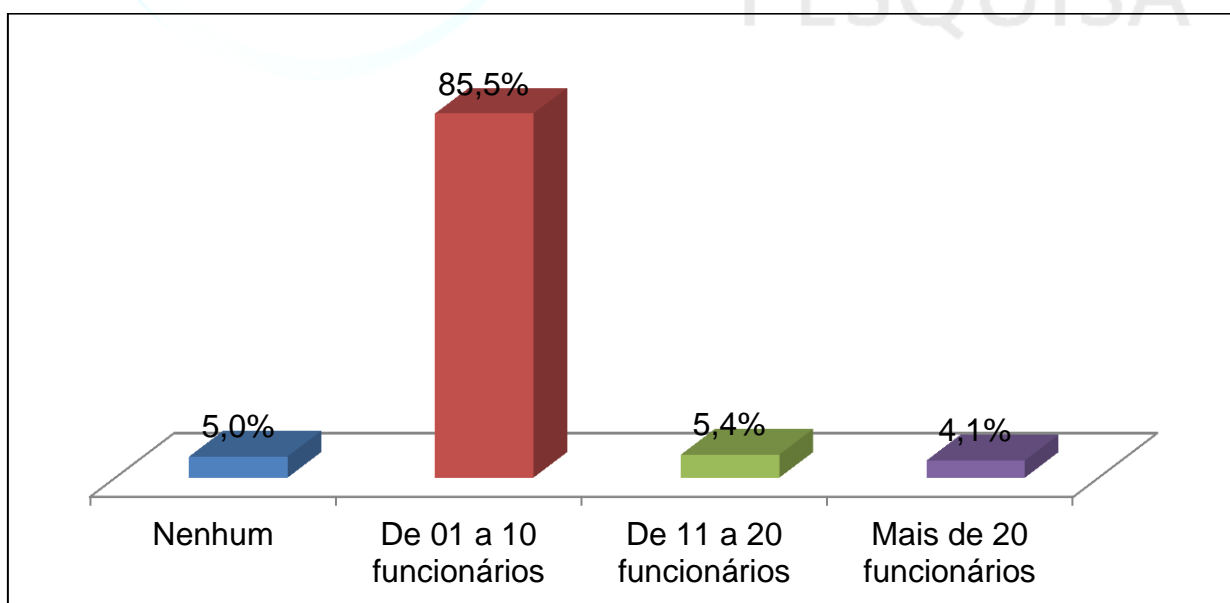


Gráfico 17 – Quantidade de funcionários das empresas na Região Turística do Verde e das Águas

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

Tabela 27 – Quantidade de funcionários das empresas por município

Número de funcionários	MUNICÍPIOS					
	ARACRUZ	CONCEIÇÃO DA BARRA	JAGUARÉ	LINHARES	RIO BANANAL	SÃO MATEUS
Nenhum	26,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
De 01 a 10 funcionários	64,3%	97,5%	100,0%	72,7%	100,0%	90,2%
De 11 a 20 funcionários	2,4%	2,5%	0,0%	18,2%	0,0%	4,9%
Mais de 20 funcionários	7,1%	0,0%	0,0%	9,1%	0,0%	4,9%
Base	42	79	3	33	3	61

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

4. ESTRUTURA E SERVIÇOS

4.1. Classificação dos estabelecimentos

A grande parte dos meios de hospedagem da região é classificada como econômicos (50,7%) ou simples (35,3%).

Tabela 28 – Classificação dos estabelecimentos da Região Turística do Verde e das Águas

Classificação	Freq.	%
Econômico	112	50,7%
Simple	78	35,3%
Turístico/Médio Conforto/midclass	26	11,8%
Superior/Muito Confortável	4	1,8%
Luxo	1	0,5%
Base	221	100,0%

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

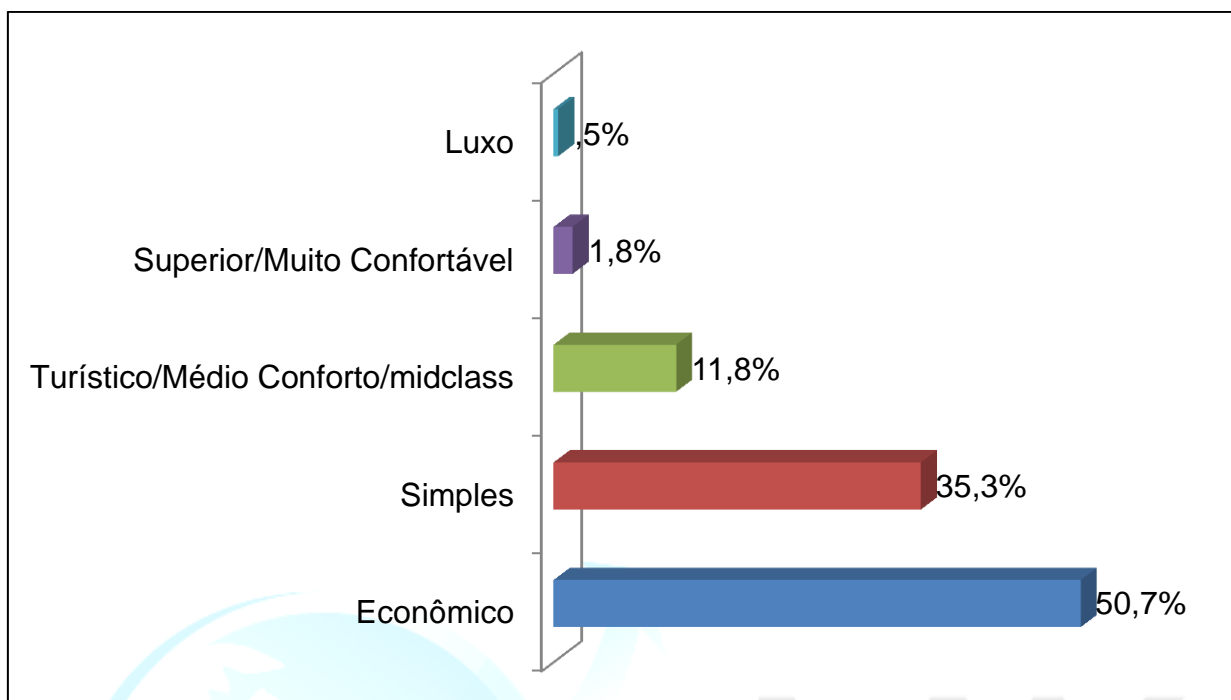


Gráfico 18 – Classificação dos estabelecimentos da Região Turística do Verde e das Águas

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

Tabela 29 – Classificação dos estabelecimentos por município

Classificação	MUNICÍPIOS					
	ARACRUZ	CONCEIÇÃO DA BARRA	JAGUARÉ	LINHARES	RIO BANANAL	SÃO MATEUS
Luxo	0,0%	0,0%	0,0%	3,0%	0,0%	0,0%
Superior/Muito Confortável	2,4%	2,5%	0,0%	3,0%	0,0%	0,0%
Turístico/Médio Conforto/midclass	9,5%	11,4%	0,0%	9,1%	0,0%	16,4%
Econômico	16,7%	72,2%	100,0%	18,2%	33,3%	62,3%
Simples	71,4%	13,9%	0,0%	66,7%	66,7%	21,3%
Base	42	79	3	33	3	61

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

4.2. Formas de pagamento

Cartões de crédito e débito são aceitos 55,7% dos estabelecimentos. Os pagamentos em cheque são os menos aceitos, com apenas 13,1%.

Tabela 30 – Formas de pagamento dos estabelecimentos da Região Turística do Verde e das Águas

Formas de pagamento	Freq.	%
Dinheiro	221	100,0%
Cartão (Crédito)	123	55,7%
Cartão (Débito)	123	55,7%
Cheque	29	13,1%
Base	221	100,0%

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

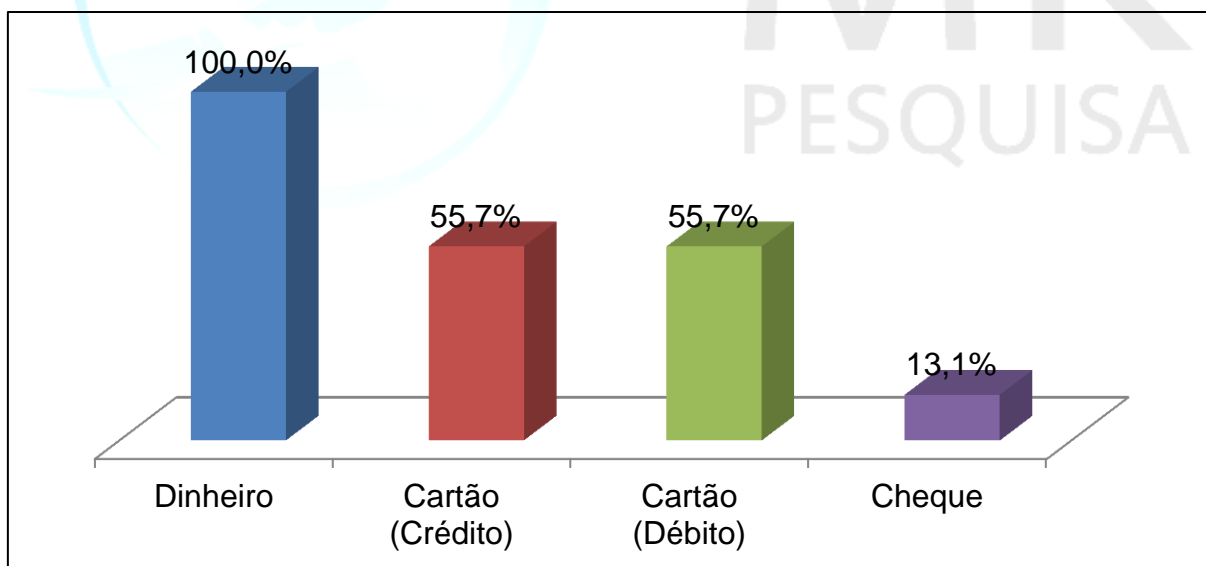


Gráfico 19 – Formas de pagamento dos estabelecimentos da Região Turística do Verde e das Águas

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

Tabela 31 – Formas de pagamento dos estabelecimentos por município

Formas de pagamento	MUNICÍPIOS					
	ARACRUZ	CONCEIÇÃO DA BARRA	JAGUARÉ	LINHARES	RIO BANANAL	SÃO MATEUS
Cartão (Crédito)	59,5%	49,4%	100,0%	66,7%	66,7%	52,5%
Cartão (Débito)	59,5%	49,4%	100,0%	66,7%	66,7%	52,5%
Dinheiro	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Cheque	28,6%	2,5%	0,0%	33,3%	0,0%	6,6%
Base	42	79	3	33	3	61

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

4.3. Infraestrutura

4.3.1. Auditório

Apenas 5,9% dos meios de hospedagem da Região Turística do Verde e das Águas possuem auditório em sua estrutura física.

Tabela 32 – Quantitativo de meios de hospedagem que possuem auditório

Auditório	Freq.	%
Sim	13	5,9%
Não	208	94,1%
Base	221	100,0%

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

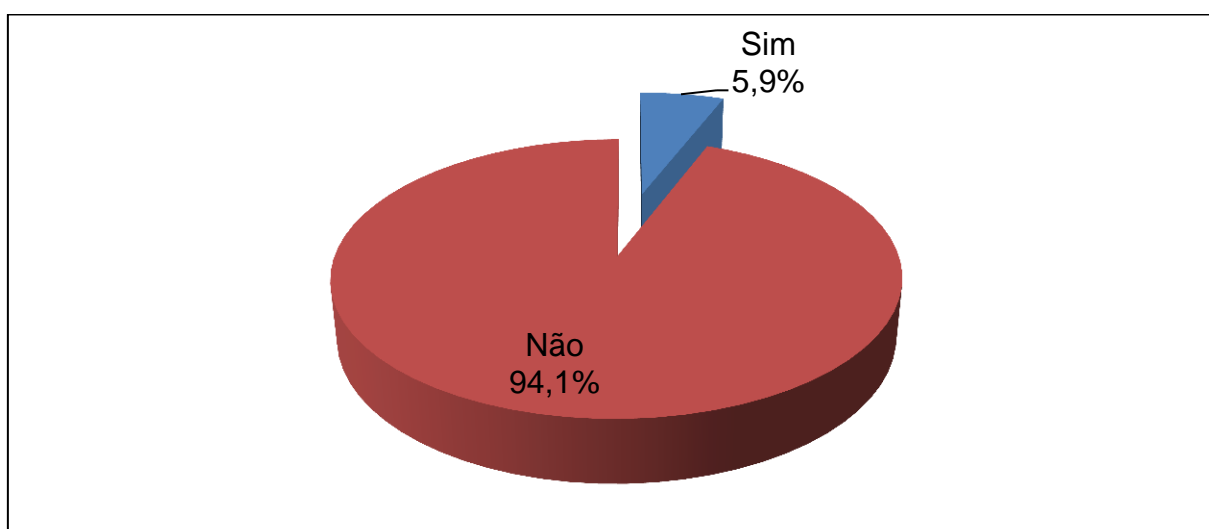


Gráfico 20 – Quantitativo de meios de hospedagem que possuem auditório

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

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

Auditório	MUNICÍPIOS					
	ARACRUZ	CONCEIÇÃO DA BARRA	JAGUARÉ	LINHARES	RIO BANANAL	SÃO MATEUS
Sim	4,8%	1,3%	0,0%	15,2%	0,0%	8,2%
Não	95,2%	98,7%	100,0%	84,8%	100,0%	91,8%
Base	42	79	3	33	3	61

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

Tabela 34 – Quantidade de cadeiras disponíveis nos auditórios

Descrição do auditório	Freq.	%
1 sala com 40 cadeiras móveis	3	23,1%
1 sala com 50 cadeiras móveis	3	23,1%
1 sala com 60 cadeiras móveis	3	23,1%
1 sala com 30 cadeiras móveis	1	7,7%
1 sala com 80 cadeiras móveis	1	7,7%
1 sala com 110 cadeiras móveis	1	7,7%
1 sala com 120 cadeiras móveis	1	7,7%
1 sala com 160 cadeiras móveis	1	7,7%
1 sala com 200 cadeiras móveis	1	7,7%
1 sala com 300 cadeiras móveis	1	7,7%
Capacidade para 2536 pessoas com cadeiras fixas	1	7,7%
Base	13	*

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

Nota¹: Dados trabalhados pelo autor.

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

4.3.2. Sala de reuniões

Apenas 9,5% dos meios de hospedagem da Região Turística do Verde e das Águas 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	21	9,5%
Não	200	90,5%
Base	221	100,0%

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

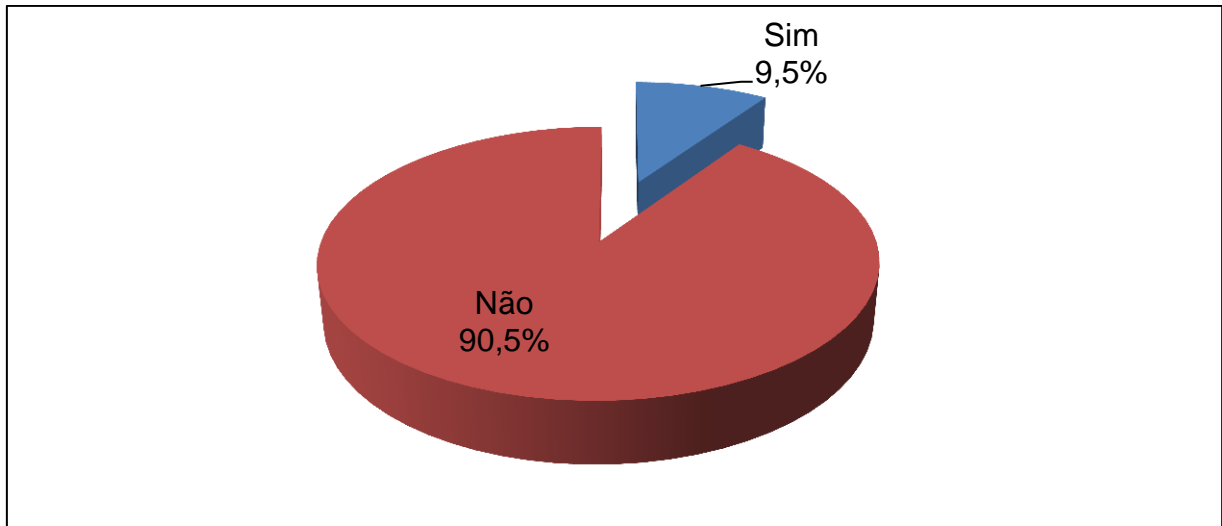


Gráfico 21 – Quantitativo de meio de hospedagem que possuem sala de reunião

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

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

Reunião	MUNICÍPIOS					
	ARACRUZ	CONCEIÇÃO DA BARRA	JAGUARÉ	LINHARES	RIO BANANAL	SÃO MATEUS
Sim	14,3%	3,8%	0,0%	27,3%	0,0%	4,9%
Nã	85,7%	96,2%	100,0%	72,7%	100,0%	95,1%
Base	42	79	3	33	3	61

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

Tabela 37 – Quantidade de cadeiras disponíveis nas salas de reunião

Descrição da sala de reuniões	Freq.	%
1 sala com 20 cadeiras móveis	4	19,0%
1 sala 15 cadeiras móveis	3	14,3%
1 sala 60 cadeiras fixas	3	14,3%
1 sala 10 cadeiras móveis	2	9,5%
1 sala com 90 cadeiras móveis	1	4,8%
24 salas de reuniões	1	4,8%
3 salas com até 90 cadeiras móveis	1	4,8%
1 sala 30 cadeiras móveis	1	4,8%
1 sala 40 cadeiras móveis	1	4,8%
1 sala 50 cadeiras móveis e fixas	1	4,8%
Móveis	1	4,8%
Mesmo espaço do auditório	1	4,8%
Usa o salão do restaurante	1	4,8%
Base	21	100,0%

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

4.3.3. Estacionamento

Dos 221 meios de hospedagem, 76% 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 4.134 vagas de estacionamento ofertadas.

Tabela 38 – Quantitativo de quantos meios de hospedagem possui estacionamento

Estacionamento	Freq.	%
Sim	168	76,0%
Não	53	24,0%
Base	221	100,0%

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

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

Vagas	Média	Soma
	25	4134

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

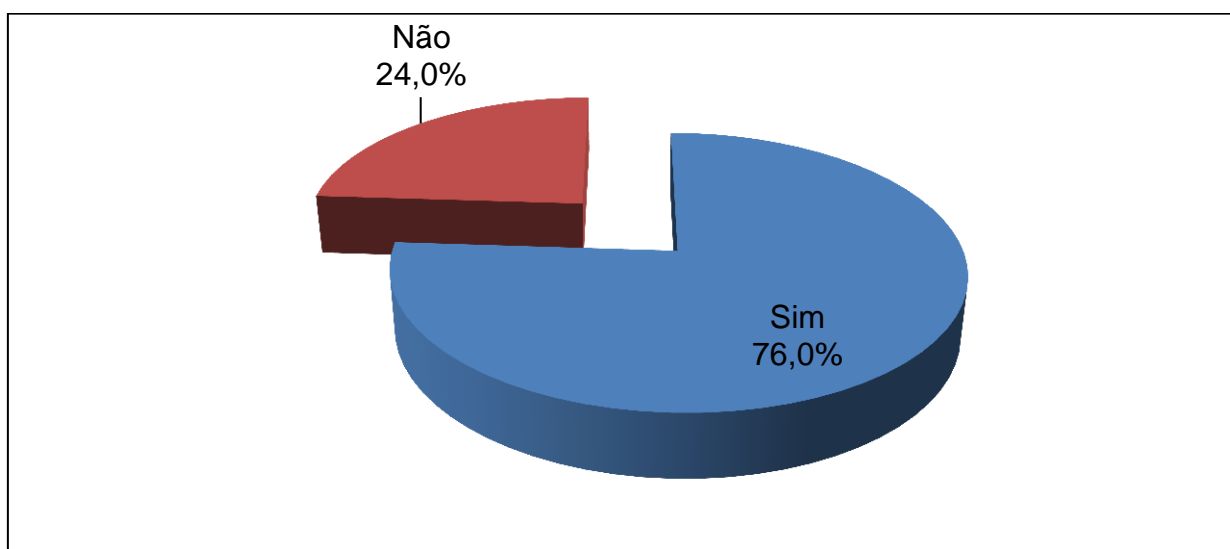


Gráfico 22 – Quantitativo de quantos meios de hospedagem possui estacionamento

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

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

Estacionamento	MUNICÍPIOS					
	ARACRUZ	CONCEIÇÃO DA BARRA	JAGUARÉ	LINHARES	RIO BANANAL	SÃO MATEUS
Sim	81,0%	63,3%	100,0%	84,8%	100,0%	82,0%
Não	19,0%	36,7%	0,0%	15,2%	0,0%	18,0%
Base	42	79	3	33	3	61

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

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

Vagas	MUNICÍPIOS											
	ARACRUZ		CONCEIÇÃO DA BARRA		JAGUARÉ		LINHARES		RIO BANANAL		SÃO MATEUS	
	Média	Soma	Média	Soma	Média	Soma	Média	Soma	Média	Soma	Média	Soma
	41	1407	14	718	14	43	27	767	15	44	23	1155

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

4.3.4. Área de lazer

Dos tipos de lazer oferecidos, a piscina (32,6%) é o mais presente, entretanto, a maioria dos estabelecimentos (64,7%) não dispõe de nenhuma área de lazer para seus clientes.

Tabela 42 – Tipos de áreas de lazer ofertadas pelos estabelecimentos

Área de lazer	Freq.	%
Não possui nenhum item de lazer	143	64,7%
Piscina	72	32,6%
Salão de Jogos	21	9,5%
Sala de Ginástica	11	5,0%
Centro de bem estar/SPA	7	3,2%
Quadra Poliesportiva	6	2,7%
Base	221	*

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

Nota¹: Dados trabalhados pelo autor.

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

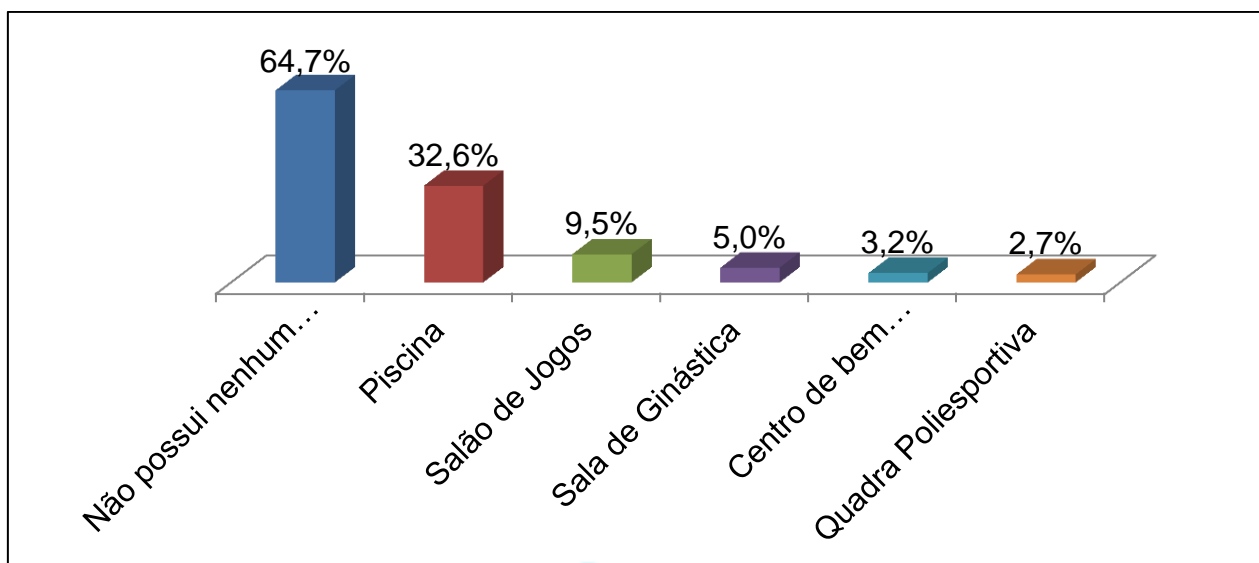


Gráfico 23 – Tipos de áreas de lazer ofertadas pelos estabelecimentos

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

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

Área de lazer	MUNICÍPIOS					
	ARACRUZ	CONCEIÇÃO DA BARRA	JAGUARÉ	LINHARES	RIO BANANAL	SÃO MATEUS
Piscina	16,7%	45,6%	0,0%	21,2%	0,0%	36,1%
Sala de Ginástica	7,1%	5,1%	0,0%	3,0%	0,0%	4,9%
Salão de Jogos	9,5%	8,9%	0,0%	9,1%	0,0%	11,5%
Centro de bem estar/SPA	0,0%	2,5%	0,0%	6,1%	0,0%	4,9%
Quadra Poliesportiva	11,9%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,6%
Não possui nenhum item de lazer	76,2%	53,2%	100,0%	78,8%	100,0%	60,7%
Base	42	79	3	33	3	61

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

4.3.5. Acesso à Internet

Apenas 19% dos meios de hospedagem não oferecem nenhum tipo de acesso à internet para seus hóspedes, em contrapartida, 80,5% oferecem Wifi gratuito.

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

Acesso à internet	Freq.	%
Wifi Gratuito	178	80,5%
Wifi Pago	1	0,5%
Não fornece	42	19,0%
Base	221	100,0%

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

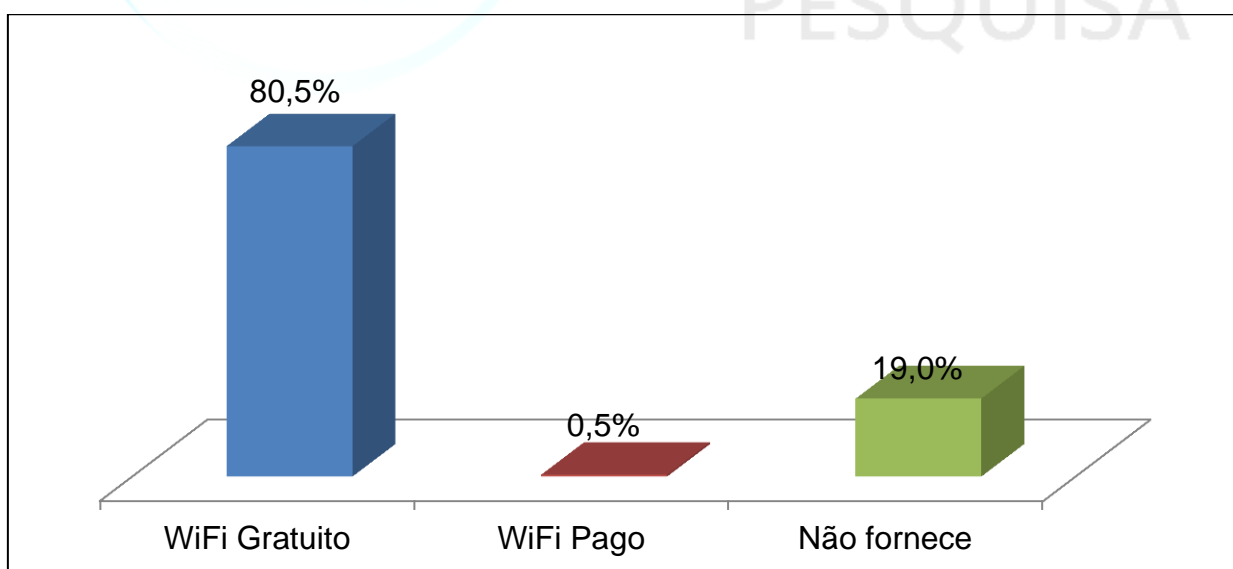


Gráfico 24 – Formas de conexão à internet oferecida pelos meios de hospedagem

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

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

Acesso à internet	MUNICÍPIOS					
	ARACRUZ	CONCEIÇÃO DA BARRA	JAGUARÉ	LINHARES	RIO BANANAL	SÃO MATEUS
Wifi Gratuito	85,7%	83,5%	100,0%	72,7%	100,0%	75,4%
Wifi Pago	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,6%
Não fornece	14,3%	16,5%	0,0%	27,3%	0,0%	23,0%
Base	42	79	3	33	3	61

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

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. Apenas 0,9% oferecem pensão completa. 16,3% possuem restaurante em sua estrutura física, 10,4% possuem lanchonete e 14,5% apresentam serviço de quarto.

Tabela 46 – Serviços de alimentação oferecidos pelos estabelecimentos da Região Turística do Verde e das Águas

Serviços de alimentação	Freq.	%
Café da Manhã	212	95,9%
Almoço	25	11,3%
Jantar	26	11,8%
Serviço de quarto	32	14,5%
Restaurante	36	16,3%
Lanchonete	23	10,4%
Pensão completa	2	0,9%
All inclusive	2	0,9%
Base	221	*

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

Nota¹: Dados trabalhados pelo autor.

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

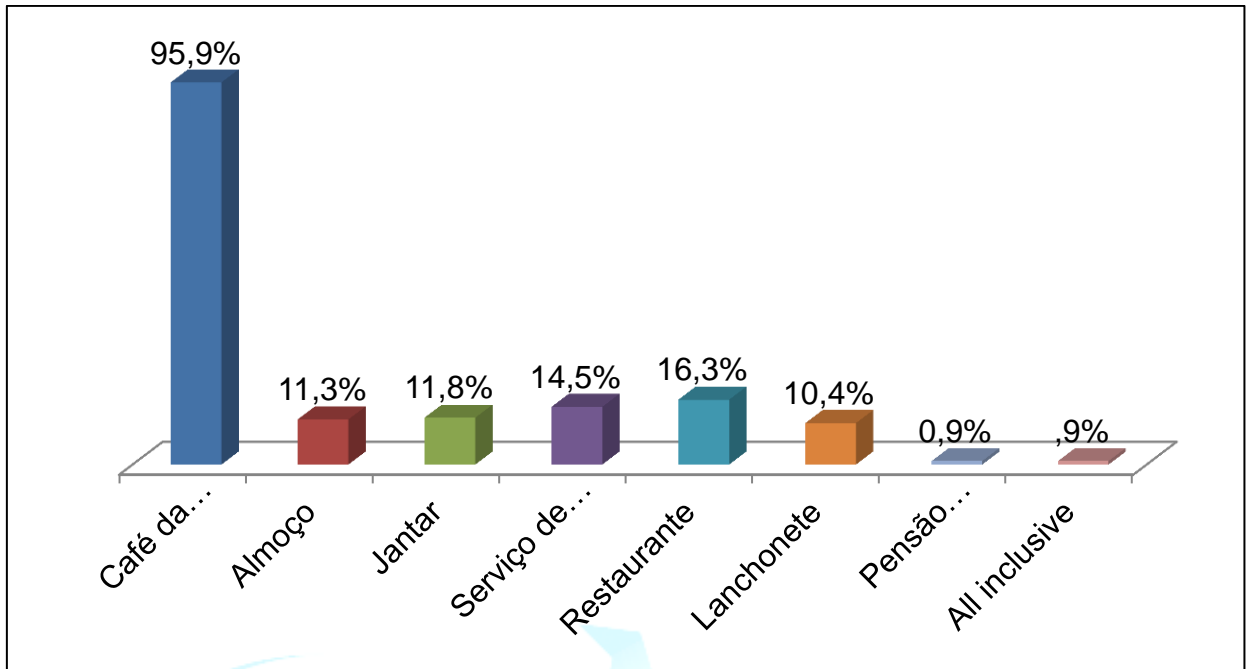


Gráfico 25 – Serviços de alimentação oferecidos pelos estabelecimentos da Região Turística do Verde e das Águas

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

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

Serviços de alimentação	MUNICÍPIOS					
	ARACRUZ	CONCEIÇÃO DA BARRA	JAGUARÉ	LINHARES	RIO BANANAL	SÃO MATEUS
Café da Manhã	88,1%	100,0%	100,0%	90,9%	100,0%	98,4%
Almoço	11,9%	7,6%	0,0%	18,2%	0,0%	13,1%
Jantar	14,3%	7,6%	0,0%	21,2%	0,0%	11,5%
Serviço de quarto	4,8%	11,4%	0,0%	36,4%	66,7%	11,5%
Restaurante	21,4%	8,9%	33,3%	12,1%	66,7%	21,3%
Lanchonete	9,5%	5,1%	0,0%	21,2%	33,3%	11,5%
Pensão completa	0,0%	1,3%	0,0%	3,0%	0,0%	0,0%
All inclusive	0,0%	0,0%	0,0%	6,1%	0,0%	0,0%
Base	42	79	3	33	3	61

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

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 14% dos estabelecimentos hoteleiros da região.

Tabela 48 – Translado oferecido pelos estabelecimentos hoteleiros da Região Turística do Verde e das Águas

Traslado	Freq.	%
Sim	31	14,0%
Não	190	86,0%
Base	221	100,0%

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

Nota¹: Dados trabalhados pelo autor.

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

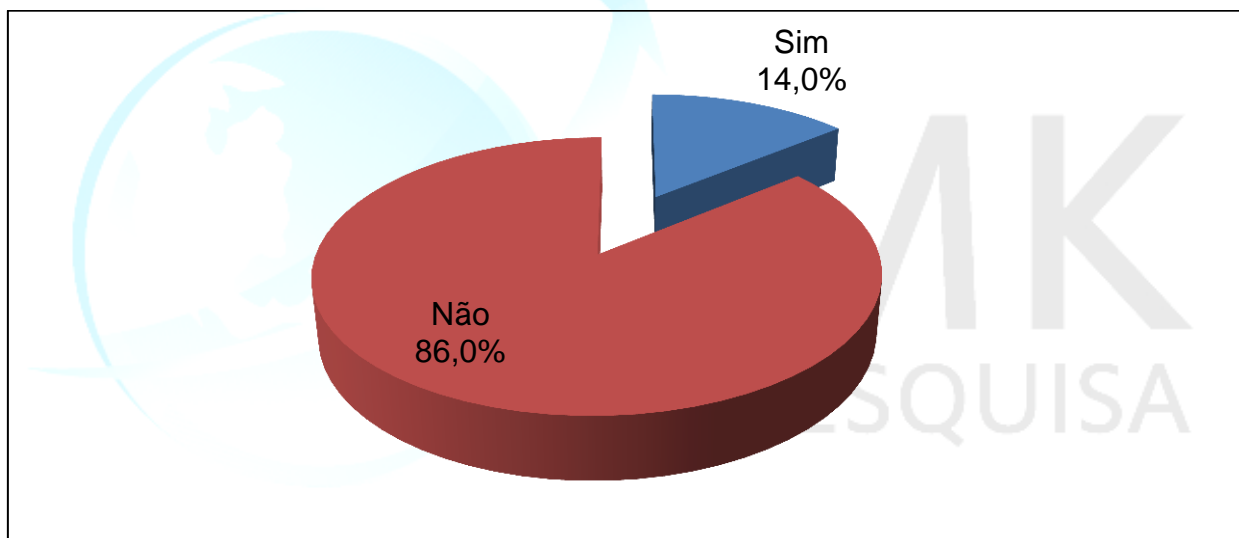


Gráfico 26 – Translado oferecido pelos estabelecimentos hoteleiros da Região Turística do Verde e das Águas

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

Tabela 49 – Translado oferecido pelos estabelecimentos hoteleiros, por município

Traslado	MUNICÍPIOS					
	ARACRUZ	CONCEIÇÃO DA BARRA	JAGUARÉ	LINHARES	RIO BANANAL	SÃO MATEUS
Sim	35,7%	5,1%	33,3%	6,1%	0,0%	14,8%
Não	64,3%	94,9%	66,7%	93,9%	100,0%	85,2%
Base	42	79	3	33	3	61

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

4.6. Atendimento em língua estrangeira

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

Tabela 50 – Estabelecimentos com atendimento em língua estrangeira da Região Turística do Verde e das Águas

Atendimento em língua estrangeira	Freq.	%
Inglês	35	15,8%
Espanhol	9	4,1%
Italiano	5	2,3%
Francês	4	1,8%
Alemão	1	0,5%
Não oferece atendimento em língua estrangeira	184	83,3%
Base	221	*

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

Nota¹: Dados trabalhados pelo autor.

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

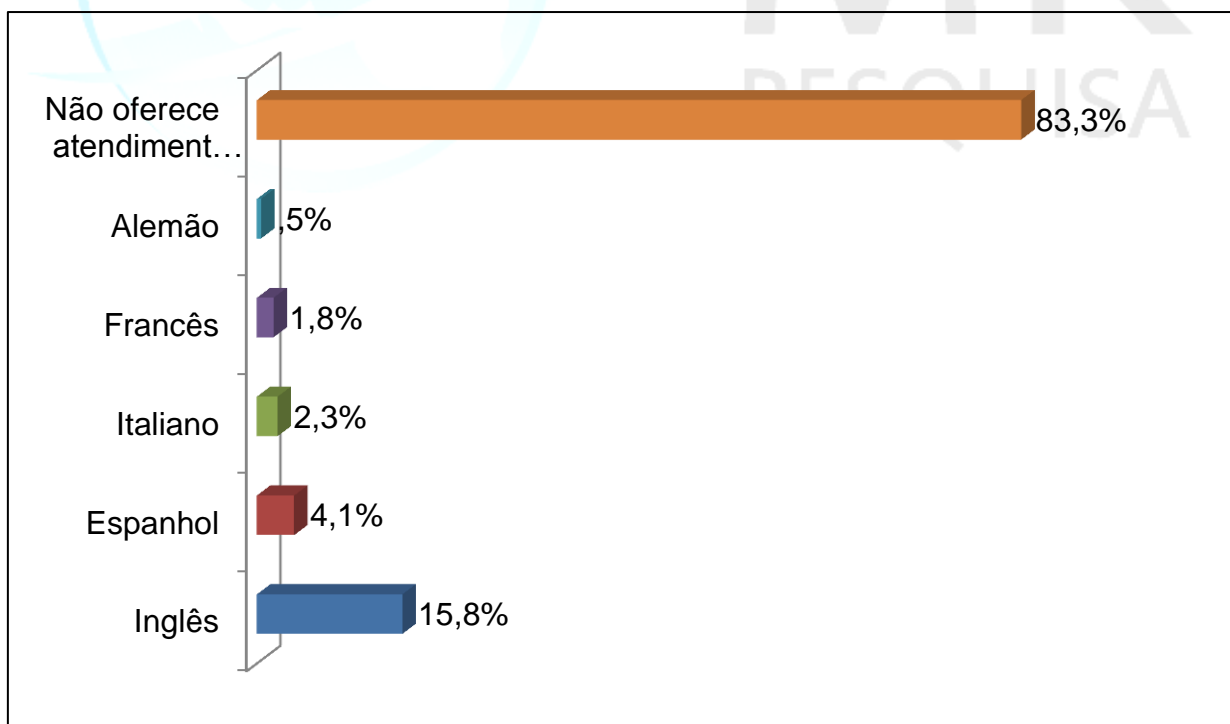


Gráfico 27 – Estabelecimentos com atendimento em língua estrangeira da Região Turística do Verde e das Águas

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

Tabela 51 – Estabelecimentos com atendimento em língua estrangeira por município

Atendimento em língua estrangeira	MUNICÍPIOS					
	ARACRUZ	CONCEIÇÃO DA BARRA	JAGUARÉ	LINHARES	RIO BANANAL	SÃO MATEUS
Alemão	2,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Espanhol	4,8%	5,1%	0,0%	3,0%	0,0%	3,3%
Francês	2,4%	2,5%	0,0%	0,0%	0,0%	1,6%
Inglês	26,2%	12,7%	0,0%	21,2%	0,0%	11,5%
Italiano	7,1%	1,3%	0,0%	3,0%	0,0%	0,0%
Não oferece atendimento em língua estrangeira	69,0%	87,3%	100,0%	78,8%	100,0%	88,5%
Base	42	79	3	33	3	61

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

4.7. Segmento turístico

Os meios de hospedagem auditados no censo hoteleiro, em sua maioria, não atuam em nenhum segmento turístico específico, ou seja, não são especialistas em nenhum segmento.

Tabela 52 – Especialização em algum segmento turístico na Região Turística do Verde e das Águas

Segmento turístico específico	Freq.	%
Turismo de Negócios e Eventos	10	4,5%
Turismo de Sol e Praia	4	1,8%
Turismo Cultural	3	1,4%
Turismo de Esporte	1	0,5%
O meio de hospedagem não é especialista em nenhum dos segmentos turísticos citados	203	91,9%
Base	221	*

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

Nota¹: Dados trabalhados pelo autor.

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

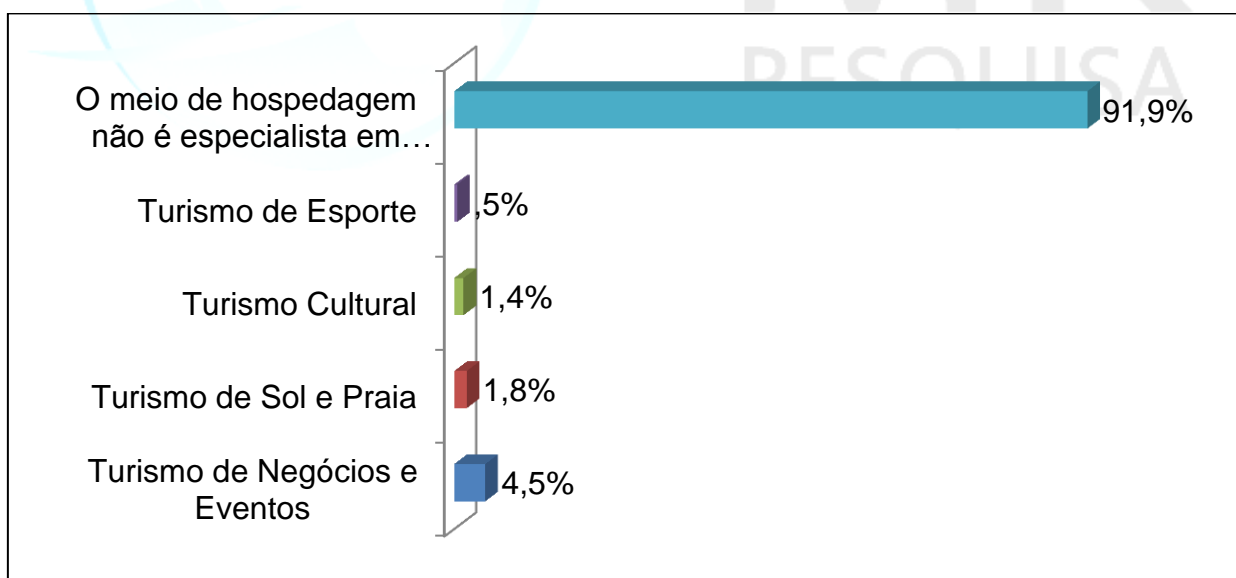


Gráfico 28 – Especialização em algum segmento turístico na Região Turística do Verde e das Águas

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

Tabela 53 – Especialização em algum segmento turístico por município

Segmento turístico específico	MUNICÍPIOS					
	ARACRUZ	CONCEIÇÃO DA BARRA	JAGUARÉ	LINHARES	RIO BANANAL	SÃO MATEUS
Turismo Cultural	0,0%	0,0%	0,0%	6,1%	0,0%	1,6%
Turismo de Esporte	2,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Turismo de Negócios e Eventos	21,4%	0,0%	0,0%	3,0%	0,0%	0,0%
Turismo de Sol e Praia	2,4%	0,0%	0,0%	9,1%	0,0%	0,0%
O meio de hospedagem não é especialista em nenhum dos segmentos turísticos citados	73,8%	100,0%	100,0%	81,8%	100,0%	98,4%
Base	42	79	3	33	3	61

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

5. CANAIS DE COMUNICAÇÃO E VENDAS

5.1. Canal de vendas

A venda direta (telefone, e-mail, site próprio e in loco) é o principal canal utilizado pelos meios de hospedagem da Região Turística do Verde e das Águas.

Tabela 54 – Canal de vendas utilizado pelos meios de hospedagem

Canal de vendas	Freq.	%
Venda direta (ex.: telefone, e-mail, site próprio, in loco)	203	91,9%
Venda corporativa (venda para empresas)	9	4,1%
Venda por meio de site especializado (ex.: Booking.com, hotel.com, Hotel Urbano)	8	3,6%
Agência/Operadora	1	0,5%
Base	221	100,0%

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

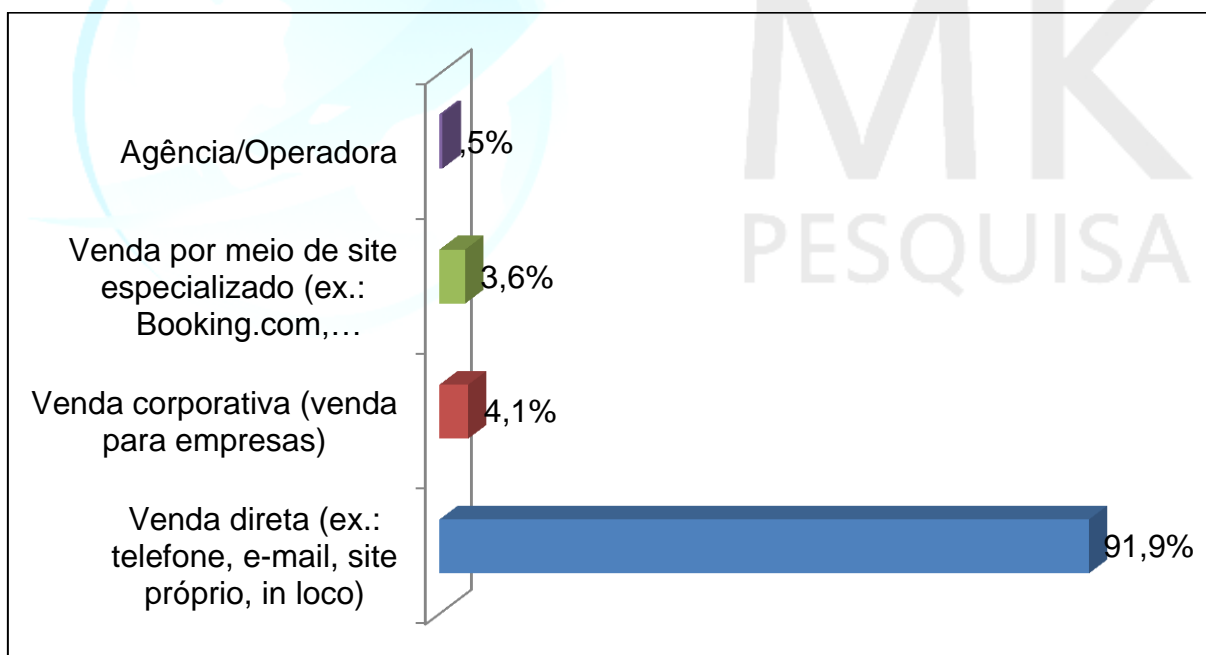


Gráfico 29 – Canal de vendas utilizado pelos meios de hospedagem

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

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

Canal de vendas	MUNICÍPIOS					
	ARACRUZ	CONCEIÇÃO DA BARRA	JAGUARÉ	LINHARES	RIO BANANAL	SÃO MATEUS
Venda direta (ex.: telefone, e-mail, site próprio, in loco)	83,3%	88,6%	100,0%	97,0%	100,0%	98,4%
Venda corporativa (venda para empresas)	11,9%	3,8%	0,0%	3,0%	0,0%	0,0%
Venda por meio de site especializado (ex.: Booking.com, hotel.com, Hotel Urbano)	2,4%	7,6%	0,0%	0,0%	0,0%	1,6%
Agência/Operadora	2,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Base	42	79	3	33	3	61

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

5.2. Site

5.2.1. Site próprio

Dos estabelecimentos pesquisados, 41,2% possuem site próprio.

Tabela 56 – Quantitativo de estabelecimentos que possuem site próprio

Site Próprio	Freq.	%
Sim	91	41,2%
Não	130	58,8%
Base	221	100,0%

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

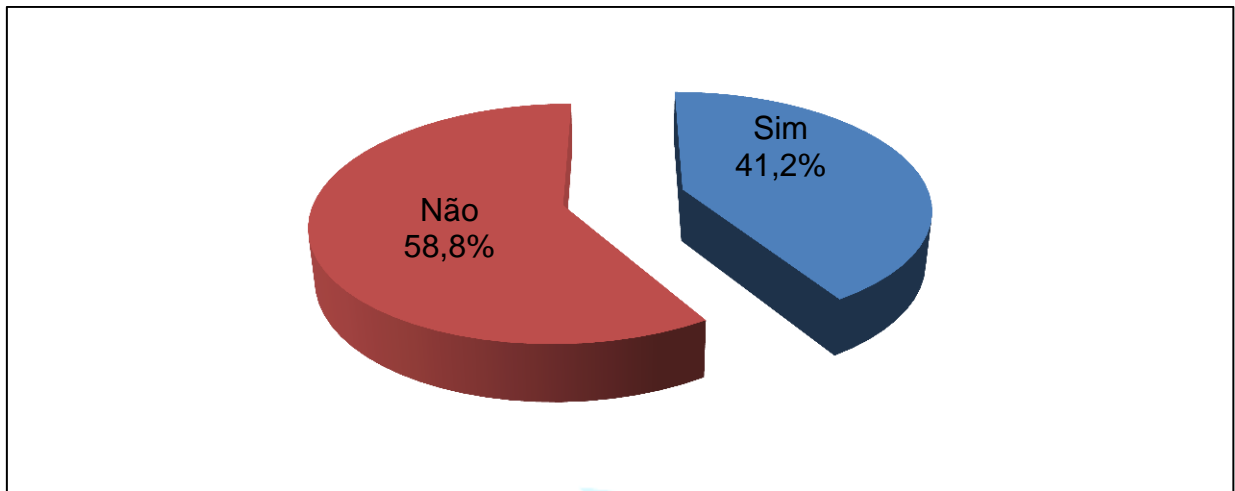


Gráfico 30 – Quantitativo de estabelecimentos que possuem site próprio

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

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

Site Próprio	MUNICÍPIOS					
	ARACRUZ	CONCEIÇÃO DA BARRA	JAGUARÉ	LINHARES	RIO BANANAL	SÃO MATEUS
Sim	45,2%	44,3%	33,3%	45,5%	0,0%	34,4%
Não	54,8%	55,7%	66,7%	54,5%	100,0%	65,6%
Base	42	79	3	33	3	61

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

5.2.2. Site especializado

Do total de meios de hospedagem, 74,7% não vendem por meio de sites especializados.

Dentre os que utilizam este canal de vendas, os sites mais citados foram: Booking (20,4%) e Hotel Urbano (10%).

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

Site especializado	Freq.	%
Booking	45	20,4%
Hotel Urbano	22	10,0%
Decolar	18	8,1%
Hotel.com	4	1,8%
Expedia	3	1,4%
Mundi	2	0,9%
EHTL	1	0,5%
Trip Advisor	1	0,5%
Não utiliza	165	74,7%
Base	221	*

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

Nota¹: Dados trabalhados pelo autor.

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

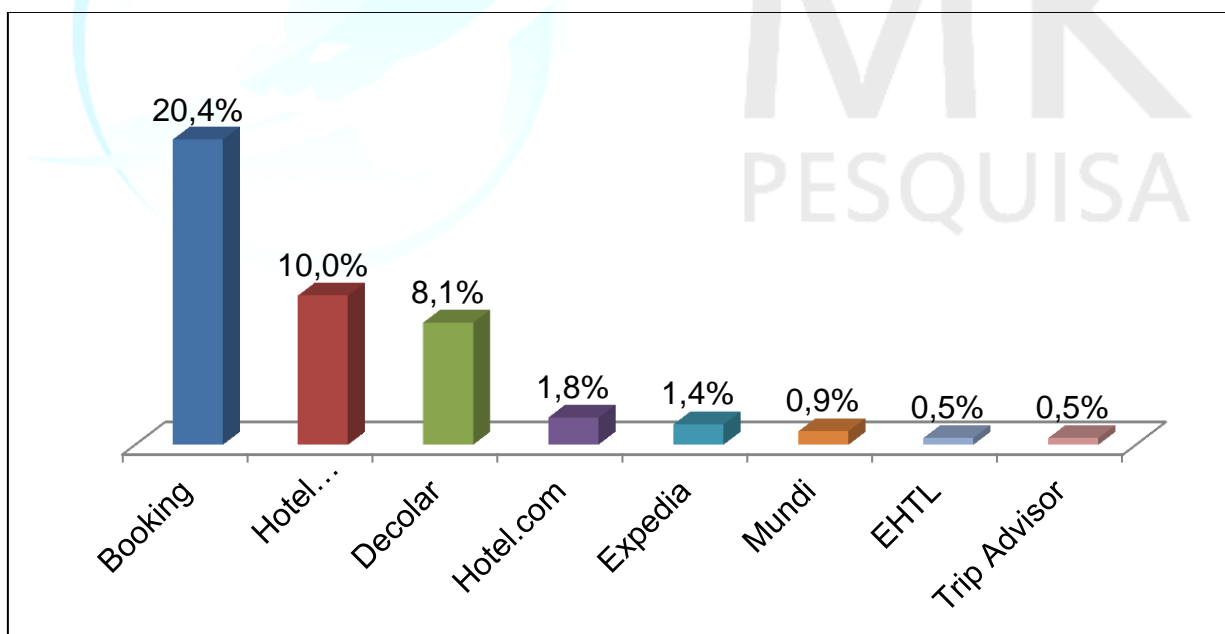


Gráfico 31 – Sites citados que os hoteleiros utilizam como canal de vendas

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

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

Site especializado	MUNICÍPIOS					
	ARACRUZ	CONCEIÇÃO DA BARRA	JAGUARÉ	LINHARES	RIO BANANAL	SÃO MATEUS
Booking	7,1%	32,9%	0,0%	24,2%	0,0%	13,1%
Hotel Urbano	7,1%	12,7%	0,0%	18,2%	0,0%	4,9%
Decolar	2,4%	7,6%	0,0%	21,2%	0,0%	6,6%
Mundi	0,0%	0,0%	0,0%	6,1%	0,0%	0,0%
Hotel.com	0,0%	1,3%	0,0%	9,1%	0,0%	0,0%
Expedia	0,0%	0,0%	0,0%	9,1%	0,0%	0,0%
EHTL	2,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Trip Advisor	2,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Não utiliza	85,7%	62,0%	100,0%	72,7%	100,0%	82,0%
Base	42	79	3	33	3	61

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

5.3. Rede Social

O Facebook é a rede social mais utilizada para divulgação do estabelecimento, citado por 54,8% dos entrevistados, seguido pelo Instagram, com 10,4% das citações. 44,8% não utilizam redes sociais para esta finalidade.

Tabela 60 – Redes sociais utilizadas para divulgação do estabelecimento

Rede Social	Freq.	%
Facebook	121	54,8%
Instagram	23	10,4%
Twitter	3	1,4%
Youtube	2	0,9%
Flickr	0	0,0%
Outro:	2	0,9%
Não utiliza	99	44,8%
Base	221	*

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

Nota¹: Dados trabalhados pelo autor.

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

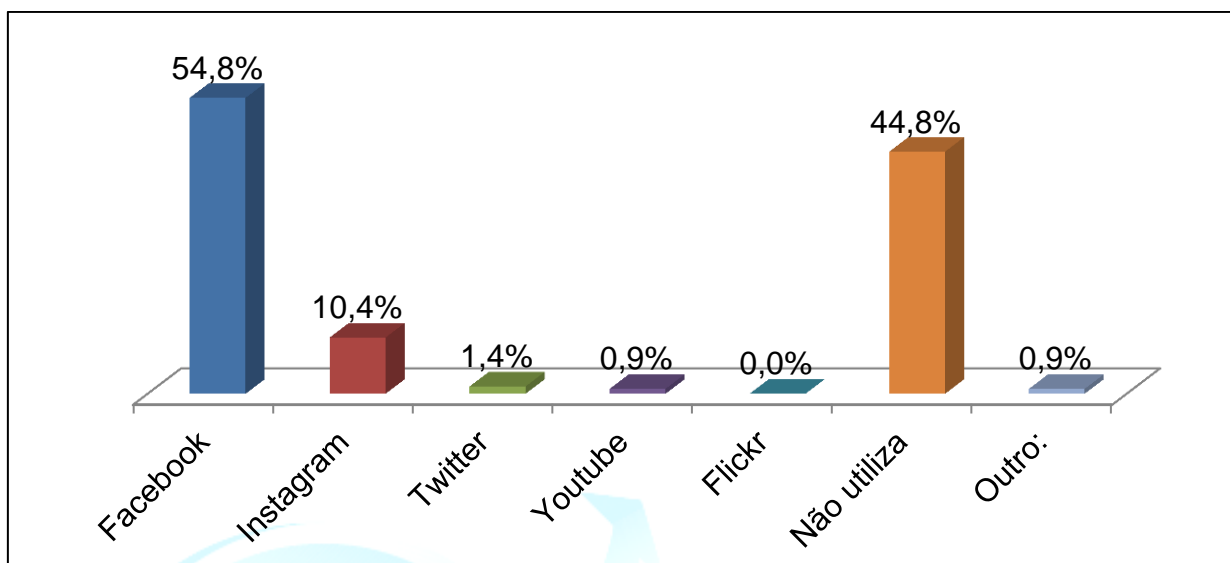


Gráfico 32 – Redes sociais utilizadas para divulgação do estabelecimento

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

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

Rede Social	MUNICÍPIOS					
	ARACRUZ	CONCEIÇÃO DA BARRA	JAGUARÉ	LINHARES	RIO BANANAL	SÃO MATEUS
Facebook	52,4%	64,6%	33,3%	60,6%	33,3%	42,6%
Twitter	0,0%	1,3%	0,0%	3,0%	0,0%	1,6%
Instagram	7,1%	8,9%	0,0%	21,2%	0,0%	9,8%
Youtube	4,8%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Não utiliza	47,6%	34,2%	66,7%	39,4%	66,7%	57,4%
Outro:	4,8%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Base	42	79	3	33	3	61

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

5.4. Operadoras de turismo/ agências de viagem

Os estabelecimentos hoteleiros da Região Turística do Verde e das Águas, em sua maioria (85,1%), não possuem parceria com operadoras de turismo ou agências de viagem.

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

Operadoras de turismo e/ou agências de viagem	Freq.	%
Sim	33	14,9%
Não	188	85,1%
Base	221	100,0%

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

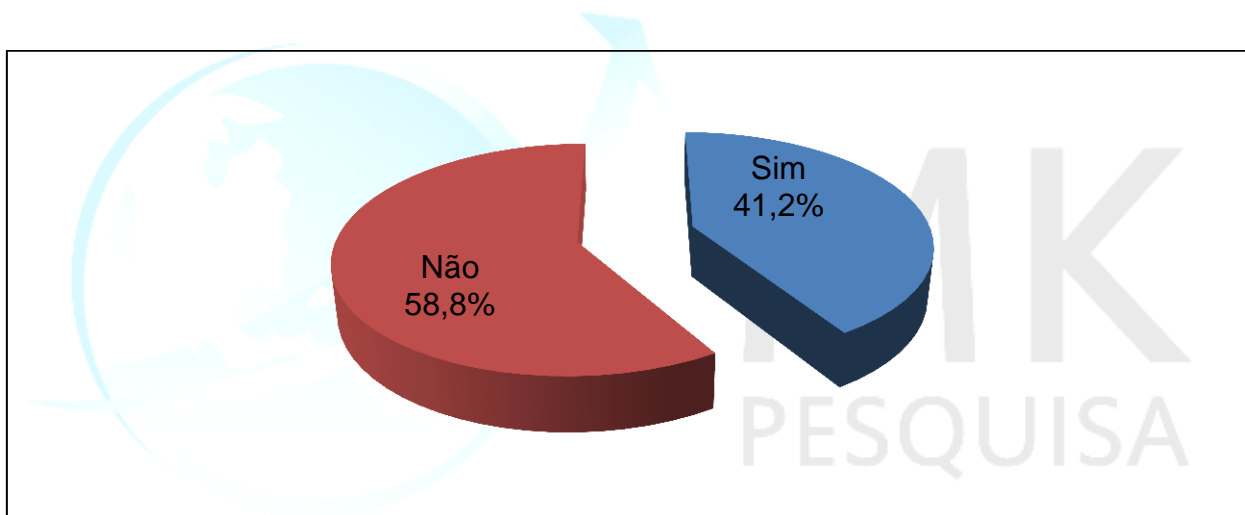


Gráfico 33 – Estabelecimentos que possuem parceria com operadoras de turismo e/ou agências de viagem

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

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					
	ARACRUZ	CONCEIÇÃO DA BARRA	JAGUARÉ	LINHARES	RIO BANANAL	SÃO MATEUS
Sim	26,2%	10,1%	0,0%	30,3%	0,0%	6,6%
Não	73,8%	89,9%	100,0%	69,7%	100,0%	93,4%
Base	42	79	3	33	3	61

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

A Maringá Turismo e a Flytour foram as agências mais citadas dentre os 33 estabelecimentos que possuem algum tipo de parceria com operadoras de turismo ou agências de viagem.

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

Indique a operadora e/ou agência parceira:	Freq.	%
Maringá Turismo	7	21,2%
Flytour	5	15,2%
CVC	2	6,1%
Bancobras	2	6,1%
Trend	2	6,1%
ABCD	1	3,0%
Talento	1	3,0%
Alatur	1	3,0%
Bcdtur	1	3,0%
CcTour	1	3,0%
Cometinha	1	3,0%
Cp Tur	1	3,0%
Ecoviagens	1	3,0%
Fama Turismo	1	3,0%
Jaraguá	1	3,0%
Tour House	1	3,0%
Maritê Turismo	1	3,0%
Motta turismo	1	3,0%
Rdc	1	3,0%
Rio Travel	1	3,0%
Rocha Viagens	1	3,0%
Silvio tur	1	3,0%
Tourlines	1	3,0%
Trend Operadora	1	3,0%
Turiscenter	1	3,0%
Walhalatur	1	3,0%
Base	33	*

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

Nota¹: Dados trabalhados pelo autor.

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

5.5. Meios de comunicação

Um percentual expressivo dos meios de hospedagem da região, 42,1%, não utiliza nenhum meio para divulgação de seus produtos e/ ou serviços. Dentre os

que usam, a folheteria própria foi o mais citado, com 38%, seguido pelos outdoors, com 23,5% e pelos jornais, com 16,3%.

Tabela 65 – Tipos de meios de divulgação utilizados pelos meios de hospedagem

Meios de divulgação	Freq.	%
Folheteria Própria	84	38,0%
Outdoor	52	23,5%
Jornal	36	16,3%
Revista	30	13,6%
Rádio	28	12,7%
Televisão	14	6,3%
E-mail marketing	6	2,7%
Folheteria de Associação(ões)	3	1,4%
Folheteria de Prefeitura	3	1,4%
Guia de serviços do Estado	2	0,9%
Banner em site de terceiros	2	0,9%
Nenhum	93	42,1%
Outro	4	1,8%
Base	221	*

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

Nota1: Dados trabalhados pelo autor.

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

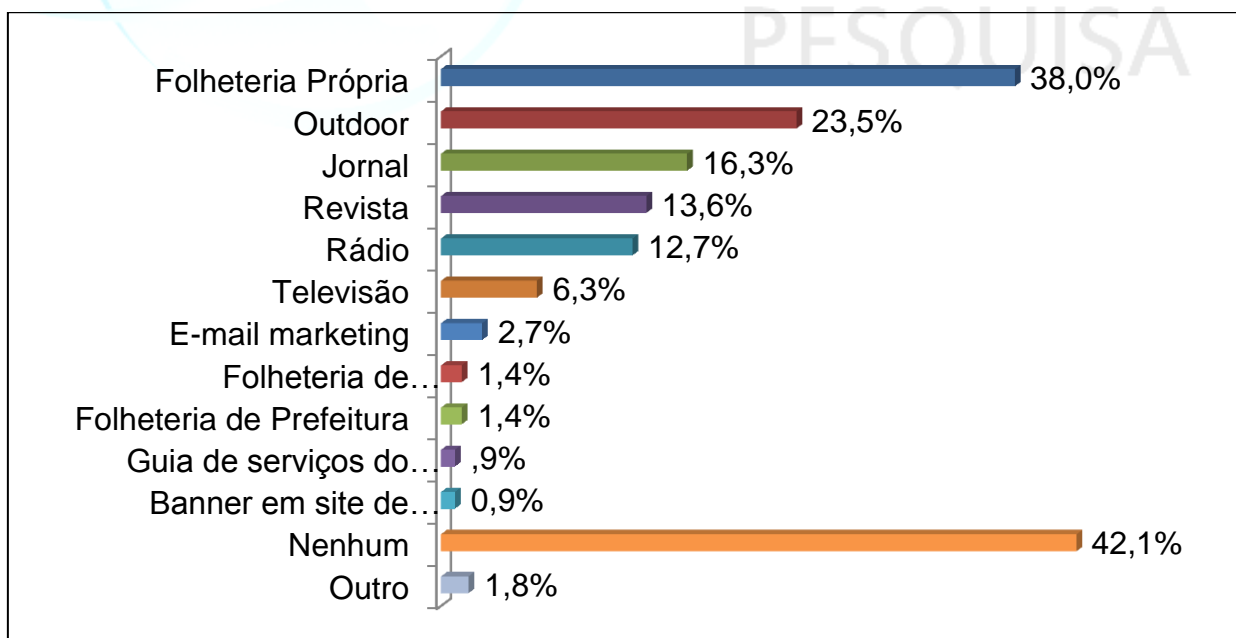


Gráfico 34 – Tipos de meios de divulgação utilizados pelos meios de hospedagem

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

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

Meios de divulgação	MUNICÍPIOS					
	ARACRUZ	CONCEIÇÃO DA BARRA	JAGUARÉ	LINHARES	RIO BANANAL	SÃO MATEUS
Folheteria Própria	4,8%	67,1%	66,7%	18,2%	0,0%	34,4%
Outdoor	11,9%	22,8%	66,7%	33,3%	33,3%	24,6%
Jornal	16,7%	8,9%	0,0%	12,1%	0,0%	29,5%
Folheteria de Associação(ões)	0,0%	3,8%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Folheteria de Prefeitura	4,8%	0,0%	0,0%	3,0%	0,0%	0,0%
Guia de serviços do Estado	0,0%	0,0%	0,0%	3,0%	33,3%	0,0%
Revista	19,0%	10,1%	0,0%	21,2%	0,0%	11,5%
Rádio	7,1%	7,6%	33,3%	15,2%	0,0%	21,3%
Televisão	4,8%	3,8%	0,0%	12,1%	0,0%	8,2%
Banner em site de terceiros	0,0%	0,0%	0,0%	6,1%	0,0%	0,0%
E-mail marketing	7,1%	0,0%	0,0%	9,1%	0,0%	0,0%
Outro:	4,8%	0,0%	0,0%	6,1%	0,0%	0,0%
Nenhum	57,1%	31,6%	0,0%	45,5%	66,7%	44,3%
Base	42	79	3	33	3	61

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

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 12,7% declararam participar dos mesmos.

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

Feiras e Eventos	Freq.	%
Sim	28	12,7%
Não	193	87,3%
Base	221	100,0%

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

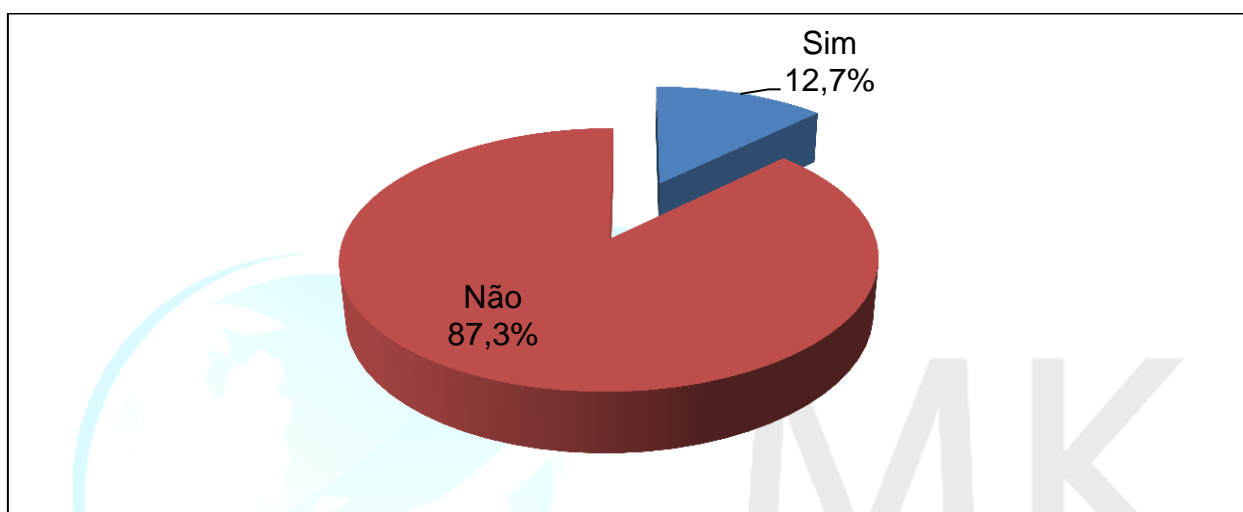


Gráfico 35 – Meios de hospedagem que participam de feiras e eventos do setor

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

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

Feiras e Eventos	MUNICÍPIOS					
	ARACRUZ	CONCEIÇÃO DA BARRA	JAGUARÉ	LINHARES	RIO BANANAL	SÃO MATEUS
Sim	19,0%	8,9%	0,0%	21,2%	0,0%	9,8%
Não	81,0%	91,1%	100,0%	78,8%	100,0%	90,2%
Base	42	79	3	33	3	61

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

5.7. Política de Promoções

As principais políticas de promoções utilizadas são: “pacotes promocionais em baixa temporada” (67,4%), “pacotes especiais para feriados” (58,4%) e “pacotes especiais para grupos” (57,9%). 18,1% não fazem nenhum tipo de oferta promocional para clientes.

Tabela 69 – Política de promoções utilizada pelos meios de hospedagem da Região Turística do Verde e das Águas

Política de Promoções	Freq.	%
Oferta de pacotes promocionais em baixa temporada	149	67,4%
Oferta de pacotes especiais para feriados	129	58,4%
Oferta de pacotes especiais para grupos	128	57,9%
Oferta em sites de compras coletivas	8	3,6%
Mensalista	1	0,5%
Nenhuma	40	18,1%
Base	221	*

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

Nota¹: Dados trabalhados pelo autor.

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

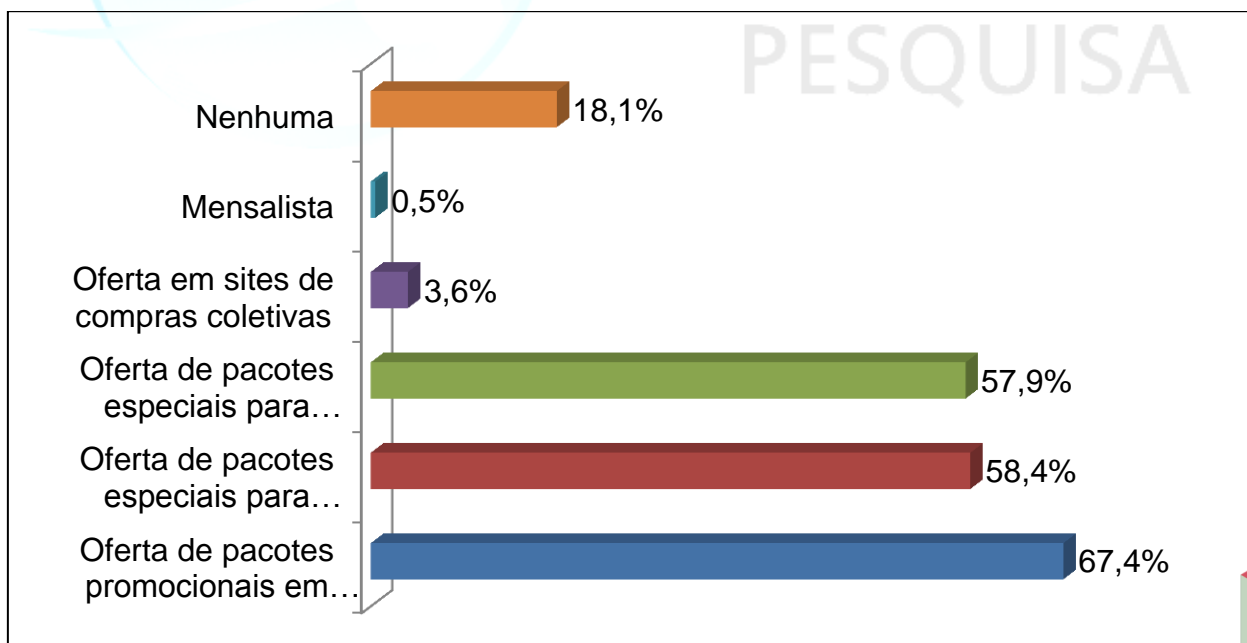


Gráfico 36 – Política de promoções utilizada pelos meios de hospedagem da Região Turística do Verde e das Águas

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

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

Política de Promoções	MUNICÍPIOS					
	ARACRUZ	CONCEIÇÃO DA BARRA	JAGUARÉ	LINHARES	RIO BANANAL	SÃO MATEUS
Oferta de pacotes promocionais em baixa temporada	52,4%	84,8%	0,0%	57,6%	33,3%	65,6%
Oferta de pacotes especiais para feriados	16,7%	81,0%	0,0%	57,6%	0,0%	63,9%
Oferta em sites de compras coletivas	0,0%	5,1%	33,3%	0,0%	0,0%	4,9%
Oferta de pacotes especiais para grupos	64,3%	58,2%	0,0%	60,6%	33,3%	55,7%
Nenhuma	26,2%	5,1%	66,7%	33,3%	66,7%	16,4%
Mensalista	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,6%
Base	42	79	3	33	3	61

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

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	7,2 %	10,4 %	60,2 %	77,8 %	75,6 %	70,6 %	34,4 %	72,4 %	76,5 %	71,0 %	62,9 %	12,2 %
Média Estação	10,0 %	33,9 %	27,1 %	15,8 %	16,3 %	19,0 %	25,8 %	20,4 %	17,2 %	22,2 %	24,0 %	24,4 %
Alta Estação	81,4 %	53,8 %	9,0 %	2,3 %	4,1 %	6,8 %	35,7 %	4,1 %	3,2 %	3,2 %	10,4 %	61,5 %
Não respondeu	1,4 %	1,8 %	3,6 %	4,1 %	4,1 %	3,6 %	4,1 %	3,2 %	3,2 %	3,6 %	2,7 %	1,8 %
Base	221	221	221	221	221	221	221	221	221	221	221	221

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

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 dezembro, janeiro e fevereiro são os meses de maior movimento nos estabelecimento hoteleiros da região. O mês de julho também apresenta movimento um pouco maior que os demais.

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	2,71	2,40	1,42	1,16	1,20	1,29	1,93	1,25	1,20	1,25	1,42	2,46
Base	221	221	221	221	221	221	221	221	221	221	221	221

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

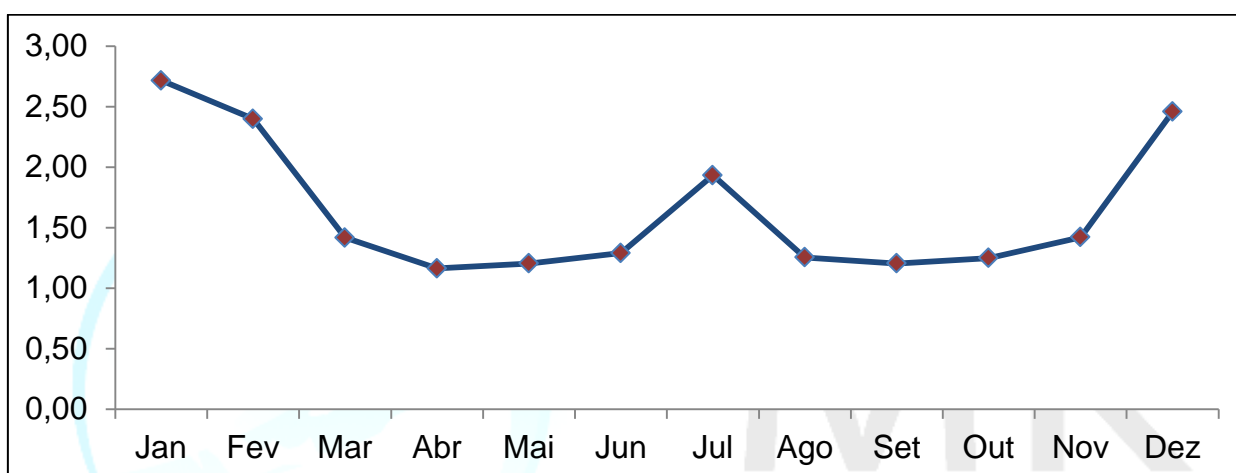


Gráfico 37 – Grau de movimentos de clientes nos meios de hospedagem durante o ano

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

6. INDICADORES DO SETOR

6.1. Sistema de controle de hóspede

Na maioria dos meios de hospedagem, 71,5%, o sistema de controle de hóspedes é feito manualmente.

Tabela 73 – Sistema de controle de hóspedes nos estabelecimentos da Região Turística do Verde e das Águas

Sistema de controle de hóspedes	Freq.	%
Manual	158	71,5%
Informatizado	63	28,5%
Base	221	100,0%

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

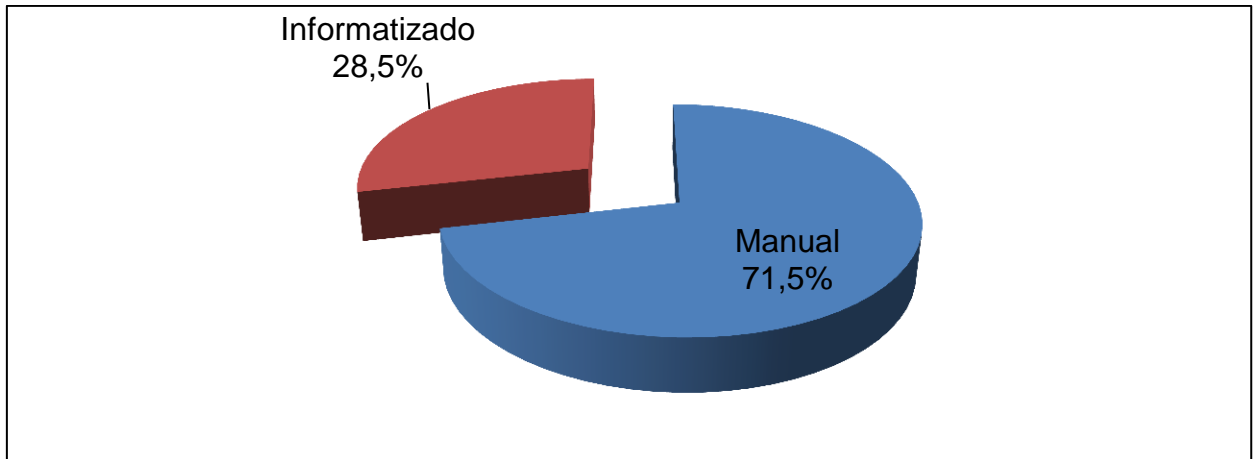


Gráfico 38 – Sistema de controle de hóspedes nos estabelecimentos da Região Turística do Verde e das Águas

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

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

Sistema de controle de hóspedes	MUNICÍPIOS					
	ARACRUZ	CONCEIÇÃO DA BARRA	JAGUARÉ	LINHARES	RIO BANANAL	SÃO MATEUS
Manual	71,4%	78,5%	33,3%	63,6%	100,0%	67,2%
Informatizado	28,6%	21,5%	66,7%	36,4%	0,0%	32,8%
Base	42	79	3	33	3	61

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

O perfil dos hóspedes é cadastrado em 64,3% dos estabelecimentos hoteleiros da região.

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

Cadastro do perfil dos hóspedes	Freq.	%
Sim	142	64,3%
Não	79	35,7%
Base	221	100,0%

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

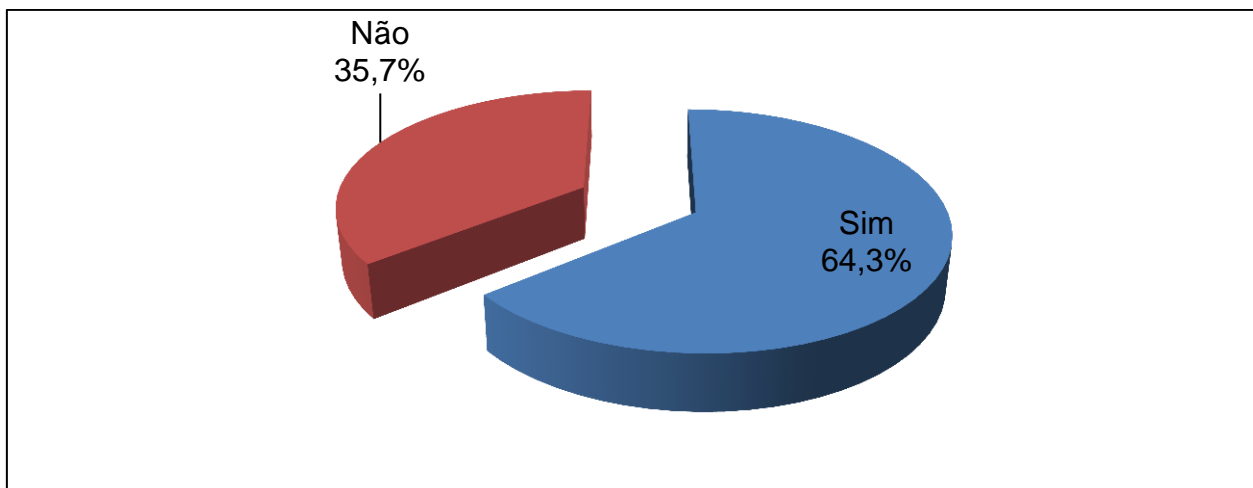


Gráfico 39 – Cadastro do perfil dos hóspedes nos meios de hospedagem da Região Turística do Verde e da Água

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

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

Cadastro do perfil dos hóspedes	MUNICÍPIOS					
	ARACRUZ	CONCEIÇÃO DA BARRA	JAGUARÉ	LINHARES	RIO BANANAL	SÃO MATEUS
Sim	81,0%	57,0%	0,0%	66,7%	100,0%	62,3%
Não	19,0%	43,0%	100,0%	33,3%	0,0%	37,7%
Base	42	79	3	33	3	61

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

Em 50,7% dos meios de hospedagem, os dados da Ficha Nacional de registro de hóspedes são repassados para o sistema da empresa.

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

Ficha Nacional de registro de hóspedes	Freq.	%
Sim	112	50,7%
Não	109	49,3%
Base	221	100,0%

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

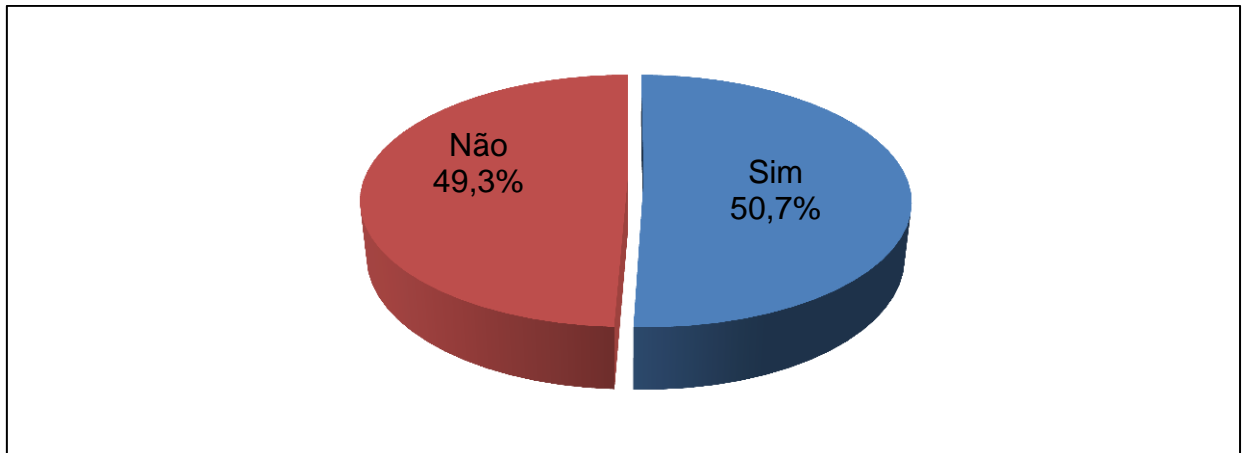


Gráfico 40 – Ficha nacional de registro de hóspedes repassados para o sistema da empresa

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

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					
	ARACRUZ	CONCEIÇÃO DA BARRA	JAGUARÉ	LINHARES	RIO BANANAL	SÃO MATEUS
Sim	19,0%	67,1%	100,0%	33,3%	33,3%	59,0%
Não	81,0%	32,9%	0,0%	66,7%	66,7%	41,0%
Base	42	79	3	33	3	61

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

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

Tabela 79 – Gera-se boletim de ocupação hoteleira

Boletim de Ocupação Hoteleira	Freq.	%
Sim	73	33,0%
Não	148	67,0%
Base	221	100,0%

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

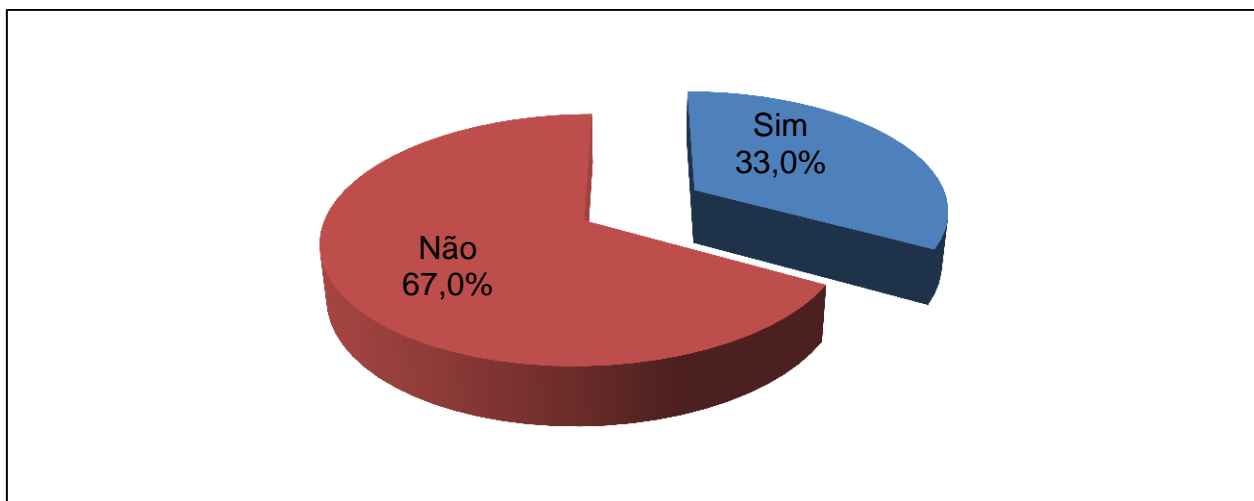


Gráfico 41 – Gera-se boletim de ocupação hoteleira

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

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

Boletim de Ocupação Hoteleira?	MUNICÍPIOS					
	ARACRUZ	CONCEIÇÃO DA BARRA	JAGUARÉ	LINHARES	RIO BANANAL	SÃO MATEUS
Sim	23,8%	30,4%	0,0%	48,5%	33,3%	36,1%
Não	76,2%	69,6%	100,0%	51,5%	66,7%	63,9%
Base	42	79	3	33	3	61

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

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 8,1% utilizam este sistema nesta região de abrangência do censo hoteleiro.

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

Sistema Nacional de Registro de Hóspedes do Ministério do Turismo	Freq.	%
Sim	18	8,1%
Não	203	91,9%
Base	221	100,0%

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

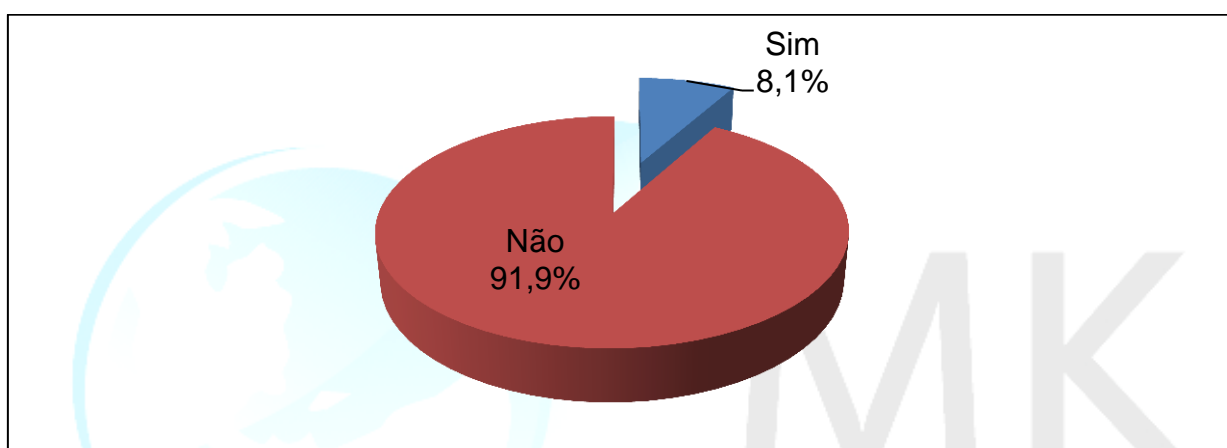


Gráfico 42 – Utiliza-se o Sistema Nacional de Registro de Hóspedes (SNRH) do Minis. do Turismo

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

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					
	ARACRUZ	CONCEIÇÃO DA BARRA	JAGUARÉ	LINHARES	RIO BANANAL	SÃO MATEUS
Sim	7,1%	5,1%	0,0%	9,1%	0,0%	13,1%
Não	92,9%	94,9%	100,0%	90,9%	100,0%	86,9%
Base	42	79	3	33	3	61

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

A falta de interesse (44,3%) e o desconhecimento do sistema (20,7%) são os principais motivos citados para a não utilização do sistema nacional de registro de hóspedes.

Tabela 83 – Motivo para não utilização do SNRH

Motivo para não utilizar	Freq.	%
Não tem interesse	90	44,3%
Desconhece	42	20,7%
Não tem necessidade	16	7,9%
É pequeno/ Não tem muitos clientes	8	3,9%
Vai providenciar	3	1,5%
Não tem controle	2	1,0%
Sistema manual	1	0,5%
Falta de informatização	1	0,5%
Não teve nenhuma orientação	1	0,5%
Falta de estrutura	1	0,5%
Já utilizou	1	0,5%
Mau funcionamento do sistema	1	0,5%
Não sabe	36	17,7%
Base	203	100,0%

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

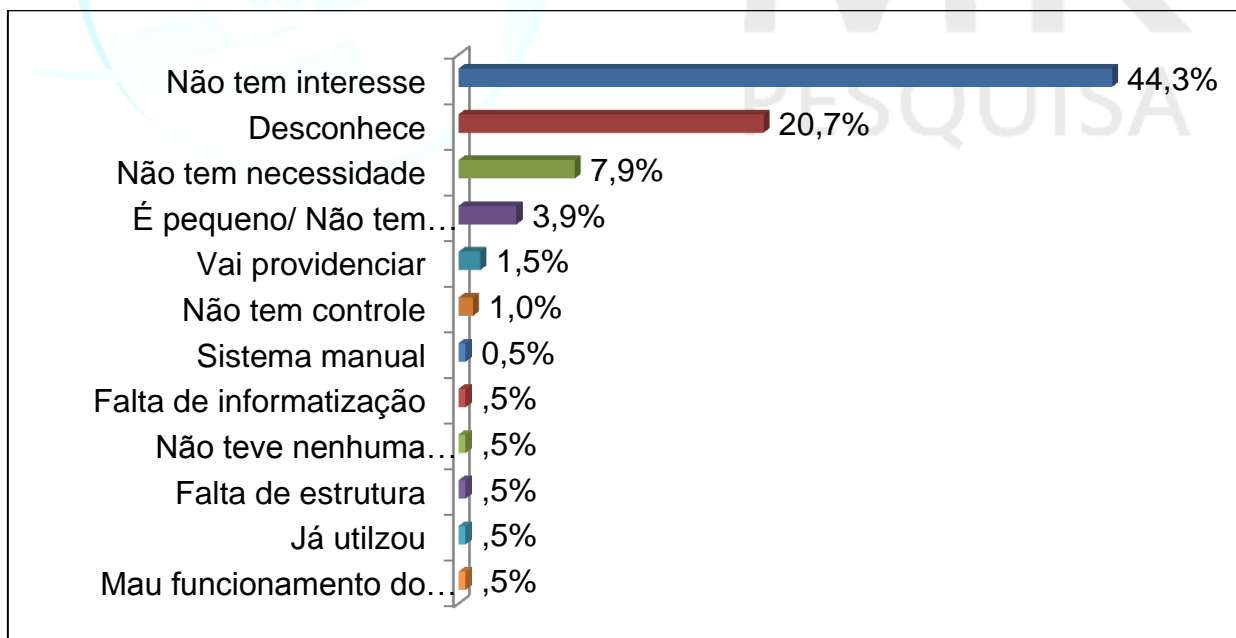


Gráfico 43 – Motivo para não utilização do SNRH

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

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, 38,9% têm interesse em participar do sistema estadual de estatísticas do turismo, fornecendo informações sobre: Taxa de ocupação hoteleira, diária média, receita por unidade habitacional (RevPar).

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

Sistema estadual de estatísticas do turismo	Freq.	%
Sim	86	38,9%
Não	135	61,1%
Base	221	100,0%

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

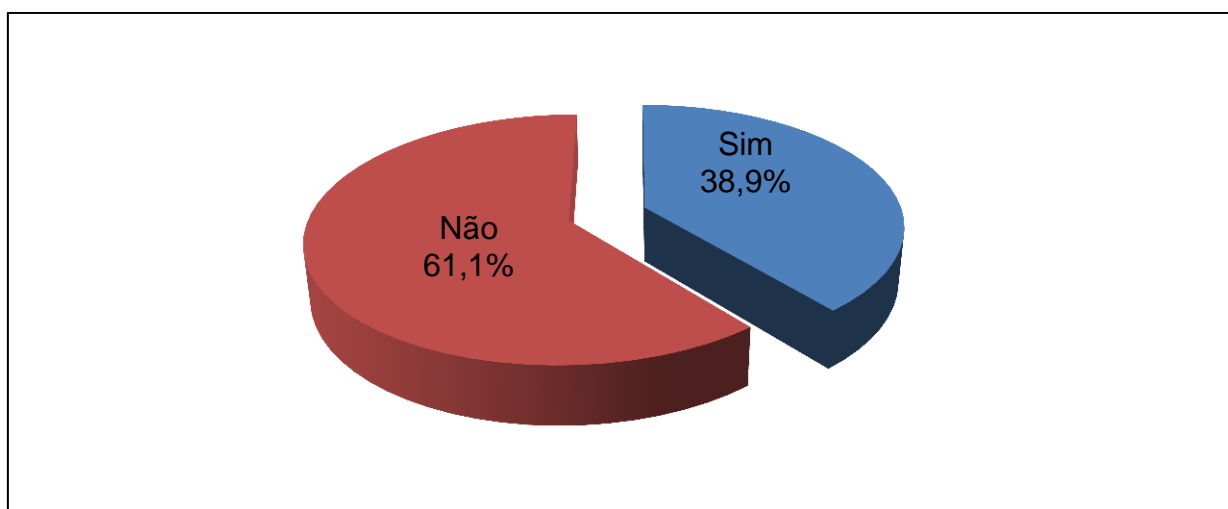


Gráfico 44 – Possui interesse em participar do sistema estadual de estatísticas do turismo

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

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					
	ARACRUZ	CONCEIÇÃO DA BARRA	JAGUARÉ	LINHARES	RIO BANANAL	SÃO MATEUS
Sim	81,0%	21,5%	0,0%	60,6%	100,0%	19,7%
Não	19,0%	78,5%	100,0%	39,4%	0,0%	80,3%
Base	42	79	3	33	3	61

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

O motivo mais relevante para não participar do sistema estadual de estatísticas do turismo é a “falta de interesse”, citado por 60,7% dos responsáveis pelos estabelecimentos.

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

Motivo para não participar	Freq.	%
Não tem interesse	82	60,7%
Não tem necessidade	8	5,9%
É pequeno/ recebe poucos hóspedes	5	3,7%
Falta de informação/ Falta de conhecimento	3	2,2%
Falta de incentivo	1	0,7%
Não facilita	1	0,7%
Muito burocrático	1	0,7%
Não existe acordo com rede hoteleira	1	0,7%
Não é cadastrado	1	0,7%
Não sabe	32	23,7%
Base	135	100,0%

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

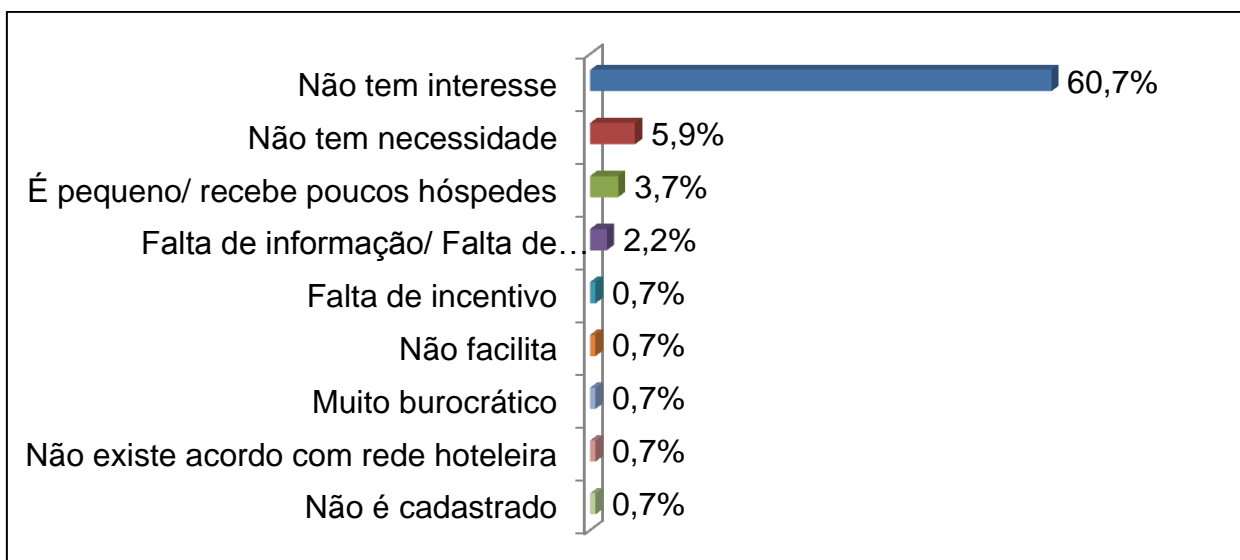


Gráfico 45 – Motivos pelos quais não deseja participar do sistema estadual de estatística do turismo
Fonte: Censo hoteleiro 2016.

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.	%
Dificuldade na comunicação com as agências operadoras	10	4,5%
Gestão de recursos humanos	6	2,7%
Falta de recursos para ampliação	5	2,3%
Precificação	1	0,5%
Atendimento ao cliente	1	0,5%
Falta de auxílio técnico em informática	1	0,5%
Tem dificuldades, mas não sabe citar	4	1,8%
Não tem problemas/ dificuldades	196	88,7%
Não sabe dizer	1	0,5%
Base	221	*

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

Nota¹: Dados trabalhados pelo autor.

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

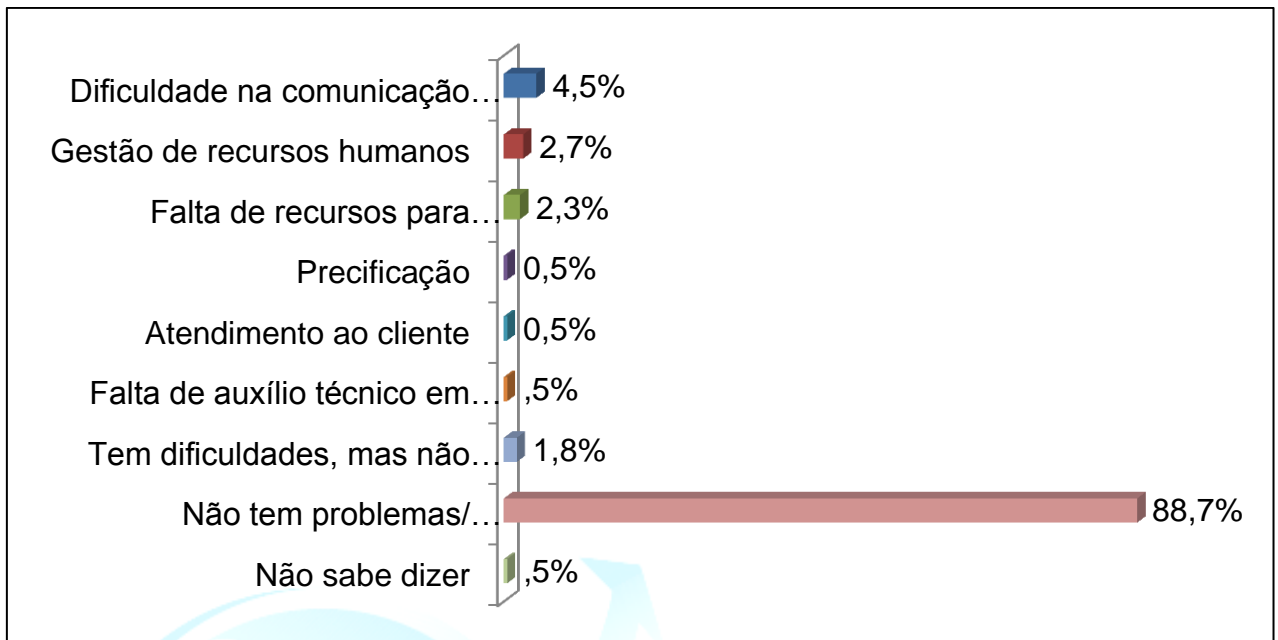


Gráfico 46 – Dificuldades na gestão da empresa

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

7.2. Dificuldades com a mão de obra

Tabela 88 – Dificuldades com a mão de obra

Dificuldades com mão de obra	Freq.	%
Falta de qualificação	17	7,7%
Pouca mão de obra disponível	7	3,2%
Falta de interesse dos profissionais	7	3,2%
Falta de mão de obra especializada	3	1,4%
Falta de cursos de qualificação	3	1,4%
Alta rotatividade	2	0,9%
Falta de camareira	1	0,5%
Tem dificuldades, mas não citou	10	4,5%
Não tem dificuldades	178	80,5%
Não sabe	1	0,5%
Base	221	*

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

Nota¹: Dados trabalhados pelo autor.

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

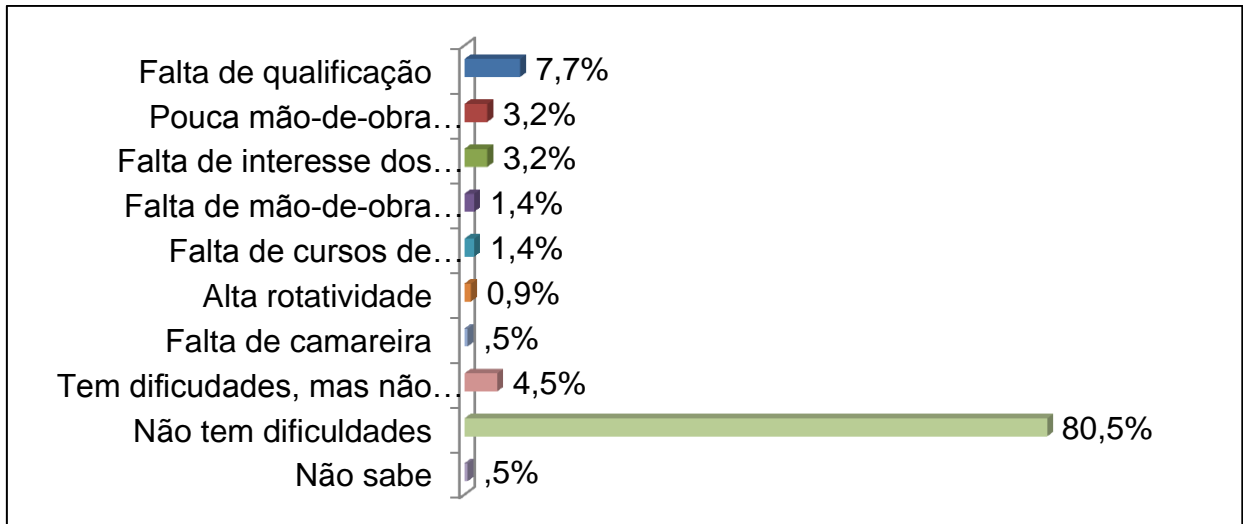


Gráfico 47 – Dificuldades com a mão de obra
 Fonte: Censo hoteleiro 2016.
 Nota: Dados trabalhados pelo autor.

7.3. Dificuldades com fornecedores

Tabela 89 – Dificuldades com fornecedores

Dificuldades com Fornecedores	Freq.	%
Falta de fornecedores	4	1,8%
Atrasam a entrega	3	1,4%
Falta de padaria	1	0,5%
Tem que comprar em outro distrito pela qualidade e preço dos produtos	1	0,5%
O fornecimento é ruim	1	0,5%
Tem dificuldades, mas não citou	6	2,7%
Não tem dificuldades	205	92,8%
Base	221	*

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

Nota¹: Dados trabalhados pelo autor.

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

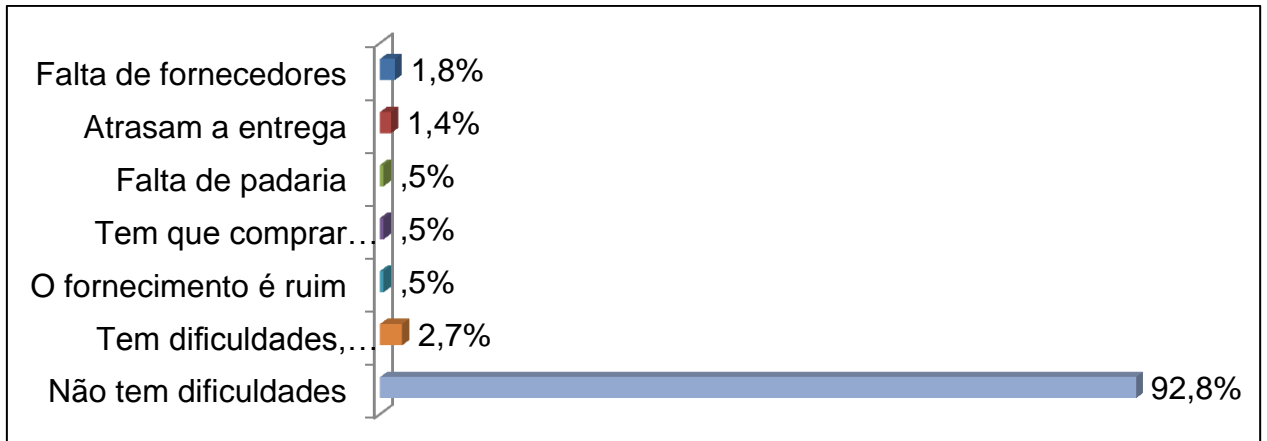


Gráfico 48 – Dificuldade com fornecedores
 Fonte: Censo hoteleiro 2016.
 Nota: Dados trabalhados pelo autor.

7.4. Dificuldades com crédito

Tabela 90 – Dificuldades com crédito

Dificuldades com crédito	Freq.	%
Poucas linhas de financiamento/ crédito	8	3,6%
Burocracia	5	2,3%
Falta de informações	5	2,3%
Juros/ taxas altos	4	1,8%
Tem dificuldades, mas não citou	4	1,8%
Não tem dificuldades/ Não utiliza	197	89,1%
Não sabe	2	0,9%
Base	221	*

Fonte: Censo hoteleiro 2016.
 Nota¹: Dados trabalhados pelo autor.
 Nota²: A soma dos percentuais ultrapassa 100% devido à possibilidade de resposta múltipla

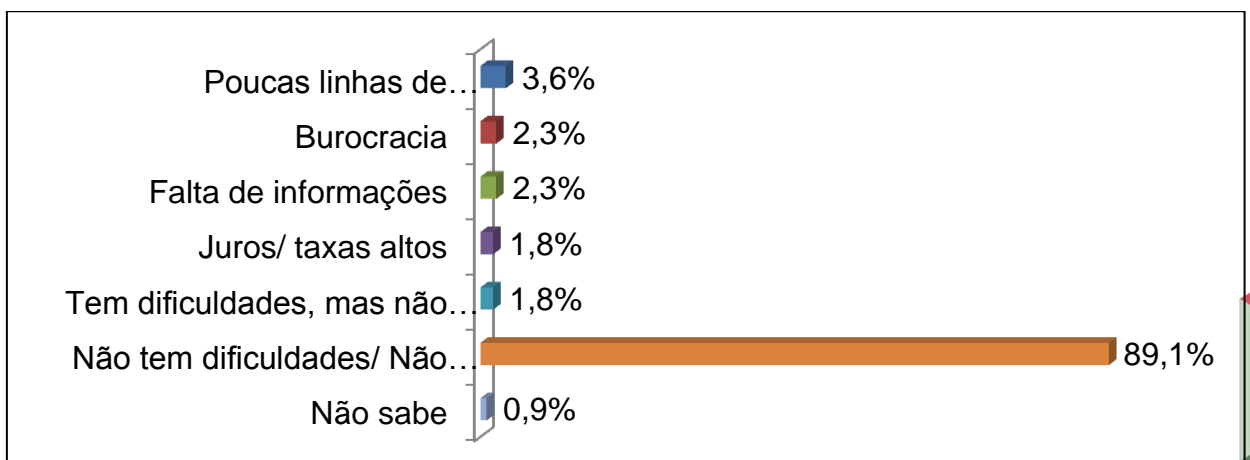


Gráfico 49 – Dificuldades com crédito
 Fonte: Censo hoteleiro 2016.
 Nota: Dados trabalhados pelo autor.

7.5. Dificuldades com comunicação

Tabela 91 – Dificuldade de comunicação telefônica e/ou internet

Dificuldade com comunicação	Freq.	%
Sinal de internet ruim	21	9,5%
Sinal ruim de telefonia celular	6	2,7%
Precária/ Não tem comunicação	5	2,3%
Telefonia fixa ruim	3	1,4%
Só pega Vivo	3	1,4%
Só pega a TIM	3	1,4%
Sinal fraco	2	0,9%
Claro e TIM não pegam	1	0,5%
Tem dificuldades, mas não citou	31	14,0%
Não tem dificuldades	154	69,7%
Base	221	*

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

Nota¹: Dados trabalhados pelo autor.

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

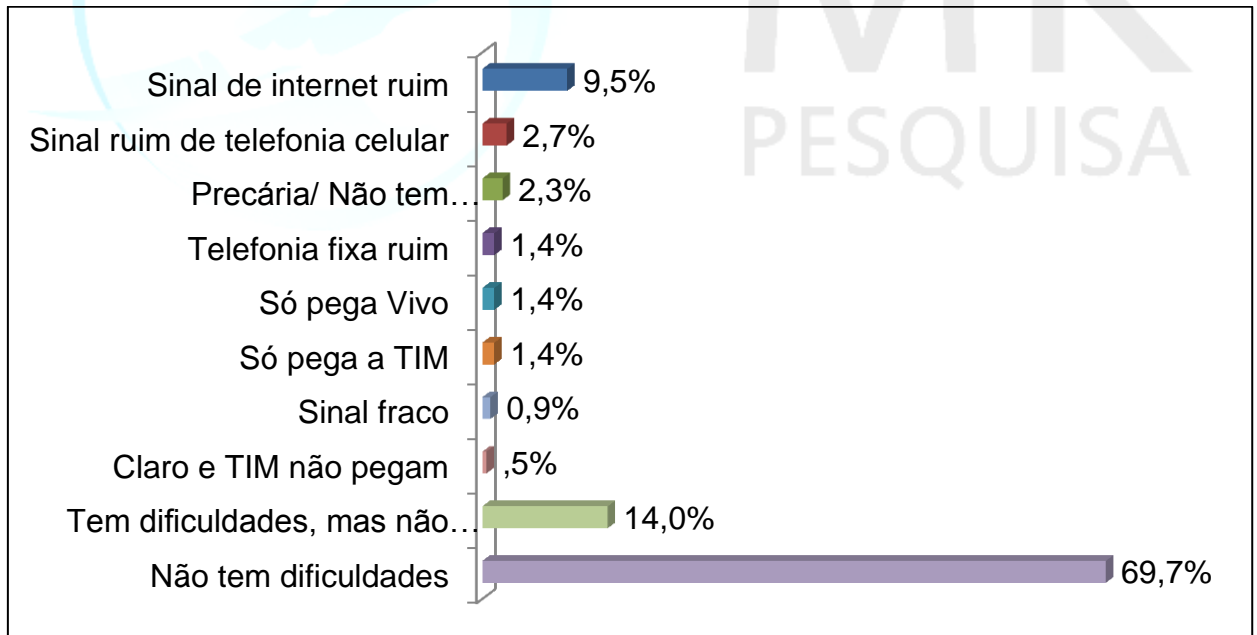


Gráfico 50 – Dificuldades de comunicação telefônica e/ou internet

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

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 parceiros	197	89,1%
Parcerias com restaurantes	5	2,3%
Parcerias com passeios	1	0,5%
Parceria com taxi	1	0,5%
Não tem agência especializada na cidade	1	0,5%
Não existem parceiros na região	1	0,5%
Parcerias com agências	1	0,5%
Tem parceiros, mas não citou	3	1,4%
Não sabe	11	5,0%
Base	221	*

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

Nota¹: Dados trabalhados pelo autor.

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

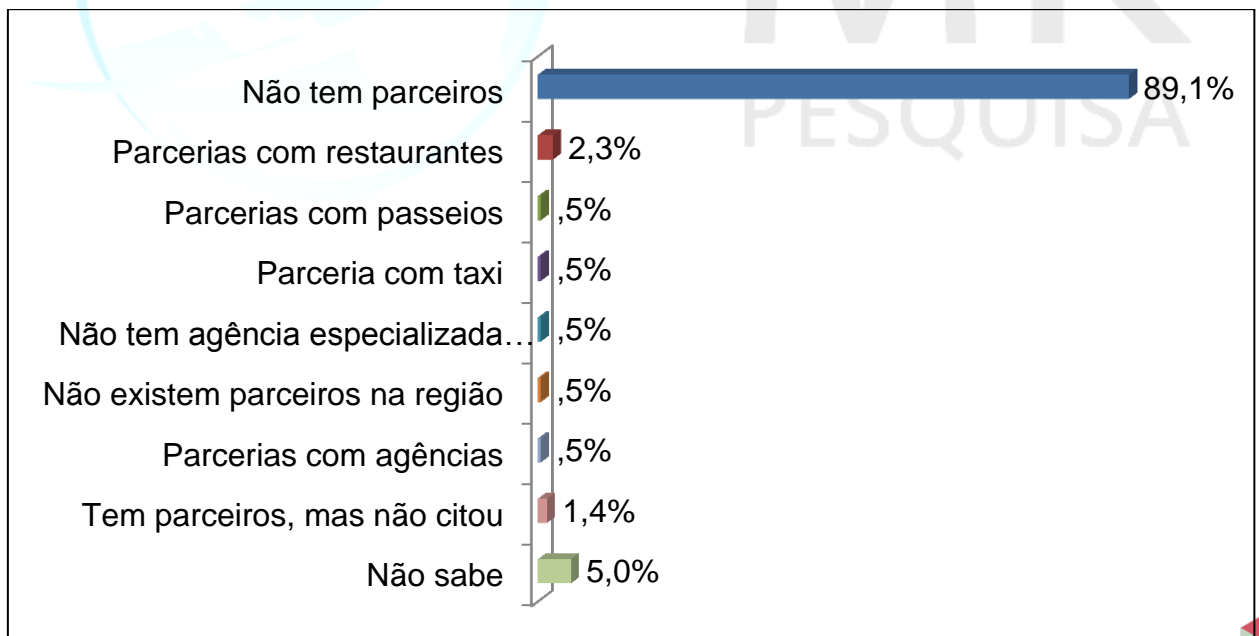


Gráfico 51 – Nível de comunicação com outros segmentos

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

7.7. Dificuldades com estrutura

Tabela 93 – Dificuldade com estrutura pública

Dificuldade com estrutura	Freq.	%
Falta de energia	18	8,1%
Estrada ruim	17	7,7%
Falta de pavimentação	17	7,7%
Falta de água	13	5,9%
Falta de sinalização	10	4,5%
Falta de saneamento básico	5	2,3%
Acesso ruim	3	1,4%
Enchentes	1	0,5%
Posto de saúde na vila	1	0,5%
Faltam unidades de saúde	1	0,5%
Faltam caixas eletrônicos	1	0,5%
Tem dificuldades, mas não citou	24	10,9%
Não tem dificuldades	132	59,7%
Base	221	*

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

Nota¹: Dados trabalhados pelo autor.

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

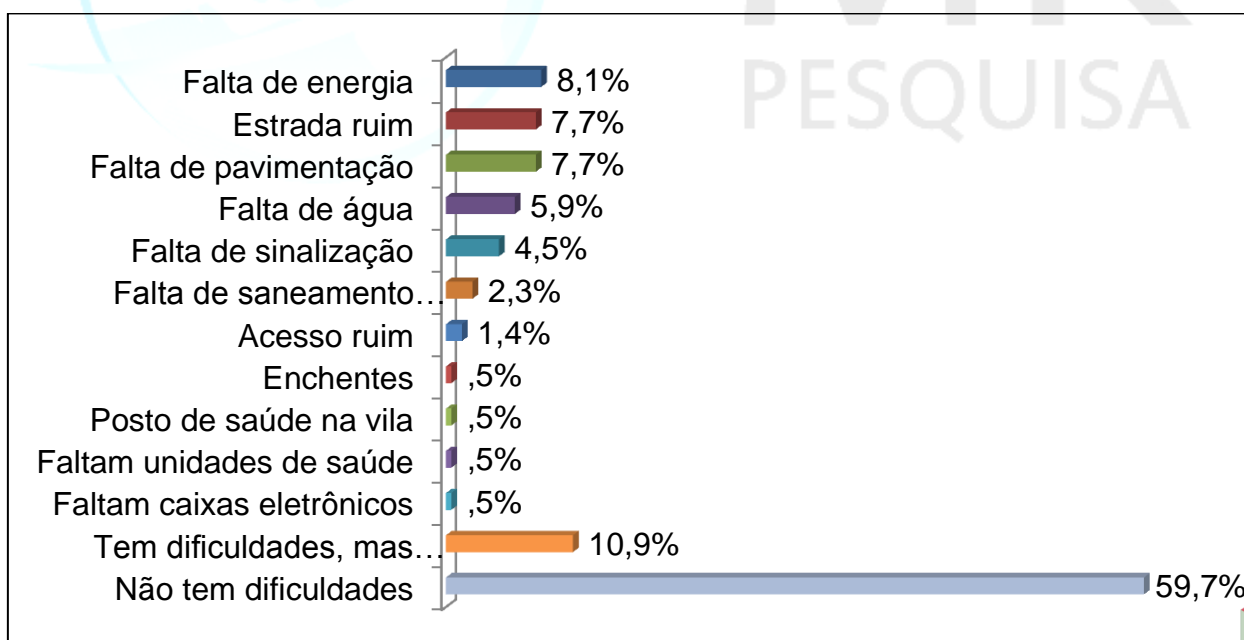


Gráfico 52 – Dificuldades com estrutura pública

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

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

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

Opiniões/sugestões sobre o bairro em que se localiza o estabelecimento	Freq.	%
Falta de segurança	37	16,7%
Fazer pavimentação	26	11,8%
Estrada ruim	20	9,0%
Falta de iluminação	19	8,6%
Sinalização precária	12	5,4%
Precisa melhorar a saúde	8	3,6%
Falta de saneamento	6	2,7%
Falta de coleta de lixo	5	2,3%
Falta de incentivo Para eventos	5	2,3%
Melhorar a qualidade da energia elétrica (muita queda de luz)	5	2,3%
Melhorar o acesso	5	2,3%
Mais atrativos turísticos	4	1,8%
Muitas enchentes	3	1,4%
Falta de bancos	2	0,9%
Falta de opções de lazer	2	0,9%
Precisa reviver o turismo	2	0,9%
Falta centro de informações turísticas	1	0,5%
Falta de lotéricas	1	0,5%
Falta de oficinas mecânicas	1	0,5%
Bairro muito pacato	1	0,5%
Falta de supermercados	1	0,5%
Muitos acidentes na rodovia	1	0,5%
Precisa de banheiro químico	1	0,5%
Proteção contra a invasão do mar	1	0,5%
Cuidado com os pontos turísticos	1	0,5%
Paisagismo	1	0,5%
Transporte público	1	0,5%
Mais trio elétrico	1	0,5%
Não tem comentário/ sugestão	98	44,3%
Base	221	*

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

Nota¹: Dados trabalhados pelo autor.

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

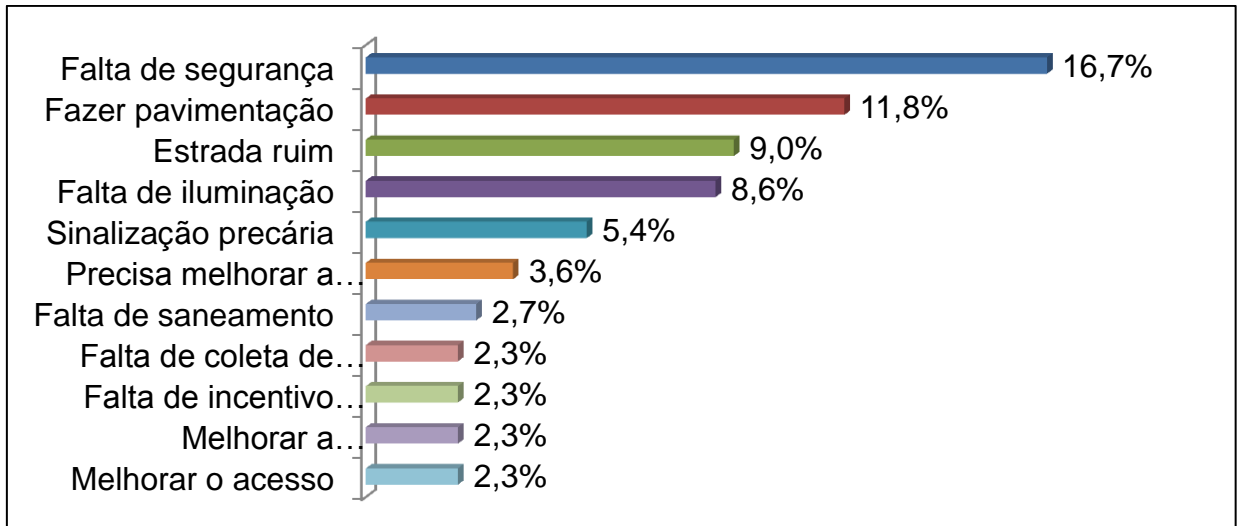


Gráfico 53 – Opiniões/sugestões sobre o bairro em que se localiza o estabelecimento

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

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.	%
Mais divulgação do turismo local	35	15,8%
Mais apoio	33	14,9%
Trazer eventos	29	13,1%
Não fazem um bom trabalho	11	5,0%
Melhorar a infraestrutura	7	3,2%
Mais atrativos para a cidade	7	3,2%
Nunca fizeram contato	5	2,3%
Investir em gestão profissional	5	2,3%
Dão pouca importância para nós	4	1,8%
Ser mais participativa	4	1,8%
Criar um calendário turístico	4	1,8%
Falta de incentivo turístico	3	1,4%
Muito pouco investimento	3	1,4%
Precisa de um bom secretário de turismo	3	1,4%
Sinalização/ informação turística	2	0,9%
Oferecer cursos de capacitação	1	0,5%
Não vê melhorias	1	0,5%
Fazer uma ciclovia	1	0,5%
Verão melhor	1	0,5%
Ordenar a exploração turística	1	0,5%
Explorar o potencial do município	1	0,5%
Falta apoio dos governantes	1	0,5%
Não tem sugestões	78	35,3%
Base	221	*

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

Nota¹: Dados trabalhados pelo autor.

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

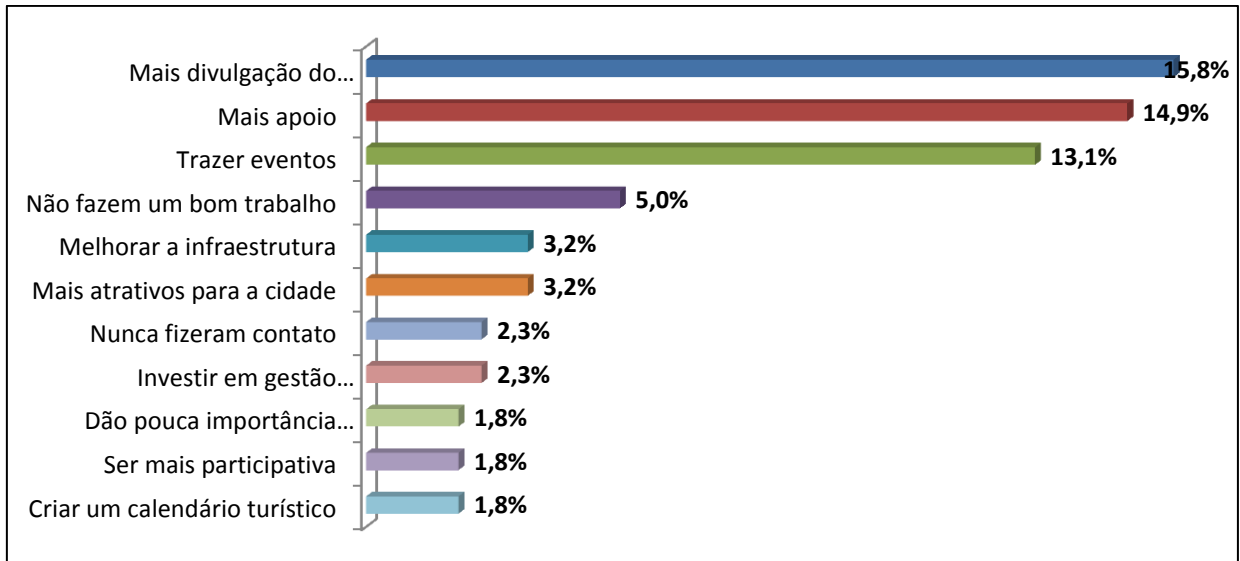


Gráfico 54 – Opiniões/sugestões sobre a gestão municipal de turismo

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

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.	%
Mais apoio	40	18,1%
Melhorar a divulgação	34	15,4%
Nunca viu o trabalho deles	18	8,1%
Parceria com a municipal	13	5,9%
Oferecer cursos para profissionais da área	8	3,6%
Trazer eventos	7	3,2%
Mais incentivos	5	2,3%
Melhorar a infraestrutura	5	2,3%
Explorar os potenciais do município	5	2,3%
Falta interesse em criar políticas voltadas para o interior	3	1,4%
Mais atrativos turísticos	2	0,9%
Mais verba para o turismo	2	0,9%
Ser mais atuante	2	0,9%
Conhecer melhor cada região	2	0,9%
Péssima	1	0,5%
Parcerias com o setor hoteleiro	1	0,5%
Mais fiscalização	1	0,5%
Ampliação do aeroporto	1	0,5%
Priorizar a cultura regional	1	0,5%
Faltam pessoas qualificadas na gestão turística	1	0,5%
Não tem sugestão	81	36,7%
Base	221	*

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

Nota¹: Dados trabalhados pelo autor.

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

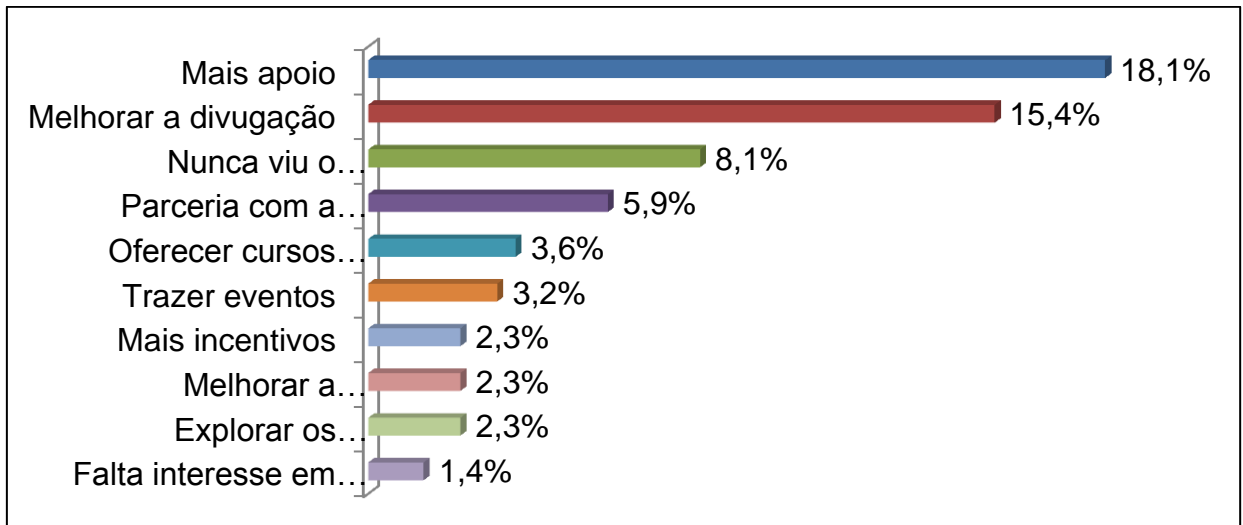
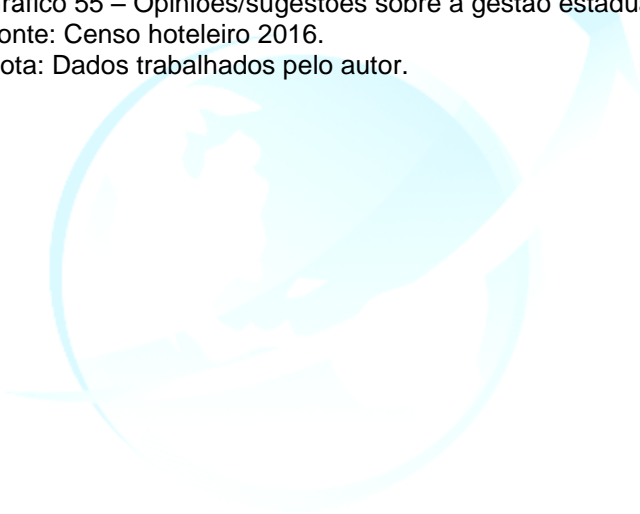


Gráfico 55 – Opiniões/sugestões sobre a gestão estadual de turismo

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.



MK
PESQUISA

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