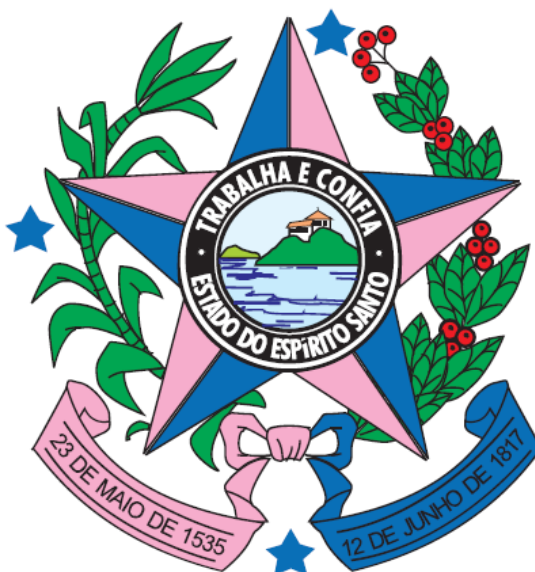


MK PESQUISA E PLANEJAMENTO LTDA  
À SERVIÇO DA  
SECRETARIA DE TURISMO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO



**GOVERNO DO ESTADO  
DO ESPÍRITO SANTO**

*Secretaria de Turismo*

CENSO HOTELEIRO NO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO:

Região Turística dos Imigrantes

Belo Horizonte

Janeiro 2017


MK Pesquisa

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

MK PESQUISA E PLANEJAMENTO LTDA

## CENSO HOTELEIRO NO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO:

Região Turística dos Imigrantes



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

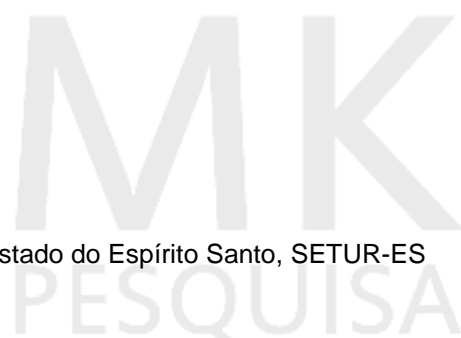

Janeiro 2017

**MK Pesquisa**

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

## RESUMO

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



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

## LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Estabelecimentos abertos e fechados por município.....	13
Gráfico 2 – Quantitativo de unidades habitacionais somadas em todos os municípios da Região Turística dos Imigrantes .....	14
Gráfico 3 – Quantitativo de unidades habitacionais por município.....	15
Gráfico 4 – Quantitativo de leitos simples total somadas por unidade habitacional.....	16
Gráfico 5 – Quantitativo de leitos duplos total, somadas por unidade habitacional .....	17
Gráfico 6 – Ano de início da operação dos hotéis da Região Turística dos Imigrantes. ....	18
Gráfico 7 – Tipos de estabelecimentos da Região Turística dos Imigrantes.....	20
Gráfico 8 – Porte das empresas da Região Turística dos Imigrantes .....	22
Gráfico 9 – Natureza jurídica dos estabelecimentos da Região Turística dos Imigrantes .....	24
Gráfico 10 – Forma de organização das empresas da Região Turística dos Imigrantes .....	26
Gráfico 11 – Quantitativo de proprietários que são gerentes das suas próprias empresas localizadas na Região Turística dos Imigrantes .....	28
Gráfico 12 – Quantitativo de empresas cadastradas no Cadastur pertencentes à Região Turística dos Imigrantes .....	30
Gráfico 13 – Motivos pelos quais as empresas não são cadastradas no Cadastur .....	31
Gráfico 14 – Quantitativo de empresas associadas a uma entidade representativa .....	33
Gráfico 15 – Demonstrativo de quais entidades representativas os meios de hospedagem são associados .....	34
Gráfico 16 – Motivos pelos quais as empresas não são associadas às entidades representativas .....	35
Gráfico 17 – Quantidade de funcionários das empresas na Região Turística dos Imigrantes .....	36
Gráfico 18 – Classificação dos estabelecimentos da Região Turística dos Imigrantes.....	38
Gráfico 19 – Formas de pagamento dos estabelecimentos da Região Turística dos Imigrantes .....	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 dos Imigrantes.....	49
Gráfico 26 – Translado oferecido pelos estabelecimentos hoteleiros da Região Turística dos Imigrantes .....	50
Gráfico 27 – Estabelecimentos com atendimento em língua estrangeira da Região Turística dos Imigrantes.....	51
Gráfico 28 – Especialização em algum segmento turístico na Região Turística dos Imigrantes .....	53
Gráfico 29 – Canal de vendas utilizado pelos meios de hospedagem .....	54
Gráfico 30 – Quantitativo de estabelecimentos que possuem site próprio .....	55
Gráfico 31 – Sites citados que os hoteleiros utilizam como canal de vendas .....	56
Gráfico 32 – Redes sociais utilizadas para divulgação do estabelecimento .....	57

Gráfico 33 – Estabelecimentos que possuem parceria com operadoras de turismo e/ou agências de viagem .....	58
Gráfico 34 – Tipos de meios de divulgação utilizados pelos meios de hospedagem .....	60
Gráfico 35 – Meios de hospedagem que participam de feiras e eventos do setor .....	61
Gráfico 36 – Política de promoções utilizada pelos meios de hospedagem da Região Turística dos Imigrantes .....	62
Gráfico 37 – Grau de movimentos de clientes nos meios de hospedagem durante o ano ....	64
Gráfico 38 – Sistema de controle de hóspedes nos estabelecimentos da Região Turística dos Imigrantes.....	65
Gráfico 39 – Cadastro do perfil dos hóspedes nos meios de hospedagem da Região Turística do Verde e da Água.....	66
Gráfico 40 – Ficha nacional de registro de hóspedes repassados para o sistema da empresa .....	67
Gráfico 41 – Gera-se boletim de ocupação hoteleira .....	68
Gráfico 42 – Utiliza-se o Sistema Nacional de Registro de Hóspedes (SNRH) do Minis. do Turismo .....	69
Gráfico 43 – Motivo para não utilização do SNRH.....	70
Gráfico 44 – Possui interesse em participar do sistema estadual de estatísticas do turismo	71
Gráfico 45 – Motivos pelos quais não deseja participar do sistema estadual de estatística do turismo.....	72
Gráfico 46 – Dificuldades na gestão da empresa .....	73
Gráfico 47 – Dificuldades com a mão de obra.....	74
Gráfico 48 – Dificuldade com fornecedores .....	75
Gráfico 49 – Dificuldades com crédito .....	76
Gráfico 50 – Dificuldades de comunicação telefônica e/ou internet.....	77
Gráfico 51 – Nível de comunicação com outros segmentos .....	77
Gráfico 52 – Dificuldades com estrutura pública .....	78
Gráfico 53 – Opiniões/sugestões sobre o bairro em que se localiza o estabelecimento.....	79
Gráfico 54 – Opiniões/sugestões sobre a gestão municipal de turismo.....	80
Gráfico 55 – Opiniões/sugestões sobre a gestão estadual de turismo .....	81

## LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Estabelecimentos abertos e fechados por município .....	12
Tabela 2 – Quantitativo e tipos de unidades habitacionais por município .....	14

Tabela 3 – Quantitativo e tipos de unidades habitacionais adaptadas por município.....	15
Tabela 4 – Quantitativo de leitos simples total e por unidades habitacionais .....	16
Tabela 5 – Quantitativo de leitos duplos total e por unidades habitacionais .....	17
Tabela 6 – Ano de início da operação dos hotéis da Região Turística dos Imigrantes. ....	18
Tabela 7 – Ano de início da operação dos hotéis por município .....	19
Tabela 8 – Tipos de estabelecimentos da Região Turística dos Imigrantes .....	19
Tabela 9 – Tipos de estabelecimentos por município .....	21
Tabela 10 – Porte das empresas da Região Turística dos Imigrantes.....	22
Tabela 11 – Porte das empresas por município.....	23
Tabela 12 – Natureza jurídica dos estabelecimentos da Região Turística dos Imigrantes....	24
Tabela 13 – Natureza jurídica dos estabelecimentos por município.....	25
Tabela 14 – Forma de organização das empresas da Região Turística dos Imigrantes.....	26
Tabela 15 – Forma de organização das empresas por município .....	27
Tabela 16 – Quantitativo de proprietários que são gerentes de suas próprias empresas localizadas na Região Turística dos Imigrantes .....	28
Tabela 17 – Quantitativo de proprietários que são gerentes da sua própria empresa, por município.....	29
Tabela 18 – Quantitativo de empresas cadastradas no Cadastur pertencentes à Região Turística dos Imigrantes .....	30
Tabela 19 – Quantitativo de empresas cadastradas no cadastur por município .....	31
Tabela 20 – Motivos pelos quais as empresas não são cadastradas no Cadastur.....	31
Tabela 21 – Motivos pelos quais as empresas são não cadastradas no Cadastur por município.....	32
Tabela 22 – Quantitativo de empresas associadas a uma entidade representativa .....	32
Tabela 23 – Quantitativo de empresas associadas a uma entidade representativa, por município.....	33
Tabela 24 – Demonstrativo de quais entidades representativas os meios de hospedagem são associados .....	34
Tabela 25 – Motivo pelo qual as empresas não são associadas às entidades representativas .....	35
Tabela 26 – Quantidade de funcionários nas empresas da Região Turística dos Imigrantes	36
Tabela 27 – Quantidade de funcionários das empresas por município.....	37
Tabela 28 – Classificação dos estabelecimentos da Região Turística dos Imigrantes .....	37
Tabela 29 – Classificação dos estabelecimentos por município .....	39
Tabela 30 – Formas de pagamento dos estabelecimentos da Região Turística dos Imigrantes.....	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 possui estacionamento .....	44



Tabela 39 – Média de vagas nos estacionamentos dos meios de hospedagem.....	44
Tabela 40 – Quantitativo de quantos meios de hospedagem possui estacionamento, por município.....	45
Tabela 41 – Quantidade de vagas de estacionamento ofertadas pelos meios de hospedagem, por município.....	45
Tabela 42 – Tipos de áreas de lazer ofertadas pelos estabelecimentos .....	46
Tabela 43 – Tipos de áreas de lazer ofertadas pelos estabelecimentos, por município .....	47
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 dos Imigrantes.....	48
Tabela 47– Serviços de alimentação oferecidos pelos estabelecimentos, por município .....	49
Tabela 48 – Translado oferecido pelos estabelecimentos hoteleiros da Região Turística dos Imigrantes .....	50
Tabela 49 – Translado oferecido pelos estabelecimentos hoteleiros, por município .....	50
Tabela 50 – Estabelecimentos com atendimento em língua estrangeira da Região Turística dos Imigrantes.....	51
Tabela 51 – Estabelecimentos com atendimento em língua estrangeira por município .....	52
Tabela 52 – Especialização em algum segmento turístico na Região Turística dos Imigrantes .....	52
Tabela 53 – Especialização em algum segmento turístico por município.....	53
Tabela 54 – Canal de vendas utilizado pelos meios de hospedagem.....	54
Tabela 55 – Canal de vendas utilizado pelos meios de hospedagem, por município.....	54
Tabela 56 – Quantitativo de estabelecimentos que possuem site próprio.....	55
Tabela 57 – Quantitativo de estabelecimentos que possuem site próprio, por município.....	55
Tabela 58 – Sites citados que os hoteleiros utilizam como canal de vendas.....	56
Tabela 59 – Sites citados que os hoteleiros utilizam como canal de vendas, por município .	56
Tabela 60 – Redes sociais utilizadas para divulgação do estabelecimento .....	57
Tabela 61 – Redes sociais utilizadas para divulgação do estabelecimento, por município ...	57
Tabela 62 – Estabelecimentos que possuem parceria com operadoras de turismo e/ou agências de viagem .....	58
Tabela 63 – Estabelecimentos que possuem parceria com operadoras de turismo e/ou agências de viagem, por município .....	58
Tabela 64 – Operadora de turismo e/ou agências de viagens parceira dos estabelecimentos .....	59
Tabela 65 – Tipos de meios de divulgação utilizados pelos meios de hospedagem .....	59
Tabela 66 – Tipos de meios de divulgação utilizados pelos meios de hospedagem, por município.....	60
Tabela 67 – Meios de hospedagem que participam de feiras e eventos do setor.....	61
Tabela 68 – Meios de hospedagem que participam de feiras e eventos do setor, por município.....	61
Tabela 69 – Política de promoções utilizada pelos meios de hospedagem da Região Turística dos Imigrantes .....	62
Tabela 70 – Política de promoções utilizada pelos meios de hospedagem, por município ...	63

Tabela 71 – Movimentos de clientes nos meios de hospedagem em cada mês do ano.....	63
Tabela 72 – Grau de movimentos de clientes nos meios de hospedagem durante o ano.....	64
Tabela 73 – Sistema de controle de hóspedes nos estabelecimentos da Região Turística dos Imigrantes.....	65
Tabela 74 – Sistema de controle de hóspedes nos estabelecimentos, por município.....	65
Tabela 75 – Cadastro do perfil dos hóspedes nos meios de hospedagem da Região Turística do Verde e da Água.....	66
Tabela 76 – Cadastro do perfil dos hóspedes nos meios de hospedagem, por município....	66
Tabela 77 – Ficha nacional de registro de hóspedes repassados para o sistema da empresa.....	67
Tabela 78 – Ficha nacional de registro de hóspedes repassados para o sistema da empresa, por município.....	67
Tabela 79 – Gera-se boletim de ocupação hoteleira.....	68
Tabela 80 – Gera-se boletim de ocupação hoteleira, por município.....	68
Tabela 81 – Utiliza-se o Sistema Nacional de Registro de Hóspedes (SNRH) do Minis. do Turismo.....	69
Tabela 82 – Utiliza-se o Sistema Nacional de Registro de Hóspedes (SNRH) do Minis. do Turismo, por município.....	69
Tabela 83 – Motivo para não utilização do SNRH.....	70
Tabela 84 – Possui interesse em participar do sistema estadual de estatísticas do turismo	71
Tabela 85 – Possui interesse em participar do sistema estadual de estatísticas do turismo, por município.....	72
Tabela 86 – Motivos pelos quais não deseja participar do sistema estadual de estatística do turismo.....	72
Tabela 87 – Dificuldades na gestão da empresa.....	73
Tabela 88 – Dificuldades com a mão de obra.....	74
Tabela 89 – Dificuldades com fornecedores.....	75
Tabela 90 – Dificuldades com crédito.....	75
Tabela 91 – Dificuldade de comunicação telefônica e/ou internet.....	76
Tabela 92 – Nível de comunicação com outros segmentos.....	77
Tabela 93 – Dificuldade com estrutura pública.....	78
Tabela 94 – Opiniões/sugestões sobre o bairro em que se localiza o estabelecimento.....	78
Tabela 95 – Opiniões/sugestões sobre a gestão municipal de turismo.....	80
Tabela 96 – Opiniões/sugestões sobre a gestão estadual de turismo.....	81

## SUMÁRIO

NOTA METODOLÓGICA.....	11
1. QUANTITATIVO DOS MEIOS DE HOSPEDAGEM.....	12
2. OFERTA HOTELEIRA.....	13
2.1. Unidades habitacionais.....	13



2.2.	Unidades habitacionais adaptadas .....	15
2.3.	Leitos .....	16
2.3.1.	Leitos simples (solteiro) .....	16
2.3.2.	Leitos duplos (casal) .....	17
3.	PERFIL DOS ESTABELECIMENTOS .....	18
3.1.	Início de operação .....	18
3.2.	Tipo do estabelecimento.....	19
3.3.	Porte da empresa .....	22
3.4.	Natureza jurídica .....	24
3.5.	Forma de Organização .....	26
3.6.	Gerência .....	28
3.7.	Cadastur .....	30
3.8.	Entidade representativa.....	32
3.9.	Funcionários .....	36
4.	ESTRUTURA E SERVIÇOS.....	37
4.1.	Classificação dos estabelecimentos .....	37
4.2.	Formas de pagamento .....	40
4.3.	Infraestrutura .....	41
4.3.1.	Auditório.....	41
4.3.2.	Sala de reuniões .....	42
4.3.3.	Estacionamento.....	44
4.3.4.	Área de lazer.....	46
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 .....	53
5.1.	Canal de vendas .....	53
5.2.	Site.....	55
5.2.1.	Site próprio.....	55
5.2.2.	Site especializado .....	56
5.3.	Rede Social .....	57
5.4.	Operadoras de turismo/ agências de viagem .....	58

5.5.	Meios de comunicação.....	59
5.6.	Feiras e eventos.....	61
5.7.	Política de Promoções.....	62
5.8.	Movimento.....	63
6.	INDICADORES DO SETOR.....	65
6.1.	Sistema de controle de hóspede.....	65
6.2.	Sistema Nacional de Registro de Hóspedes (Minis. do Turismo).....	68
6.3.	Sistema estadual de estatísticas do turismo.....	70
7.	DEMANDAS, SUGESTÕES, RECLAMAÇÕES E OPINIÕES.....	73
7.1.	Dificuldades na gestão da empresa.....	73
7.2.	Dificuldades com a mão de obra.....	74
7.3.	Dificuldades com fornecedores.....	75
7.4.	Dificuldades com crédito.....	75
7.5.	Dificuldades com comunicação.....	76
7.6.	Nível de comunicação com outros segmentos.....	77
7.7.	Dificuldades com estrutura.....	78
7.8.	Opiniões/sugestões sobre o bairro em que se localiza o estabelecimento.....	78
7.9.	Opiniões/sugestões sobre a gestão municipal de turismo.....	80
7.10.	Opiniões/sugestões sobre a gestão estadual de turismo.....	81

## NOTA METODOLÓGICA

➤ **Objetivos:**

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

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

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

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

Municípios

- Ibirapu
- Itaguaçu
- Itarama
- João Neiva
- Santa Leopoldina
- Santa Maria de Jetibá
- Santa Teresa

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

## 1. QUANTITATIVO DOS MEIOS DE HOSPEDAGEM

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

Foram levantados 75 estabelecimentos durante a realização do censo hoteleiro nos municípios desta região, destes, 8 abrem apenas na temporada e 19 encontram-se fechados (sem funcionamento), representando 25,3% do total.

Dentre os 48 meios de hospedagem em funcionamento, 2 se recusaram a participar e responder as perguntas do censo, sendo 1 recusa no município de João Neiva e 1 entrevistas em Santa Teresa.

Cabe ressaltar que, dos 75 meios de hospedagem encontrados, 11 não constavam da listagem fornecida pela SETUR-ES, ou seja, foram identificados durante a realização do censo..

Tabela 1 – Estabelecimentos abertos e fechados por município

ESTABELECEMENTOS POR MUNICÍPIO	Total	Situação		
		Aberto	Só abre na temporada	Fechado
	Freq	Freq	Freq	Freq
IBIRAÇU	8	5	0	3
ITAGUAÇU	3	2	1	0
ITARANA	2	2	0	0
JOÃO NEIVA	4	4	0	0
SANTA LEOPOLDINA	23	11	0	12
SANTA MARIA DE JETIBÁ	7	6	0	1
SANTA TERESA	28	18	7	3
<b>Base</b>	<b>75</b>	<b>48</b>	<b>8</b>	<b>19</b>

Fonte: Censo hoteleiro 2016

Nota: Dados trabalhados pelo autor

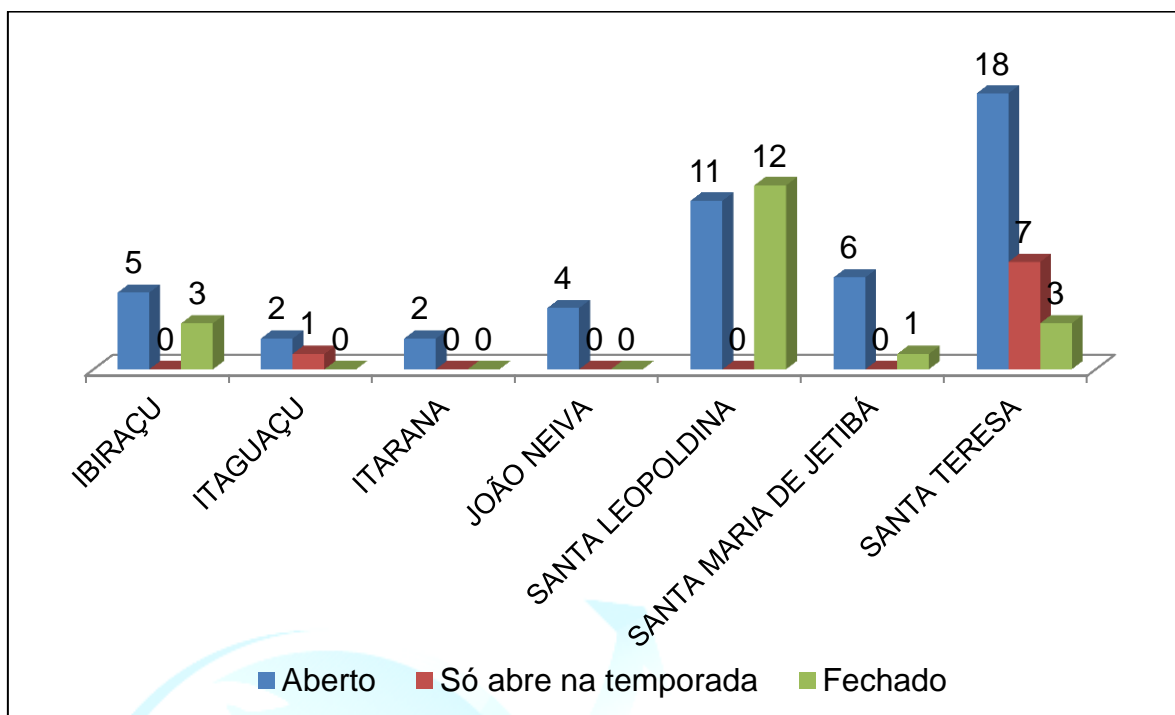


Gráfico 1 – Estabelecimentos abertos e fechados por município

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 896 unidades habitacionais na região pesquisada. Destas 896 unidades habitacionais, 80,6% são apartamentos (unidade habitacional constituída, no mínimo, de quarto com local apropriado para guarda de roupas e objetos pessoais, servida por banheiro privativo).

O município com maior quantitativo de U.H.(unidades habitacionais) é: Santa Teresa.

Tabela 2 – Quantitativo e tipos de unidades habitacionais por município

QUANTITATIVO DE UNIDADES HABITACIONAIS	Total	UNIDADES HABITACIONAIS			
		suites	apartamentos	quartos	chalés
	Soma	Soma	Soma	Soma	Soma
IBIRAÇU	100	40	50	3	7
ITAGUAÇU	48	0	31	17	0
ITARANA	46	0	45	1	0
JOÃO NEIVA	103	0	65	38	0
SANTA LEOPOLDINA	120	2	99	10	9
SANTA MARIA DE JETIBÁ	178	0	164	11	3
SANTA TERESA	301	11	268	4	18
<b>Base</b>	<b>896</b>	<b>53</b>	<b>722</b>	<b>84</b>	<b>37</b>

Fonte: Censo hoteleiro 2016

Nota: Dados trabalhados pelo autor

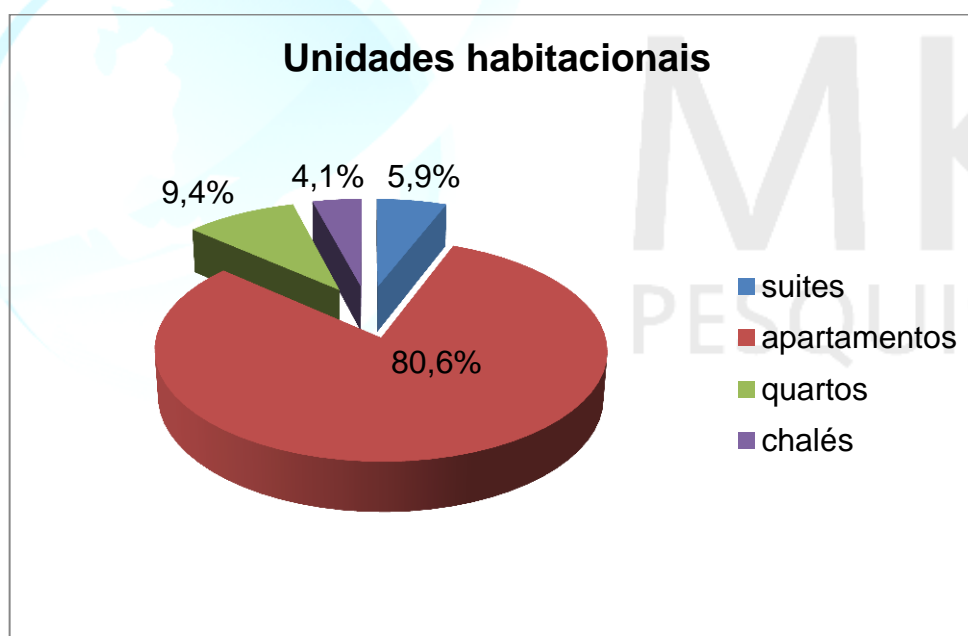


Gráfico 2 – Quantitativo de unidades habitacionais somadas em todos os municípios da Região Turística dos Imigrantes

Fonte: Censo hoteleiro 2016

Nota: Dados trabalhados pelo autor



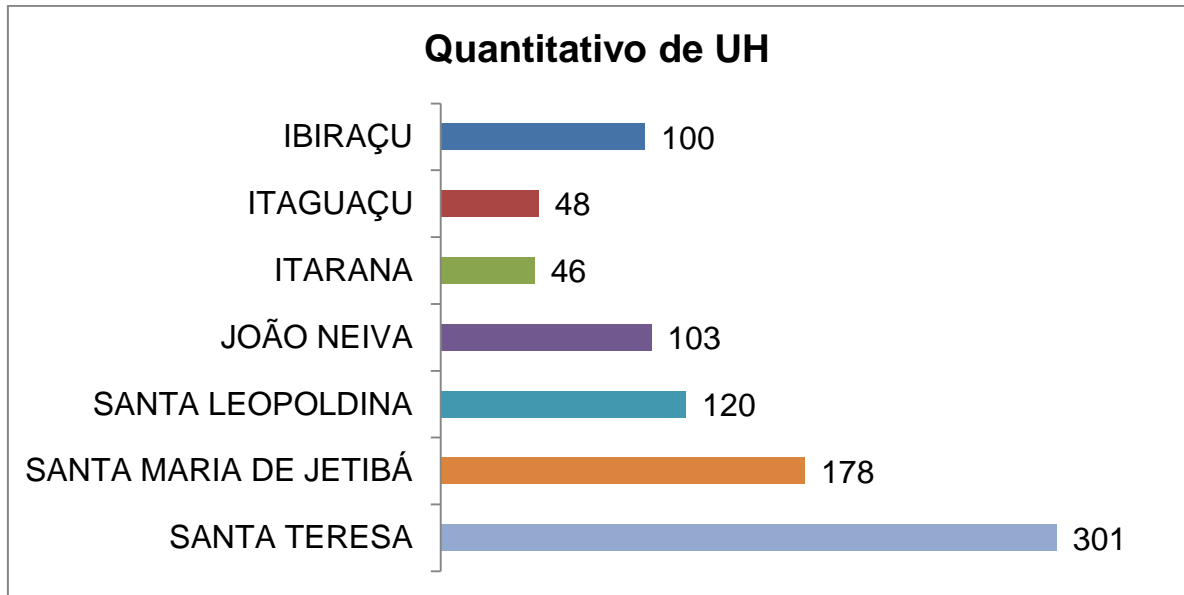


Gráfico 3 – Quantitativo de unidades habitacionais por município

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

## 2.2. Unidades habitacionais adaptadas

Quanto as unidades habitacionais adaptadas, o quantitativo é bem menor: 20 no total.

Santa Leopoldina é o município que oferece um maior número de U.H.(unidades habitacionais) adaptadas.

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

QUANTITATIVO DE UNIDADES HABITACIONAIS ADAPTADAS	Total	UNIDADES HABITACIONAIS			
		suites	apartamentos	quartos	chalés
	Soma	Soma	Soma	Soma	Soma
IBIRAÇU	2	0	2	0	0
ITAGUAÇU	0	0	0	0	0
ITARANA	1	0	1	0	0
JOÃO NEIVA	2	0	2	0	0
SANTA LEOPOLDINA	8	0	8	0	0
SANTA MARIA DE JETIBÁ	3	0	3	0	0
SANTA TERESA	4	0	3	0	1
<b>Base</b>	<b>20</b>	<b>0</b>	<b>19</b>	<b>0</b>	<b>1</b>

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)

Foram contabilizados um total de 1.305 leitos simples (solteiro) distribuídos nas 896 unidades habitacionais nesta região de abrangência do censo hoteleiro.

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

QUANTITATIVO DE LEITOS SIMPLES	Total	UNIDADES HABITACIONAIS			
		suites	apartamentos	quartos	chalés
	Soma	Soma	Soma	Soma	Soma
IBIRAÇU	181	15	150	16	0
ITAGUAÇU	87	0	70	17	0
ITARANA	37	0	36	1	0
JOÃO NEIVA	100	0	87	13	0
SANTA LEOPOLDINA	124	4	86	20	14
SANTA MARIA DE JETIBÁ	286	0	245	28	13
SANTA TERESA	490	27	437	10	16
<b>Base</b>	<b>1305</b>	<b>46</b>	<b>1111</b>	<b>105</b>	<b>43</b>

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

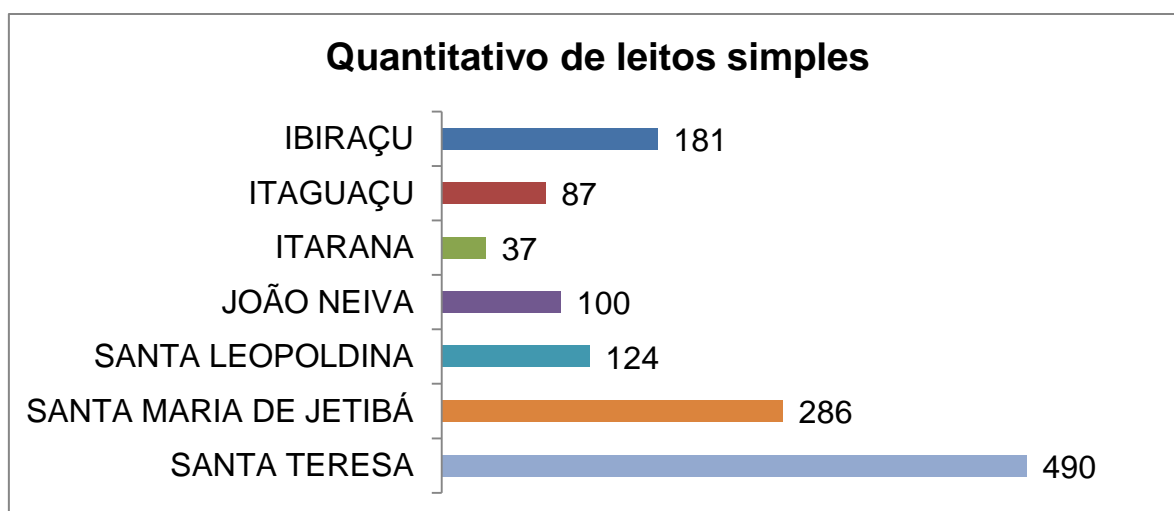


Gráfico 4 – Quantitativo de leitos simples total somadas por unidade habitacional

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 649 camas de casal distribuídas nas 896 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 1.298 leitos.

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

QUANTITATIVO DE LEITOS DUPLOS	Total	UNIDADES HABITACIONAIS			
		suites	apartamentos	quartos	chalés
	Soma	Soma	Soma	Soma	Soma
IBIRAÇU	34	25	0	2	7
ITAGUAÇU	78	0	70	8	0
ITARANA	12	0	12	0	0
JOÃO NEIVA	32	0	32	0	0
SANTA LEOPOLDINA	103	1	89	6	7
SANTA MARIA DE JETIBÁ	97	0	92	1	4
SANTA TERESA	293	7	268	0	18
<b>Base</b>	<b>649</b>	<b>33</b>	<b>563</b>	<b>17</b>	<b>36</b>

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

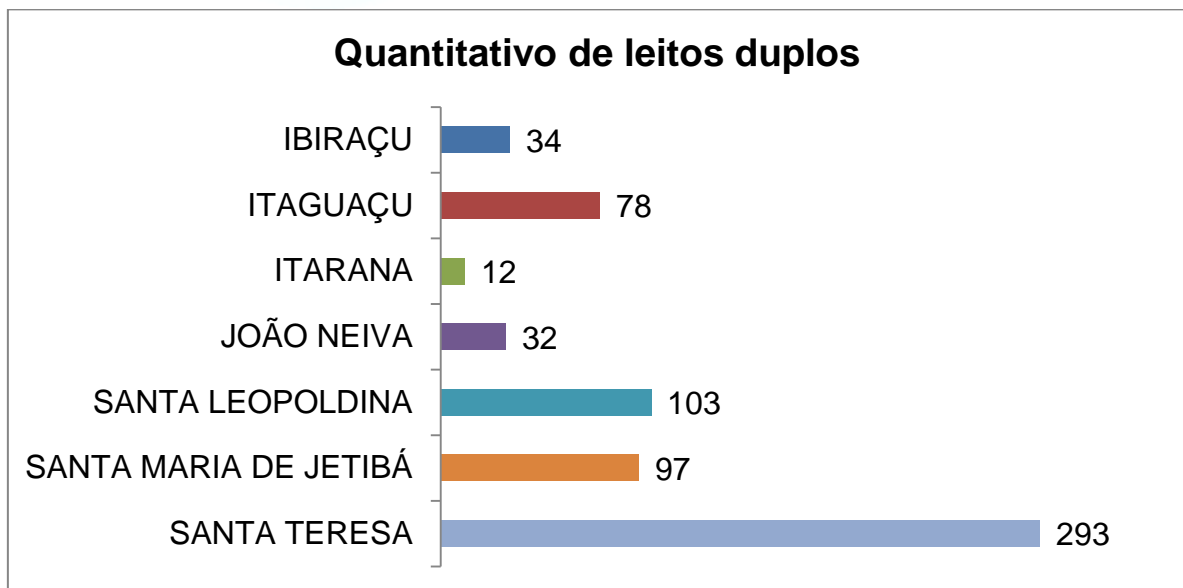


Gráfico 5 – Quantitativo de leitos duplos total, somadas por unidade habitacional

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

### 3. PERFIL DOS ESTABELECIMENTOS

#### 3.1. Início de operação

Mais da metade dos estabelecimentos, 73,9%, iniciaram suas atividades após o ano 2000, sendo que 32,6% estão em funcionamento há, no máximo, seis anos.

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

Ano de Início de operação do estabelecimento	Freq	%
Antes de 1980	4	8,7%
De 1980 a 1989	3	6,5%
De 1990 a 1999	5	10,9%
De 2000 a 2009	19	41,3%
De 2010 a 2017	15	32,6%
<b>Base</b>	<b>46</b>	<b>100,0%</b>

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

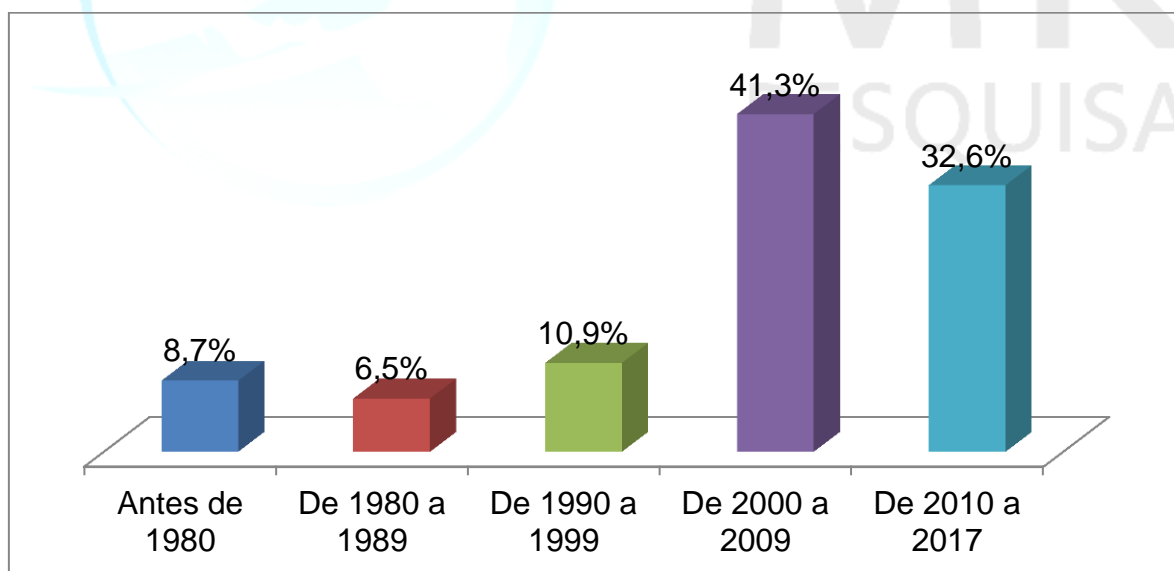


Gráfico 6 – Ano de início da operação dos hotéis da Região Turística dos Imigrantes.

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						
	IBIRAÇU	ITAGUAÇU	ITARANA	JOÃO NEIVA	SANTA LEOPOLDINA	SANTA MARIA DE JETIBÁ	SANTA TERESA
Antes de 1980	20,0%	0,0%	0,0%	33,3%	0,0%	16,7%	5,9%
De 1980 a 1989	0,0%	50,0%	0,0%	0,0%	0,0%	33,3%	0,0%
De 1990 a 1999	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	18,2%	0,0%	17,6%
De 2000 a 2009	80,0%	50,0%	50,0%	33,3%	36,4%	16,7%	41,2%
De 2010 a 2017	0,0%	0,0%	50,0%	33,3%	45,5%	33,3%	35,3%
<b>Base</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>11</b>	<b>6</b>	<b>17</b>

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 dos Imigrantes, representando 54,3% do total. Os hotéis aparecem em segundo lugar com 30,4%.

Tabela 8 – Tipos de estabelecimentos da Região Turística dos Imigrantes

Tipo de estabelecimento	Freq	%
Pousada	25	54,3%
Hotel	14	30,4%
Cama e café	3	6,5%
Hotel Fazenda	1	2,2%
Motel	1	2,2%
Albergue (Hostel)	1	2,2%
Outro	1	2,2%
<b>Base</b>	<b>46</b>	<b>100,0%</b>

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

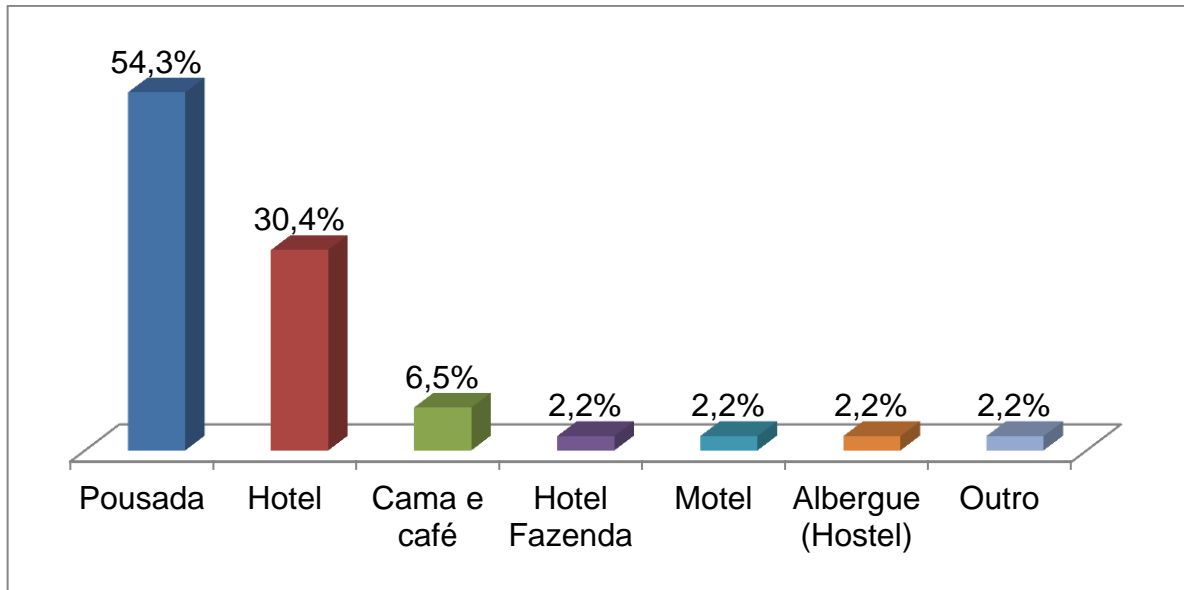


Gráfico 7 – Tipos de estabelecimentos da Região Turística dos Imigrantes

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

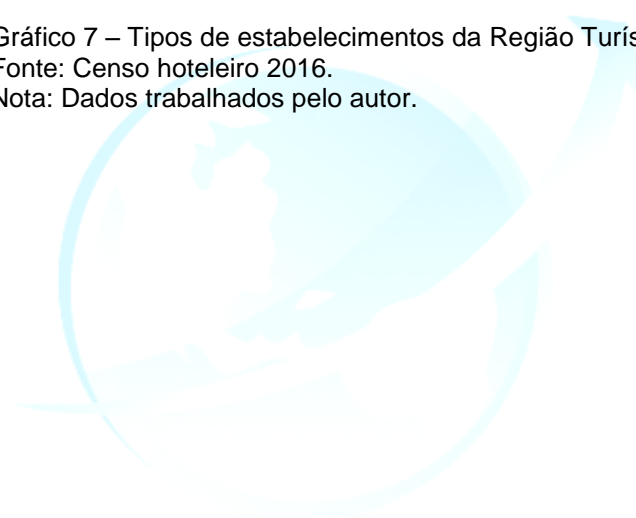




Tabela 9 – Tipos de estabelecimentos por município

Tipo de estabelecimento	MUNICÍPIOS													
	IBIRAÇU		ITAGUAÇU		ITARANA		JOÃO NEIVA		SANTA LEOPOLDINA		SANTA MARIA DE JETIBÁ		SANTA TERESA	
	Freq	%	Freq	%	Freq	%	Freq	%	Freq	%	Freq	%	Freq	%
Hotel	1	20,0%	2	100,0%	2	100,0%	2	66,7%	0	0,0%	4	66,7%	3	17,6%
Hotel Fazenda	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	5,9%
Pousada	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	33,3%	9	81,8%	2	33,3%	11	64,7%
Cama e café	1	20,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	9,1%	0	0,0%	1	5,9%
Motel	1	20,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Albergue (Hostel)	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	5,9%
Outro	2	40,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	9,1%	0	0,0%	0	0,0%
<b>Base</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>	<b>2</b>	<b>100%</b>	<b>2</b>	<b>100%</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>	<b>17</b>	<b>100%</b>

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

### 3.3. Porte da empresa

Dos estabelecimentos auditados, 47,8% são micro empresas e 43,5% são micro empreendedores individuais. Na soma dos percentuais, representam 91,3% dos estabelecimentos da região.

Tabela 10 – Porte das empresas da Região Turística dos Imigrantes

Porte da empresa	Freq	%
Micro empresa	22	47,8%
Micro Empreendedor Individual	20	43,5%
Pequena Empresa	3	6,5%
Média Empresa	1	2,2%
<b>Base</b>	<b>46</b>	<b>100,0%</b>

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

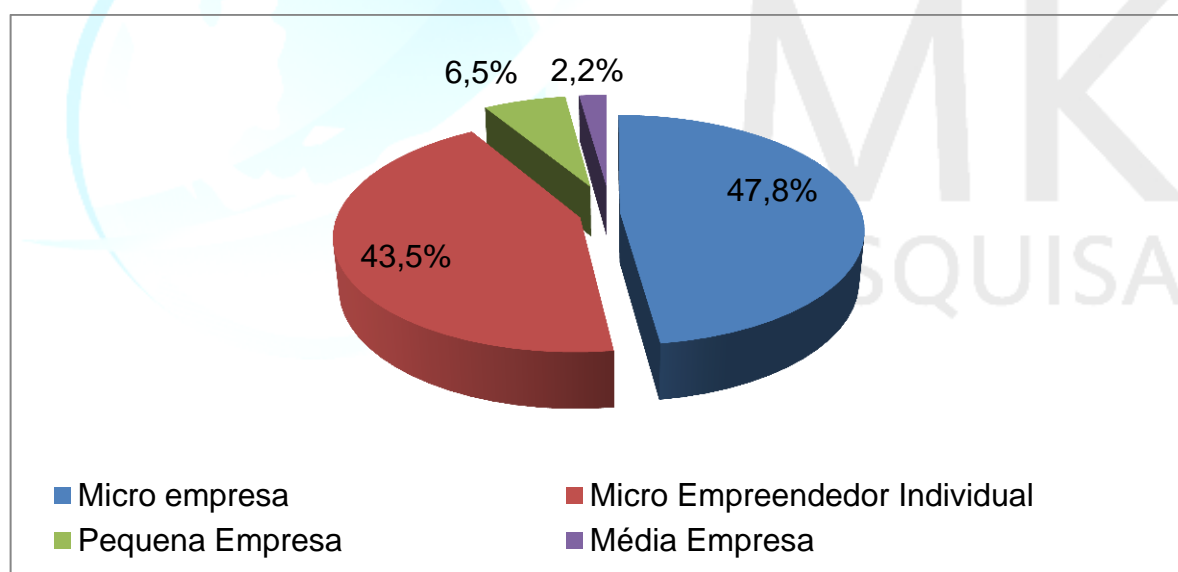


Gráfico 8 – Porte das empresas da Região Turística dos Imigrantes

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

Tabela 11 – Porte das empresas por município

Porte da empresa	MUNICÍPIOS													
	IBIRAÇU		ITAGUAÇU		ITARANA		JOÃO NEIVA		SANTA LEOPOLDINA		SANTA MARIA DE JETIBÁ		SANTA TERESA	
	Freq	%	Freq	%	Freq	%	Freq	%	Freq	%	Freq	%	Freq	%
Micro Empreendedor Individual	3	60,0%	0	0,0%	0	0,0%	2	66,7%	8	72,7%	0	0,0%	7	41,2%
Micro empresa	2	40,0%	1	50,0%	2	100,0%	1	33,3%	3	27,3%	6	100,0%	7	41,2%
Pequena Empresa	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	3	17,6%
Média Empresa	0	0,0%	1	50,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
<b>Base</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>	<b>2</b>	<b>100%</b>	<b>2</b>	<b>100%</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>	<b>17</b>	<b>100%</b>

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

### 3.4. Natureza jurídica

Quanto à natureza jurídica dos estabelecimentos hoteleiros da Região Turística dos Imigrantes, observa-se que o “empresário individual” e os “microempreendedores individuais” representam a maioria, com 65,2% das citações somadas.

Tabela 12 – Natureza jurídica dos estabelecimentos da Região Turística dos Imigrantes

Natureza Jurídica	Freq	%
MEI (Microempreendedor Individual)	15	32,6%
Empresário Individual	15	32,6%
Empresa Societária	11	23,9%
EIRELI (Empresa Individual de Responsabilidade Limitada)	4	8,7%
Serviço Social Autônomo	1	2,2%
<b>Base</b>	<b>46</b>	<b>100,0%</b>

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

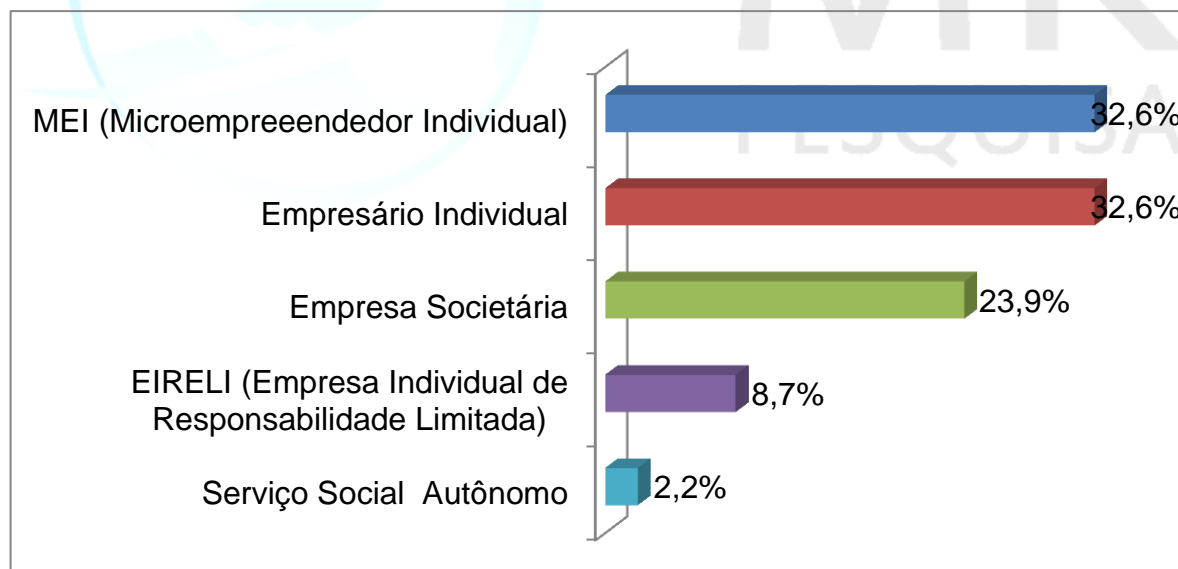


Gráfico 9 – Natureza jurídica dos estabelecimentos da Região Turística dos Imigrantes

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

Tabela 13 – Natureza jurídica dos estabelecimentos por município

Natureza Jurídica	MUNICÍPIOS													
	IBIRAÇU		ITAGUAÇU		ITARANA		JOÃO NEIVA		SANTA LEOPOLDINA		SANTA MARIA DE JETIBÁ		SANTA TERESA	
	Freq	%	Freq	%	Freq	%	Freq	%	Freq	%	Freq	%	Freq	%
Empresa Societária	1	20,0%	2	100,0%	1	50,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	16,7%	6	35,3%
EIRELI (Empresa Individual de Responsabilidade Limitada)	1	20,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	3	17,6%
MEI (Microempreendedor Individual)	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	2	66,7%	8	72,7%	0	0,0%	5	29,4%
Serviço Social Autônomo	1	20,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Empresário Individual	2	40,0%	0	0,0%	1	50,0%	1	33,3%	3	27,3%	5	83,3%	3	17,6%
<b>Base</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>	<b>2</b>	<b>100%</b>	<b>2</b>	<b>100%</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>	<b>17</b>	<b>100%</b>

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

### 3.5. Forma de Organização

As empresas familiares correspondem a 80,4% dos meios de hospedagem da Região Turística dos Imigrantes.

Tabela 14 – Forma de organização das empresas da Região Turística dos Imigrantes

Forma de organização	Freq	%
Empresa familiar (empreendimento familiar)	37	80,4%
Arrendamento do imóvel	5	10,9%
Empresa em sociedade (Sociedade entre empresários)	3	6,5%
Outro	1	2,2%
<b>Base</b>	<b>46</b>	<b>100,0%</b>

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

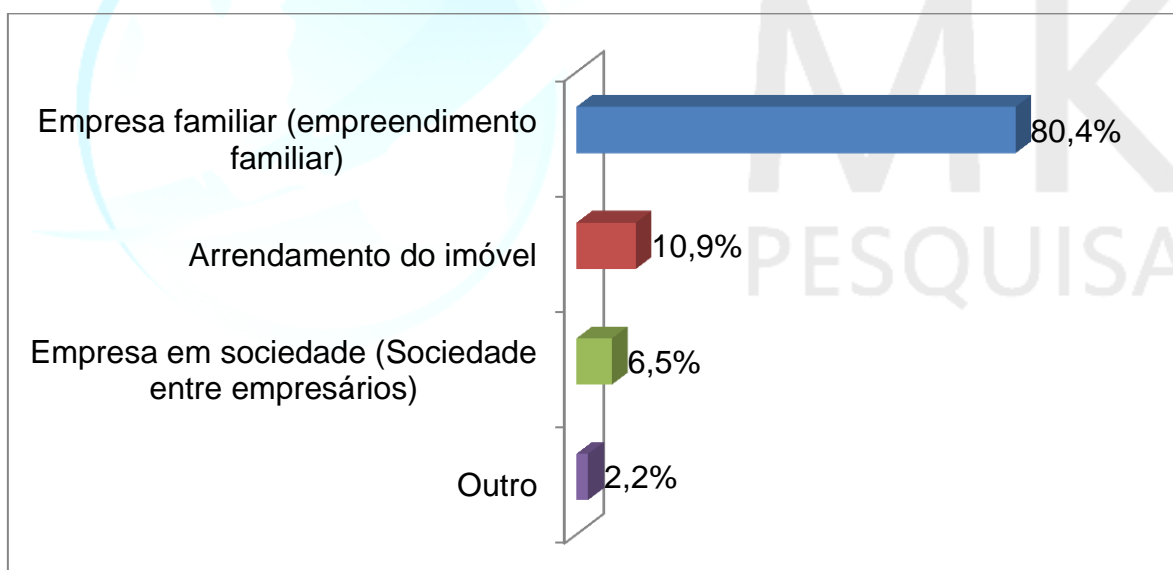


Gráfico 10 – Forma de organização das empresas da Região Turística dos Imigrantes

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



Tabela 15 – Forma de organização das empresas por município

Forma de organização	MUNICÍPIOS													
	IBIRAÇU		ITAGUAÇU		ITARANA		JOÃO NEIVA		SANTA LEOPOLDINA		SANTA MARIA DE JETIBÁ		SANTA TERESA	
	Freq	%	Freq	%	Freq	%	Freq	%	Freq	%	Freq	%	Freq	%
Empresa familiar (empreendimento familiar)	3	60,0%	1	50,0%	2	100,0%	2	66,7%	11	100,0%	3	50,0%	12	70,6%
Empresa em sociedade (Sociedade entre empresários)	1	20,0%	1	50,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	5,9%
Arrendamento do imóvel	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	3	50,0%	2	11,8%
Outro	1	20,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	33,3%	0	0,0%	0	0,0%	2	11,8%
<b>Base</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>	<b>2</b>	<b>100%</b>	<b>2</b>	<b>100%</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>	<b>17</b>	<b>100%</b>

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 dos Imigrantes

Gerência	Freq	%
Proprietário	41	89,1%
Profissional contratado (gerente)	5	10,9%
<b>Base</b>	<b>46</b>	<b>100,0%</b>

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

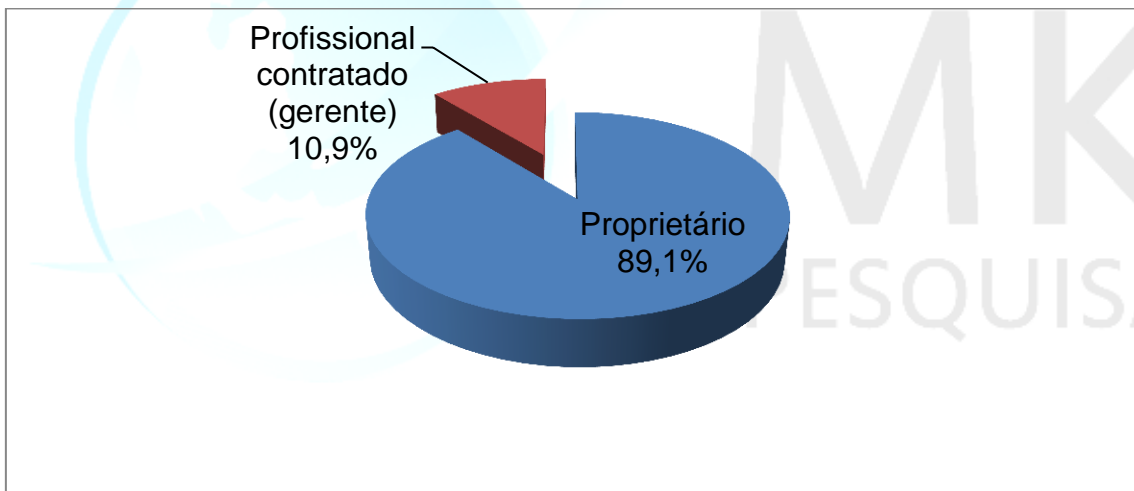


Gráfico 11 – Quantitativo de proprietários que são gerentes das suas próprias empresas localizadas na Região Turística dos Imigrantes

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													
	IBIRAÇU		ITAGUAÇU		ITARANA		JOÃO NEIVA		SANTA LEOPOLDINA		SANTA MARIA DE JETIBÁ		SANTA TERESA	
	Freq	%	Freq	%	Freq	%	Freq	%	Freq	%	Freq	%	Freq	%
Proprietário	4	80,0%	2	100,0%	2	100,0%	1	33,3%	11	100,0%	6	100,0%	15	88,2%
Profissional contratado (gerente)	1	20,0%	0	0,0%	0	0,0%	2	66,7%	0	0,0%	0	0,0%	2	11,8%
<b>Base</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>	<b>2</b>	<b>100%</b>	<b>2</b>	<b>100%</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>	<b>17</b>	<b>100%</b>

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 46 meios de hospedagem pertencentes à Região Turística dos Imigrantes, 34,8% são cadastrados no Cadastur.

Tabela 18 – Quantitativo de empresas cadastradas no Cadastur pertencentes à Região Turística dos Imigrantes

<b>Cadastro no Cadastur</b>	<b>Freq</b>	<b>%</b>
Sim	16	34,8%
Não	30	65,2%
<b>Base</b>	<b>46</b>	<b>100,0%</b>

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

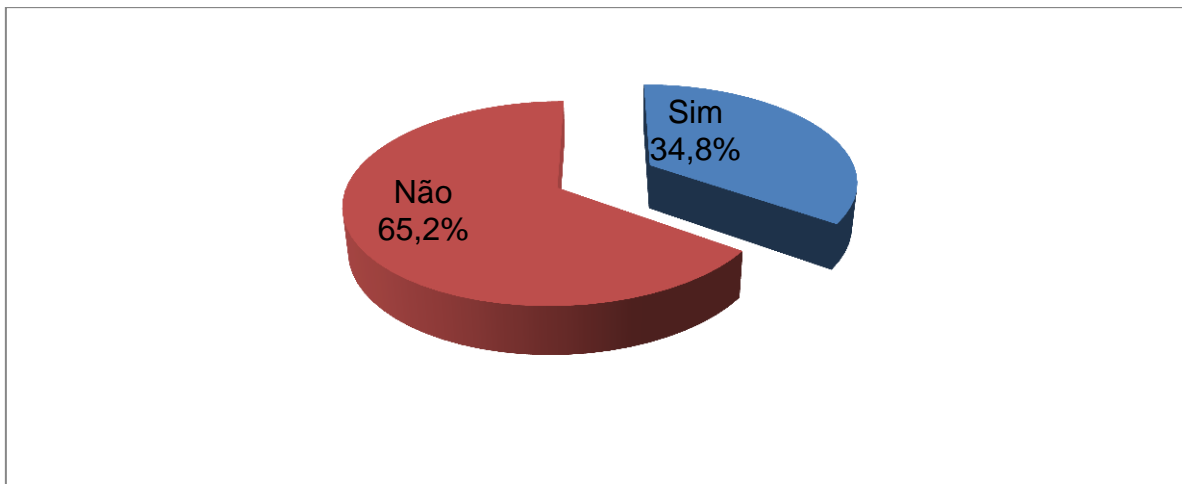


Gráfico 12 – Quantitativo de empresas cadastradas no Cadastur pertencentes à Região Turística dos Imigrantes

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

Tabela 19 – Quantitativo de empresas cadastradas no cadastur por município

Cadastro no Cadastur	MUNICÍPIOS						
	IBIRAÇU	ITAGUAÇU	ITARANA	JOÃO NEIVA	SANTA LEOPOLDINA	SANTA MARIA DE JETIBÁ	SANTA TERESA
Sim	0,0%	50,0%	50,0%	0,0%	9,1%	33,3%	64,7%
Não	100,0%	50,0%	50,0%	100,0%	90,9%	66,7%	35,3%
<b>Base</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>11</b>	<b>6</b>	<b>17</b>

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

O principal motivo citado para não estarem cadastrados no Cadastur foi o fato de não conhecerem o Cadastur (60%). Dos entrevistados, 16,7% não souberam responder a esta pergunta.

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

Por que não está cadastrado?	Freq	%
Não conhece o Cadastur	18	60,0%
Não soube informar	5	16,7%
Ainda não teve tempo	2	6,7%
Muito burocrático	1	3,3%
Não vê necessidade	1	3,3%
Não fez o cadastro	1	3,3%
Nunca foi procurado para se cadastrar	1	3,3%
Vai se cadastrar nos próximos meses	1	3,3%
<b>Base</b>	<b>30</b>	<b>*</b>

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

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

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

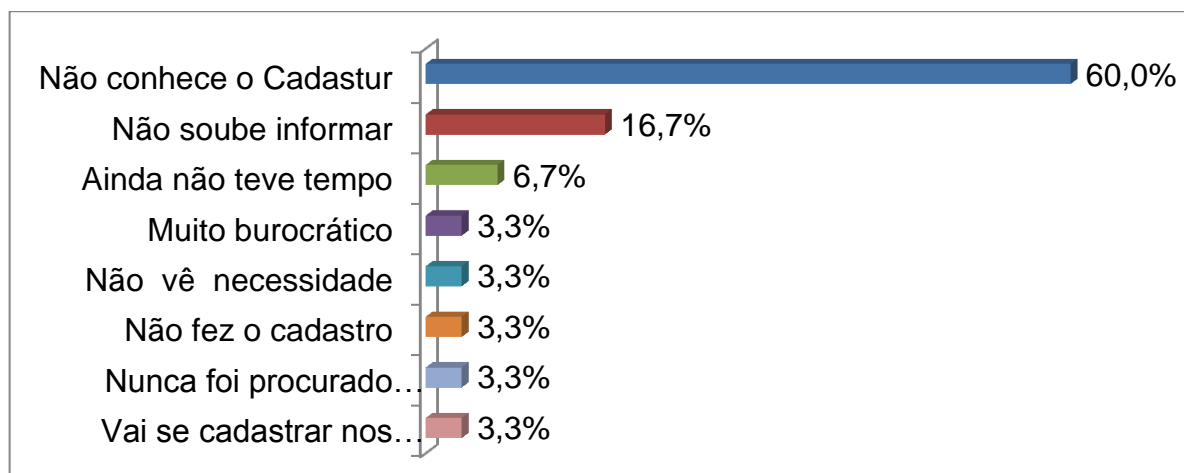


Gráfico 13 – Motivos pelos quais as empresas não são cadastradas no Cadastur

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

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

Por que não está cadastrado?	MUNICÍPIOS						
	IBIRAÇU	ITAGUAÇU	ITARANA	JOÃO NEIVA	SANTA LEOPOLDINA	SANTA MARIA DE JETIBÁ	SANTA TERESA
Ainda não teve tempo	20,0%	0,0%	0,0%	0,0%	10,0%	0,0%	0,0%
Desconhece	40,0%	0,0%	100,0%	100,0%	60,0%	25,0%	83,3%
Muito burocrático	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	10,0%	0,0%	0,0%
Não vê necessidade	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	16,7%
Não fez o cadastro	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Não soube informar	20,0%	0,0%	0,0%	0,0%	10,0%	75,0%	0,0%
Nunca foi procurado para fazer o cadastro	20,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Vai se cadastrar nos próximos meses	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	10,0%	0,0%	0,0%
<b>Base</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>10</b>	<b>4</b>	<b>6</b>

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

### 3.8. Entidade representativa

A maioria dos meios de hospedagem da região, 54,3%, não está associada a nenhuma entidade representativa.

Tabela 22 – Quantitativo de empresas associadas a uma entidade representativa

Entidade representativa	Freq	%
Associação Local (Exemplo: Associação de Hotéis e Turismo de Guarapari AHTG)	10	21,7%
Sindicato Patronal (Exemplo: Sindihotéis)	5	10,9%
Associação Regional (Exemplo: Adeturci)	4	8,7%
Outros	4	8,7%
Nenhuma	25	54,3%
<b>Base</b>	<b>46</b>	<b>*</b>

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

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

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



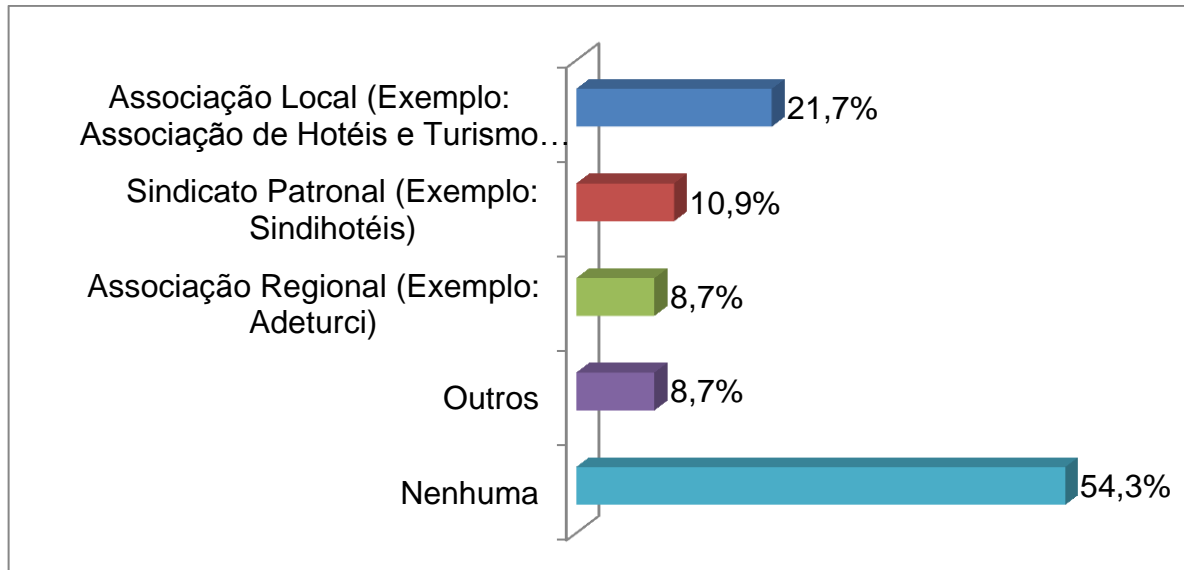


Gráfico 14 – Quantitativo de empresas associadas a uma entidade representativa

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

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

Entidade representativa	MUNICÍPIOS						
	IBIRAÇU	ITAGUAÇU	ITARANA	JOÃO NEIVA	SANTA LEOPOLDINA	SANTA MARIA DE JETIBÁ	SANTA TERESA
Associação Local (Exemplo: Associação de Hotéis e Turismo de Guarapari AHTG)	20,0%	0,0%	50,0%	0,0%	45,5%	50,0%	0,0%
Sindicato Patronal (Exemplo: Sindihotéis)	20,0%	50,0%	0,0%	0,0%	0,0%	16,7%	11,8%
Outros	20,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	17,6%
Nenhuma	40,0%	50,0%	50,0%	100,0%	54,5%	33,3%	58,8%
<b>Base</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>11</b>	<b>6</b>	<b>17</b>

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. A ALETUR foi a mais citada, com 19% dos estabelecimentos.

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

Qual entidade representativa?	Freq	%
ALETUR	4	19,0%
Sindhoteis	4	19,0%
Associação turística região dos imigrantes	3	14,3%
Convention Bureau	2	9,5%
ADEC	1	4,8%
Associação Terras Pomeranas	1	4,8%
Associação comercial	1	4,8%
Associação Comercial de Santa Maria de Jetibá	1	4,8%
Associação de Itarana	1	4,8%
Associação dos empreendedores do circuito Caravaggio	1	4,8%
Astral	1	4,8%
CDL	1	4,8%
Sindibares	1	4,8%
<b>Base</b>	<b>21</b>	<b>*</b>

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

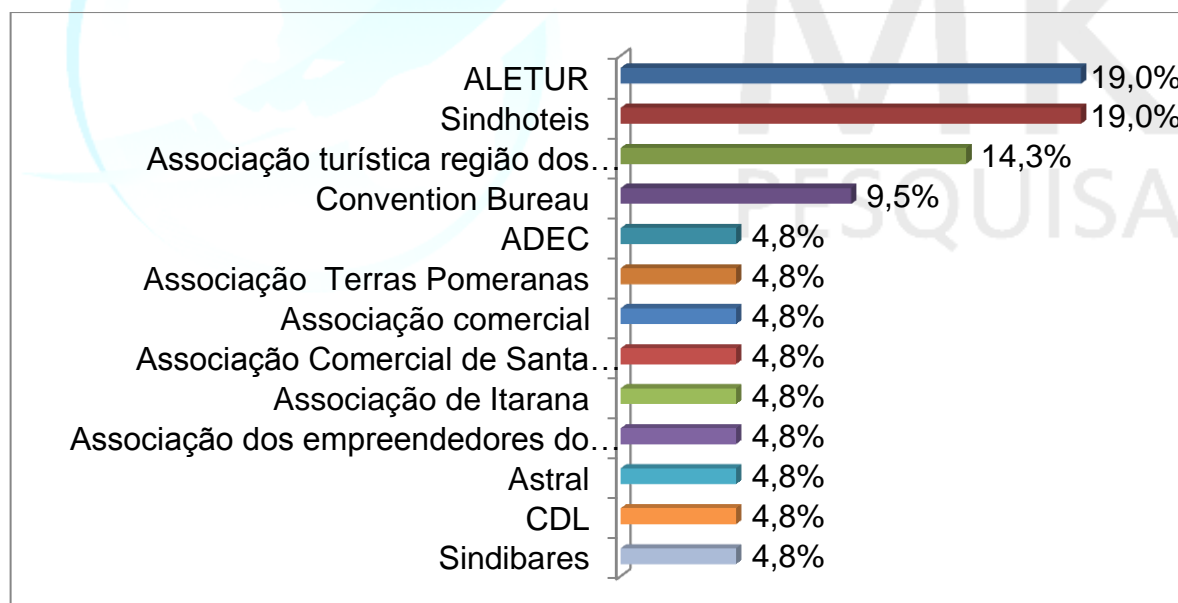


Gráfico 15 – Demonstrativo de quais entidades representativas os meios de hospedagem são associados

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

A “falta de necessidade” (20%) e o desconhecimento das entidades representativas (16%) são os principais motivadores de não associação pelos meios

de hospedagem não associados. Percebe-se que 28% não sabem informar o porquê desta não associação.

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

Motivos para a não associação	Freq	%
Não tem necessidade	5	20,0%
Desconhece	4	16,0%
O estabelecimento é novo	3	12,0%
Falta de interesse	3	12,0%
Não teve certeza ainda se vai ser associar	1	4,0%
Ninguém procurou	1	4,0%
Não vê benefício	1	4,0%
O órgão não é atuante	1	4,0%
Não soube informar	7	28,0%
<b>Base</b>	<b>25</b>	<b>100,0%</b>

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

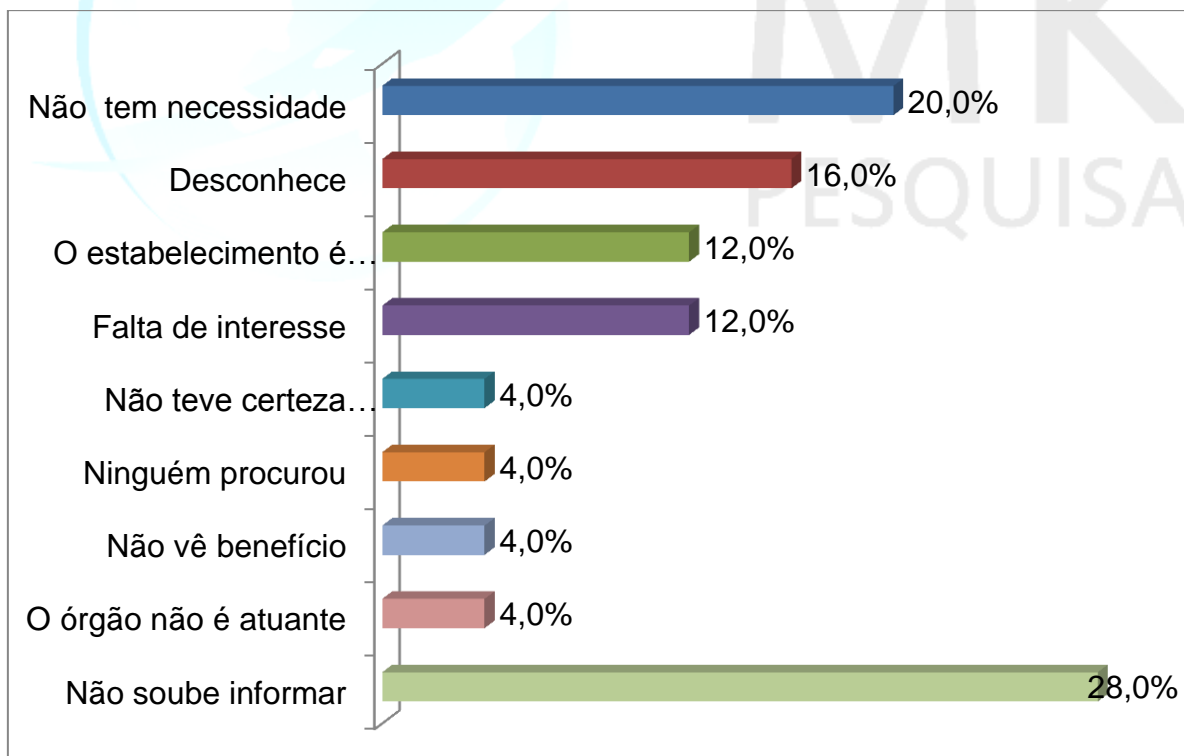


Gráfico 16 – Motivos pelos quais as empresas não são associadas às entidades representativas

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

### 3.9. Funcionários

Considerando todos os colaboradores permanentes, familiares, empregados registrados em carteira e estagiários, 89,1% dos estabelecimentos hoteleiros desta região empregam até 10 pessoas. 6,5% não possuem funcionários.

Tabela 26 – Quantidade de funcionários nas empresas da Região Turística dos Imigrantes

Número de funcionários	Freq	%
Nenhum	3	6,5%
De 01 a 05 funcionários	34	73,9%
De 06 a 10 funcionários	7	15,2%
De 11 a 20 funcionários	2	4,3%
Mais de 20 funcionários	0	0,0%
<b>Base</b>	<b>46</b>	<b>100,0%</b>

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

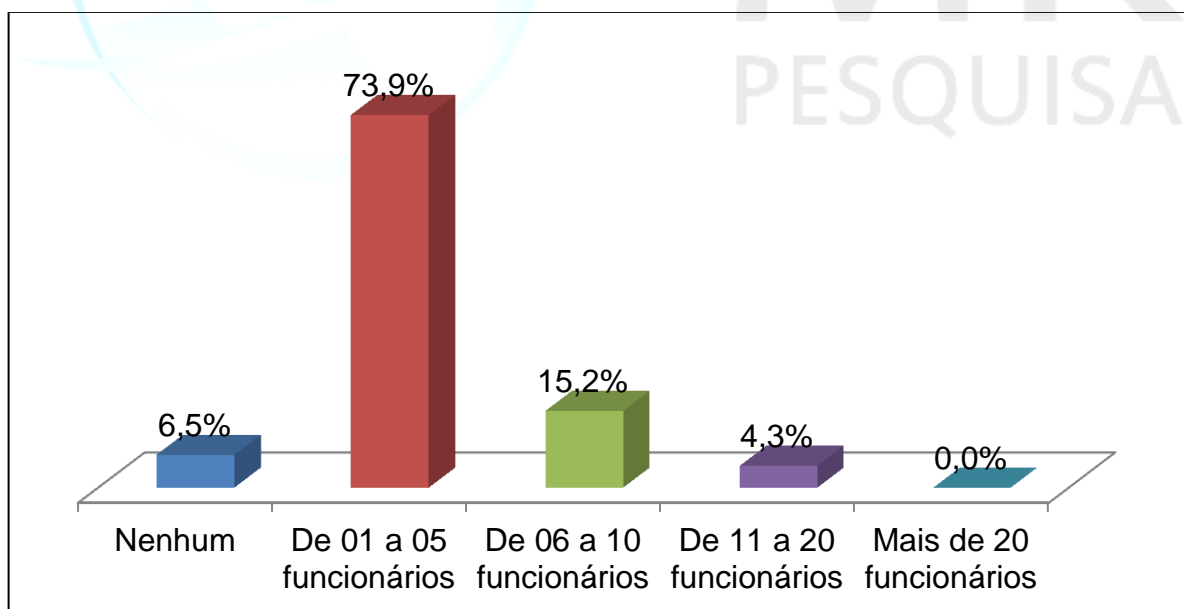


Gráfico 17 – Quantidade de funcionários das empresas na Região Turística dos Imigrantes  
Fonte: Censo hoteleiro 2016.  
Nota: Dados trabalhados pelo autor.

Tabela 27 – Quantidade de funcionários das empresas por município

Número de funcionários	MUNICÍPIOS						
	IBIRAÇU	ITAGUAÇU	ITARANA	JOÃO NEIVA	SANTA LEOPOLDINA	SANTA MARIA DE JETIBÁ	SANTA TERESA
Nenhum	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	17,6%
De 01 a 05 funcionários	40,0%	50,0%	100,0%	66,7%	90,9%	83,3%	70,6%
De 06 a 10 funcionários	40,0%	50,0%	0,0%	33,3%	9,1%	0,0%	11,8%
De 11 a 20 funcionários	20,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	16,7%	0,0%
Mais de 20 funcionários	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
<b>Base</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>11</b>	<b>6</b>	<b>17</b>

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

## 4. ESTRUTURA E SERVIÇOS

### 4.1. Classificação dos estabelecimentos

Metade dos meios de hospedagem da região é classificada como Turístico/Médio Conforto/midclass e 34,8% são classificados como simples..

Tabela 28 – Classificação dos estabelecimentos da Região Turística dos Imigrantes

Classificação	Freq	%
Turístico/Médio Conforto/midclass	23	50,0%
Simple	16	34,8%
Superior/Muito Confortável	3	6,5%
Econômico	3	6,5%
Luxo	1	2,2%
<b>Base</b>	<b>46</b>	<b>100,0%</b>

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

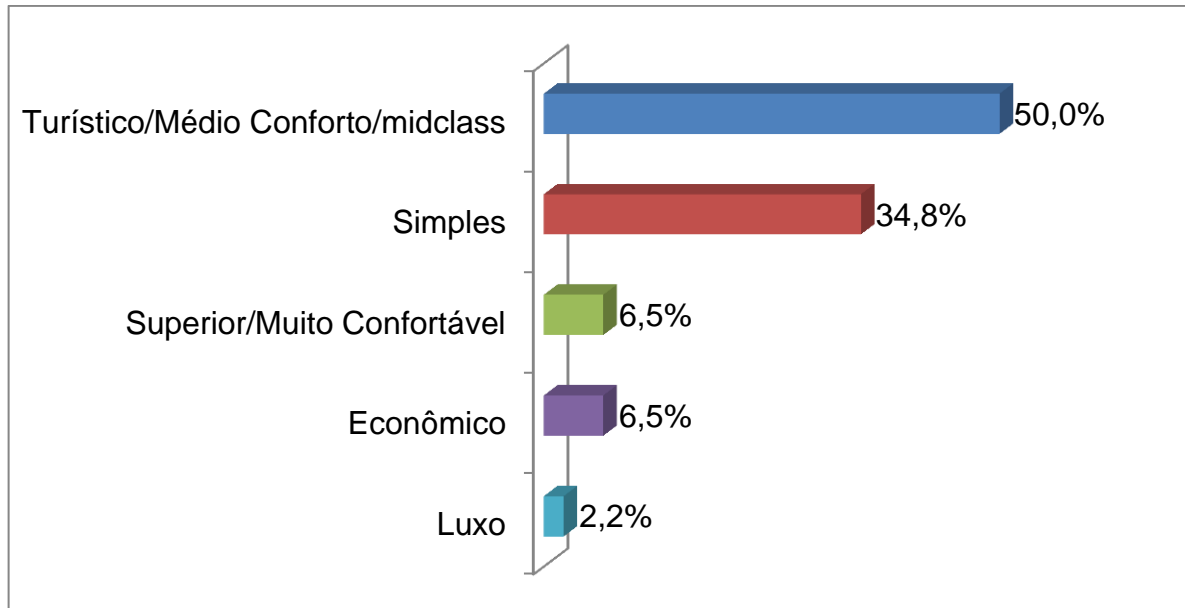


Gráfico 18 – Classificação dos estabelecimentos da Região Turística dos Imigrantes

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

Tabela 29 – Classificação dos estabelecimentos por município

Classificação	MUNICÍPIOS													
	IBIRAÇU		ITAGUAÇU		ITARANA		JOÃO NEIVA		SANTA LEOPOLDINA		SANTA MARIA DE JETIBÁ		SANTA TERESA	
	Freq	%	Freq	%	Freq	%	Freq	%	Freq	%	Freq	%	Freq	%
Luxo	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	5,9%
Superior/Muito Confortável	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	9,1%	0	0,0%	2	11,8%
Turístico/Médio Conforto/midclass	4	80,0%	2	100,0%	2	100,0%	0	0,0%	8	72,7%	4	66,7%	3	17,6%
Econômico	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	33,3%	1	9,1%	1	16,7%	0	0,0%
Simple	1	20,0%	0	0,0%	0	0,0%	2	66,7%	1	9,1%	1	16,7%	11	64,7%
<b>Base</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>	<b>2</b>	<b>100%</b>	<b>2</b>	<b>100%</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>	<b>17</b>	<b>100%</b>

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

## 4.2. Formas de pagamento

Todas as formas de pagamento são aceitas pelos estabelecimentos da região. Os pagamentos em cheque foram os menos citados, com 30,4%.

Tabela 30 – Formas de pagamento dos estabelecimentos da Região Turística dos Imigrantes

Formas de pagamento	Freq	%
Dinheiro	46	100,0%
Cartão (Débito)	33	71,7%
Cartão (Crédito)	32	69,6%
Cheque	14	30,4%
<b>Base</b>	<b>46</b>	<b>100,0%</b>

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

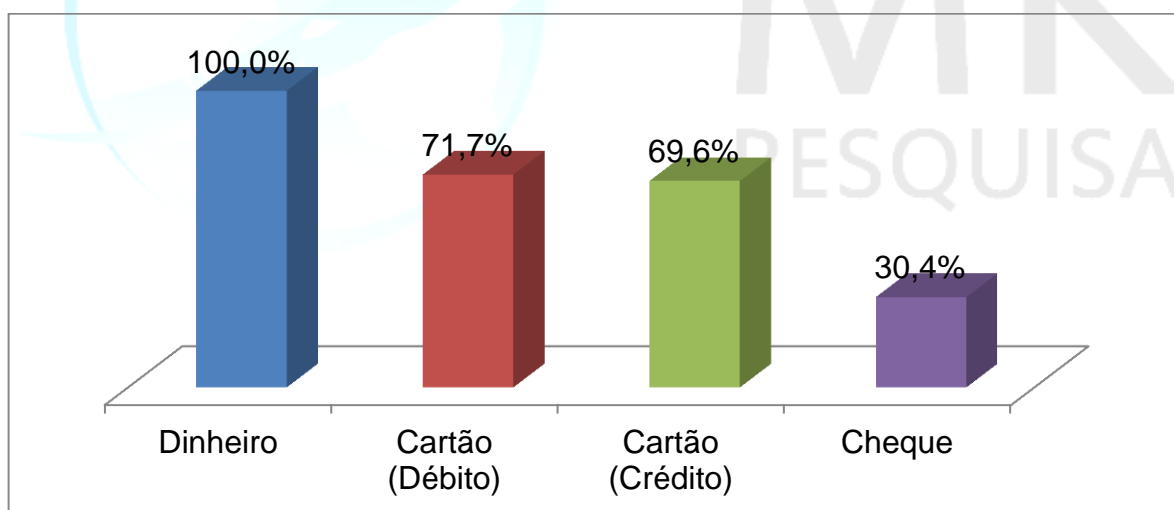


Gráfico 19 – Formas de pagamento dos estabelecimentos da Região Turística dos Imigrantes

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.



Tabela 31 – Formas de pagamento dos estabelecimentos por município

Formas de pagamento	MUNICÍPIOS						
	IBIRAÇU	ITAGUAÇU	ITARANA	JOÃO NEIVA	SANTA LEOPOLDINA	SANTA MARIA DE JETIBÁ	SANTA TERESA
Cartão (Crédito)	60,0%	100,0%	50,0%	100,0%	36,4%	83,3%	82,4%
Cartão (Débito)	60,0%	100,0%	50,0%	100,0%	36,4%	83,3%	88,2%
Dinheiro	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Cheque	20,0%	100,0%	100,0%	0,0%	45,5%	0,0%	23,5%
<b>Base</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>11</b>	<b>6</b>	<b>17</b>

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

### 4.3. Infraestrutura

#### 4.3.1. Auditório

Apenas 26,1% dos meios de hospedagem da Região Turística dos Imigrantes possuem auditório em sua estrutura física.

Tabela 32 – Quantitativo de meios de hospedagem que possuem auditório

Auditório	Freq	%
Sim	12	26,1%
Não	34	73,9%
<b>Base</b>	<b>46</b>	<b>100,0%</b>

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

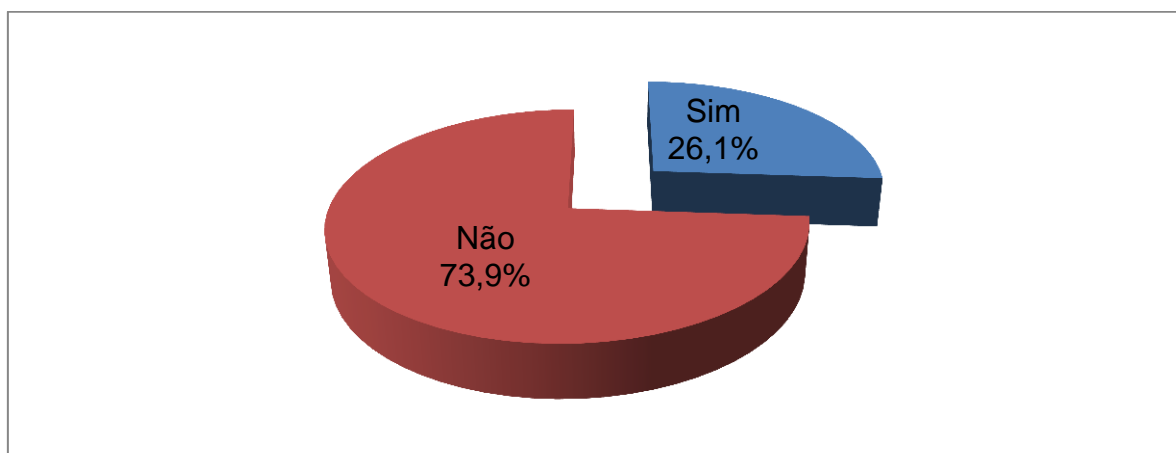


Gráfico 20 – Quantitativo de meios de hospedagem que possuem auditório

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

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

Auditório	MUNICÍPIOS						
	IBIRAÇU	ITAGUAÇU	ITARANA	JOÃO NEIVA	SANTA LEOPOLDINA	SANTA MARIA DE JETIBÁ	SANTA TERESA
Sim	20,0%	100,0%	50,0%	0,0%	36,4%	33,3%	11,8%
Não	80,0%	0,0%	50,0%	100,0%	63,6%	66,7%	88,2%
<b>Base</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>11</b>	<b>6</b>	<b>17</b>

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

Tabela 34 – Descrição dos auditórios

Descrição do auditório	Freq	%
Capacidade para 200 pessoas, cadeiras móveis	4	33,3%
Capacidade. 80 pessoas cadeiras móveis	2	16,7%
Capacidade para 120 pessoas	1	8,3%
80 cadeiras, televisão, sim, ar condicionado	1	8,3%
Capacidade para 180 pessoas, cadeiras fixas, ar condiciona	1	8,3%
Capacidade 50 pessoas sentadas, cadeiras móveis	1	8,3%
Capacidade para 50 pessoas	1	8,3%
Em construção	1	8,3%
<b>Base</b>	<b>12</b>	<b>*</b>

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

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

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

#### 4.3.2. Sala de reuniões

Apenas 23,9% dos meios de hospedagem da Região Turística dos Imigrantes 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	11	23,9%
Não	35	76,1%
<b>Base</b>	<b>46</b>	<b>100,0%</b>

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

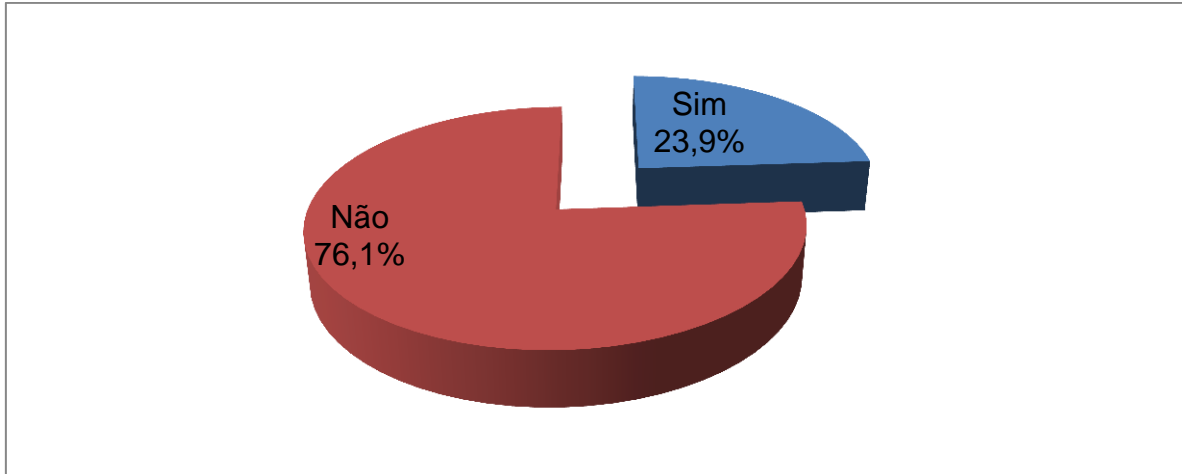


Gráfico 21 – Quantitativo de meio de hospedagem que possuem sala de reunião

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

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

reuniao	MUNICÍPIOS						
	IBIRAÇU	ITAGUAÇU	ITARANA	JOÃO NEIVA	SANTA LEOPOLDINA	SANTA MARIA DE JETIBÁ	SANTA TERESA
Sim	20,0%	100,0%	50,0%	0,0%	9,1%	16,7%	29,4%
Nã	80,0%	0,0%	50,0%	100,0%	90,9%	83,3%	70,6%
<b>Base</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>11</b>	<b>6</b>	<b>17</b>

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

Tabela 37 – Descrição das salas de reunião

Descrição da sala de reuniões	Freq	%
Capacidade para 100 pessoas	1	9,1%
Capacidade para 120 pessoas	1	9,1%
3 salas com capacidade para 10 pessoas cada, cadeiras móveis	1	9,1%
4 salas, 1 sala com capacidade para 40 pessoas e as demais para 25 pessoas. Cadeiras móveis de plástico	1	9,1%
Capacidade para 50 pessoas	1	9,1%
Capacidade 10 cadeiras móveis	1	9,1%
Capacidade 200 pessoas	1	9,1%
Capacidade para 10 pessoas e cadeiras de acordo com demanda	1	9,1%
Capacidade para 30 pessoas	1	9,1%
Capacidade para 300 pessoas, cadeiras de acordo com a necessidade	1	9,1%
Em construção	1	9,1%
<b>Base</b>	<b>11</b>	<b>100,0%</b>

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

### 4.3.3. Estacionamento

Dos 46 meios de hospedagem, 93,5% 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 1.849 vagas de estacionamento ofertadas.

Tabela 38 – Quantitativo de quantos meios de hospedagem possui estacionamento

Possui estacionamento?	Freq	%
Sim	43	93,5%
Não	3	6,5%
<b>Base</b>	<b>46</b>	<b>100,0%</b>

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

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

Vagas	Média	Soma
	43	1849

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

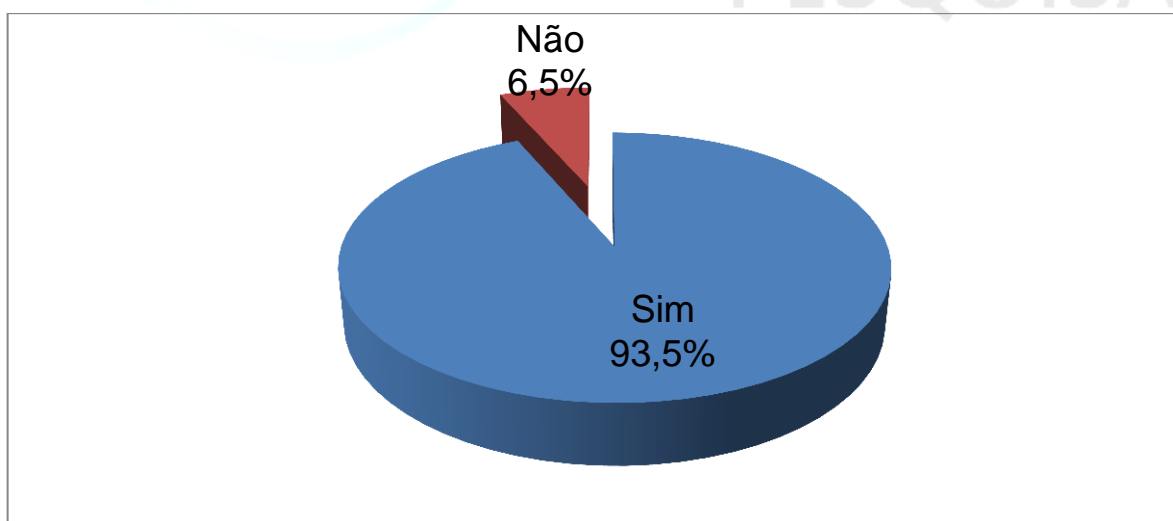


Gráfico 22 – Quantitativo de quantos meios de hospedagem possui estacionamento

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

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

Possui estacionamento?	MUNICÍPIOS						
	IBIRAÇU	ITAGUAÇU	ITARANA	JOÃO NEIVA	SANTA LEOPOLDINA	SANTA MARIA DE JETIBÁ	SANTA TERESA
Sim	80,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	88,2%
Não	20,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	11,8%
<b>Base</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>11</b>	<b>6</b>	<b>17</b>

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													
	IBIRAÇU		ITAGUAÇU		ITARANA		JOÃO NEIVA		SANTA LEOPOLDINA		SANTA MARIA DE JETIBÁ		SANTA TERESA	
	Média	Soma	Média	Soma	Média	Soma	Média	Soma	Média	Soma	Média	Soma	Média	Soma
	69	275	65	130	21	42	11	34	48	530	50	300	36	538

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

#### 4.3.4. Área de lazer

Dos tipos de lazer oferecidos, a piscina (26,1%) é o mais presente, seguido pelo salão de jogos (21,7%). Entretanto, grande parte dos estabelecimentos (60,9%) não dispõe de nenhuma área de lazer para seus clientes.

Tabela 42 – Tipos de áreas de lazer ofertadas pelos estabelecimentos

Área de lazer	Freq	%
Piscina	12	26,1%
Salão de Jogos	10	21,7%
Quadra Poliesportiva	3	6,5%
Centro de bem estar/spa	2	4,3%
Sala de Ginástica	1	2,2%
Não possui nenhum item de lazer	28	60,9%
<b>Base</b>	<b>46</b>	<b>*</b>

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

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

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

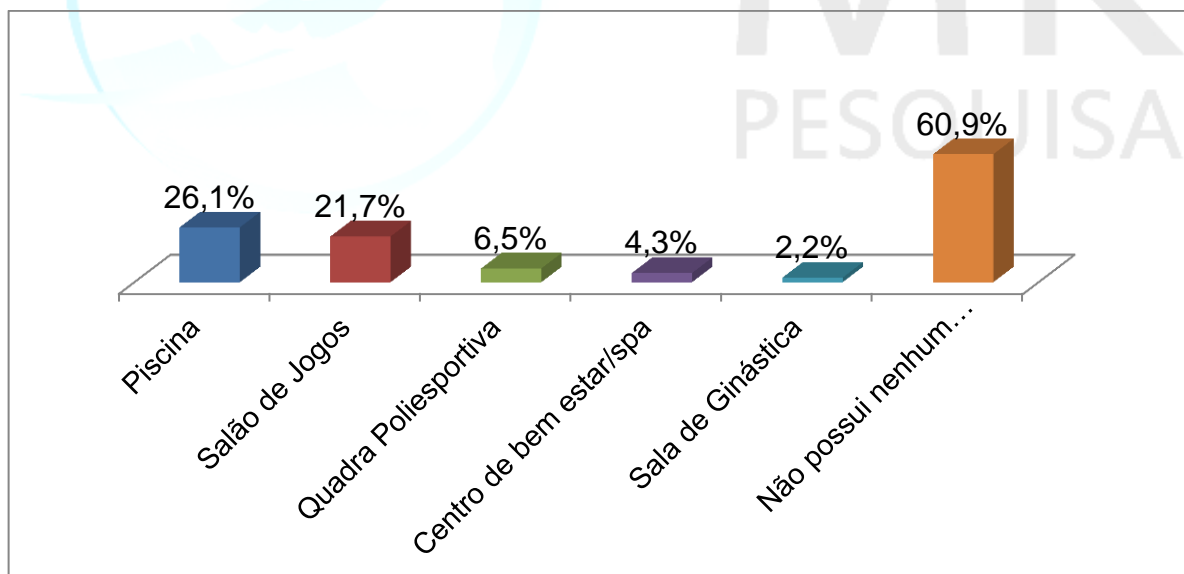


Gráfico 23 – Tipos de áreas de lazer ofertadas pelos estabelecimentos

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

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

Área de lazer	MUNICÍPIOS						
	IBIRAÇU	ITAGUAÇU	ITARANA	JOÃO NEIVA	SANTA LEOPOLDINA	SANTA MARIA DE JETIBÁ	SANTA TERESA
Piscina	40,0%	0,0%	0,0%	0,0%	63,6%	16,7%	11,8%
Sala de Ginástica	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	9,1%	0,0%	0,0%
Salão de Jogos	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	54,5%	0,0%	23,5%
Centro de bem estar/spa	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	16,7%	5,9%
Quadra Poliesportiva	20,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	11,8%
Não possui nenhum item de lazer	40,0%	100,0%	100,0%	100,0%	27,3%	83,3%	64,7%
<b>Base</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>11</b>	<b>6</b>	<b>17</b>

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

#### 4.3.5. Acesso à Internet

Apenas 10,9% dos meios de hospedagem não oferecem nenhum tipo de acesso à internet para seus hóspedes, em contrapartida, 89,1% oferecem Wifi gratuito.

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

Acesso a internet	Freq	%
WiFi Gratuito	41	89,1%
Não fornece	5	10,9%
<b>Base</b>	<b>46</b>	<b>100,0%</b>

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

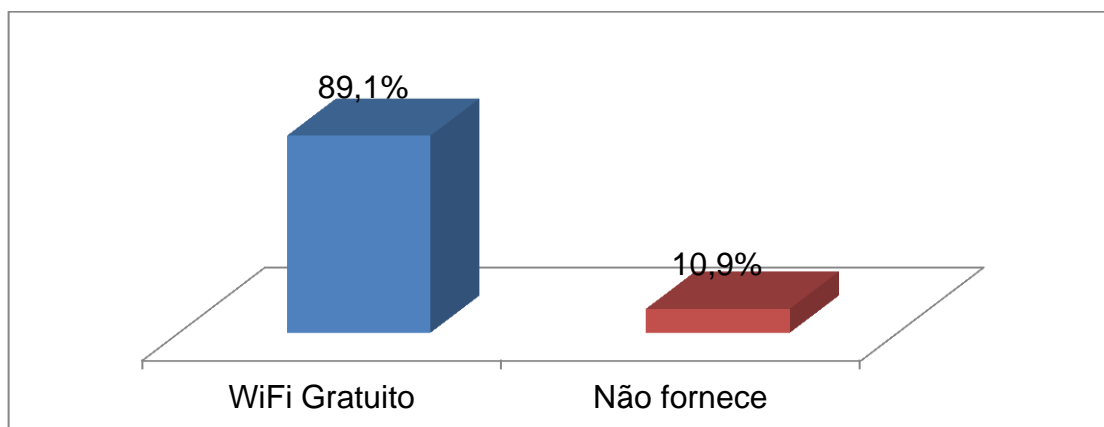


Gráfico 24 – Formas de conexão à internet oferecida pelos meios de hospedagem

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

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

Acesso a internet	MUNICÍPIOS						
	IBIRAÇU	ITAGUAÇU	ITARANA	JOÃO NEIVA	SANTA LEOPOLDINA	SANTA MARIA DE JETIBÁ	SANTA TERESA
WiFi Gratuito	80,0%	100,0%	100,0%	100,0%	72,7%	100,0%	94,1%
Não fornece	20,0%	0,0%	0,0%	0,0%	27,3%	0,0%	5,9%
<b>Base</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>11</b>	<b>6</b>	<b>17</b>

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 4,3% oferecem pensão completa. 28,3% possuem restaurante em sua estrutura física, 13% possuem lanchonete. Apenas 2,2% não oferecem nenhum tipo de alimentação a seus hóspedes.

Tabela 46 – Serviços de alimentação oferecidos pelos estabelecimentos da Região Turística dos Imigrantes

Serviços de alimentação	Freq	%
Café da Manhã	46	100,0%
Restaurante	13	28,3%
Jantar	8	17,4%
Almoço	6	13,0%
Lanchonete	6	13,0%
Serviço de quarto	5	10,9%
Pensão completa	2	4,3%
All inclusive	1	2,2%
Não oferece aimentação	1	2,2%
<b>Base</b>	<b>46</b>	<b>*</b>

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

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

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



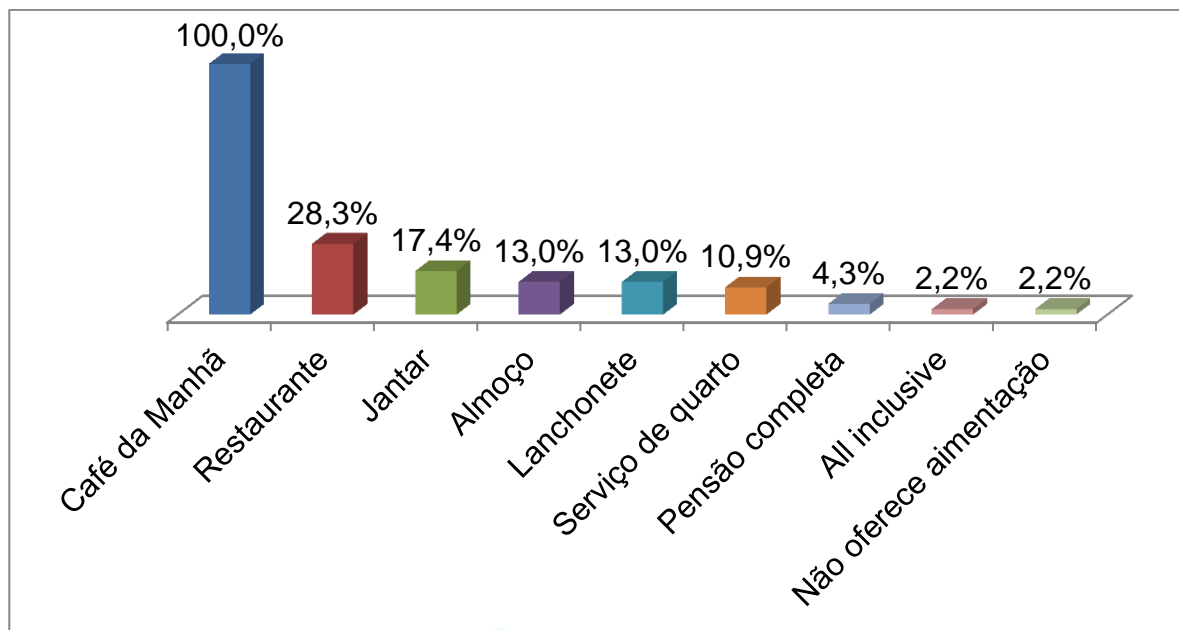


Gráfico 25 – Serviços de alimentação oferecidos pelos estabelecimentos da Região Turística dos Imigrantes  
 Fonte: Censo hoteleiro 2016.  
 Nota: Dados trabalhados pelo autor.

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

Serviços de alimentação	MUNICÍPIOS						
	IBIRAÇU	ITAGUAÇU	ITARANA	JOÃO NEIVA	SANTA LEOPOLDINA	SANTA MARIA DE JETIBÁ	SANTA TERESA
Café da Manhã	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Almoço	40,0%	50,0%	0,0%	0,0%	27,3%	0,0%	0,0%
Jantar	80,0%	50,0%	0,0%	0,0%	27,3%	0,0%	0,0%
Serviço de quarto	20,0%	50,0%	100,0%	0,0%	0,0%	16,7%	0,0%
Restaurante	20,0%	100,0%	0,0%	33,3%	45,5%	16,7%	17,6%
Lanchonete	40,0%	100,0%	0,0%	0,0%	18,2%	0,0%	0,0%
Pensão completa	20,0%	50,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
All inclusive	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	9,1%	0,0%	0,0%
Não oferece alimentação	0,0%	0,0%	50,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
<b>Base</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>11</b>	<b>6</b>	<b>17</b>

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 apenas 15,2% dos estabelecimentos hoteleiros da região.

Tabela 48 – Translado oferecido pelos estabelecimentos hoteleiros da Região Turística dos Imigrantes

Traslado	Freq	%
Sim	7	15,2%
Não	39	84,8%
<b>Base</b>	<b>46</b>	<b>100,0%</b>

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

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

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

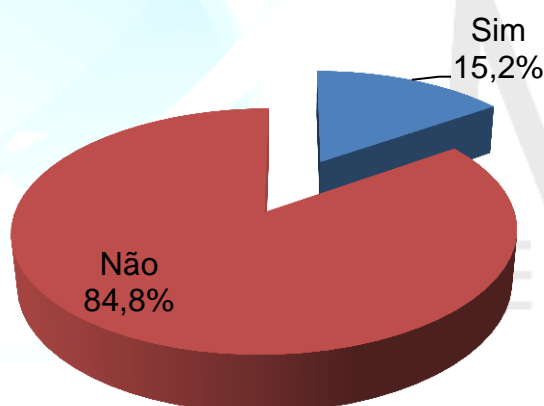


Gráfico 26 – Translado oferecido pelos estabelecimentos hoteleiros da Região Turística dos Imigrantes

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

Tabela 49 – Translado oferecido pelos estabelecimentos hoteleiros, por município

Traslado	MUNICÍPIOS						
	IBIRAÇU	ITAGUAÇU	ITARANA	JOÃO NEIVA	SANTA LEOPOLDINA	SANTA MARIA DE JETIBÁ	SANTA TERESA
Sim	0,0%	0,0%	0,0%	33,3%	36,4%	16,7%	5,9%
Não	100,0%	100,0%	100,0%	66,7%	63,6%	83,3%	94,1%
<b>Base</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>11</b>	<b>6</b>	<b>17</b>

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

#### 4.6. Atendimento em língua estrangeira

Atendimento em língua estrangeira é ofertado por 23,9% dos estabelecimentos. O atendimento na língua inglesa e alemã é o mais frequente, se comparado com as demais línguas.

Tabela 50 – Estabelecimentos com atendimento em língua estrangeira da Região Turística dos Imigrantes

Atendimento em língua estrangeira	Freq	%
Alemão	5	10,9%
Inglês	5	10,9%
Italiano	3	6,5%
Espanhol	2	4,3%
Outro	2	4,3%
Francês	1	2,2%
Não oferece atendimento em língua estrangeira	35	76,1%
<b>Base</b>	<b>46</b>	<b>*</b>

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

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

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

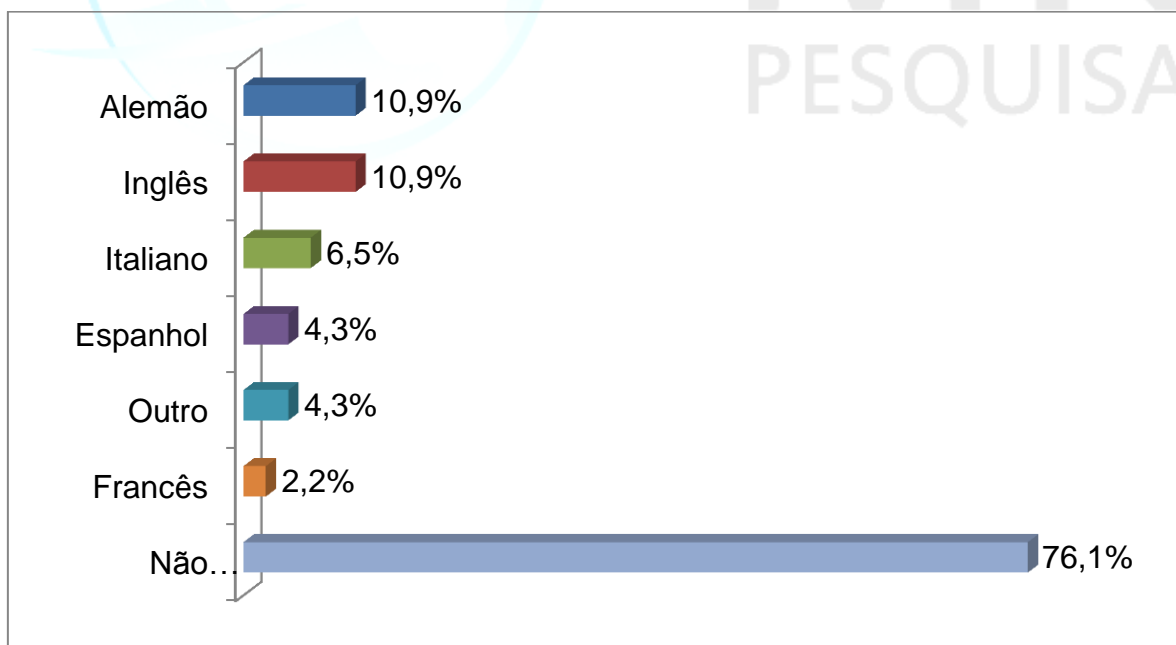


Gráfico 27 – Estabelecimentos com atendimento em língua estrangeira da Região Turística dos Imigrantes

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

Tabela 51 – Estabelecimentos com atendimento em língua estrangeira por município

Atendimento em língua estrangeira	MUNICÍPIOS						
	IBIRAÇU	ITAGUAÇU	ITARANA	JOÃO NEIVA	SANTA LEOPOLDINA	SANTA MARIA DE JETIBÁ	SANTA TERESA
Alemão	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	18,2%	33,3%	5,9%
Espanhol	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	9,1%	0,0%	5,9%
Francês	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	5,9%
Inglês	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	9,1%	16,7%	17,6%
Italiano	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	9,1%	0,0%	11,8%
Não oferece atendimento em língua estrangeira	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	72,7%	50,0%	70,6%
Outro	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	33,3%	0,0%
<b>Base</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>11</b>	<b>6</b>	<b>17</b>

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 dos Imigrantes

Segmento turístico específico	Freq	%
Ecoturismo	5	10,9%
Turismo de Pesca	2	4,3%
Turismo Rural	2	4,3%
Turismo de Negócios e Eventos	1	2,2%
Turismo de Saúde	1	2,2%
O meio de hospedagem não é especialista em nenhum dos segmentos turísticos citados	35	76,1%
<b>Base</b>	<b>46</b>	<b>*</b>

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

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

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

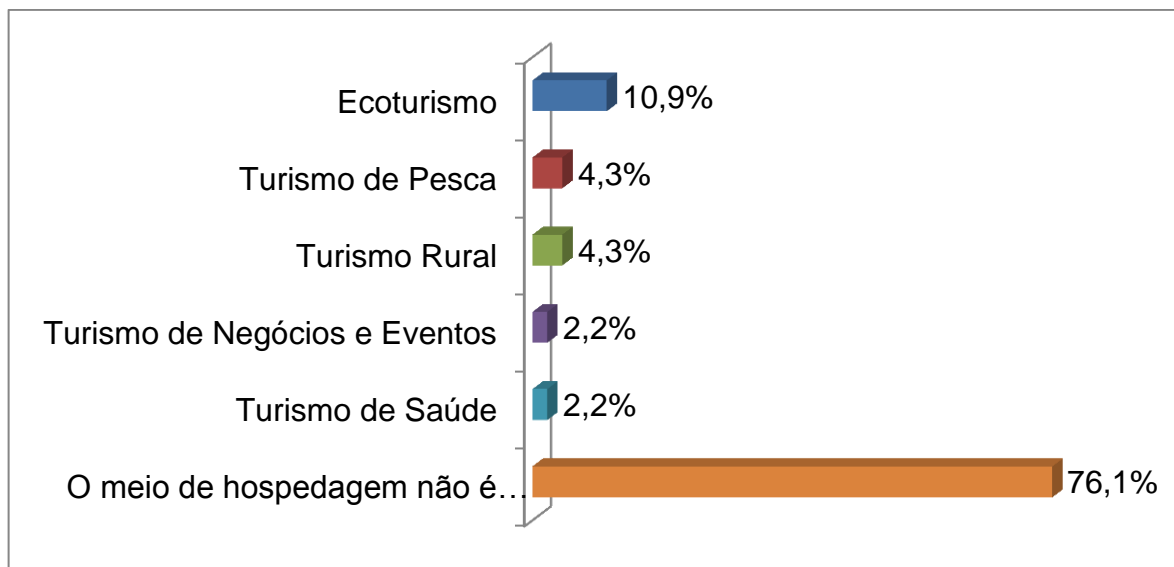


Gráfico 28 – Especialização em algum segmento turístico na Região Turística dos Imigrantes

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

Tabela 53 – Especialização em algum segmento turístico por município

Segmento turístico específico	MUNICÍPIOS						
	IBIRAÇU	ITAGUAÇU	ITARANA	JOÃO NEIVA	SANTA LEOPOLDINA	SANTA MARIA DE JETIBÁ	SANTA TERESA
Ecoturismo	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	27,3%	0,0%	11,8%
Turismo de Negócios e Eventos	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	5,9%
Turismo de Pesca	20,0%	0,0%	0,0%	0,0%	9,1%	0,0%	0,0%
Turismo de Saúde	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	9,1%	0,0%	0,0%
Turismo Rural	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	16,7%	5,9%
O meio de hospedagem não é especialista em nenhum dos segmentos turísticos citados	80,0%	100,0%	100,0%	100,0%	54,5%	83,3%	76,5%
<b>Base</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>11</b>	<b>6</b>	<b>17</b>

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 dos Imigrantes.

Tabela 54 – Canal de vendas utilizado pelos meios de hospedagem

Canal de vendas	Freq	%
Venda direta (ex.: telefone, e-mail, site próprio, in loco)	44	95,7%
Venda corporativa (venda para empresas)	1	2,2%
Venda por meio de site especializado (ex.: Booking.com, hotel.com, Hotel Urbano)	1	2,2%
<b>Base</b>	<b>46</b>	<b>100,0%</b>

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

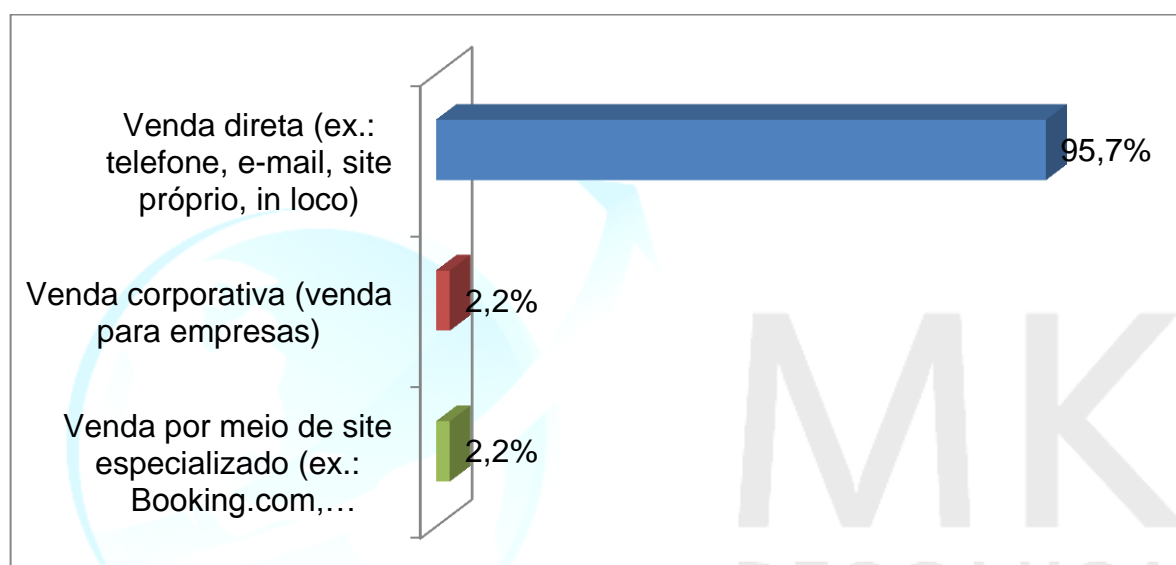


Gráfico 29 – Canal de vendas utilizado pelos meios de hospedagem  
Fonte: Censo hoteleiro 2016.  
Nota: Dados trabalhados pelo autor.

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

Canal de vendas	MUNICÍPIOS						
	IBIRAÇU	ITAGUAÇU	ITARANA	JOÃO NEIVA	SANTA LEOPOLDINA	SANTA MARIA DE JETIBÁ	SANTA TERESA
Venda direta (ex.: telefone, e-mail, site próprio, in loco)	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	90,9%	83,3%	100,0%
Venda corporativa (venda para empresas)	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	16,7%	0,0%
Venda por meio de site especializado (ex.: Booking.com, hotel.com, Hotel Urbano)	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	9,1%	0,0%	0,0%
<b>Base</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>11</b>	<b>6</b>	<b>17</b>

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

## 5.2. Site

### 5.2.1. Site próprio

Dos estabelecimentos pesquisados, 50% possuem site próprio.

Tabela 56 – Quantitativo de estabelecimentos que possuem site próprio

Site Próprio	Freq	%
Sim	23	50,0%
Não	23	50,0%
<b>Base</b>	<b>46</b>	<b>100,0%</b>

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

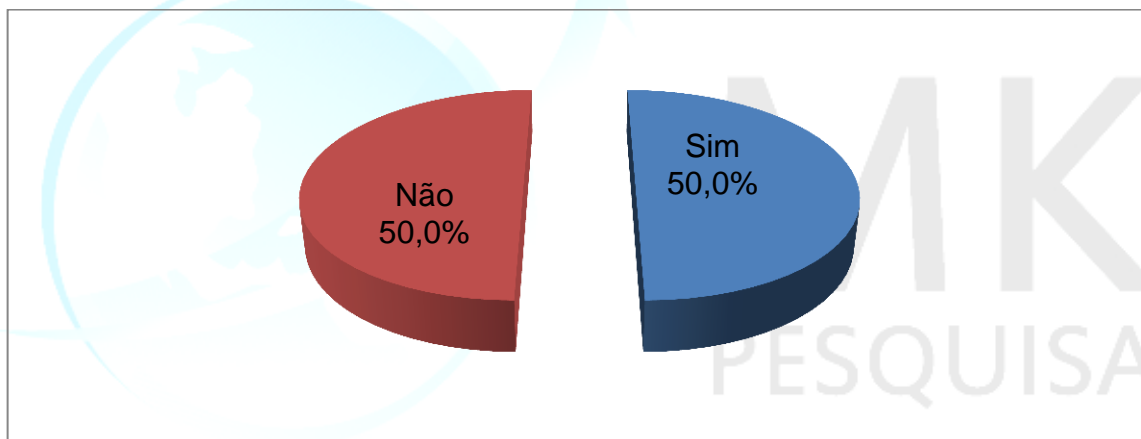


Gráfico 30 – Quantitativo de estabelecimentos que possuem site próprio

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

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

Site Próprio	MUNICÍPIOS						
	IBIRAÇU	ITAGUAÇU	ITARANA	JOÃO NEIVA	SANTA LEOPOLDINA	SANTA MARIA DE JETIBÁ	SANTA TERESA
Sim	60,0%	0,0%	0,0%	0,0%	45,5%	16,7%	82,4%
Não	40,0%	100,0%	100,0%	100,0%	54,5%	83,3%	17,6%
<b>Base</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>11</b>	<b>6</b>	<b>17</b>

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

## 5.2.2. Site especializado

Do total de meios de hospedagem, 93,5% não vendem por meio de sites especializados.

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

Site especializado	Freq	%
Booking	1	2,2%
Hotel Urbano	1	2,2%
Groupon	1	2,2%
Não utiliza	43	93,5%
<b>Base</b>	<b>46</b>	<b>*</b>

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

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

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

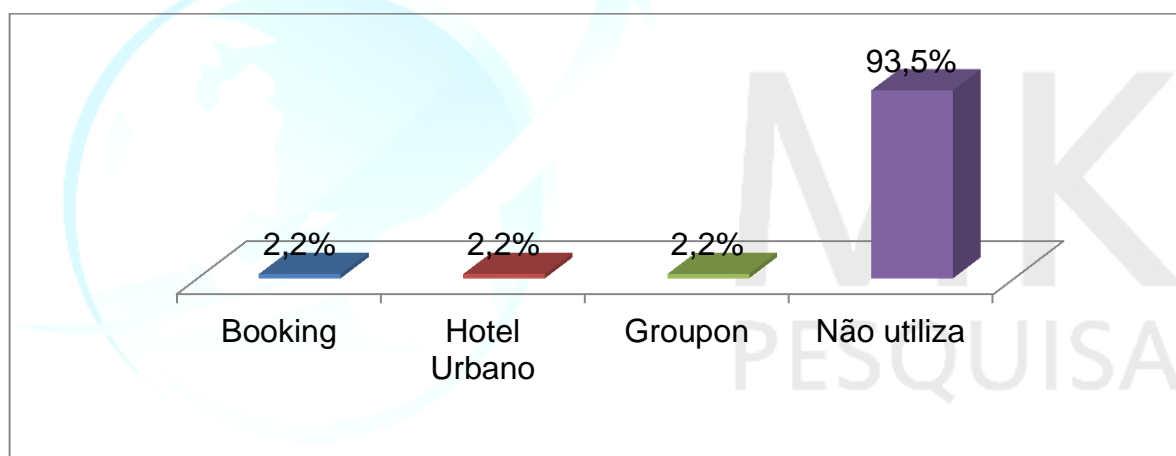


Gráfico 31 – Sites citados que os hoteleiros utilizam como canal de vendas

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

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

Site especializado	MUNICÍPIOS						
	IBIRAÇU	ITAGUAÇU	ITARANA	JOÃO NEIVA	SANTA LEOPOLDINA	SANTA MARIA DE JETIBÁ	SANTA TERESA
Booking	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	5,9%
Hotel Urbano	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	5,9%
Groupon	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	3,6%
Não utiliza	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	82,4%
<b>Base</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>11</b>	<b>6</b>	<b>17</b>

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 65,2% dos entrevistados, seguido pelo Instagram, com 15,2% das citações. 34,8% não utilizam redes sociais para esta finalidade.

Tabela 60 – Redes sociais utilizadas para divulgação do estabelecimento

Rede Social	Freq	%
Facebook	30	65,2%
Instagram	7	15,2%
Não utiliza	16	34,8%
<b>Base</b>	<b>46</b>	<b>*</b>

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

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

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

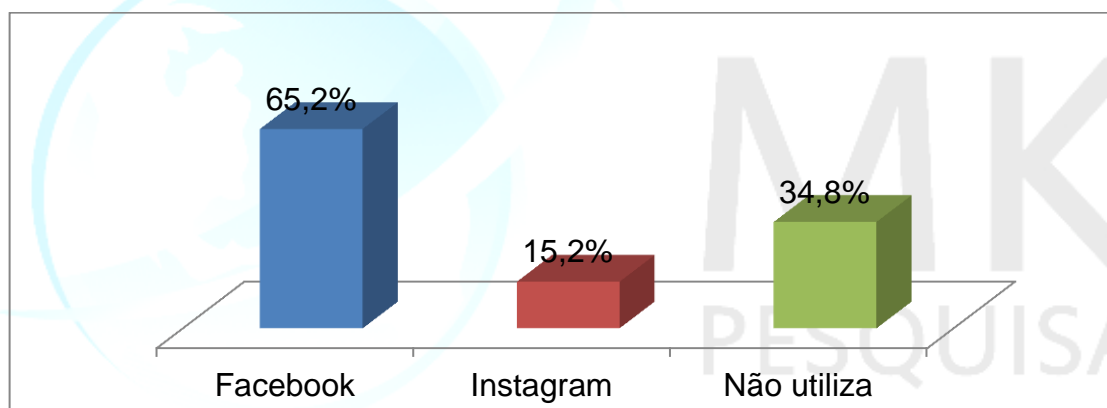


Gráfico 32 – Redes sociais utilizadas para divulgação do estabelecimento

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

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

Rede Social	MUNICÍPIOS						
	IBIRAÇU	ITAGUAÇU	ITARANA	JOÃO NEIVA	SANTA LEOPOLDINA	SANTA MARIA DE JETIBÁ	SANTA TERESA
Facebook	40,0%	100,0%	100,0%	0,0%	81,8%	66,7%	64,7%
Instagram	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	18,2%	16,7%	23,5%
Não utiliza	60,0%	0,0%	0,0%	100,0%	18,2%	33,3%	35,3%
<b>Base</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>11</b>	<b>6</b>	<b>17</b>

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

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

Os estabelecimentos hoteleiros da Região Turística dos Imigrantes, em sua maioria (91,3%), não possuem parceria com operadoras de turismo ou agências de viagem.

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

Operadoras de turismo e/ou agências de viagem	Freq	%
Sim	4	8,7%
Não	42	91,3%
<b>Base</b>	<b>46</b>	<b>100,0%</b>

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

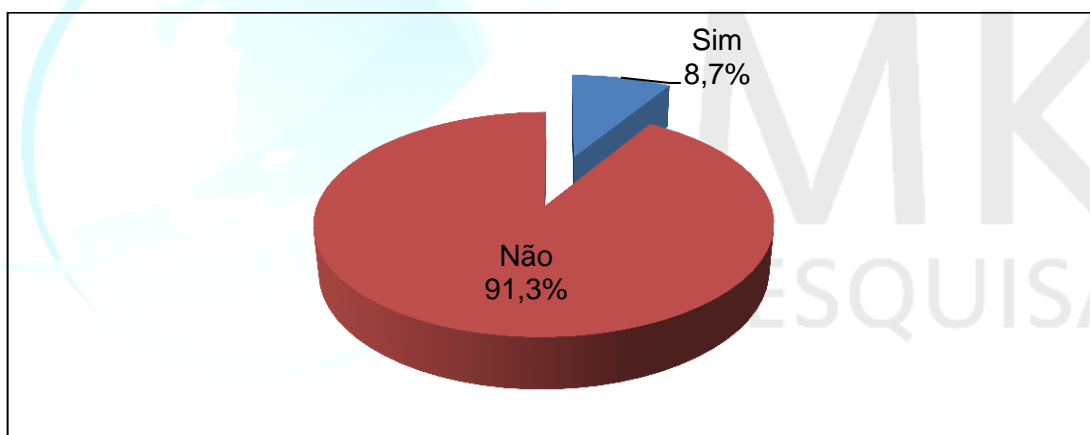


Gráfico 33 – Estabelecimentos que possuem parceria com operadoras de turismo e/ou agências de viagem  
Fonte: Censo hoteleiro 2016.  
Nota: Dados trabalhados pelo autor.

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						
	IBIRAÇU	ITAGUAÇU	ITARANA	JOÃO NEIVA	SANTA LEOPOLDINA	SANTA MARIA DE JETIBÁ	SANTA TERESA
Sim	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	9,1%	16,7%	11,8%
Não	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	90,9%	83,3%	88,2%
<b>Base</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>11</b>	<b>6</b>	<b>17</b>

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

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

Indique a operadora e/ou agência parceira:	Freq	%
Apolo turismo.	1	25,0%
Flytur	1	25,0%
Hospedaris e Sindicato de Vitória	1	25,0%
Rossi e Via Trento	1	25,0%
<b>Base</b>	<b>4</b>	<b>*</b>

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

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

Nota<sup>2</sup>: 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, 41,3%, não utiliza nenhum meio para divulgação de seus produtos e/ ou serviços. Dentre os que usam, as folheterias foram as mais citadas: folheteria da prefeitura, com 30,4%, seguido pela folheteria própria, com 23,9%.

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

Meios de divulgação	Freq	%
Folheteria de Prefeitura	14	30,4%
Folheteria Própria	11	23,9%
Outdoor	9	19,6%
Folheteria de Associação(ões)	9	19,6%
Rádio	8	17,4%
Revista	5	10,9%
Jornal	4	8,7%
Outro:	3	6,5%
Nenhum	19	41,3%
<b>Base</b>	<b>46</b>	<b>*</b>

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

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

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

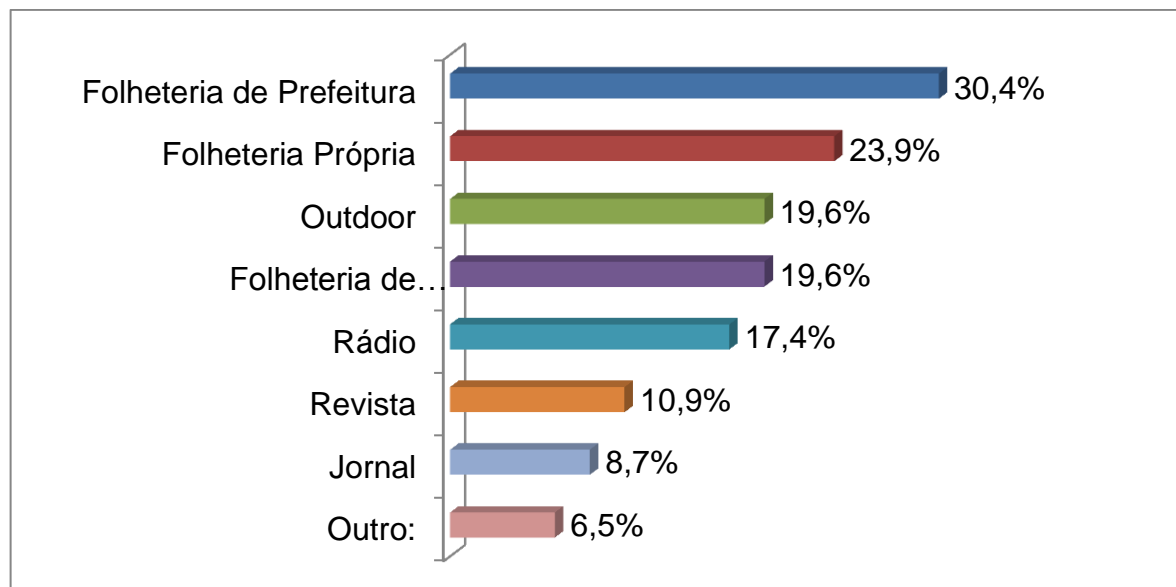


Gráfico 34 – Tipos de meios de divulgação utilizados pelos meios de hospedagem

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

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

Meios de divulgação	MUNICÍPIOS						
	IBIRAÇU	ITAGUAÇU	ITARANA	JOÃO NEIVA	SANTA LEOPOLDINA	SANTA MARIA DE JETIBÁ	SANTA TERESA
Outdoor	60,0%	100,0%	100,0%	0,0%	9,1%	0,0%	5,9%
Folheteria Própria	60,0%	0,0%	50,0%	0,0%	45,5%	33,3%	0,0%
Folheteria de Associação(ões)	0,0%	50,0%	0,0%	0,0%	54,5%	16,7%	5,9%
Folheteria de Prefeitura	0,0%	100,0%	100,0%	0,0%	63,6%	16,7%	11,8%
Jornal	40,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	11,8%
Revista	20,0%	0,0%	0,0%	33,3%	0,0%	0,0%	17,6%
Rádio	20,0%	100,0%	100,0%	0,0%	0,0%	16,7%	11,8%
Outro	0,0%	0,0%	0,0%	33,3%	9,1%	0,0%	5,9%
Nenhum	20,0%	0,0%	0,0%	33,3%	27,3%	66,7%	58,8%
<b>Base</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>11</b>	<b>6</b>	<b>17</b>

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 39,1% declararam participar dos mesmos.

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

Feiras e Eventos	Freq	%
Sim	18	39,1%
Não	28	60,9%
<b>Base</b>	<b>46</b>	<b>100,0%</b>

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

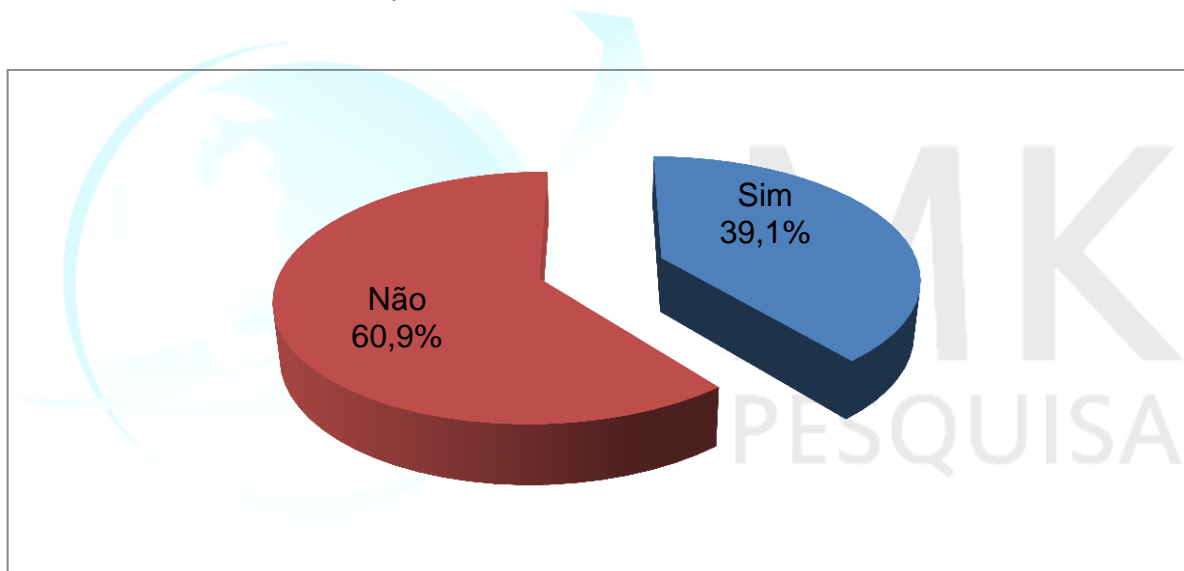


Gráfico 35 – Meios de hospedagem que participam de feiras e eventos do setor

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						
	IBIRAÇU	ITAGUAÇU	ITARANA	JOÃO NEIVA	SANTA LEOPOLDINA	SANTA MARIA DE JETIBÁ	SANTA TERESA
Sim	40,0%	50,0%	50,0%	0,0%	45,5%	33,3%	41,2%
Não	60,0%	50,0%	50,0%	100,0%	54,5%	66,7%	58,8%
<b>Base</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>11</b>	<b>6</b>	<b>17</b>

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

## 5.7. Política de Promoções

As principais políticas de promoções utilizadas são: “pacotes especiais para grupos” (63%), “pacotes promocionais em baixa temporada” (45,7%) e “pacotes especiais para feriados” (28,3%). 30,4% não fazem nenhum tipo de oferta promocional para clientes.

Tabela 69 – Política de promoções utilizada pelos meios de hospedagem da Região Turística dos Imigrantes

Política de Promoções	Freq	%
Oferta de pacotes especiais para grupos	29	63,0%
Oferta de pacotes promocionais em baixa temporada	21	45,7%
Oferta de pacotes especiais para feriados	13	28,3%
Oferta em sites de compras coletivas	3	6,5%
Quanto mais tempo de estadia há descontos	1	2,2%
Nenhuma	14	30,4%
<b>Base</b>	<b>46</b>	<b>*</b>

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

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

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

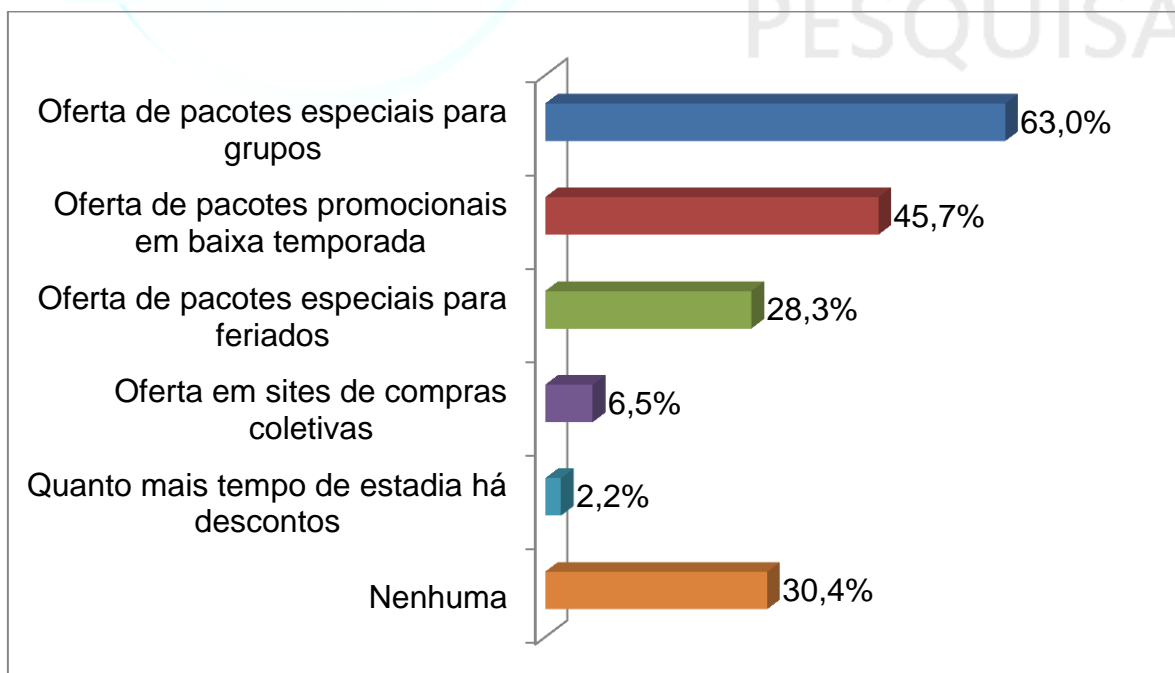


Gráfico 36 – Política de promoções utilizada pelos meios de hospedagem da Região Turística dos Imigrantes

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

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

Quais tipos de política de promoções utiliza?	MUNICÍPIOS						
	IBIRAÇU	ITAGUAÇU	ITARANA	JOÃO NEIVA	SANTA LEOPOLDINA	SANTA MARIA DE JETIBÁ	SANTA TERESA
Oferta de pacotes promocionais em baixa temporada	20,0%	0,0%	0,0%	66,7%	36,4%	16,7%	76,5%
Oferta de pacotes especiais para feriados	20,0%	0,0%	0,0%	33,3%	54,5%	50,0%	11,8%
Oferta em sites de compras coletivas	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	17,6%
Oferta de pacotes especiais para grupos	40,0%	0,0%	0,0%	100,0%	54,5%	66,7%	82,4%
Quanto mais tempo de estadia há descontos	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	14,3%	0,0%
Nenhuma	60,0%	100,0%	100,0%	0,0%	36,4%	16,7%	11,8%
<b>Base</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>11</b>	<b>6</b>	<b>17</b>

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	58,7%	41,3%	34,8%	13,0%	6,5%	2,2%	2,2%	6,5%	15,2%	17,4%	30,4%	37,0%
Média Estação	15,2%	37,0%	41,3%	65,2%	37,0%	23,9%	26,1%	41,3%	63,0%	67,4%	58,7%	43,5%
Alta Estação	23,9%	19,6%	21,7%	19,6%	54,3%	71,7%	69,6%	50,0%	21,7%	15,2%	10,9%	17,4%
Não respondeu	2,2%	2,2%	2,2%	2,2%	2,2%	2,2%	2,2%	2,2%	0,0%	0,0%	0,0%	2,2%
<b>Base</b>	<b>46</b>	<b>46</b>	<b>46</b>	<b>46</b>	<b>46</b>	<b>46</b>	<b>46</b>	<b>46</b>	<b>46</b>	<b>46</b>	<b>46</b>	<b>46</b>

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

Tabela 72 – Grau de movimentos de clientes nos meios de hospedagem durante o ano

Movimento	Meses											
	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Grau de movimento	1,64	1,78	1,87	2,07	2,49	2,71	2,69	2,44	2,07	1,98	1,80	1,80
Base	46	46	46	46	46	46	46	46	46	46	46	46

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

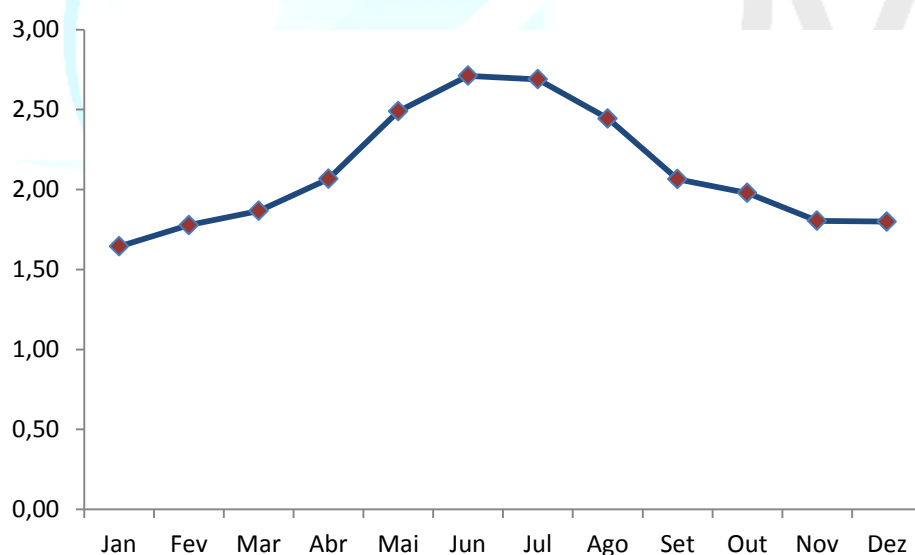


Gráfico 37 – Grau de movimentos de clientes nos meios de hospedagem durante o ano

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, 73,9%, o sistema de controle de hóspedes é feito manualmente.

Tabela 73 – Sistema de controle de hóspedes nos estabelecimentos da Região Turística dos Imigrantes

Sistema de controle de hóspedes	Freq	%
Manual	34	73,9%
Informatizado	12	26,1%
<b>Base</b>	<b>46</b>	<b>100,0%</b>

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

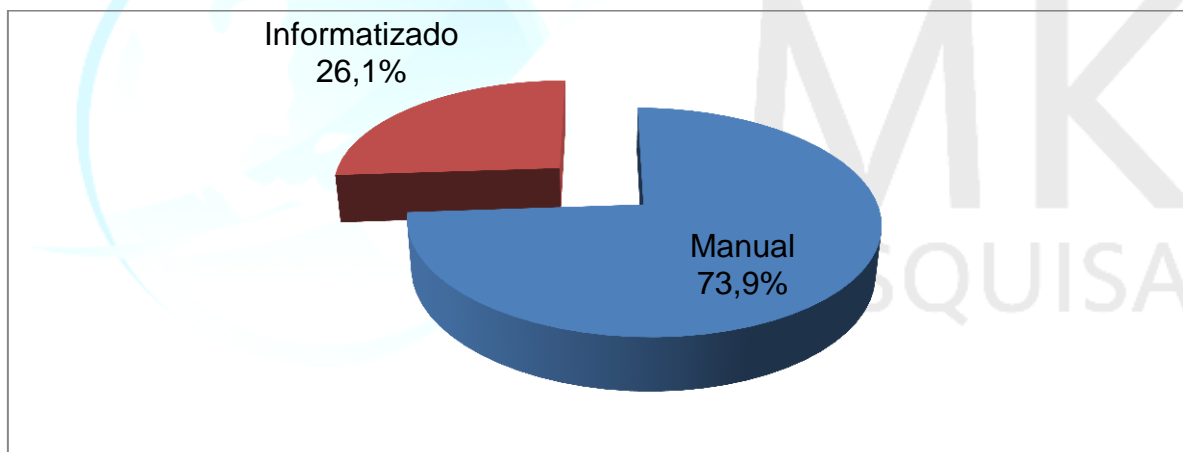


Gráfico 38 – Sistema de controle de hóspedes nos estabelecimentos da Região Turística dos Imigrantes

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						
	IBIRAÇU	ITAGUAÇU	ITARANA	JOÃO NEIVA	SANTA LEOPOLDINA	SANTA MARIA DE JETIBÁ	SANTA TERESA
Manual	80,0%	100,0%	100,0%	0,0%	90,9%	83,3%	64,7%
Informatizado	20,0%	0,0%	0,0%	100,0%	9,1%	16,7%	35,3%
<b>Base</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>11</b>	<b>6</b>	<b>17</b>

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

O perfil dos hóspedes é cadastrado em apenas 47,8% dos estabelecimentos hoteleiros da região.

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

<b>Cadastro do perfil dos hóspedes</b>	<b>Freq</b>	<b>%</b>
Sim	22	47,8%
Não	24	52,2%
<b>Base</b>	<b>46</b>	<b>100,0%</b>

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

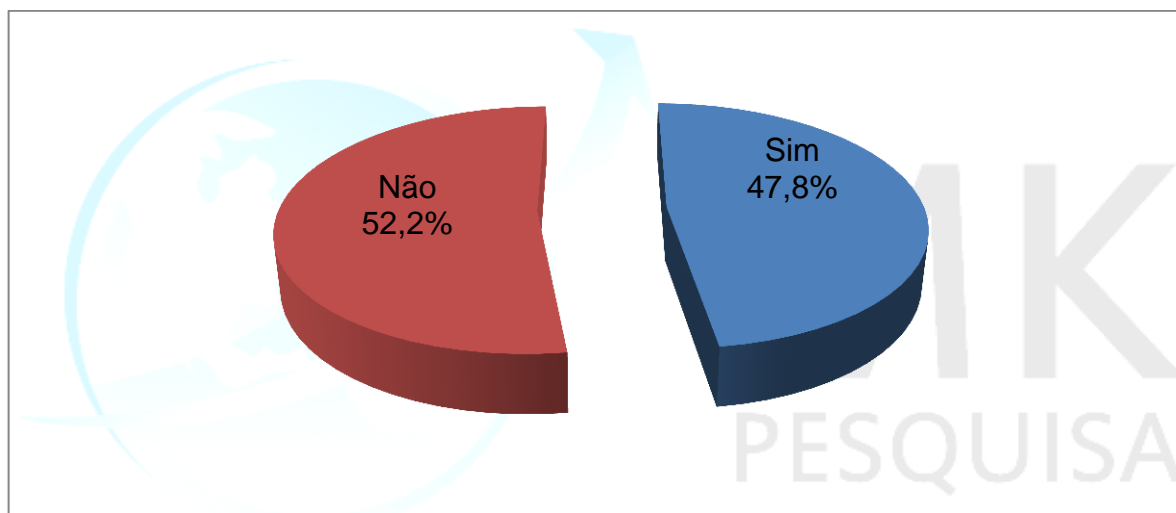


Gráfico 39 – Cadastro do perfil dos hóspedes nos meios de hospedagem da Região Turística dos Imigrantes

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

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

<b>Cadastro do perfil dos hóspedes</b>	<b>MUNICÍPIOS</b>						
	<b>IBIRAÇU</b>	<b>ITAGUAÇU</b>	<b>ITARANA</b>	<b>JOÃO NEIVA</b>	<b>SANTA LEOPOLDINA</b>	<b>SANTA MARIA DE JETIBÁ</b>	<b>SANTA TERESA</b>
Sim	20,0%	0,0%	0,0%	66,7%	9,1%	66,7%	82,4%
Não	80,0%	100,0%	100,0%	33,3%	90,9%	33,3%	17,6%
<b>Base</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>11</b>	<b>6</b>	<b>17</b>

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

Em apenas 15,2% 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	7	15,2%
Não	39	84,8%
<b>Base</b>	<b>46</b>	<b>100,0%</b>

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

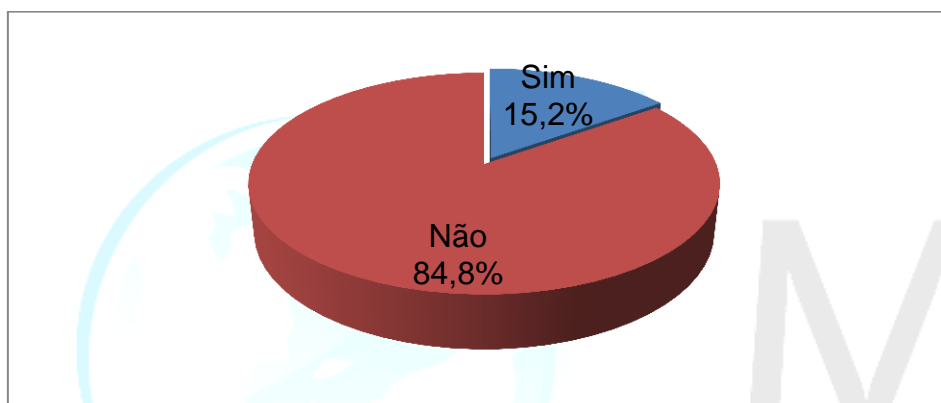


Gráfico 40 – Ficha nacional de registro de hóspedes repassados para o sistema da empresa

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						
	IBIRAÇU	ITAGUAÇU	ITARANA	JOÃO NEIVA	SANTA LEOPOLDINA	SANTA MARIA DE JETIBÁ	SANTA TERESA
Sim	0,0%	0,0%	0,0%	33,3%	0,0%	33,3%	23,5%
Não	100,0%	100,0%	100,0%	66,7%	100,0%	66,7%	76,5%
<b>Base</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>11</b>	<b>6</b>	<b>17</b>

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

Em pouco mais da metade dos sistemas de controle de hóspedes utilizados pelos estabelecimentos (56,5%) não é possível gerar Boletim de Ocupação Hoteleira.

Tabela 79 – Gera-se boletim de ocupação hoteleira

Boletim de Ocupação Hoteleira	Freq	%
Sim	20	43,5%
Não	26	56,5%
<b>Base</b>	<b>46</b>	<b>100,0%</b>

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

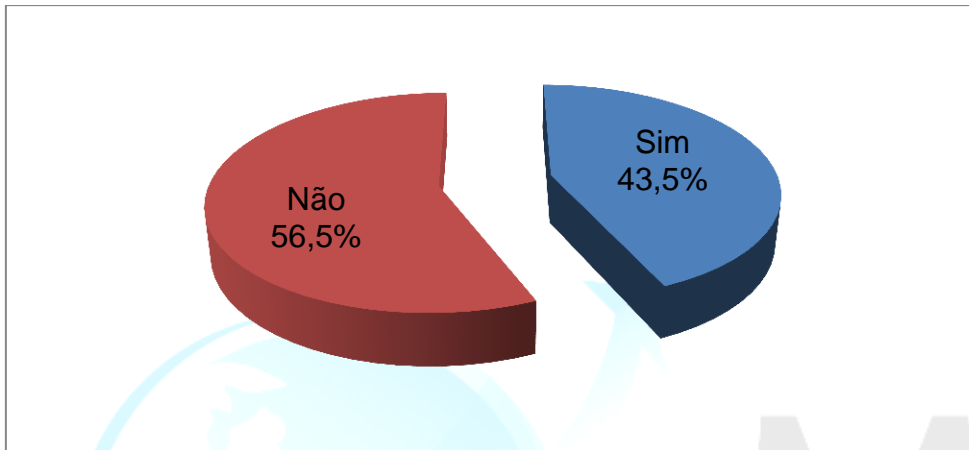


Gráfico 41 – Gera-se boletim de ocupação hoteleira

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

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

Boletim de Ocupação Hoteleira?	MUNICÍPIOS						
	IBIRAÇU	ITAGUAÇU	ITARANA	JOÃO NEIVA	SANTA LEOPOLDINA	SANTA MARIA DE JETIBÁ	SANTA TERESA
Sim	20,0%	0,0%	0,0%	100,0%	9,1%	16,7%	82,4%
Não	80,0%	100,0%	100,0%	0,0%	90,9%	83,3%	17,6%
<b>Base</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>11</b>	<b>6</b>	<b>17</b>

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 6,5% utilizam este sistema nesta região de abrangência do censo hoteleiro.

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

Sistema Nacional de Registro de Hóspedes do Ministério do Turismo	Freq	%
Sim	3	6,5%
Não	43	93,5%
<b>Base</b>	<b>46</b>	<b>100,0%</b>

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

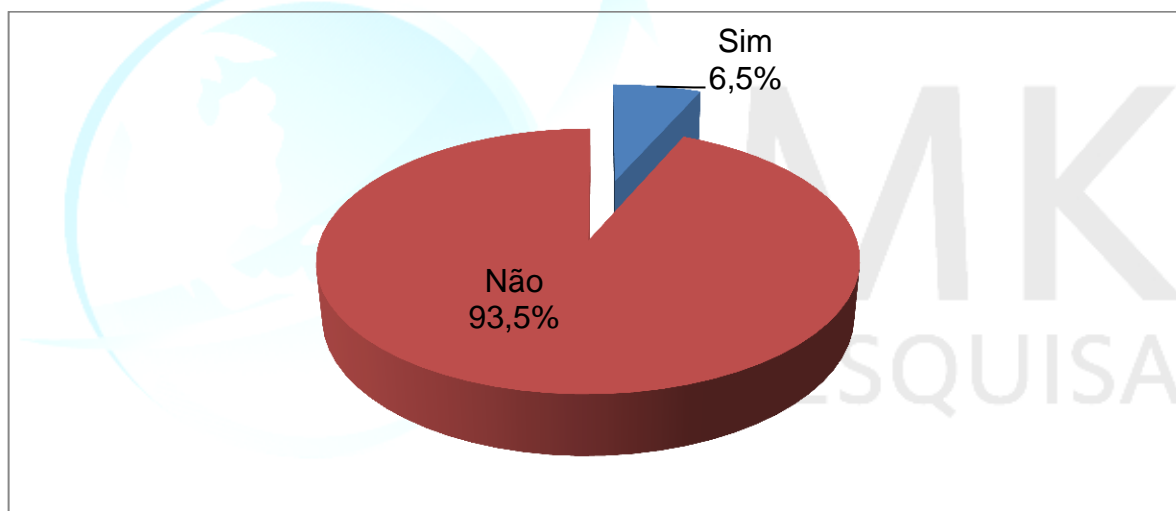


Gráfico 42 – Utiliza-se o Sistema Nacional de Registro de Hóspedes (SNRH) do Minis. do Turismo  
Fonte: Censo hoteleiro 2016.

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						
	IBIRAÇU	ITAGUAÇU	ITARANA	JOÃO NEIVA	SANTA LEOPOLDINA	SANTA MARIA DE JETIBÁ	SANTA TERESA
Sim	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	33,3%	5,9%
Não	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	66,7%	94,1%
<b>Base</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>11</b>	<b>6</b>	<b>17</b>

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

O fato de não conhecerem o sistema foi o motivo mais citado para a não utilização do sistema nacional de registro de hóspedes, com 48,8%

Tabela 83 – Motivo para não utilização do SNRH

Motivo para não utilizar	Freq	%
Não conhece o sistema	21	48,8%
Usa um sistema simples/ manual	10	23,3%
Não possui sistema	2	4,7%
Não tem controle de hospedagem	1	2,3%
Não tem utilidade	1	2,3%
Mantem o processo já usado	1	2,3%
Muito complexo/ difícil	1	2,3%
Não sabe informar	6	14,0%
<b>Base</b>	<b>43</b>	<b>100,0%</b>

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

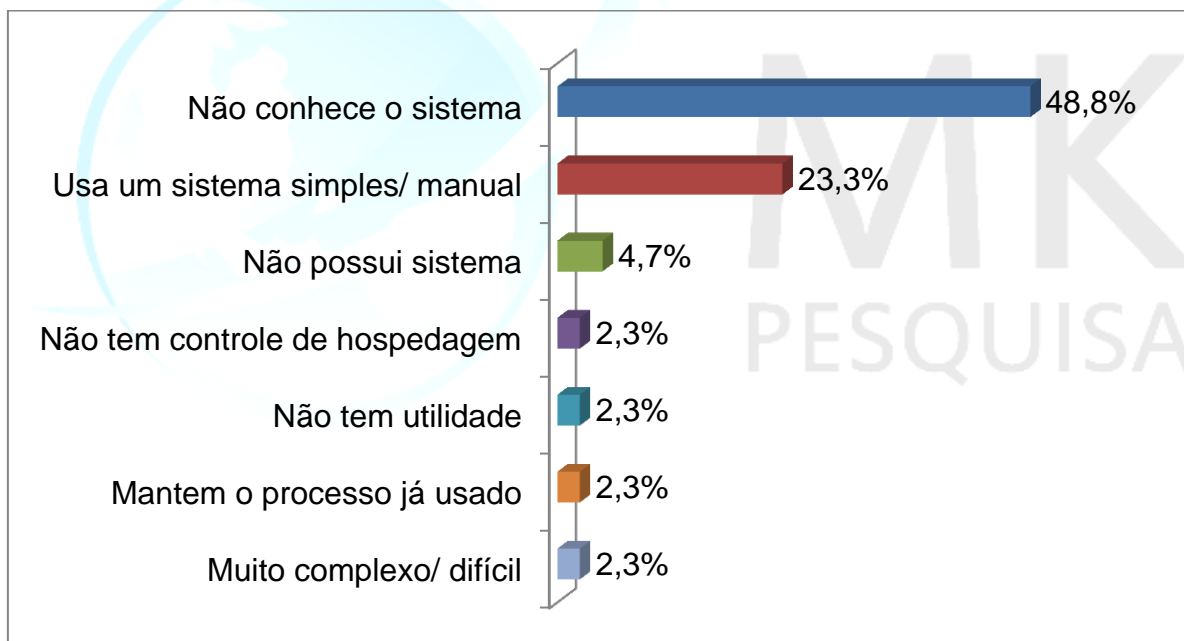


Gráfico 43 – Motivo para não utilização do SNRH

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, 69,6% 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	32	69,6%
Não	14	30,4%
<b>Base</b>	<b>46</b>	<b>100,0%</b>

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

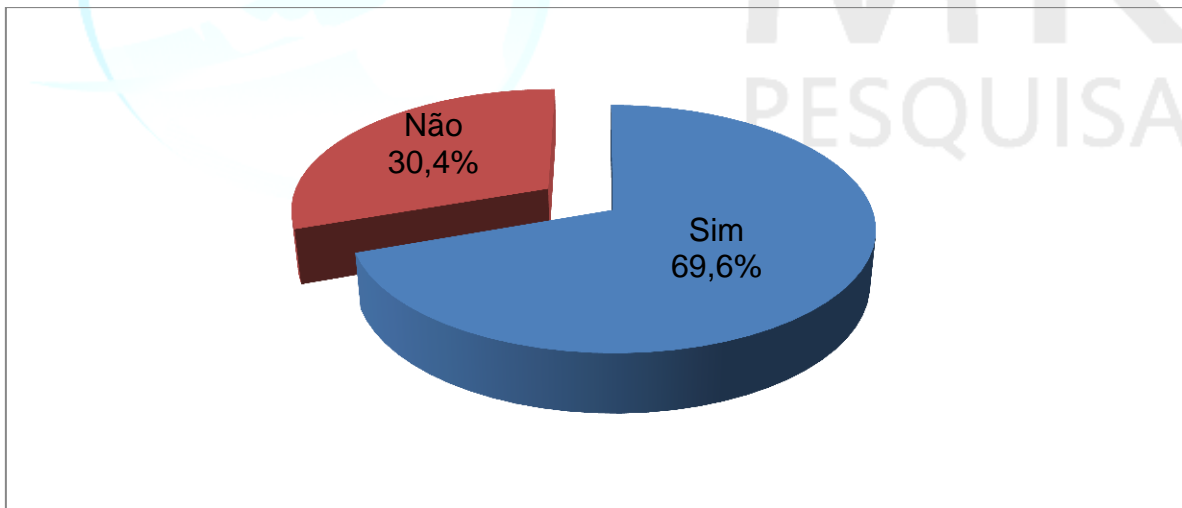


Gráfico 44 – Possui interesse em participar do sistema estadual de estatísticas do turismo

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						
	IBIRAÇU	ITAGUAÇU	ITARANA	JOÃO NEIVA	SANTA LEOPOLDINA	SANTA MARIA DE JETIBÁ	SANTA TERESA
Sim	60,0%	50,0%	0,0%	100,0%	63,6%	33,3%	94,1%
Não	40,0%	50,0%	100,0%	0,0%	36,4%	66,7%	5,9%
<b>Base</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>11</b>	<b>6</b>	<b>17</b>

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

A maioria dos entrevistados que declararam não ter interesse em participar do sistema estadual de estatísticas do turismo não soube citar o motivo para esse posicionamento, 50%.

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

Motivo para não participar	Freq	%
Não sabe informar	7	50,0%
Não conhece os serviços	1	7,1%
Nunca ofereceram	1	7,1%
O movimento está fraco	1	7,1%
Nunca utilizou	1	7,1%
Não tem vantagens	1	7,1%
Falta de interesse	1	7,1%
Está em fase de aprendizado	1	7,1%
<b>Base</b>	<b>14</b>	<b>*</b>

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

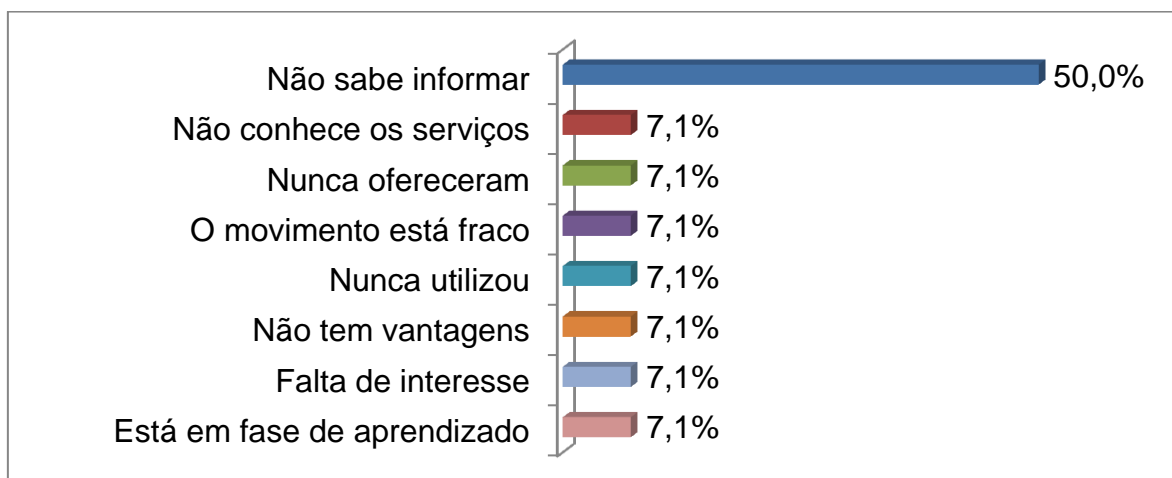


Gráfico 45 – Motivos pelos quais não deseja participar do sistema estadual de estatística do turismo

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	%
Não tem dificuldades	42	91,3%
Falta de recursos	1	2,2%
Na gestão de recursos humanos	1	2,2%
Dificuldade em toda a gestão	1	2,2%
Não sabe responder	1	2,2%
<b>Base</b>	<b>46</b>	<b>*</b>

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

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

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

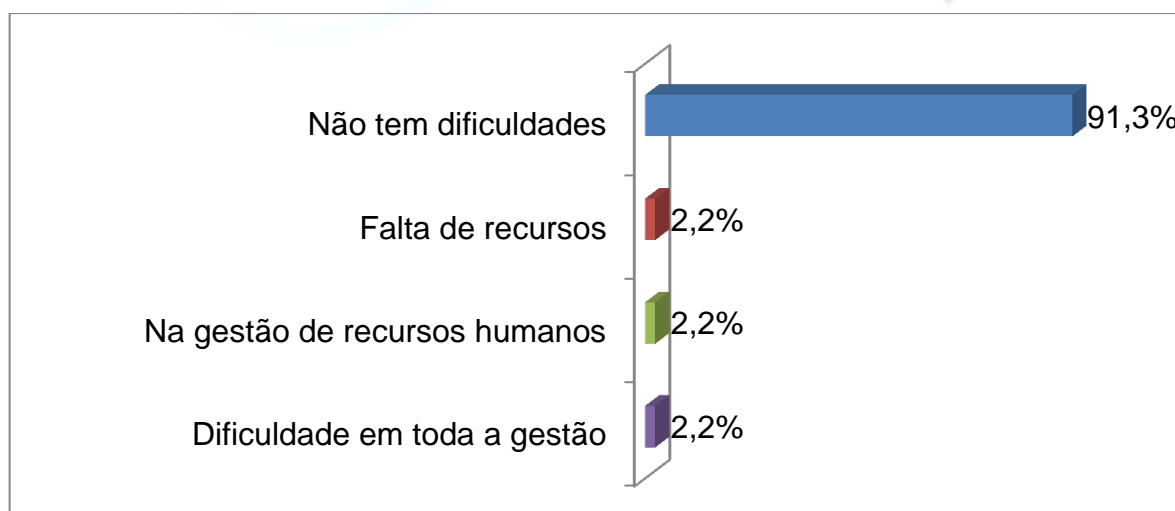


Gráfico 46 – Dificuldades na gestão da empresa

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

## 7.2. Dificuldades com a mão de obra

Tabela 88 – Dificuldades com a mão de obra

Dificuldades com mão de obra	Freq	%
Não tem dificuldades	23	50,0%
Falta de mão-de-obra qualificada	15	32,6%
Falta de mão-de-obra	2	4,3%
Falta de comprometimento	2	4,3%
Falta de cursos de capacitação	2	4,3%
O deslocamento dificulta a contratação (transporte ruim)	1	2,2%
Falta de mão-de-obra especializada	1	2,2%
Falta de mão-de-obra motivada	1	2,2%
Não sabe dizer	1	2,2%
<b>Base</b>	<b>46</b>	<b>*</b>

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

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

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

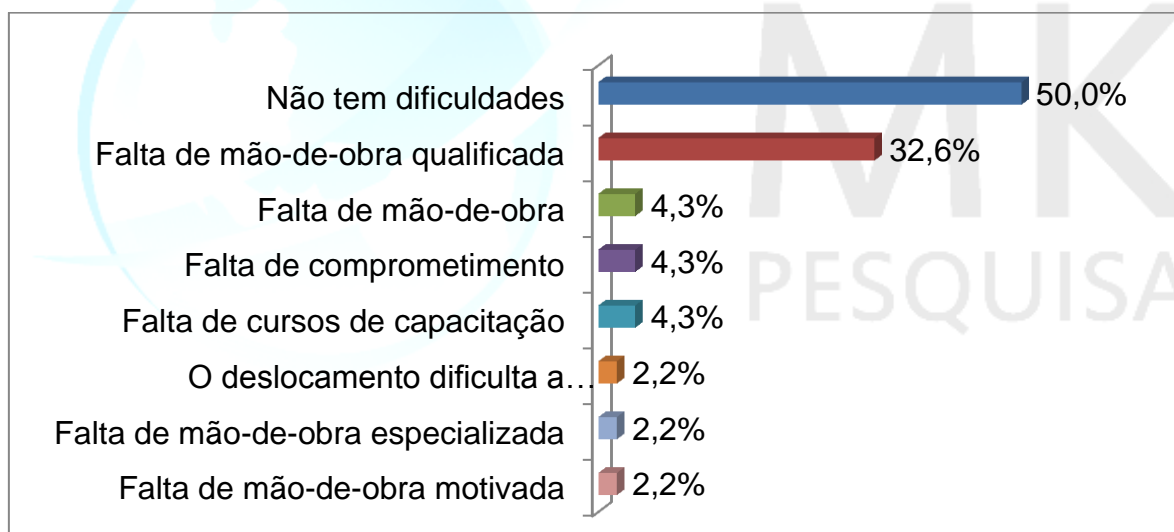


Gráfico 47 – Dificuldades com a mão de obra

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

### 7.3. Dificuldades com fornecedores

Tabela 89 – Dificuldades com fornecedores

Dificuldades com Fornecedores	Freq	%
Não tem dificuldades	34	73,9%
Não tem fornecedores	5	10,9%
Não sabe informar	1	2,2%
Faltam fornecedores	2	4,3%
Falta de variedade de produtos	2	4,3%
Preços altos	1	2,2%
O correio não chega no local	1	2,2%
Falta de serviço de entrega	1	2,2%
<b>Base</b>	<b>46</b>	<b>*</b>

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

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

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

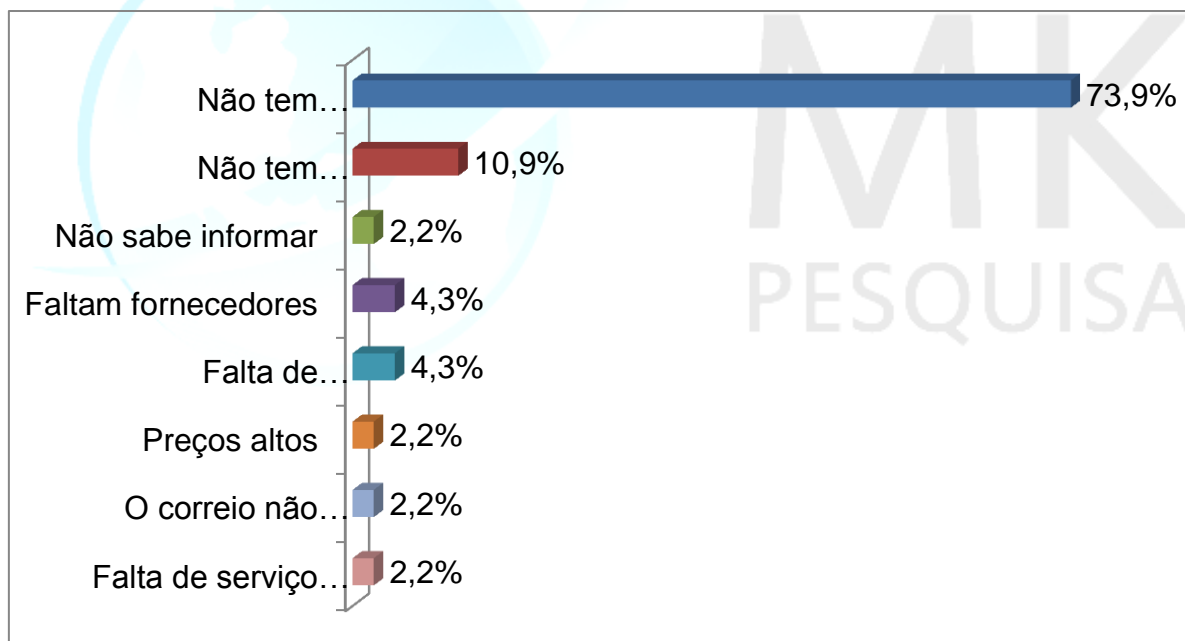


Gráfico 48 – Dificuldade com fornecedores

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

### 7.4. Dificuldades com crédito

Tabela 90 – Dificuldades com crédito

Dificuldades com crédito	Freq	%
Não tem dificuldades	26	56,5%

Não utiliza crédito	14	30,4%
Burocracia	3	6,5%
Juros altos	1	2,2%
Não sabe informar	2	4,3%
<b>Base</b>	<b>46</b>	<b>*</b>

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

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

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

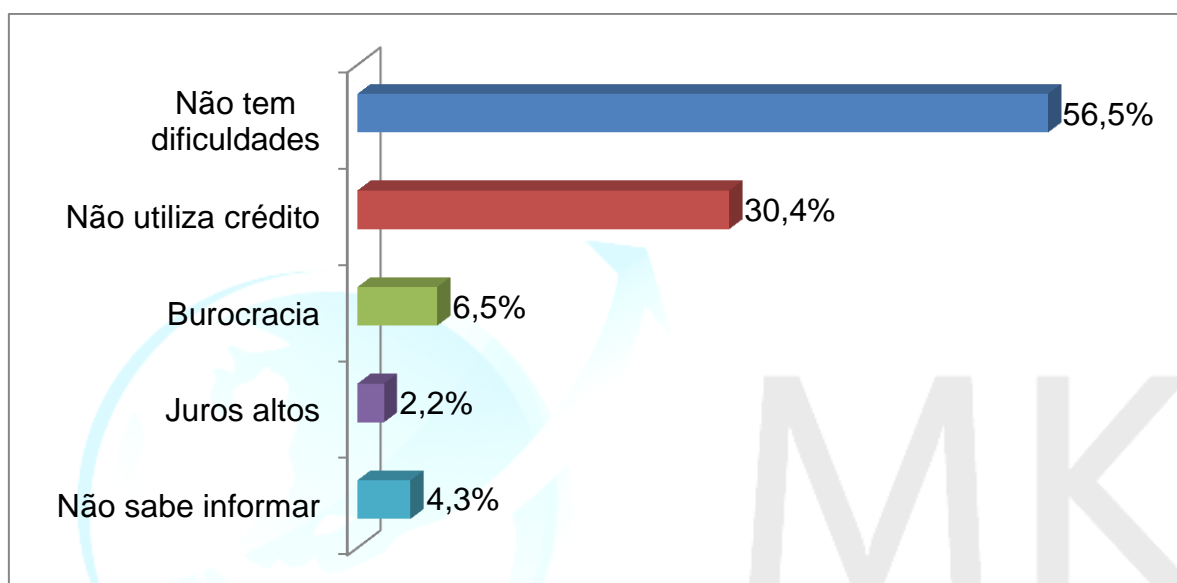


Gráfico 49 – Dificuldades com crédito

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

## 7.5. Dificuldades com comunicação

Tabela 91 – Dificuldade de comunicação

Dificuldade com comunicação	Freq	%
Não tem dificuldades	19	41,3%
Qualidade ruim da internet	12	26,1%
Falta de sinal de celular	11	23,9%
Falta de sinal de telefonia	5	10,9%
Total dificuldade	3	6,5%
Não tem telefonia fixa	3	6,5%
Em alta temporada cai tudo	3	6,5%
Só tem sinal da Vivo	2	4,3%
Falta de sinal da TIM	1	2,2%
<b>Base</b>	<b>46</b>	<b>*</b>

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

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

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

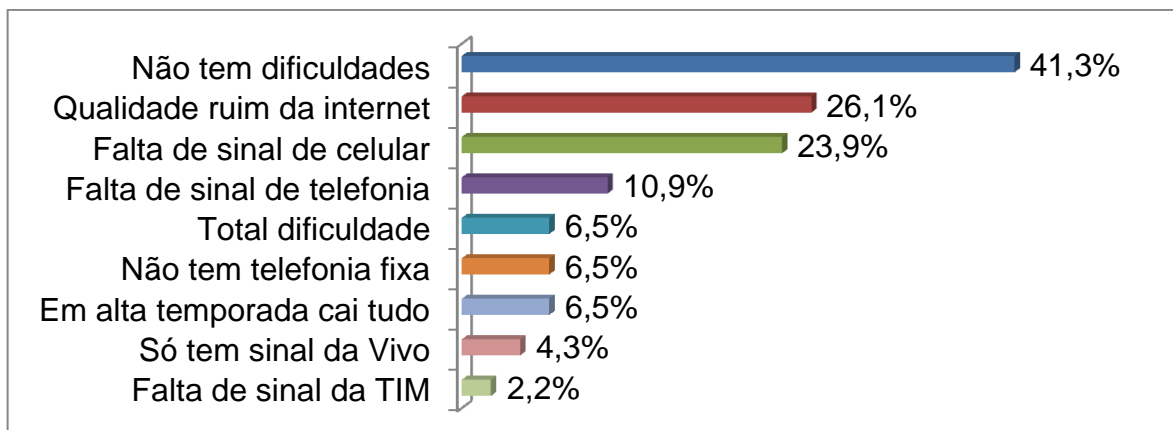


Gráfico 50 – Dificuldades de comunicação telefônica e/ou internet

Fonte: Censo hoteleiro 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 há comunicação/ parceria	40	87,0%
Contato com guias	2	4,3%
Parceria com restaurante	2	4,3%
Desconto no ingresso para a cachoeira Véu da Noiva	1	2,2%
Parcerias para acesso ao parque	1	2,2%
Não sabe responder	1	2,2%
<b>Base</b>	<b>46</b>	<b>*</b>

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

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

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

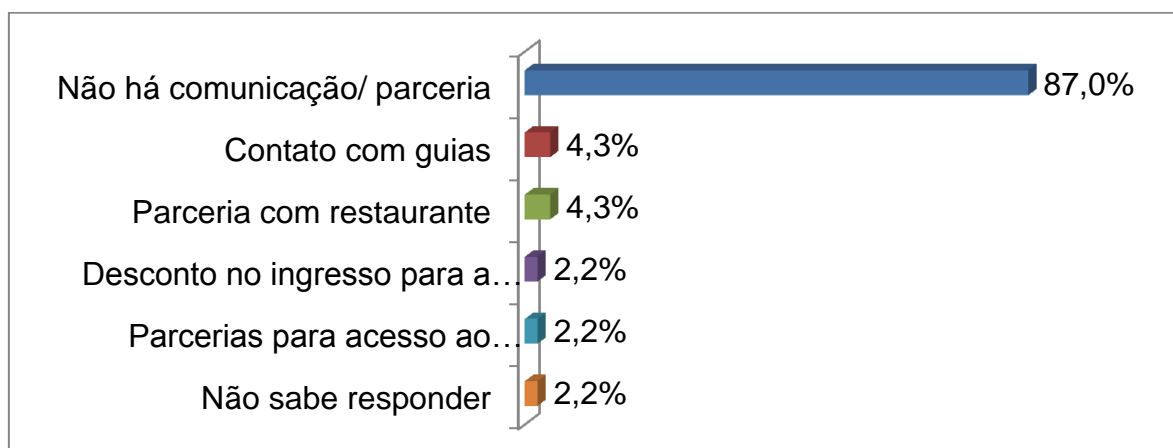


Gráfico 51 – Nível de comunicação com outros segmentos

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

## 7.7. Dificuldades com estrutura

Tabela 93 – Dificuldade com estrutura pública

Dificuldade com estrutura	Freq	%
Não tem dificuldades	32	69,6%
Estradas ruins	5	10,9%
Falta de água	4	8,7%
Falta de luz	4	8,7%
Falta de sinalização	2	4,3%
Falta de pavimentação	1	2,2%
<b>Base</b>	<b>46</b>	<b>*</b>

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

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

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

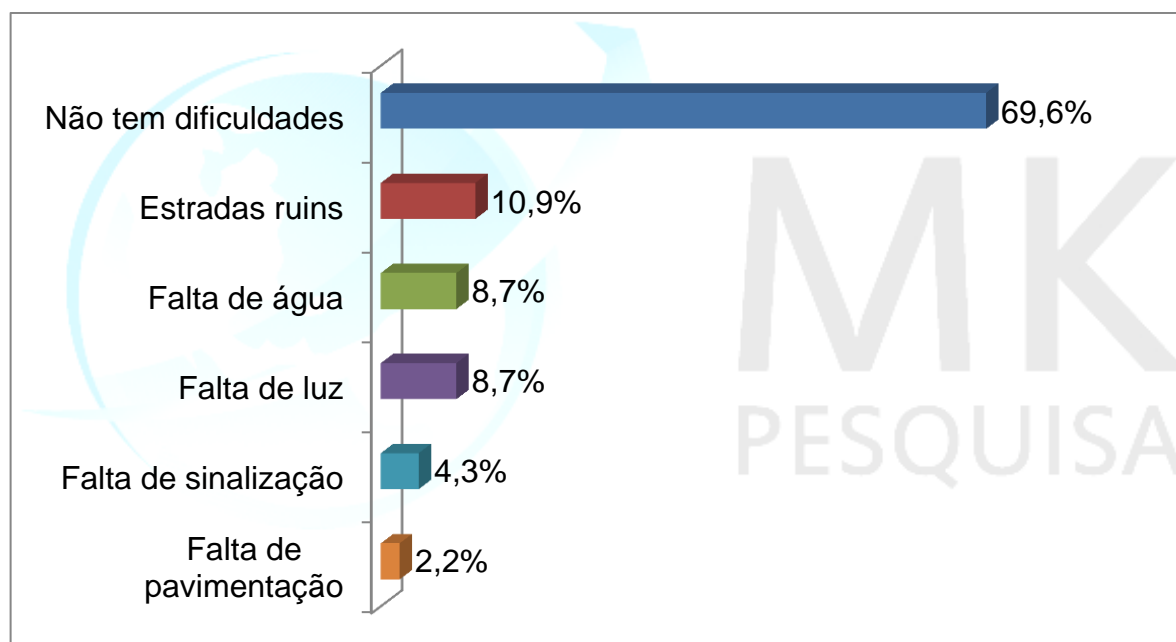


Gráfico 52 – Dificuldades com estrutura pública

Fonte: Censo hoteleiro 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	%
Bom bairro	19	41,3%
Falta de iluminação	6	13,0%

Falta de sinalização	5	10,9%
Bairro tranquilo	2	4,3%
Precisa melhorar as estradas	2	4,3%
Falta de atrações turísticas	2	4,3%
Falta de estacionamento	1	2,2%
Ampliação das vias	1	2,2%
Falta de segurança	1	2,2%
É área rural	1	2,2%
Falta de pavimentação	1	2,2%
Falta de posto de saúde	1	2,2%
Muito fluxo de caminhões	1	2,2%
Poluição visual	1	2,2%
Falta de limpeza de lotes vazios	1	2,2%
Falta de saneamento básico	1	2,2%
Não tem sugestão	10	21,7%
<b>Base</b>	<b>46</b>	<b>*</b>

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

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

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

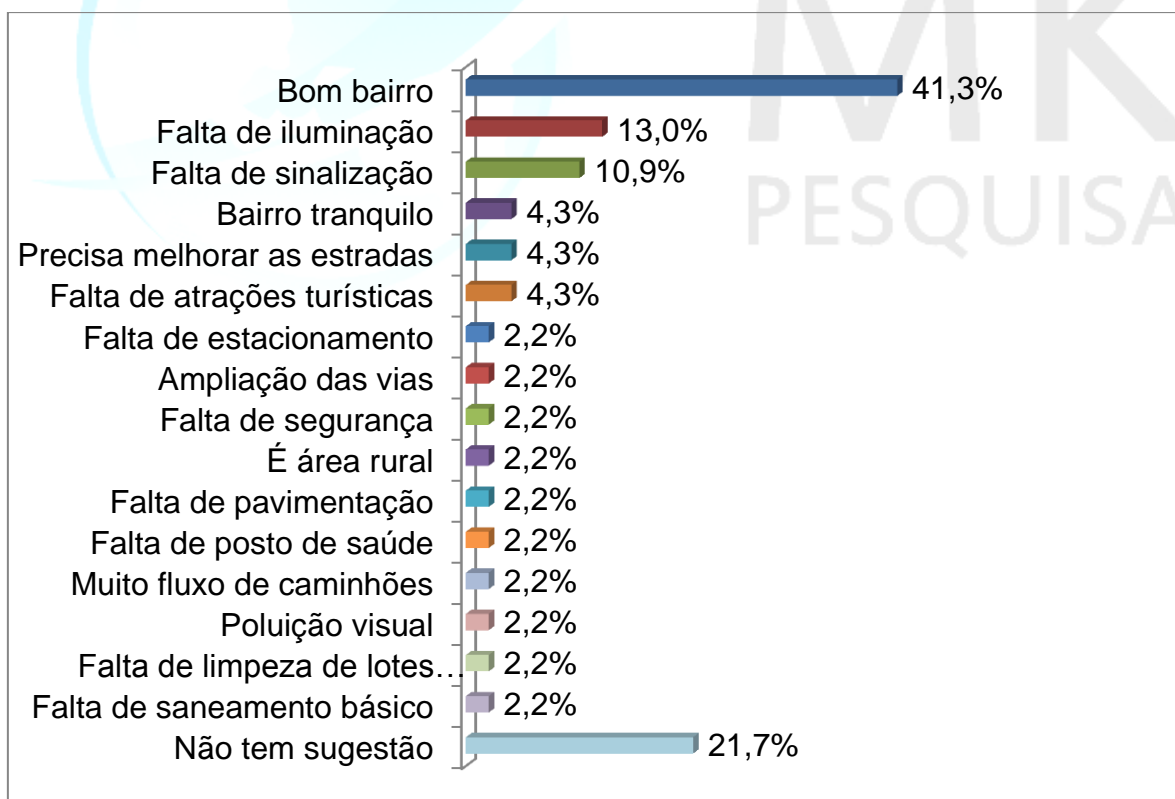


Gráfico 53 – Opiniões/sugestões sobre o bairro em que se localiza o estabelecimento

Fonte: Censo hoteleiro 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	%
Gestão fraca	11	23,9%
Boa gestão	9	19,6%
Falta incentivo ao turismo	4	8,7%
Pouca divulgação da cidade	4	8,7%
Inexistente	3	6,5%
A última gestão foi ótima	2	4,3%
Falta secretaria de turismo	2	4,3%
Mais eventos na cidade	2	4,3%
Falta um calendário correto	1	2,2%
Não tem muito o que fazer na cidade	1	2,2%
Tem pouco envolvimento	1	2,2%
Precisa investir no agroturismo	1	2,2%
Falta investimento	1	2,2%
Precisam criar uma identidade para	1	2,2%
Descaso	1	2,2%
Não sabe informar	7	15,2%
<b>Base</b>	<b>46</b>	<b>*</b>

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

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

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

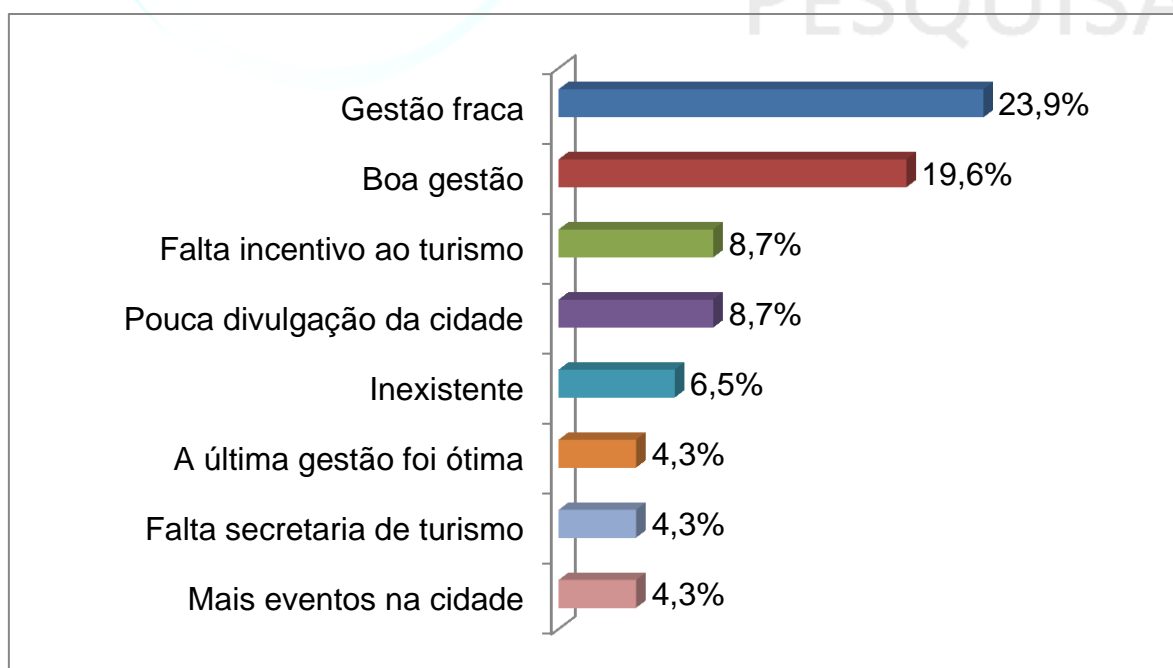


Gráfico 54 – Opiniões/sugestões sobre a gestão municipal de turismo

Fonte: Censo hoteleiro 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	%
Não sabe informar	27	58,7%
Boa gestão	3	6,5%
Poucos investimentos	3	6,5%
Precisa ajudar mais o município	1	2,2%
Boa divulgação	1	2,2%
Melhorar a divulgação	1	2,2%
Tem potencial	1	2,2%
Melhorar a qualidade do turismo capixaba	1	2,2%
Olhar mais para o interior	1	2,2%
Realizar eventos	1	2,2%
Olhar o potencial de cada municípu e trabalhar is	1	2,2%
Olhar para os municípios menores	1	2,2%
Resolvem tudo através da gestão municipal	1	2,2%
Cresceu muito o turismo no Estado	1	2,2%
Não é atuante	1	2,2%
Precisa melhorar a sinalização	1	2,2%
Há muita disparidade entre os municípios	1	2,2%
<b>Base</b>	<b>46</b>	<b>*</b>

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

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

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

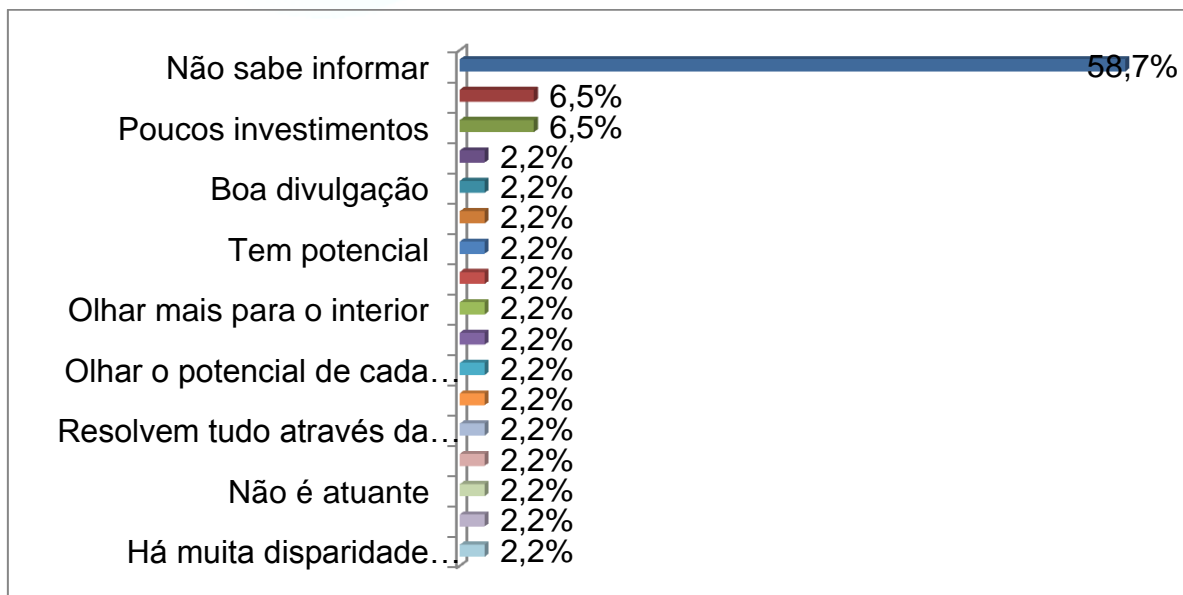


Gráfico 55 – Opiniões/sugestões sobre a gestão estadual de turismo

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

## **MK PESQUISA E PLANEJAMENTO LTDA**

Contribuíram para esse trabalho:

Ronaldo Lisboa  
Analista de pesquisa

Cláudia Valente  
Analista de pesquisa e supervisora de campo

Lúcia Cardoso  
Estatística

Adriana Carvalho  
Checagem

Magda Gomes, Guilherme Valente Lisboa  
Coordenadores de pesquisa

Eduardo Henrique Valente Lisboa

Analista Banco de Dados