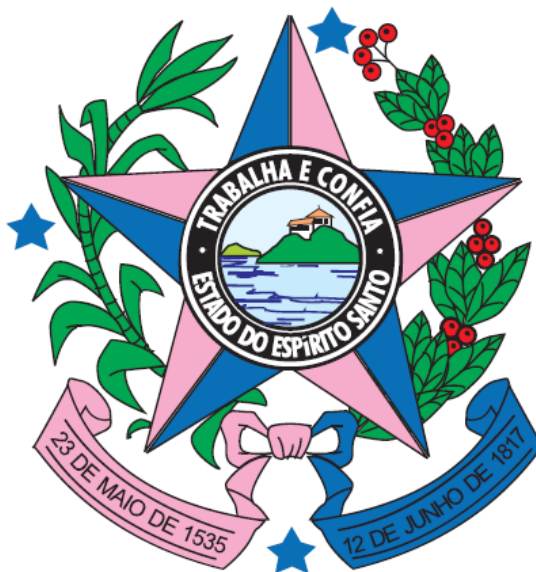


MK PESQUISA E PLANEJAMENTO LTDA  
À SERVIÇO DA  
SECRETARIA DE TURISMO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO



# GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

*Secretaria de Turismo*

CENSO HOTELEIRO NO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO:

Região Turística da Costa e da Imigração

Belo Horizonte

Dezembro 2016

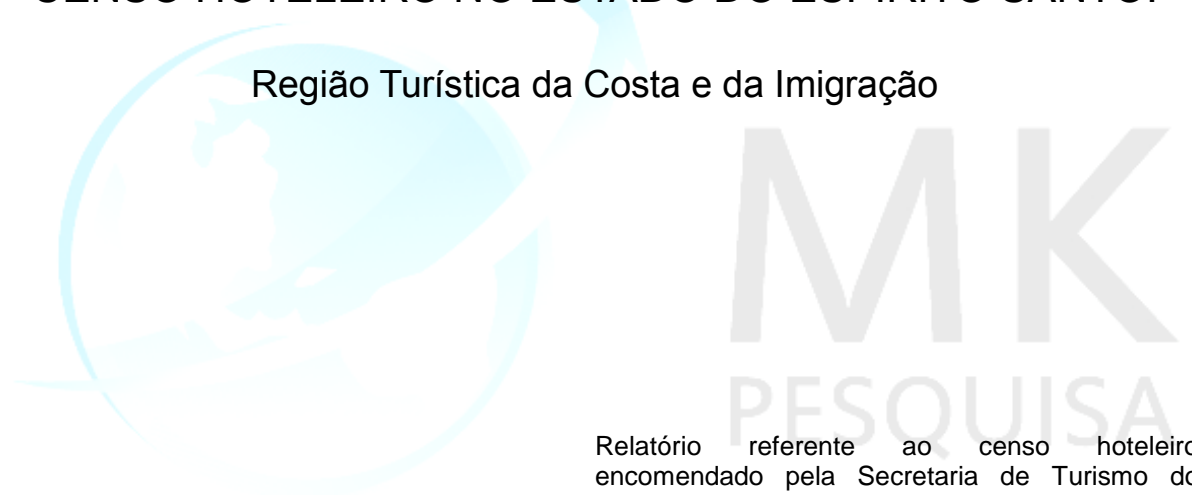
**MK Pesquisa**

(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 da Costa e da Imigração



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

Belo Horizonte

Dezembro 2016

**MK Pesquisa**

(31) 3273-2347 – [www.mkpesquisa.com.br](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. O censo foi dividido em três regiões, conforme solicitação do edital, sendo duas pertencentes às regiões turísticas do estado e outra que não pertence a nenhuma região turística. As divisões são denominadas por: Região Turística do Verde e das Águas, a qual fazem parte os municípios de Conceição da Barra, São Mateus, Aracruz, Linhares, Jaguaré e Rio Bananal; Região Turística da Costa e da Imigração, composta pelos municípios de Alfredo Chaves, Anchieta, Iconha, Itapemirim, Marataízes e Presidente Kennedy; e três municípios que, como dito, não pertencem a nenhuma região turística, são eles Piúma, Rio Novo do Sul e Sooretama. Neste relatório abordaremos os resultados obtidos no censo realizado na Região Turística da Costa e da Imigração

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 da Costa e da Imigração .....	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 .....	18
Gráfico 6 – Ano de início da operação dos hotéis da Região Turística da Costa e da Imigração .....	19
Gráfico 7 – Tipos de estabelecimentos da Região Turística da Costa e da Imigração .....	20
Gráfico 8 – Porte das empresas da Região Turística da Costa e da Imigração .....	22
Gráfico 9 – Natureza jurídica dos estabelecimentos da Região Turística da Costa e da Imigração .....	23
Gráfico 10 – Forma de organização das empresas da Região Turística da Costa e da Imigração .....	25
Gráfico 11 – Quantitativo de proprietários que são gerentes das suas próprias empresas localizadas na Região Turística da Costa e da Imigração.....	26
Gráfico 12 – Quantitativo de empresas cadastradas no Cadastur pertencentes à Região Turística da Costa e da Imigração.....	28
Gráfico 13 – Motivos pelos quais as empresas não são cadastradas no Cadastur .....	29
Gráfico 14 – Quantitativo de empresas associadas a uma entidade representativa .....	31
Gráfico 15 – Demonstrativo de quais entidades representativas os meios de hospedagem são associados .....	33
Gráfico 16 – Motivos pelos quais as empresas não são associadas às entidades representativas .....	34
Gráfico 17 – Quantidade de funcionários das empresas na Região Turística da Costa e da Imigração .....	35
Gráfico 18 – Classificação dos estabelecimentos da Região Turística da Costa e da Imigração .....	37
Gráfico 19 – Formas de pagamento dos estabelecimentos da Região Turística da Costa e da Imigração .....	38
Gráfico 20 – Quantitativo de meios de hospedagem que possuem auditório .....	40
Gráfico 21 – Quantitativo de meio de hospedagem que possuem sala de reunião .....	42
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 da Costa e da Imigração .....	49
Gráfico 26 – Translado oferecido pelos estabelecimentos hoteleiros da Região Turística da Costa e da Imigração.....	50
Gráfico 27 – Estabelecimentos com atendimento em língua estrangeira da Região Turística da Costa e da Imigração .....	52

Gráfico 28 – Especialização em algum segmento turístico na Região Turística da Costa e da Imigração .....	53
Gráfico 29 – Canal de vendas utilizado pelos meios de hospedagem .....	55
Gráfico 30 – Quantitativo de estabelecimentos que possuem site próprio .....	57
Gráfico 31 – Sites citados que os hoteleiros utilizam como canal de vendas .....	58
Gráfico 32 – Redes sociais utilizadas para divulgação do estabelecimento .....	60
Gráfico 33 – Estabelecimentos que possuem parceria com operadoras de turismo e/ou agências de viagem .....	62
Gráfico 34 – Tipos de meios de divulgação utilizados pelos meios de hospedagem .....	64
Gráfico 35 – Meios de hospedagem que participam de feiras e eventos do setor .....	66
Gráfico 36 – Política de promoções utilizada pelos meios de hospedagem da Região Turística da Costa e da Imigração .....	67
Gráfico 37 – Grau de movimentos de clientes nos meios de hospedagem durante o ano ....	70
Gráfico 38 – Sistema de controle de hóspedes nos estabelecimentos Região Turística da Costa e da Imigração .....	71
Gráfico 39 – Cadastro do perfil dos hóspedes nos meios de hospedagem da Região Turística da Costa e da Imigração .....	72
Gráfico 40 – Ficha nacional de registro de hóspedes repassados para o sistema da empresa .....	73
Gráfico 41 – Gera-se boletim de ocupação hoteleira .....	74
Gráfico 42 – Utiliza-se o Sistema Nacional de Registro de Hóspedes (SNRH) do Minis. do Turismo .....	76
Gráfico 43 – Motivo para não utilização do SNRH .....	77
Gráfico 44 – Possui interesse em participar do sistema estadual de estatísticas do turismo	78
Gráfico 45 – Motivos pelos quais não deseja participar do sistema estadual de estatística do turismo .....	80
Gráfico 46 – Dificuldades na gestão da empresa .....	81
Gráfico 47 – Dificuldades com a mão de obra .....	82
Gráfico 48 – Dificuldade com fornecedores .....	83
Gráfico 49 – Dificuldades com crédito .....	84
Gráfico 50 – Dificuldades de comunicação telefônica e/ou internet .....	85
Gráfico 51 – Nível de comunicação com outros segmentos .....	86
Gráfico 52 – Dificuldades com estrutura pública .....	88
Gráfico 53 – Opiniões/sugestões sobre o bairro em que se localiza o estabelecimento .....	90
Gráfico 54 – Opiniões/sugestões sobre a gestão municipal de turismo .....	92
Gráfico 55 – Opiniões/sugestões sobre a gestão estadual de turismo .....	94

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

Tabela 30 – Formas de pagamento dos estabelecimentos da Região Turística da Costa e da Imigração .....	38
Tabela 31 – Formas de pagamento dos estabelecimentos por município .....	38
Tabela 32 – Quantitativo de meios de hospedagem que possuem auditório .....	39
Tabela 33 – Quantitativo de meios de hospedagem que possuem auditório, por município .	40
Tabela 34 – Quantidade de cadeiras disponíveis nos auditórios .....	40
Tabela 35 – Quantitativo de meios de hospedagem que possuem sala de reunião .....	41
Tabela 36 – Quantitativo de meios de hospedagem que possuem sala de reunião, por município.....	42
Tabela 37 – Quantidade de cadeiras disponíveis nas salas de reunião .....	42
Tabela 38 – Quantitativo de quantos meios de hospedagem possuem estacionamento .....	43
Tabela 39 – Médio de vagas nos estacionamentos dos meios de hospedagem.....	43
Tabela 40 – Quantitativo de quantos meios de hospedagem possuem estacionamento, por município.....	44
Tabela 41 – Quantidade de vagas de estacionamento ofertadas pelos meios de hospedagem, por município.....	45
Tabela 42 – Tipos de áreas de lazer ofertadas pelos estabelecimentos .....	45
Tabela 43 – Tipos de áreas de lazer ofertadas pelos estabelecimentos, por município .....	46
Tabela 44 – Formas de conexão à internet oferecida pelos meios de hospedagem .....	47
Tabela 45 – Formas de conexão à internet oferecida pelos meios de hospedagem, por município.....	48
Tabela 46 – Serviços de alimentação oferecidos pelos estabelecimentos da Região Turística da Costa e da Imigração .....	48
Tabela 47 – Serviços de alimentação oferecidos pelos estabelecimentos, por município.....	49
Tabela 48 – Translado oferecido pelos estabelecimentos hoteleiros da Região Turística da Costa e da Imigração.....	50
Tabela 49 – Translado oferecido pelos estabelecimentos hoteleiros, por município .....	51
Tabela 50 – Estabelecimentos com atendimento em língua estrangeira da Região Turística da Costa e da Imigração .....	51
Tabela 51 – Estabelecimentos com atendimento em língua estrangeira por município.....	52
Tabela 52 – Especialização em algum segmento turístico na Região Turística da Costa e da Imigração .....	53
Tabela 53 – Especialização em algum segmento turístico por município.....	54
Tabela 54 – Canal de vendas utilizado pelos meios de hospedagem.....	55
Tabela 55 – Canal de vendas utilizado pelos meios de hospedagem, por município.....	56
Tabela 56 – Quantitativo de estabelecimentos que possuem site próprio.....	56
Tabela 57 – Quantitativo de estabelecimentos que possuem site próprio, por município.....	57
Tabela 58 – Sites citados que os hoteleiros utilizam como canal de vendas.....	58
Tabela 59 – Sites citados que os hoteleiros utilizam como canal de vendas, por município .	59
Tabela 60 – Redes sociais utilizadas para divulgação do estabelecimento .....	60
Tabela 61 – Redes sociais utilizadas para divulgação do estabelecimento, por município ...	61
Tabela 62 – Estabelecimentos que possuem parceria com operadoras de turismo e/ou agências de viagem .....	61
Tabela 63 – Estabelecimentos que possuem parceria com operadoras de turismo e/ou agências de viagem, por município .....	62

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



## 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 .....	20
3.3. Porte da empresa .....	21
3.4. Natureza jurídica .....	22
3.5. Forma de Organização .....	24
3.6. Gerência .....	26
3.7. Cadastur .....	27
3.8. Entidade representativa .....	30
3.9. Funcionários .....	35
4. ESTRUTURA E SERVIÇOS .....	36
4.1. Classificação dos estabelecimentos .....	36
4.2. Formas de pagamento .....	37
4.3. Infraestrutura .....	39
4.3.1. Auditório .....	39
4.3.2. Sala de reuniões .....	41
4.3.3. Estacionamento .....	43
4.3.4. Área de lazer .....	45
4.3.5. Acesso à Internet .....	47
4.4. Serviços de Alimentação .....	48
4.5. Translado .....	50

4.6.	Atendimento em língua estrangeira .....	51
4.7.	Segmento turístico .....	53
5.	CANAIS DE COMUNICAÇÃO E VENDAS .....	55
5.1.	Canal de vendas .....	55
5.2.	Site.....	56
5.2.1.	Site próprio.....	56
5.2.2.	Site especializado .....	57
5.3.	Rede Social .....	60
5.4.	Operadoras de turismo/ agências de viagem .....	61
5.5.	Meios de comunicação.....	63
5.6.	Feiras e eventos.....	65
5.7.	Política de Promoções.....	67
5.8.	Movimento.....	68
6.	INDICADORES DO SETOR .....	71
6.1.	Sistema de controle de hóspede.....	71
6.2.	Sistema Nacional de Registro de Hóspedes (Min. do Turismo) .....	75
6.3.	Sistema estadual de estatísticas do turismo .....	78
7.	DEMANDAS, SUGESTÕES, RECLAMAÇÕES E OPINIÕES.....	80
7.1.	Dificuldades na gestão da empresa .....	81
7.2.	Dificuldades com a mão de obra.....	82
7.3.	Dificuldades com fornecedores.....	83
7.4.	Dificuldades com crédito.....	84
7.5.	Dificuldades com comunicação.....	85
7.6.	Nível de comunicação com outros segmentos .....	86
7.7.	Dificuldades com estrutura .....	87
7.8.	Opiniões/sugestões sobre o bairro em que se localiza o estabelecimento.....	89
7.9.	Opiniões/sugestões sobre a gestão municipal de turismo .....	91
7.10.	Opiniões/sugestões sobre a gestão estadual de turismo .....	93

## 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 semi-estruturado. As entrevistas foram realizadas junto aos responsáveis (proprietários, gerentes, administradores) pelo estabelecimento.

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

➤ **Região pesquisada:** Nesta primeira etapa fizeram parte do censo hoteleiro os seguintes municípios pertencentes à Região Turística da Costa e da Imigração:

**Municípios**

- Alfredo Chaves
- Anchieta
- Iconha
- Itapemirim
- Marataízes
- Presidente Kennedy

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

## 1. QUANTITATIVO DOS MEIOS DE HOSPEDAGEM

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

Foram levantados 165 estabelecimentos durante a realização do censo hoteleiro nos municípios desta região, destes, 68 encontram-se fechados (sem funcionamento), o que representa 41,2% do total.

Dentre os 97 meios de hospedagem em funcionamento, 4 se recusaram a participar e responder as perguntas do censo, sendo 1 recusa no município de Anchieta e 3 entrevistas em Marataízes.

Cabe ressaltar que, dos 165 meios de hospedagem encontrados, 22 não constavam da listagem fornecida pela SETUR-ES, ou seja, foram identificados durante a realização do censo.

Tabela 1 – Estabelecimentos abertos e fechados por município

ESTABELECIMENTOS MUNICÍPIO	POR	Total	Situação	
			Aberto	Fechado
		Freq.	Freq.	Freq.
ANCHIETA		65	27	38
MARATAÍZES		40	26	14
ALFREDO CHAVES		27	21	6
ITAPEMIRIM		21	17	4
ICONHA		6	4	2
PRESIDENTE KENNEDY		6	2	4
<b>Base</b>		<b>165</b>	<b>97</b>	<b>68</b>

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

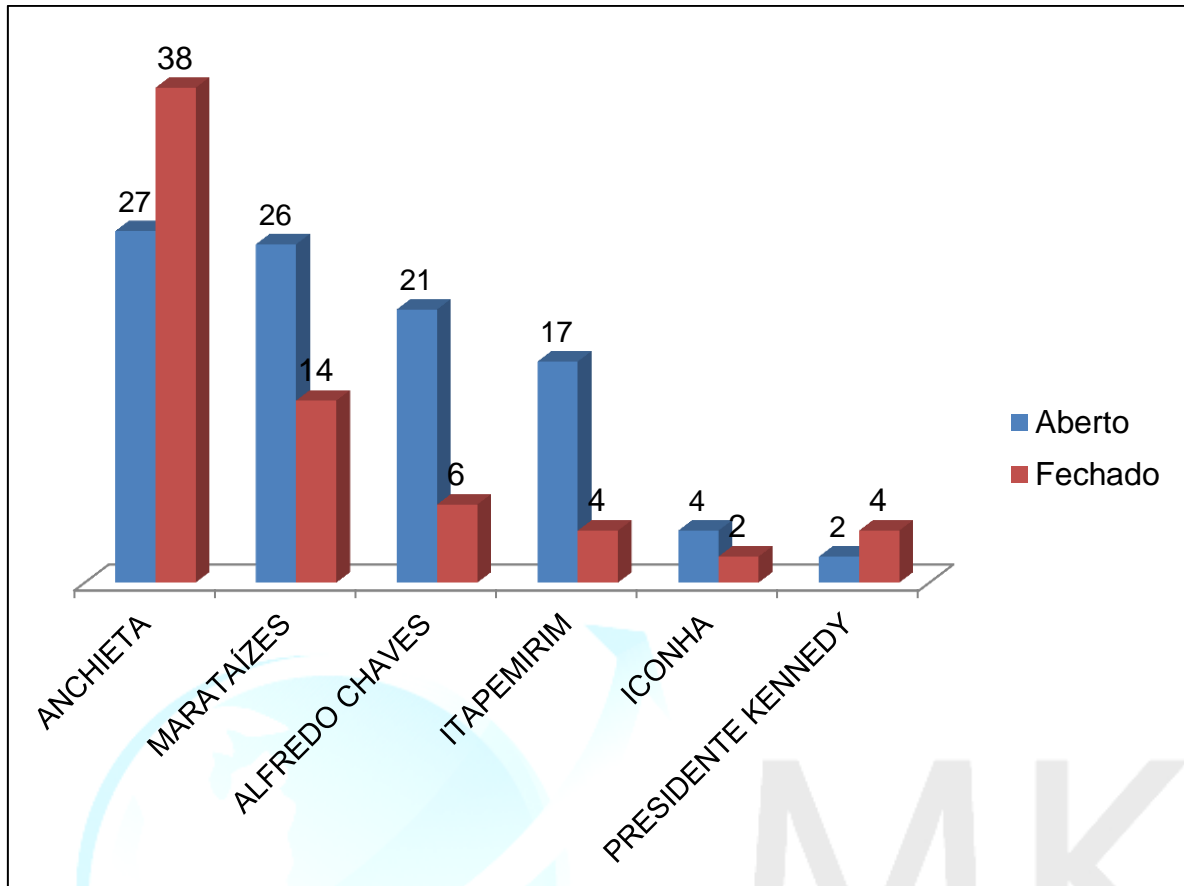


Gráfico 1 – Estabelecimentos abertos e fechados por município  
 Fonte: Censo hoteleiro 2016.  
 Nota: Dados trabalhados pelo autor.

## 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 1.756 unidades habitacionais na região pesquisada. Destas 1.756 unidades habitacionais, 79,4% são apartamentos (unidade habitacional constituída, no mínimo, de quarto com local apropriado para guarda de roupas e objetos pessoais, servida por banheiro privativo).

Os municípios com maiores quantitativos de U.H. (unidades habitacionais) são: Anchieta e Marataízes.

Tabela 2 – Quantitativo e tipos de unidades habitacionais por município

QUANTITATIVO DE UNIDADES HABITACIONAIS	UNIDADES HABITACIONAIS				
	Total	Suítes	Apartamentos	Quartos	Chalés
	Soma	Soma	Soma	Soma	Soma
ANCHIETA	541	8	533	0	0
MARATAÍZES	471	65	360	21	25
ALFREDO CHAVES	336	66	155	25	90
ITAPEMIRIM	308	0	270	35	3
ICONHA	75	0	56	0	19
PRESIDENTE KENNEDY	25	0	20	5	0
<b>Base</b>	<b>1756</b>	<b>139</b>	<b>1394</b>	<b>86</b>	<b>137</b>

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.



Gráfico 2 – Quantitativo de unidades habitacionais somadas em todos os municípios da Região Turística da Costa e da Imigração

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

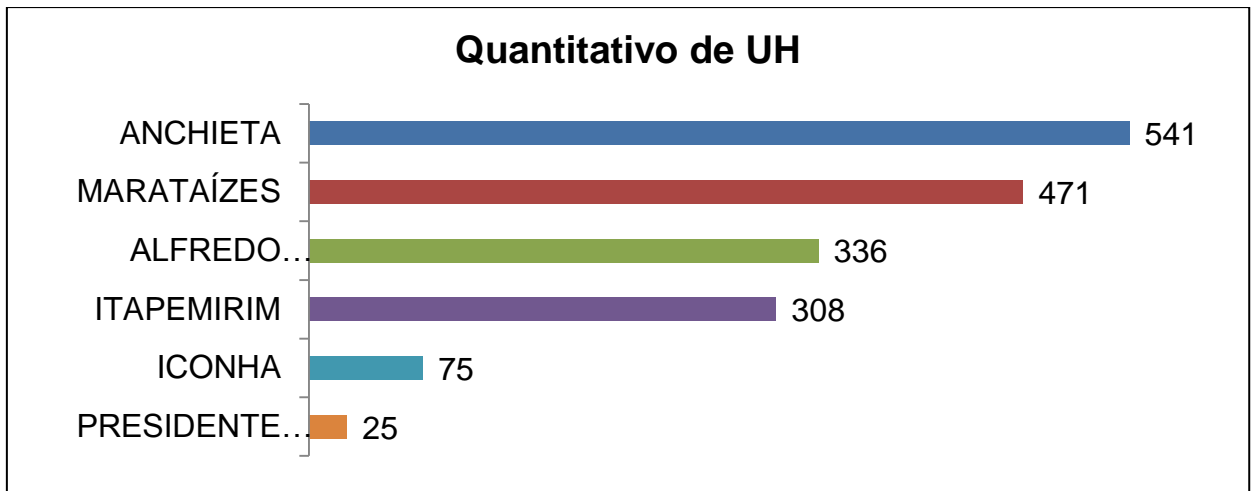


Gráfico 3 – Quantitativo de unidades habitacionais por município

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

## 2.2. Unidades habitacionais adaptadas

Quanto às unidades habitacionais adaptadas, o quantitativo é bem menor: 38 no total.

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

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

QUANTITATIVO DE UNIDADES HABITACIONAIS ADAPTADAS	Total	UNIDADES HABITACIONAIS			
		Suítes	Apartamentos	Quartos	Chalés
	Soma	Soma	Soma	Soma	Soma
ANCHIETA	20	0	20	0	0
ITAPEMIRIM	8	0	8	0	0
MARATAÍZES	4	0	4	0	0
ALFREDO CHAVES	3	1	2	0	0
ICONHA	3	0	0	0	3
PRESIDENTE KENNEDY	0	0	0	0	0
<b>Base</b>	<b>38</b>	<b>1</b>	<b>34</b>	<b>0</b>	<b>3</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)

Foi contabilizado um total de 2.458 leitos simples (solteiro) distribuídos nas 1.756 unidades habitacionais da região abrangida pelo censo hoteleiro.

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

QUANTITATIVO DE LEITOS SIMPLES	Total	UNIDADES HABITACIONAIS			
		Suítes	Apartamentos	Quartos	Chalés
	Soma	Soma	Soma	Soma	Soma
ANCHIETA	917	16	908	0	0
MARATAÍZES	658	96	439	17	90
ALFREDO CHAVES	487	67	197	51	172
ITAPEMIRIM	271	0	213	50	3
ICONHA	109	0	80	0	29
PRESIDENTE KENNEDY	16	0	11	5	0
<b>Base</b>	<b>2458</b>	<b>179</b>	<b>1848</b>	<b>123</b>	<b>294</b>

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

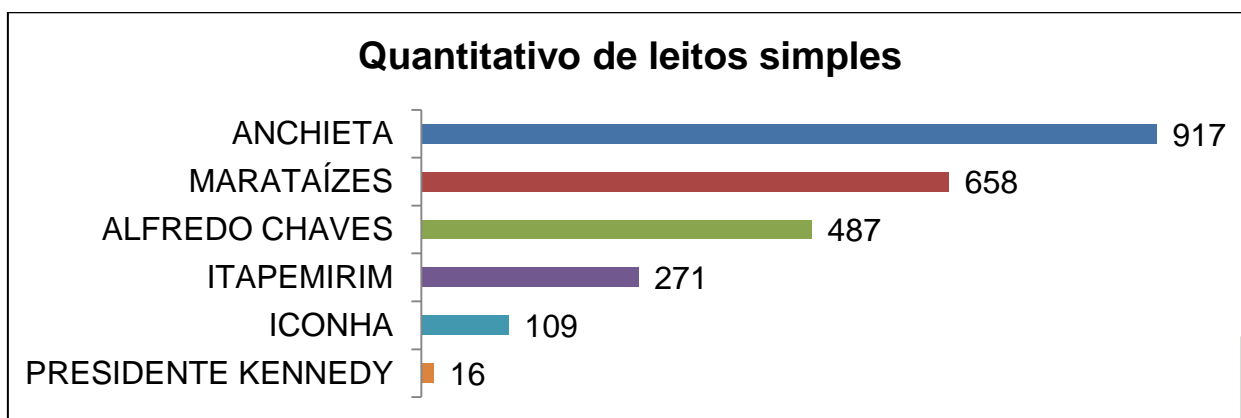


Gráfico 4 – Quantitativo de leitos simples total somadas por unidade habitacional

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 1.613 camas de casal distribuídas nas 1.756 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 3.226 leitos.

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

QUANTITATIVO DE LEITOS DUPLOS	Total	UNIDADES HABITACIONAIS			
		Suítes	Apartamentos	Quartos	Chalés
	Soma	Soma	Soma	Soma	Soma
ANCHIETA	557	8	542	0	0
MARATAÍZES	462	70	364	9	25
ALFREDO CHAVES	322	62	156	14	90
ITAPEMIRIM	180	0	177	0	3
ICONHA	72	0	54	0	18
PRESIDENTE KENNEDY	20	0	20	0	0
<b>Base</b>	<b>1613</b>	<b>140</b>	<b>1313</b>	<b>23</b>	<b>136</b>

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

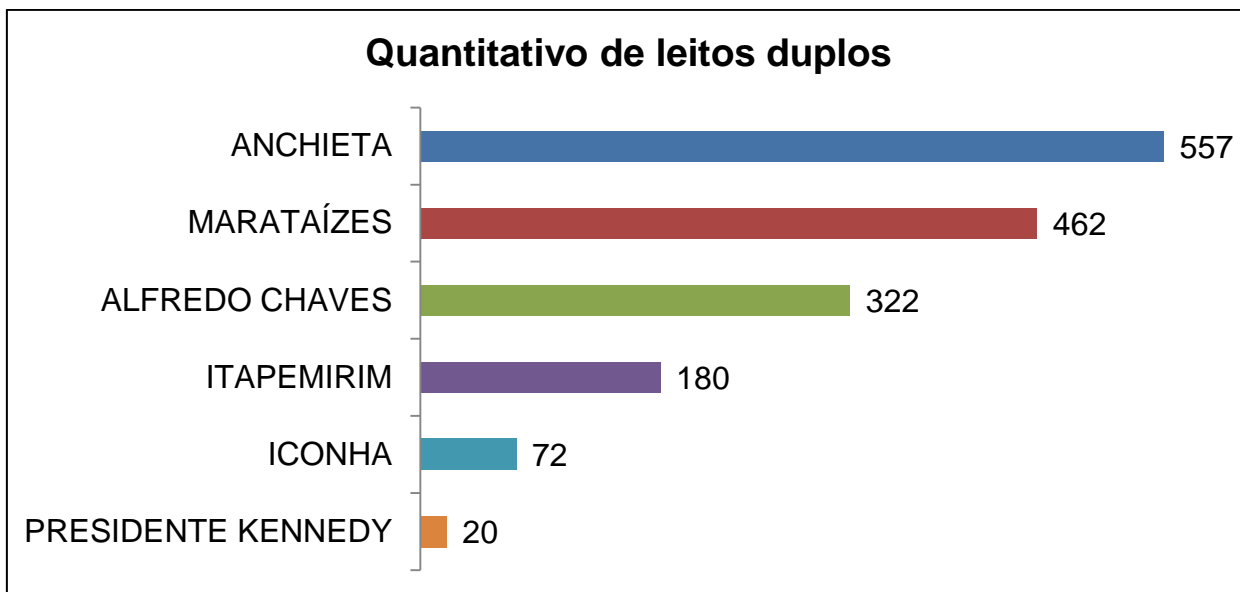


Gráfico 5 – Quantitativo de leitos duplos total, somadas por unidade habitacional

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

### 3. PERFIL DOS ESTABELECIMENTOS

#### 3.1. Início de operação

Mais da metade dos estabelecimentos, 58,1%, iniciaram suas atividades após o ano 2000, sendo que 25,8% estão em funcionamento a, no máximo, seis anos.

Tabela 6 – Ano de início da operação dos hotéis da Região Turística da Costa e da Imigração

Ano de início de operação do estabelecimento	Freq.	%
Antes de 1980	9	9,7%
De 1980 a 1989	8	8,6%
De 1990 a 1999	20	21,5%
De 2000 a 2009	30	32,3%
De 2010 a 2016	24	25,8%
Não respondeu	2	2,2%
<b>Base</b>	<b>93</b>	<b>100,0%</b>

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

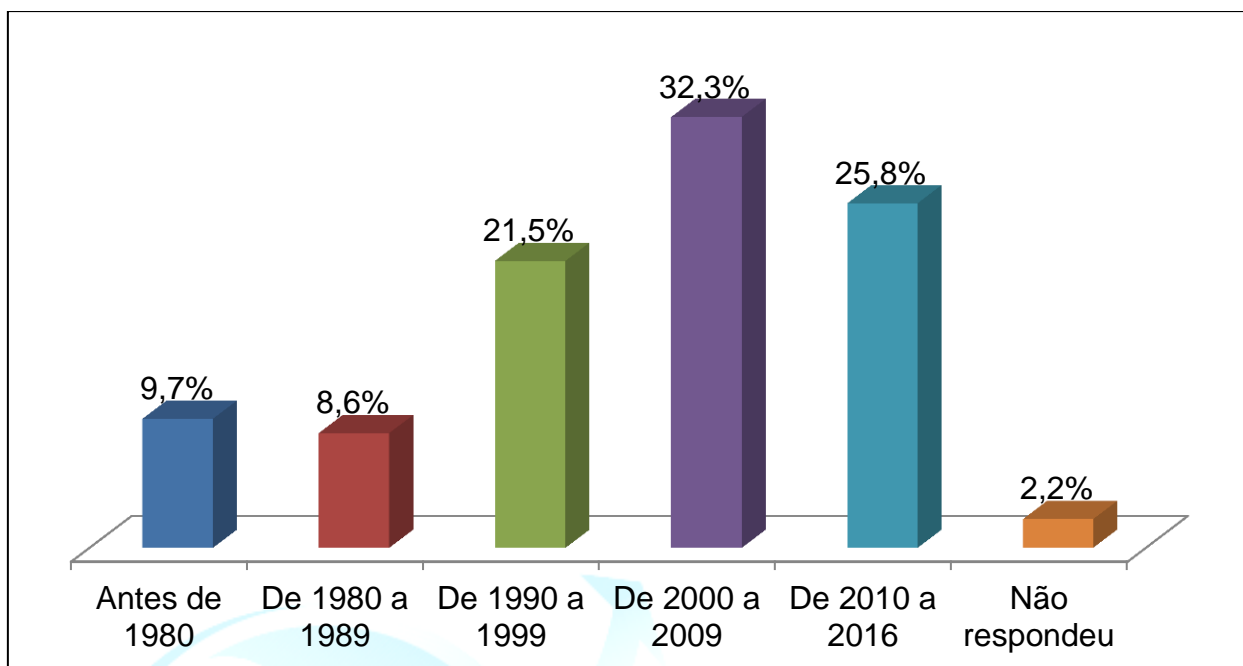


Gráfico 6 – Ano de início da operação dos hotéis da Região Turística da Costa e da Imigração

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					
	ALFREDO CHAVES	ANCHIETA	ICONHA	ITAPEMIRIM	MARATAÍZES	PRESIDENTE KENNEDY
Antes de 1980	0,0%	15,4%	0,0%	0,0%	20,8%	0,0%
De 1980 a 1989	0,0%	15,4%	25,0%	5,9%	8,3%	0,0%
De 1990 a 1999	19,0%	30,8%	0,0%	23,5%	16,7%	0,0%
De 2000 a 2009	33,3%	23,1%	50,0%	35,3%	33,3%	50,0%
De 2010 a 2016	47,6%	11,5%	25,0%	35,3%	12,5%	50,0%
Não respondeu	0,0%	3,8%	0,0%	0,0%	8,3%	0,0%
<b>Base</b>	<b>21</b>	<b>26</b>	<b>4</b>	<b>17</b>	<b>23</b>	<b>2</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 da Costa e da Imigração, representando 69,9% do total. Os hotéis aparecem em segundo lugar com 23,7%.

Tabela 8 – Tipos de estabelecimentos da Região Turística da Costa e da Imigração

Tipo de estabelecimento	Freq.	%
Pousada	65	69,9%
Hotel	22	23,7%
Camping	4	4,3%
Motel	1	1,1%
Pensão de hospedagem	1	1,1%
<b>Base</b>	<b>93</b>	<b>100,0%</b>

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

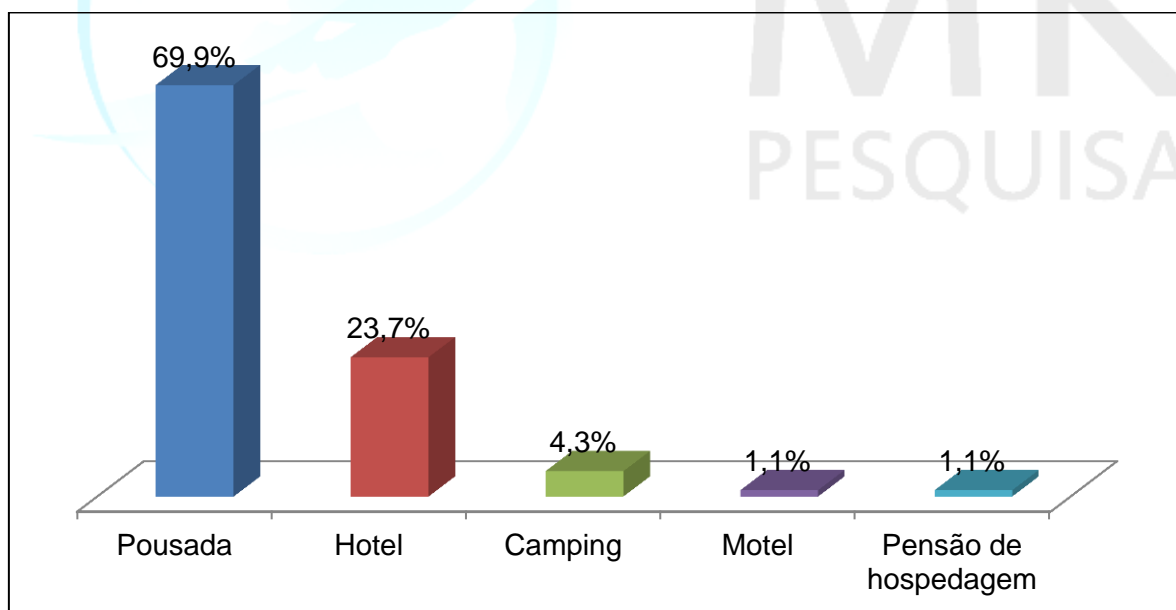


Gráfico 7 – Tipos de estabelecimentos da Região Turística da Costa e da Imigração

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

Tabela 9 – Tipos de estabelecimentos por município

Tipo de estabelecimento	MUNICÍPIOS											
	ALFREDO CHAVES		ANCHIETA		ICONHA		ITAPEMIRIM		MARATAÍZES		PRESIDENTE KENNEDY	
	Freq	%	Freq	%	Freq	%	Freq	%	Freq	%	Freq	%
Pousada	19	90,5%	12	46,2%	2	50,0%	14	82,4%	16	69,6%	2	100,0%
Hotel	2	9,5%	13	50,0%	2	50,0%	0	0,0%	5	21,7%	0	0,0%
Motel	0	0,0%	1	3,8%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Pensão de hospedagem	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	5,9%	0	0,0%	0	0,0%
Camping	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	2	11,8%	2	8,7%	0	0,0%
<b>Base</b>	<b>21</b>	<b>100%</b>	<b>26</b>	<b>100%</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>	<b>17</b>	<b>100%</b>	<b>23</b>	<b>100%</b>	<b>2</b>	<b>100%</b>

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

### 3.3. Porte da empresa

Dos estabelecimentos auditados, 64,5% são micro empresas e 26,9% são micro empreendedores individuais. Na soma dos percentuais, representam 91,4% dos estabelecimentos da região.

Tabela 10 – Porte das empresas da Região Turística da Costa e da Imigração

Porte da empresa	Freq.	%
Micro empresa	60	64,5%
Micro Empreendedor Individual	25	26,9%
Pequena Empresa	8	8,6%
Média Empresa	0	0,0%
Grande Empresa	0	0,0%
<b>Total</b>	<b>93</b>	<b>100,0%</b>

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

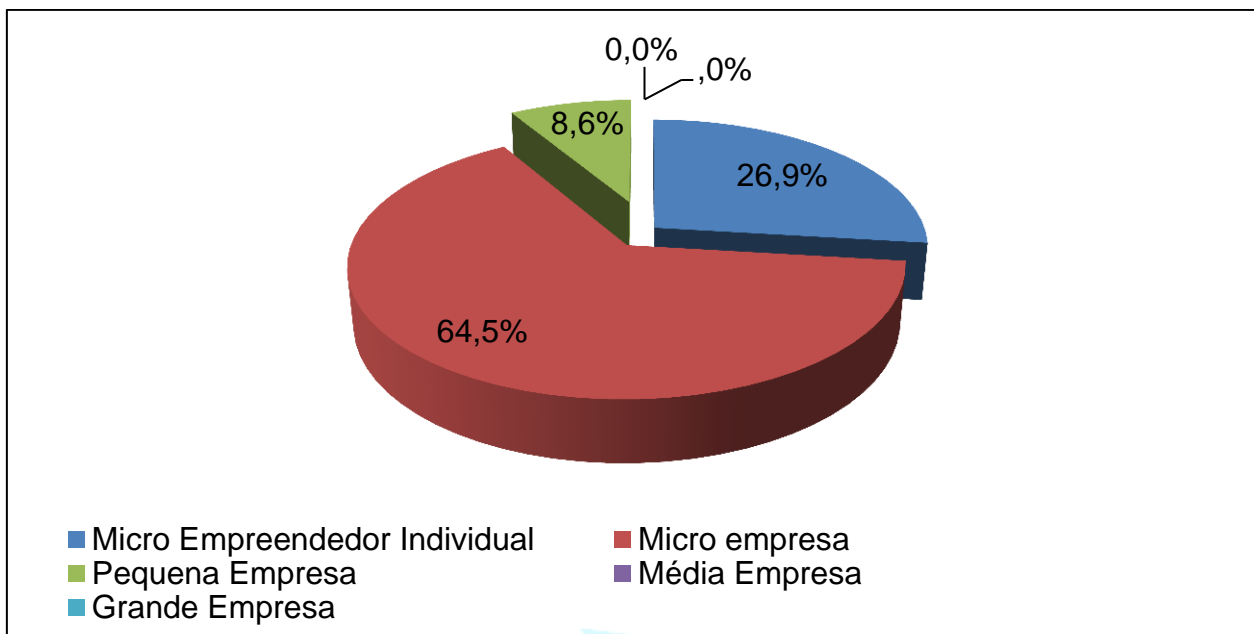


Gráfico 8 – Porte das empresas da Região Turística da Costa e da Imigração

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

Tabela 11 – Porte das empresas por município

Porte da empresa	MUNICÍPIOS											
	ALFREDO CHAVES		ANCHIETA		ICONHA		ITAPEMIRIM		MARATAÍZES		PRESIDENTE KENNEDY	
	Freq	%	Freq	%	Freq	%	Freq	%	Freq	%	Freq	%
Micro Empreendedor Individual	9	42,9%	6	23,1%	0	0,0%	5	29,4%	3	13,0%	2	100,0%
Micro empresa	12	57,1%	17	65,4%	4	100,0%	10	58,8%	17	73,9%	0	0,0%
Pequena Empresa	0	0,0%	3	11,5%	0	0,0%	2	11,8%	3	13,0%	0	0,0%
Média Empresa	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Grande Empresa	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
<b>Base</b>	<b>21</b>	<b>100%</b>	<b>26</b>	<b>100%</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>	<b>17</b>	<b>100%</b>	<b>23</b>	<b>100%</b>	<b>2</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 da Costa e da Imigração, observa-se que as sociedades empresariais são

as mais presentes, com 45,2%. Os “empresários individuais” também são bem representativos na região, com 32,3%.

Tabela 12 – Natureza jurídica dos estabelecimentos da Região Turística da Costa e da Imigração

Natureza Jurídica	Freq.	%
Empresa Societária	42	45,2%
Empresário Individual	30	32,3%
EIRELI (Empresa Individual de Responsabilidade Limitada)	15	16,1%
MEI (Micro empreendedor Individual)	6	6,5%
<b>Total</b>	<b>93</b>	<b>100,0%</b>

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

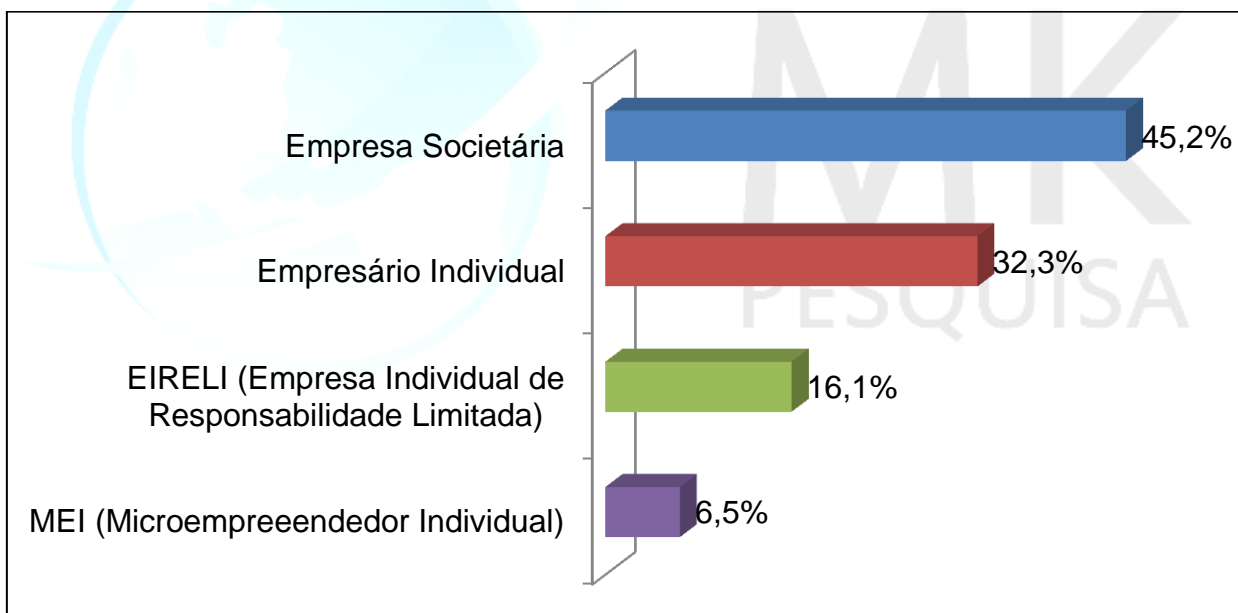


Gráfico 9 – Natureza jurídica dos estabelecimentos da Região Turística da Costa e da Imigração

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

Tabela 13 – Natureza jurídica dos estabelecimentos por município

Natureza Jurídica	MUNICÍPIOS											
	ALFREDO CHAVES		ANCHIETA		ICONHA		ITAPEMIRIM		MARATAÍZES		PRESIDENTE KENNEDY	
	Freq	%	Freq	%	Freq	%	Freq	%	Freq	%	Freq	%
Empresa Societária	5	23,8%	14	53,8%	1	25,0%	7	41,2%	15	65,2%	0	0,0%
Empresário Individual	13	61,9%	8	30,8%	3	75,0%	1	5,9%	3	13,0%	2	100,0%
EIRELI (Empresa Individual de Responsabilidade Limitada)	0	0,0%	1	3,8%	0	0,0%	9	52,9%	5	21,7%	0	0,0%
MEI (Microempreendedor Individual)	3	14,3%	3	11,5%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
<b>Base</b>	<b>21</b>	<b>100%</b>	<b>26</b>	<b>100%</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>	<b>17</b>	<b>100%</b>	<b>23</b>	<b>100%</b>	<b>2</b>	<b>100%</b>

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

### 3.5. Forma de Organização

As empresas familiares correspondem a 94,6% dos meios de hospedagem da Região Turística da Costa e da Imigração.

Tabela 14 – Forma de organização das empresas da Região Turística da Costa e da Imigração

Forma de organização	Freq.	%
Empresa familiar (empreendimento familiar)	88	94,6%
Empresa em sociedade (Sociedade entre empresários)	3	3,2%
Arrendamento do imóvel	2	2,2%
<b>Base</b>	<b>93</b>	<b>100,0%</b>

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.



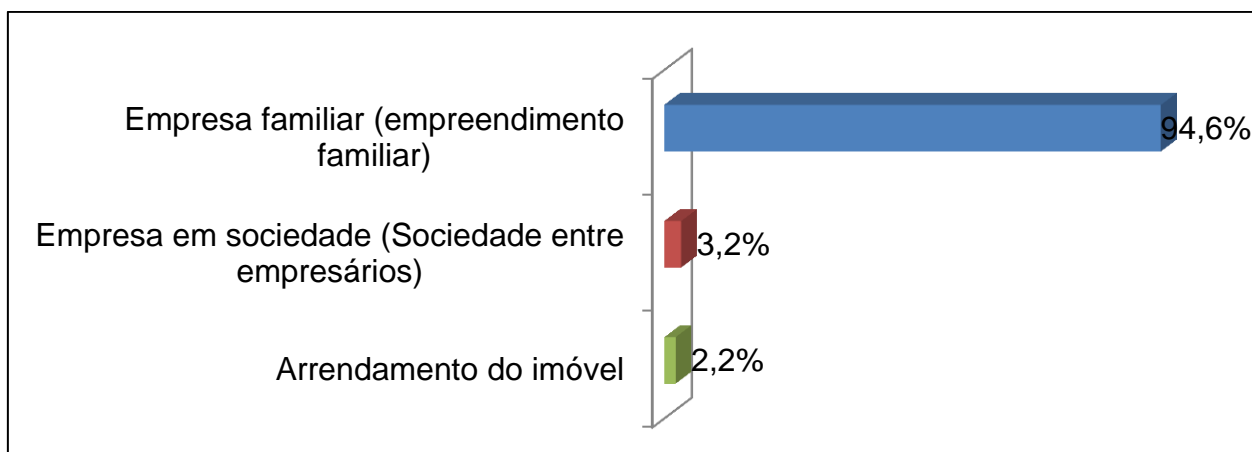


Gráfico 10 – Forma de organização das empresas da Região Turística da Costa e da Imigração

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

Tabela 15 – Forma de organização das empresas por município

Forma de organização	MUNICÍPIOS											
	ALFREDO CHAVES		ANCHIETA		ICONHA		ITAPEMIRIM		MARATAÍZES		PRESIDENTE KENNEDY	
	Freq	%	Freq	%	Freq	%	Freq	%	Freq	%	Freq	%
Rede (Pertence a uma rede de hotéis)	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Empresa familiar (empreendimento familiar)	20	95,2%	25	96,2%	4	100,0%	16	94,1%	21	91,3%	2	100,0%
Empresa em sociedade (Sociedade entre empresários)	1	4,8%	1	3,8%	0	0,0%	0	0,0%	1	4,3%	0	0,0%
Sistema S (Senac ou Sesc)	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Arrendamento do imóvel	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	5,9%	1	4,3%	0	0,0%
Outro	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
<b>Base</b>	<b>21</b>	<b>100%</b>	<b>26</b>	<b>100%</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>	<b>17</b>	<b>100%</b>	<b>23</b>	<b>100%</b>	<b>2</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 da Costa e da Imigração

Gerência	Freq.	%
Proprietário	79	84,9%
Profissional contratado (gerente)	14	15,1%
<b>Base</b>	<b>93</b>	<b>100,0%</b>

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

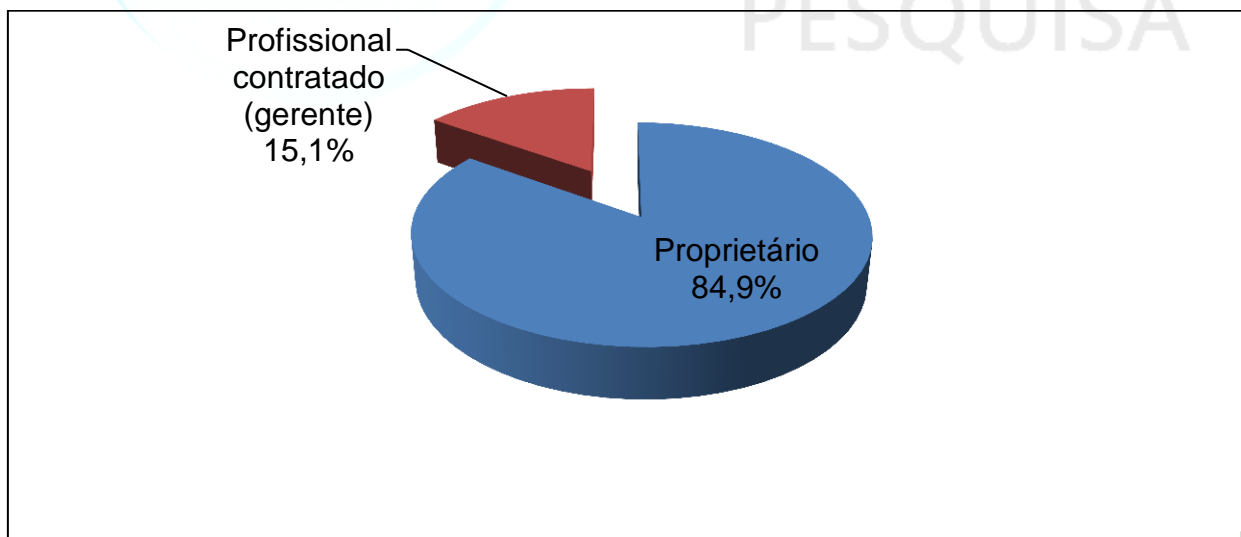


Gráfico 11 – Quantitativo de proprietários que são gerentes das suas próprias empresas localizadas na Região Turística da Costa e da Imigração

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											
	ALFREDO CHAVES		ANCHIETA		ICONHA		ITAPEMIRIM		MARATAÍZES		PRESIDENTE KENNEDY	
	Freq	%	Freq	%	Freq	%	Freq	%	Freq	%	Freq	%
Proprietário	20	95,2%	24	92,3%	4	100,0%	13	76,5%	16	69,6%	2	100,0%
Profissional contratado (gerente)	1	4,8%	2	7,7%	0	0,0%	4	23,5%	7	30,4%	0	0,0%
<b>Base</b>	<b>21</b>	<b>100%</b>	<b>26</b>	<b>100%</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>	<b>17</b>	<b>100%</b>	<b>23</b>	<b>100%</b>	<b>2</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 93 meios de hospedagem pertencentes à Região Turística da Costa e da Imigração, apenas 31,2% são cadastrados no Cadastur.

Tabela 18 – Quantitativo de empresas cadastradas no Cadastur pertencentes à Região Turística da Costa e da Imigração

Cadastro no Cadastur	Freq.	%
Sim	29	31,2%
Não	64	68,8%
<b>Base</b>	<b>93</b>	<b>100,0%</b>

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

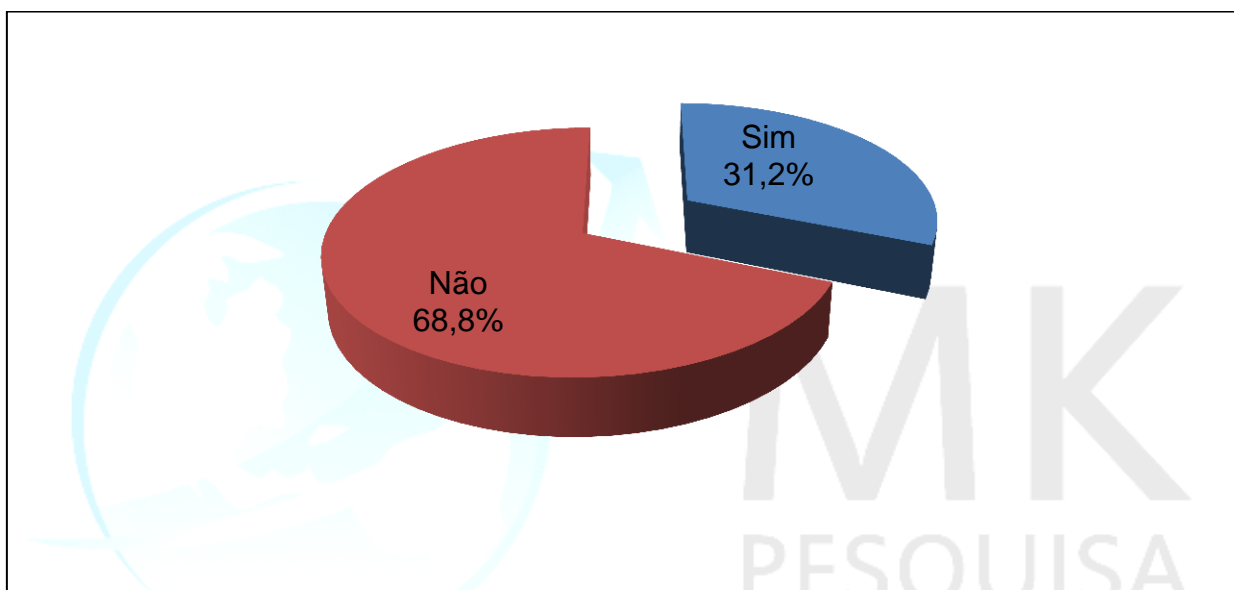


Gráfico 12 – Quantitativo de empresas cadastradas no Cadastur pertencentes à Região Turística da Costa e da Imigração

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

Tabela 19 – Quantitativo de empresas cadastradas no cadastur por município

Cadastro no Cadastur	MUNICÍPIOS					
	ALFREDO CHAVES	ANCHIETA	ICONHA	ITAPEMIRIM	MARATAÍZES	PRESIDENTE KENNEDY
Sim	9,5%	53,8%	0,0%	52,9%	17,4%	0,0%
Não	90,5%	46,2%	100,0%	47,1%	82,6%	100,0%
<b>Base</b>	<b>21</b>	<b>26</b>	<b>4</b>	<b>17</b>	<b>23</b>	<b>2</b>

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

O principal motivo citado para não estarem cadastrados no Cadastur foi a “falta de conhecimento do Cadastur” (59,4%). Dos entrevistados, 25% não souberam responder a esta pergunta.

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

Motivos do não cadastro no Cadastur	Freq.	%
Não conhece	38	59,4%
Não tem interesse	4	6,3%
Falta de tempo	2	3,1%
Nunca foi procurado	2	3,1%
Dificuldade para enviar os dados	1	1,6%
Precisa legalizar a pousada	1	1,6%
Falta preparar a documentação	1	1,6%
Não sabe informar	16	25,0%
<b>Base</b>	<b>64</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

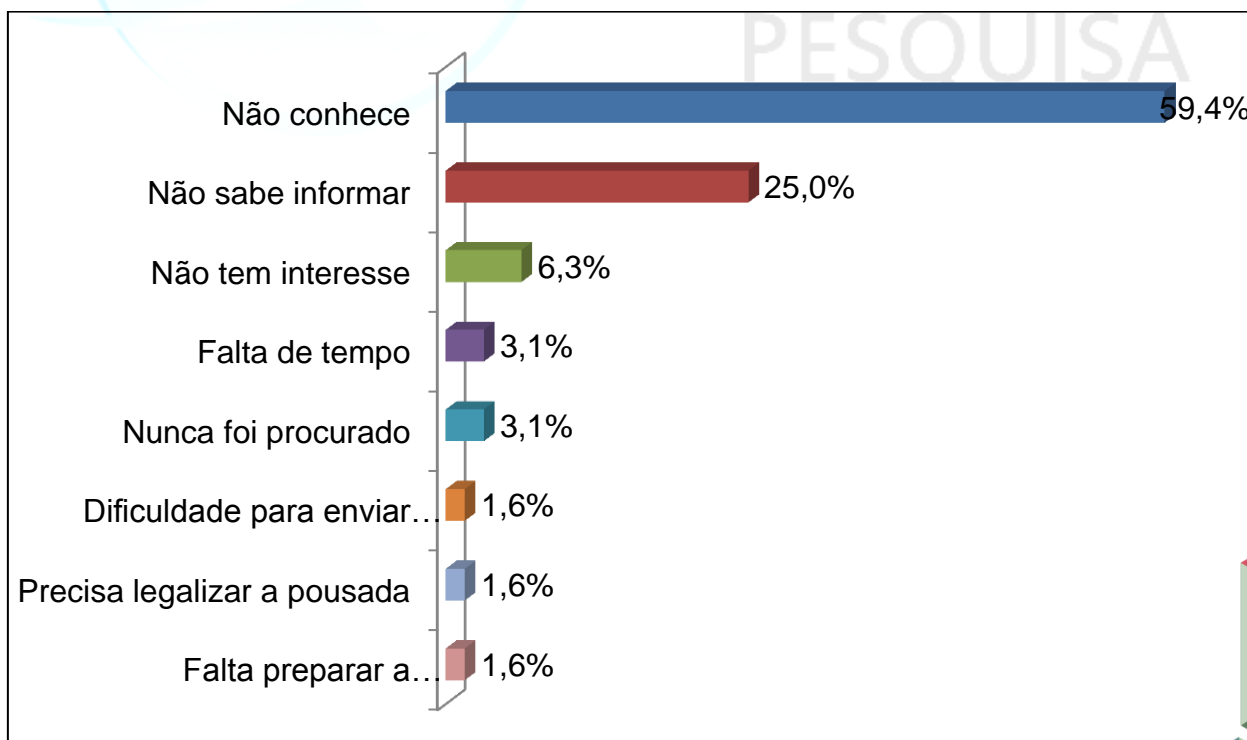


Gráfico 13 – Motivos pelos quais as empresas não são cadastradas no Cadastur

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

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

Motivos do não cadastro no Cadastur	MUNICÍPIOS					
	ALFREDO CHAVES	ANCHIETA	ICONHA	ITAPEMIRIM	MARATAÍZES	PRESIDENTE KENNEDY
Não sabe informar	10,5%	25,0%	0,0%	12,5%	47,4%	50,0%
Não conhece	73,7%	58,3%	75,0%	62,5%	47,4%	0,0%
Dificuldade para enviar os dados	5,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Precisa legalizar a pousada	5,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Falta de tempo	5,3%	0,0%	25,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Falta preparar a documentação	0,0%	8,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Não tem interesse	0,0%	8,3%	0,0%	12,5%	5,3%	50,0%
Nunca foi procurado	0,0%	0,0%	0,0%	12,5%	5,3%	0,0%
<b>Base</b>	<b>19</b>	<b>12</b>	<b>4</b>	<b>8</b>	<b>19</b>	<b>2</b>

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

### 3.8. Entidade representativa

A maioria dos meios de hospedagem da região, 76,3%, 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)	6	6,5%
Associação Regional (Exemplo: Adeturci)	3	3,2%
Sindicato Patronal (Exemplo: Sindihotéis)	2	2,2%
Outros	14	15,1%
Nenhuma	71	76,3%
<b>Base</b>	<b>93</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

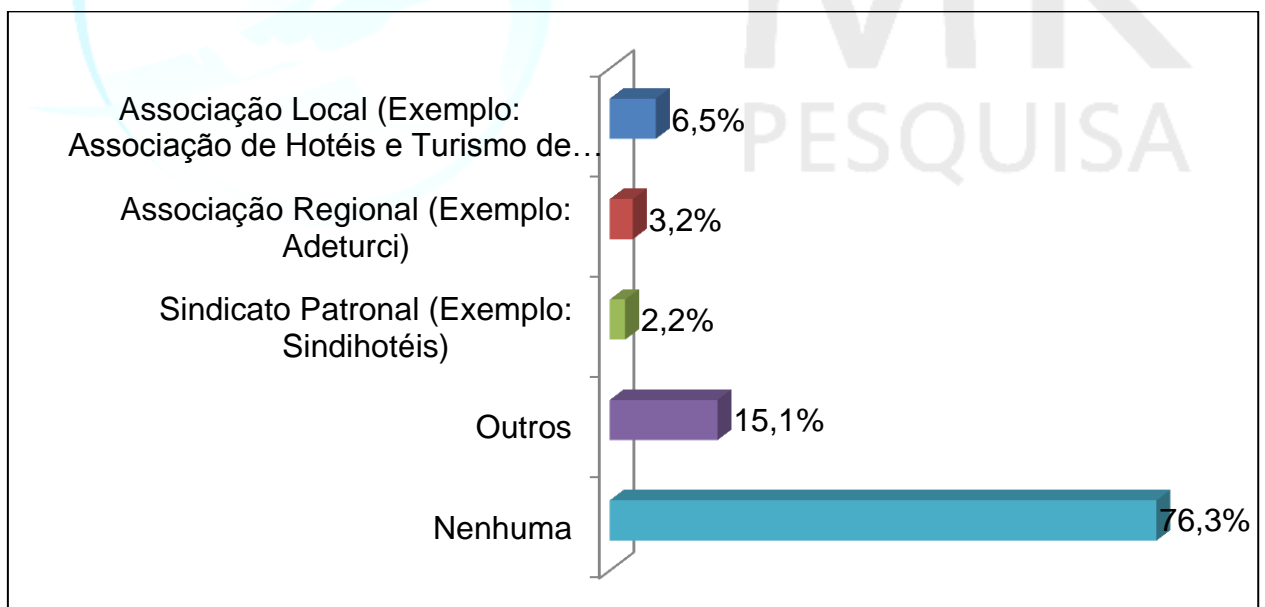


Gráfico 14 – Quantitativo de empresas associadas a uma entidade representativa

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

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

Entidade representativa	MUNICÍPIOS					
	ALFREDO CHAVES	ANCHIETA	ICONHA	ITAPEMIRIM	MARATAÍZES	PRESIDENTE KENNEDY
Associação Local (Exemplo: Associação de Hotéis e Turismo de Guarapari AHTG)	4,8%	7,7%	0,0%	0,0%	13,0%	0,0%
Associação Regional (Exemplo: Adeturci)	0,0%	3,8%	25,0%	0,0%	4,3%	0,0%
Sindicato Patronal (Exemplo: Sindihotéis)	0,0%	7,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Outros	0,0%	50,0%	0,0%	5,9%	0,0%	0,0%
Nenhuma	95,2%	38,5%	75,0%	100,0%	82,6%	100,0%
<b>Base</b>	<b>21</b>	<b>26</b>	<b>4</b>	<b>17</b>	<b>23</b>	<b>2</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 eles são vinculados. A entidade Irii Vivo foi a mais citada, com 40,9% dos estabelecimentos.



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

Qual entidade representativa?	Freq.	%
Irii Vivo	9	40,9%
Associação de pousadas e hotéis	3	13,6%
Sindhotéis	2	9,1%
Secretaria de turismo	2	9,1%
Associação pro melhoramento da praia dos Castelhanos	1	4,5%
Associação empresarial de Anchieta	1	4,5%
Associação de moradores	1	4,5%
Associação de militares	1	4,5%
Associação de Irii	1	4,5%
ADETURCI	1	4,5%
<b>Base</b>	<b>22</b>	<b>100,0%</b>

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

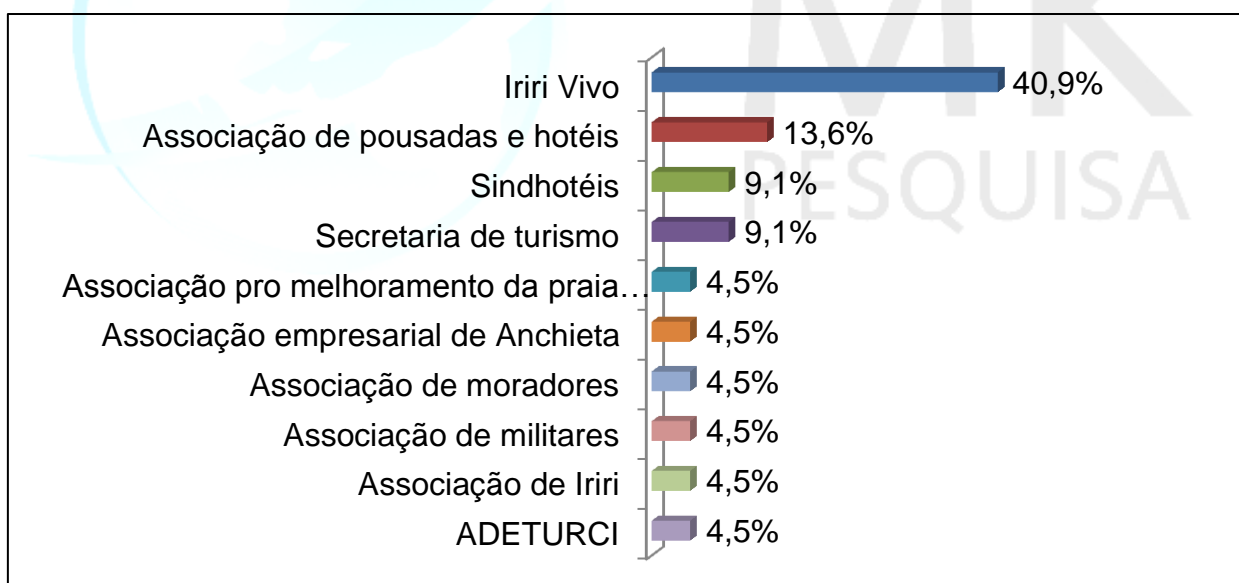


Gráfico 15 – Demonstrativo de quais entidades representativas os meios de hospedagem são associados

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

O desconhecimento é o principal motivador de não associação às entidades representativas, citado por 32,4% dos meios de hospedagem não associados. Percebe-se que 21,1% declararam não ter interesse na associação e também 21,1% não souberam informar os motivos.

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

Motivos para a não associação	Freq.	%
Não conhece	23	32,4%
Não tem interesse	15	21,1%
Não tem associação local	5	7,0%
Não tem vantagem	4	5,6%
Está começando agora	2	2,8%
Não gosta	2	2,8%
Ninguém procurou	2	2,8%
Os clientes são só familiares e amigos	1	1,4%
Foi desvinculado	1	1,4%
É pequeno	1	1,4%
Não sabe	15	21,1%
<b>Base</b>	<b>71</b>	<b>100,0%</b>

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

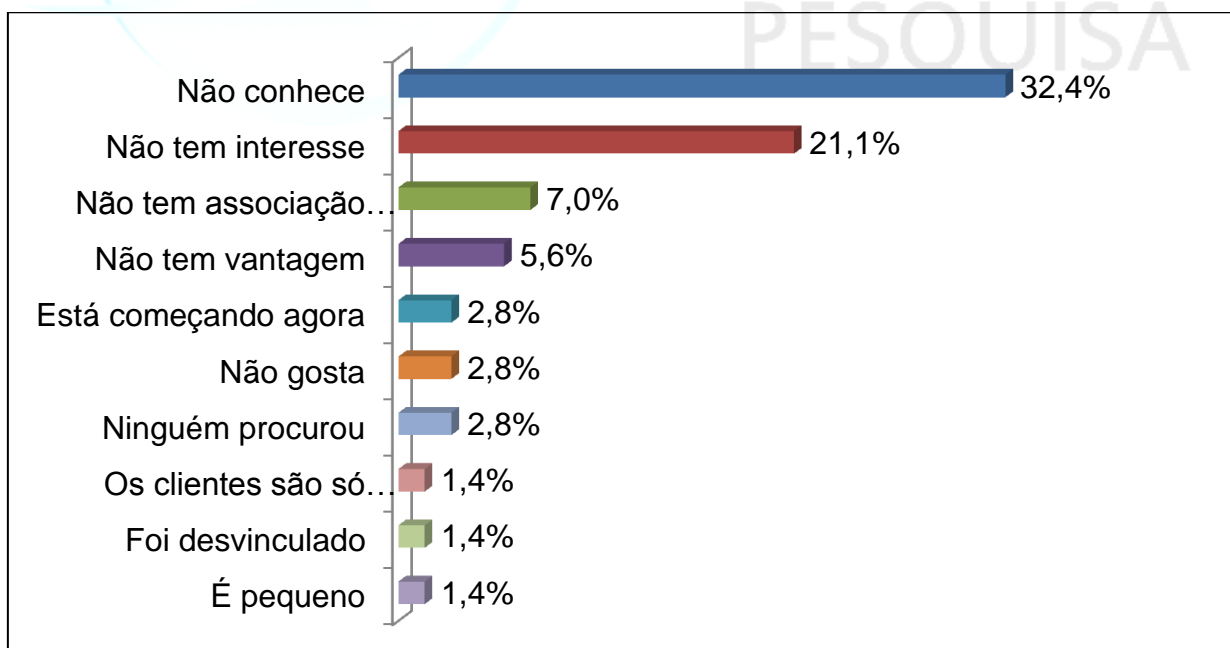


Gráfico 16 – Motivos pelos quais as empresas não são associadas às entidades representativas

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

### 3.9. Funcionários

Considerando todos os colaboradores permanentes, familiares, empregados registrados em carteira e estagiários, 73,1% dos estabelecimentos hoteleiros desta região empregam até 5 pessoas. 6,5% não possuem funcionários.

Tabela 26 – Quantidade de funcionários nas empresas da Região Turística da Costa e da Imigração

Número de funcionários	Freq	%
Nenhum	6	6,5%
De 01 a 05 funcionários	68	73,1%
De 06 a 10 funcionários	13	14,0%
De 11 a 20 funcionários	5	5,4%
Mais de 20 funcionários	1	1,1%
<b>Base</b>	<b>93</b>	<b>100,0%</b>

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

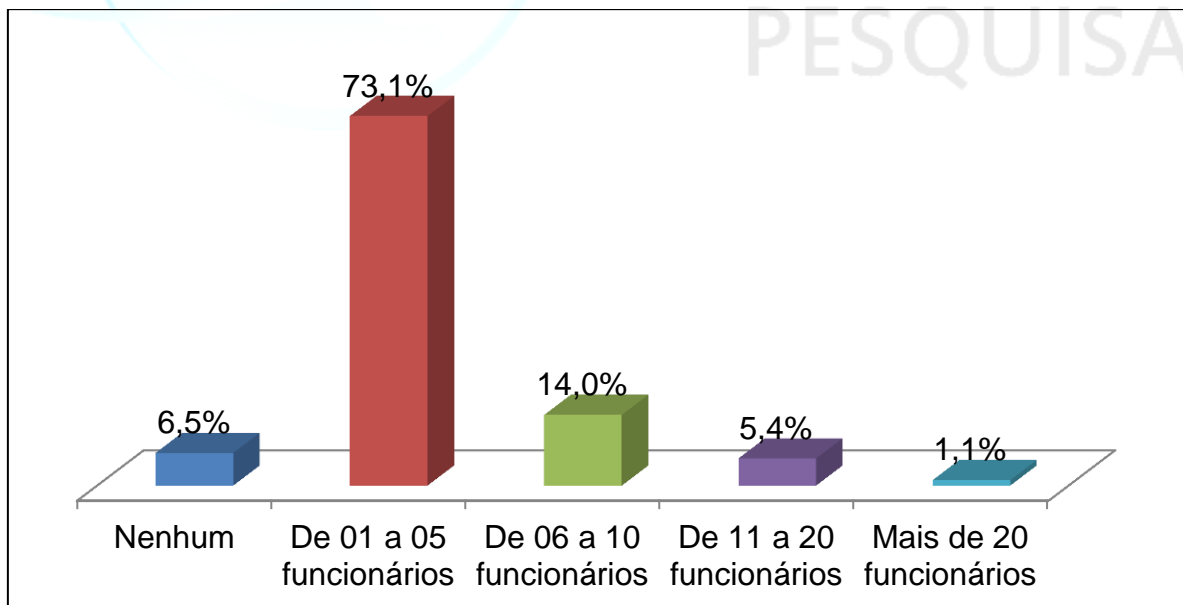


Gráfico 17 – Quantidade de funcionários das empresas na Região Turística da Costa e da Imigração  
Fonte: Censo hoteleiro 2016.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

Tabela 27 – Quantidade de funcionários das empresas por município

Número de funcionários	MUNICÍPIOS					
	ALFREDO CHAVES	ANCHIETA	ICONHA	ITAPEMIRIM	MARATAÍZES	PRESIDENTE KENNEDY
Nenhum	0,0%	7,7%	0,0%	23,5%	4,2%	0,0%
De 01 a 05 funcionários	71,4%	69,2%	75,0%	76,5%	70,8%	100,0%
De 06 a 10 funcionários	19,0%	15,4%	0,0%	0,0%	20,8%	0,0%
De 11 a 20 funcionários	4,8%	7,7%	25,0%	0,0%	4,2%	0,0%
Mais de 20 funcionários	4,8%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
<b>Base</b>	<b>21</b>	<b>26</b>	<b>4</b>	<b>17</b>	<b>23</b>	<b>2</b>

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

## 4. ESTRUTURA E SERVIÇOS

### 4.1. Classificação dos estabelecimentos

A classificação dos meios de hospedagem da região está distribuída entre “Turismo/ Médio conforto/ midclass” (36,6%); “Simples” (33,3%) e “Econômico” (25,8%).

Tabela 28 – Classificação dos estabelecimentos da Região Turística da Costa e da Imigração

Classificação	Freq.	%
Turístico/Médio Conforto/midclass	34	36,6%
Simples	31	33,3%
Econômico	24	25,8%
Superior/Muito Confortável	4	4,3%
<b>Base</b>	<b>93</b>	<b>100,0%</b>

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

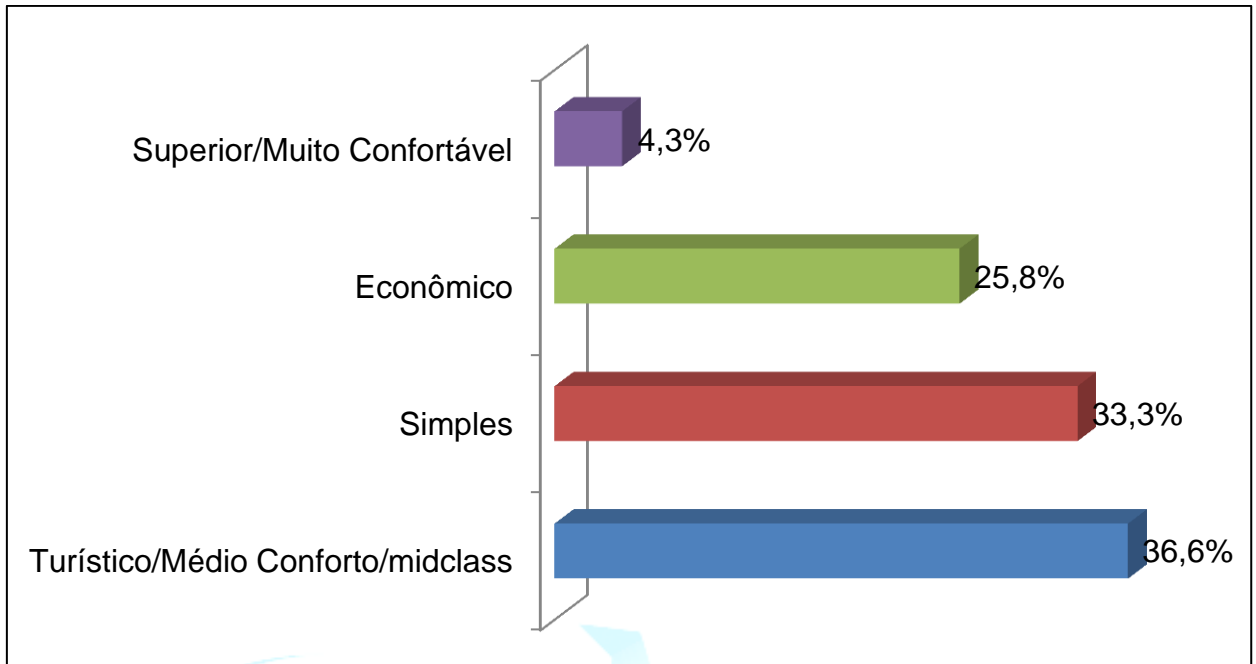


Gráfico 18 – Classificação dos estabelecimentos da Região Turística da Costa e da Imigração  
 Fonte: Censo hoteleiro 2016.  
 Nota: Dados trabalhados pelo autor.

Tabela 29 – Classificação dos estabelecimentos por município

Classificação	MUNICÍPIOS											
	ALFREDO CHAVES		ANCHIETA		ICONHA		ITAPEMIRIM		MARATAÍZES		PRESIDENTE KENNEDY	
	Freq	%	Freq	%	Freq	%	Freq	%	Freq	%	Freq	%
Turístico/Médio Conforto/midclass	11	52,4%	13	50,0%	1	25,0%	2	11,8%	7	30,4%	0	0,0%
Simples	4	19,0%	5	19,2%	2	50,0%	13	76,5%	7	30,4%	0	0,0%
Econômico	6	28,6%	4	15,4%	1	25,0%	2	11,8%	9	39,1%	2	100,0%
Superior/Muito Confortável	0	0,0%	4	15,4%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
<b>Base</b>	<b>21</b>	<b>100%</b>	<b>26</b>	<b>100%</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>	<b>17</b>	<b>100%</b>	<b>23</b>	<b>100%</b>	<b>2</b>	<b>100%</b>

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

#### 4.2. Formas de pagamento

Cartões de crédito e débito são bem aceitos pelos estabelecimentos, superando 60%. Os pagamentos em cheque são os menos aceitos, com 25,8%.

Tabela 30 – Formas de pagamento dos estabelecimentos da Região Turística da Costa e da Imigração

Formas de pagamento	Freq.	%
Dinheiro	92	98,9%
Cartão (Débito)	60	64,5%
Cartão (Crédito)	59	63,4%
Cheque	24	25,8%
<b>Base</b>	<b>93</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

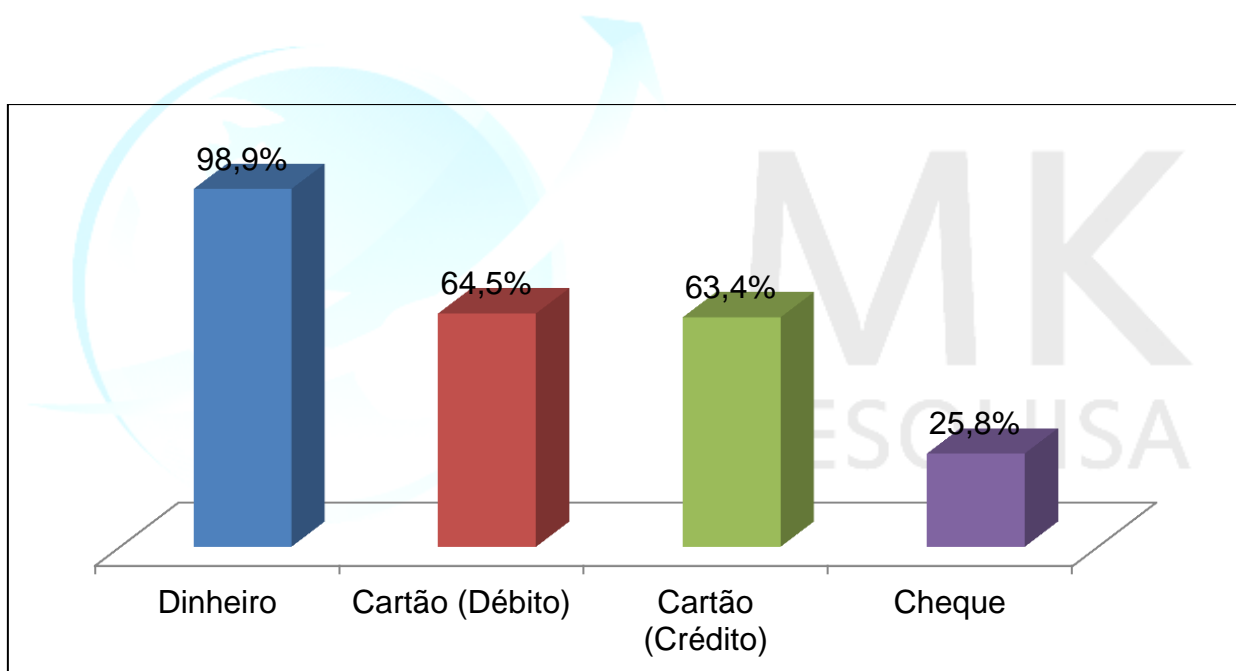


Gráfico 19 – Formas de pagamento dos estabelecimentos da Região Turística da Costa e da Imigração

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

Tabela 31 – Formas de pagamento dos estabelecimentos por município

Formas de pagamento	MUNICÍPIOS
---------------------	------------

	ALFREDO CHAVES	ANCHIETA	ICONHA	ITAPEMIRIM	MARATAÍZES	PRESIDENTE KENNEDY
Cartão (Crédito)	23,8%	100,0%	25,0%	41,2%	78,3%	100,0%
Cartão (Débito)	33,3%	100,0%	25,0%	35,3%	78,3%	100,0%
Dinheiro	100,0%	100,0%	100,0%	94,1%	100,0%	100,0%
Cheque	42,9%	34,6%	75,0%	0,0%	13,0%	0,0%
<b>Base</b>	<b>21</b>	<b>26</b>	<b>4</b>	<b>17</b>	<b>23</b>	<b>2</b>

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

### 4.3. Infraestrutura

#### 4.3.1. Auditório

Apenas 17,2% dos meios de hospedagem da Região Turística da Costa e da Imigração possuem auditório em sua estrutura física.

Tabela 32 – Quantitativo de meios de hospedagem que possuem auditório

Auditório	Freq.	%
Sim	16	17,2%
Não	77	82,8%
<b>Base</b>	<b>93</b>	<b>100,0%</b>

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

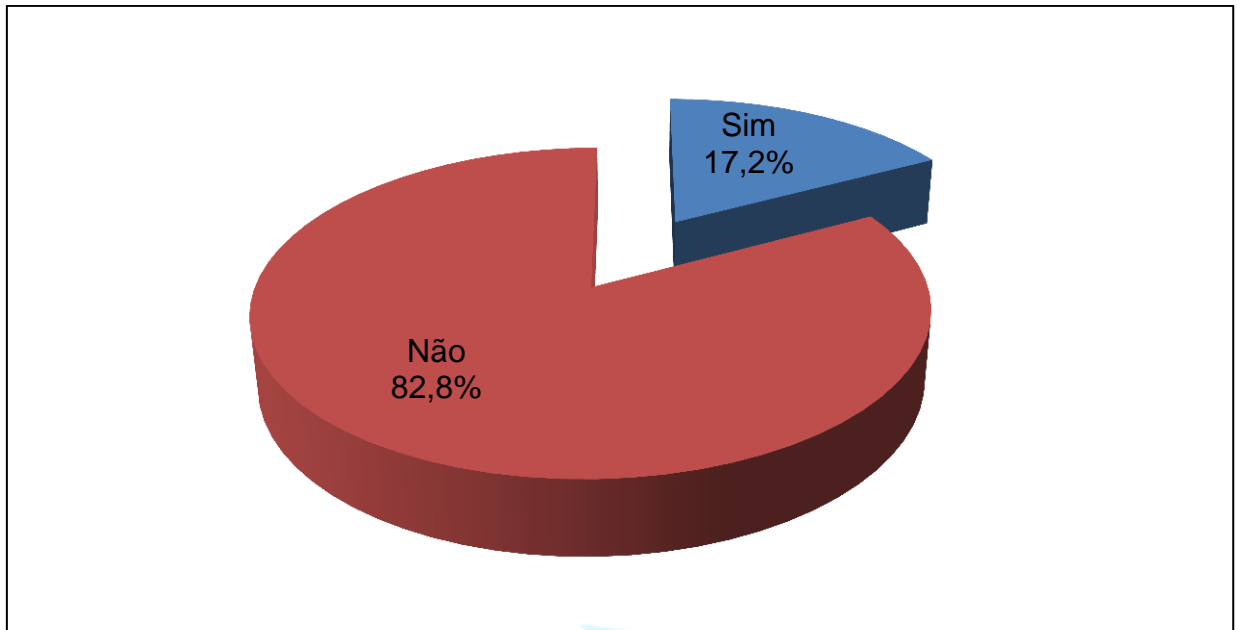


Gráfico 20 – Quantitativo de meios de hospedagem que possuem auditório

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

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

Auditório	MUNICÍPIOS					
	ALFREDO CHAVES	ANCHIETA	ICONHA	ITAPEMIRIM	MARATAÍZES	PRESIDENTE KENNEDY
Sim	14,3%	26,9%	25,0%	5,9%	17,4%	0,0%
Não	85,7%	73,1%	75,0%	94,1%	82,6%	100,0%
<b>Base</b>	<b>21</b>	<b>26</b>	<b>4</b>	<b>17</b>	<b>23</b>	<b>2</b>

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

Tabela 34 – Quantidade de cadeiras disponíveis nos auditórios

Descrição do auditório	Freq.	%
Capacidade: 50 pessoas	3	18,8%



Capacidade 100 pessoas. Cadeiras móveis	3	18,8%
300 metros mesas e cadeiras	1	6,3%
Capacidade 70 pessoas.	1	6,3%
Capacidade 25 pessoas. Cadeiras móveis	1	6,3%
Capacidade 150 pessoas. Cadeiras móveis	1	6,3%
Cadeiras, mesas e ventilador	1	6,3%
Capacidade: 50 pessoas. Cadeiras fixas	1	6,3%
Capacidade 90 pessoas. Cadeiras móveis	1	6,3%
Capacidade 120 pessoas. Cadeiras móveis	1	6,3%
Capacidade 40 pessoas. Cadeiras móveis	1	6,3%
Capacidade: 60 pessoas. Cadeiras fixas	1	6,3%
<b>Base</b>	<b>16</b>	<b>100,0%</b>

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

#### 4.3.2. Sala de reuniões

Apenas 16,1% dos meios de hospedagem da Região Turística da Costa e da Imigração 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	15	16,1%
Não	78	83,9%
<b>Base</b>	<b>93</b>	<b>100,0%</b>

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

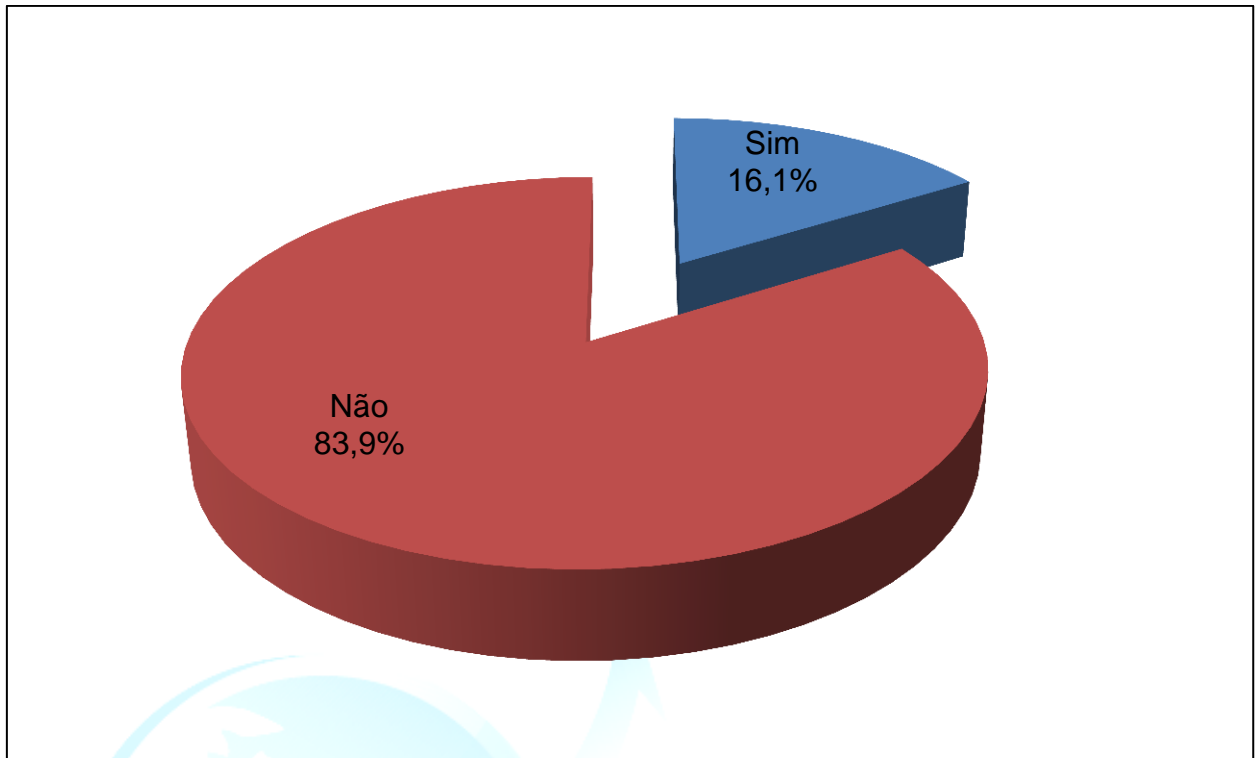


Gráfico 21 – Quantitativo de meio de hospedagem que possuem sala de reunião

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

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

Reunião	MUNICÍPIOS					
	ALFREDO CHAVES	ANCHIETA	ICONHA	ITAPEMIRIM	MARATAÍZES	PRESIDENTE KENNEDY
Sim	4,8%	19,2%	0,0%	5,9%	34,8%	0,0%
Não	95,2%	80,8%	100,0%	94,1%	65,2%	100,0%
<b>Base</b>	<b>21</b>	<b>26</b>	<b>4</b>	<b>17</b>	<b>23</b>	<b>2</b>

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

Tabela 37 – Quantidade de cadeiras disponíveis nas salas de reunião

Descrição da sala de reuniões	Freq.	%
Mesas e cadeiras	5	33,3%

O auditório serve como sala de reuniões	2	13,3%
2 salas de apoio ao auditório	1	6,7%
50 cadeiras móveis, TV, ar condicionado, 15 mesas	1	6,7%
Capacidade: 70 pessoas. Cadeiras e mesas	1	6,7%
Capacidade: 100 pessoas. Cadeiras móveis	1	6,7%
Capacidade: 50 pessoas. Cadeiras móveis	1	6,7%
Capacidade: 50 pessoas, mesa e cadeiras para reunião.	1	6,7%
Mesas e cadeiras e TV	1	6,7%
Capacidade: 12 pessoas. Cadeiras móveis	1	6,7%
<b>Base</b>	<b>15</b>	<b>100,0%</b>

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

#### 4.3.3. Estacionamento

Dos 93 meios de hospedagem, 81,7% oferecem estacionamento a seus clientes.

Considerando todos os estabelecimentos com estacionamento e o número de vagas disponíveis para clientes em cada um deles, contabiliza-se um total de 3.445 vagas de estacionamento ofertadas.

Tabela 38 – Quantitativo de quantos meios de hospedagem possuem estacionamento

Estacionamento	Freq.	%
Sim	76	81,7%
Não	17	18,3%
<b>Base</b>	<b>93</b>	<b>100,0%</b>

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

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

Vagas	Média	Soma
-------	-------	------

	45	3445
--	----	------

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

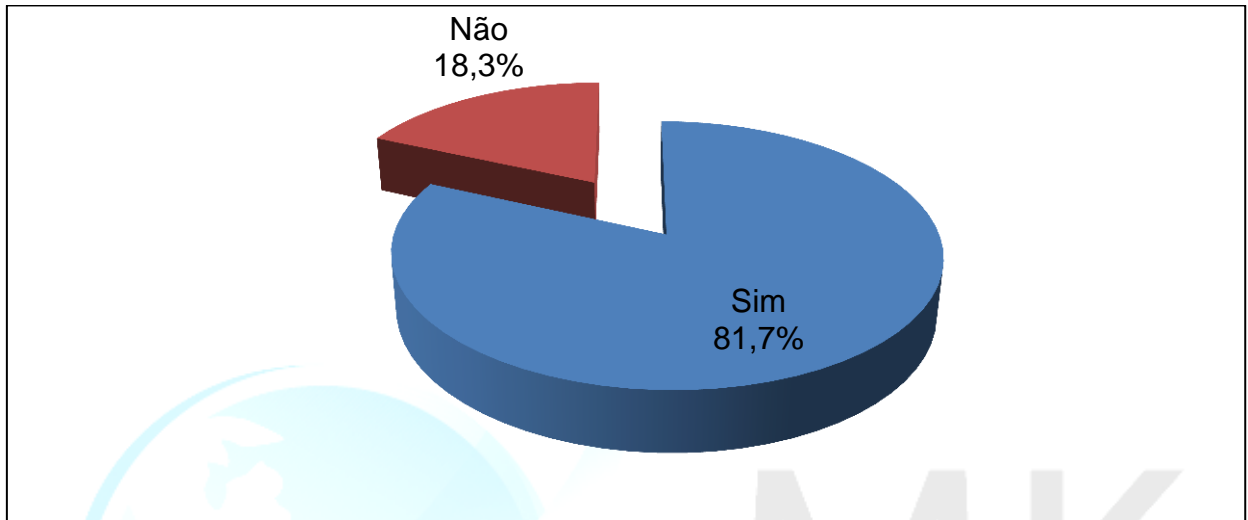


Gráfico 22 – Quantitativo de quantos meios de hospedagem possui estacionamento  
 Fonte: Censo hoteleiro 2016.  
 Nota: Dados trabalhados pelo autor.

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

Estacionamento	MUNICÍPIOS					
	ALFREDO CHAVES	ANCHIETA	ICONHA	ITAPEMIRIM	MARATAÍZES	PRESIDENTE KENNEDY
Sim	90,5%	80,8%	100,0%	76,5%	78,3%	50,0%
Não	9,5%	19,2%	0,0%	23,5%	21,7%	50,0%
<b>Base</b>	<b>21</b>	<b>26</b>	<b>4</b>	<b>17</b>	<b>23</b>	<b>2</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											
	ALFREDO CHAVES		ANCHIETA		ICONHA		ITAPEMIRIM		MARATAÍZES		PRESIDENTE KENNEDY	
	Média	Soma	Média	Soma	Média	Soma	Média	Soma	Média	Soma	Média	Soma
	23	438	35	739	36	145	17	217	105	1886	20	20

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

#### 4.3.4. Área de lazer

Dos tipos de lazer oferecidos, a piscina (38,7%) é a mais presente, entretanto, metade estabelecimentos (50,5%) não dispõe de nenhuma área de lazer para seus clientes.

Tabela 42 – Tipos de áreas de lazer ofertadas pelos estabelecimentos

Área de lazer	Freq.	%
Não possui nenhum item de lazer	47	50,5%
Piscina	36	38,7%
Salão de Jogos	25	26,9%
Centro de bem estar/SPA	10	10,8%
Quadra Poliesportiva	5	5,4%
Sala de Ginástica	2	2,2%
<b>Base</b>	<b>93</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

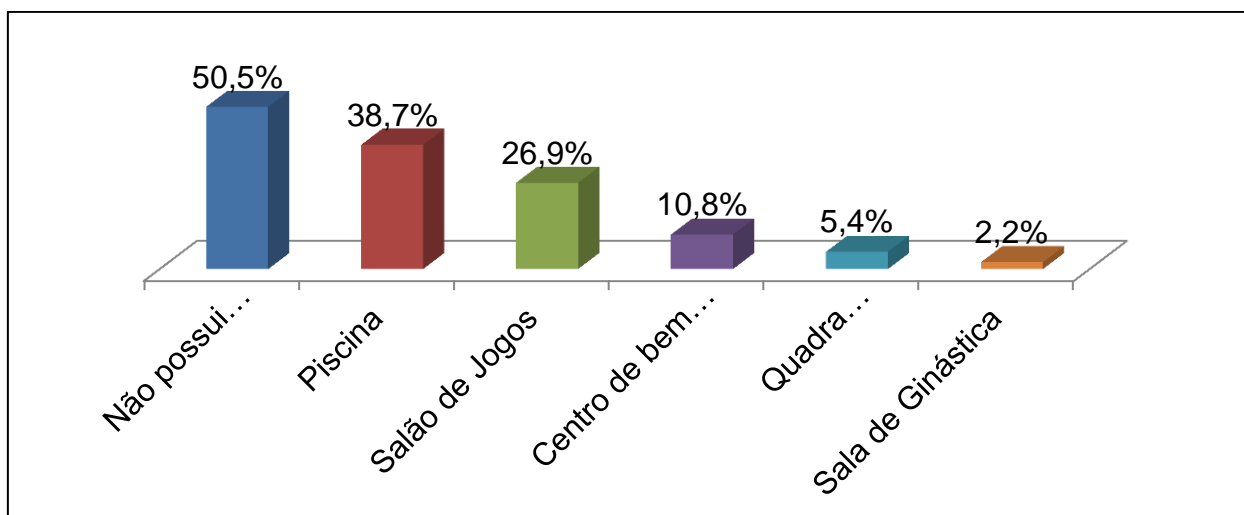


Gráfico 23 – Tipos de áreas de lazer ofertadas pelos estabelecimentos

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					
	ALFREDO CHAVES	ANCHIETA	ICONHA	ITAPEMIRIM	MARATAÍZES	PRESIDENTE KENNEDY
Piscina	66,7%	42,3%	50,0%	5,9%	34,8%	0,0%
Sala de Ginástica	0,0%	7,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Salão de Jogos	28,6%	23,1%	25,0%	17,6%	39,1%	0,0%
Centro de bem estar/SPA	14,3%	26,9%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Quadra Poliesportiva	9,5%	7,7%	0,0%	5,9%	0,0%	0,0%
Não possui nenhum item de lazer	28,6%	50,0%	50,0%	76,5%	47,8%	100,0%
<b>Base</b>	<b>21</b>	<b>26</b>	<b>4</b>	<b>17</b>	<b>23</b>	<b>2</b>

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

#### 4.3.5. Acesso à Internet

Apenas 9,7% dos meios de hospedagem não oferecem nenhum tipo de acesso à internet para seus hóspedes, em contrapartida, 89,2% oferecem WiFi gratuito.

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

Acesso à internet	Freq.	%
WiFi Gratuito	83	89,2%
WiFi Pago	1	1,1%
Não fornece	9	9,7%
<b>Base</b>	<b>93</b>	<b>100,0%</b>

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

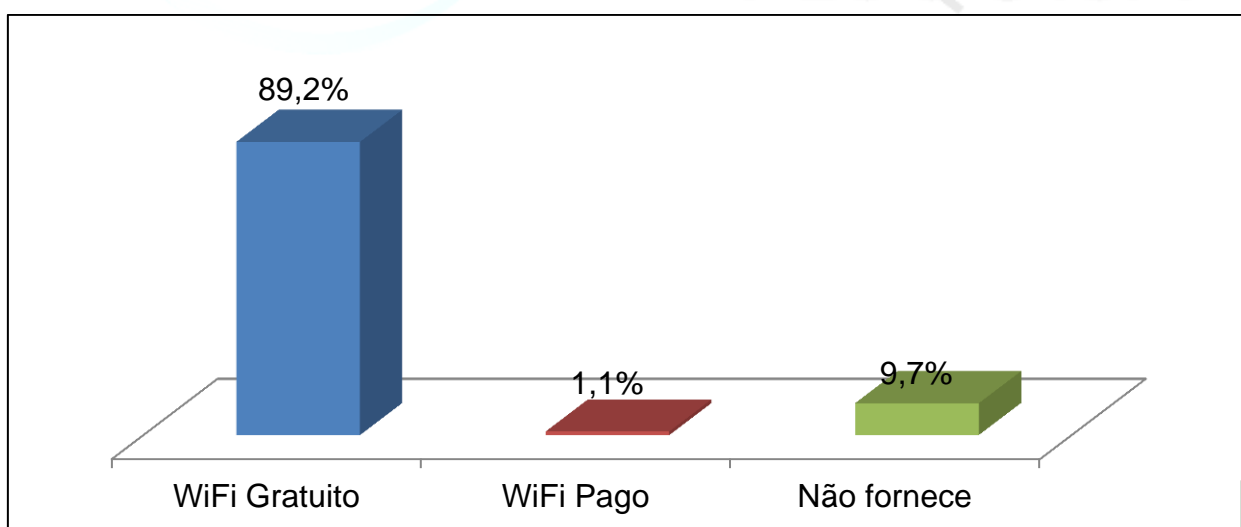


Gráfico 24 – Formas de conexão à internet oferecida pelos meios de hospedagem

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

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

Acesso à internet	MUNICÍPIOS					
	ALFREDO CHAVES	ANCHIETA	ICONHA	ITAPEMIRIM	MARATAÍZES	PRESIDENTE KENNEDY
WiFi Pago	4,8%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
WiFi Gratuito	85,7%	92,3%	75,0%	88,2%	91,3%	100,0%
Não fornece	9,5%	7,7%	25,0%	11,8%	8,7%	0,0%
<b>Base</b>	<b>21</b>	<b>26</b>	<b>4</b>	<b>17</b>	<b>23</b>	<b>2</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 3,2% oferecem pensão completa. 14% possuem restaurante em sua estrutura física, 7,5% possuem lanchonete e 5,4% apresentam serviço de quarto.

Tabela 46 – Serviços de alimentação oferecidos pelos estabelecimentos da Região Turística da Costa e da Imigração

Serviços de alimentação	Freq.	%
Café da Manhã	91	97,8%
Almoço	21	22,6%
Jantar	13	14,0%
Serviço de quarto	5	5,4%
Restaurante	13	14,0%
Lanchonete	7	7,5%
Pensão completa	3	3,2%
All inclusive	0	0,0%
<b>Base</b>	<b>93</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



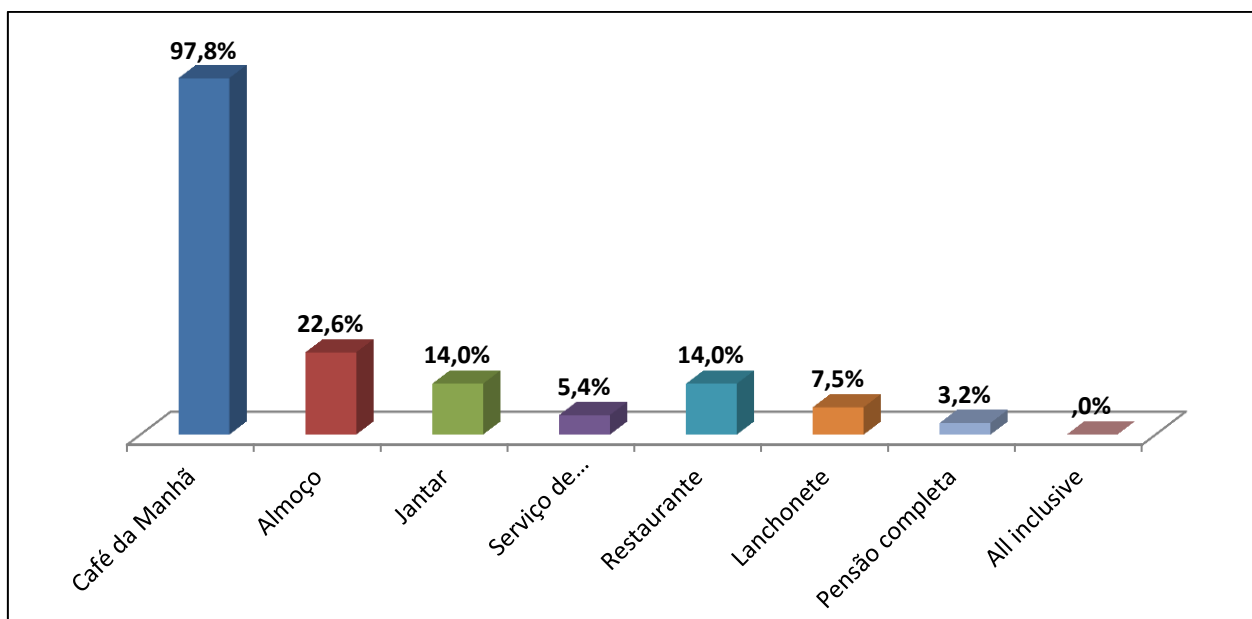


Gráfico 25 – Serviços de alimentação oferecidos pelos estabelecimentos da Região Turística da Costa e da Imigração  
 Fonte: Censo hoteleiro 2016.  
 Nota: Dados trabalhados pelo autor.

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

Serviços de alimentação	MUNICÍPIOS					
	ALFREDO CHAVES	ANCHIETA	ICONHA	ITAPEMIRIM	MARATAÍZES	PRESIDENTE KENNEDY
Café da Manhã	100,0%	96,2%	100,0%	94,1%	100,0%	100,0%
Almoço	52,4%	15,4%	25,0%	29,4%	0,0%	0,0%
Jantar	33,3%	7,7%	25,0%	17,6%	0,0%	0,0%
Serviço de quarto	4,8%	15,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Restaurante	28,6%	15,4%	50,0%	5,9%	0,0%	0,0%
Lanchonete	9,5%	11,5%	50,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Pensão completa	0,0%	7,7%	0,0%	5,9%	0,0%	0,0%
All inclusive	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
<b>Base</b>	<b>21</b>	<b>26</b>	<b>4</b>	<b>17</b>	<b>23</b>	<b>2</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 10,8% dos estabelecimentos hoteleiros da região.

Tabela 48 – Translado oferecido pelos estabelecimentos hoteleiros da Região Turística da Costa e da Imigração

Translado	Freq.	%
Sim	10	10,8%
Não	83	89,2%
<b>Base</b>	<b>93</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

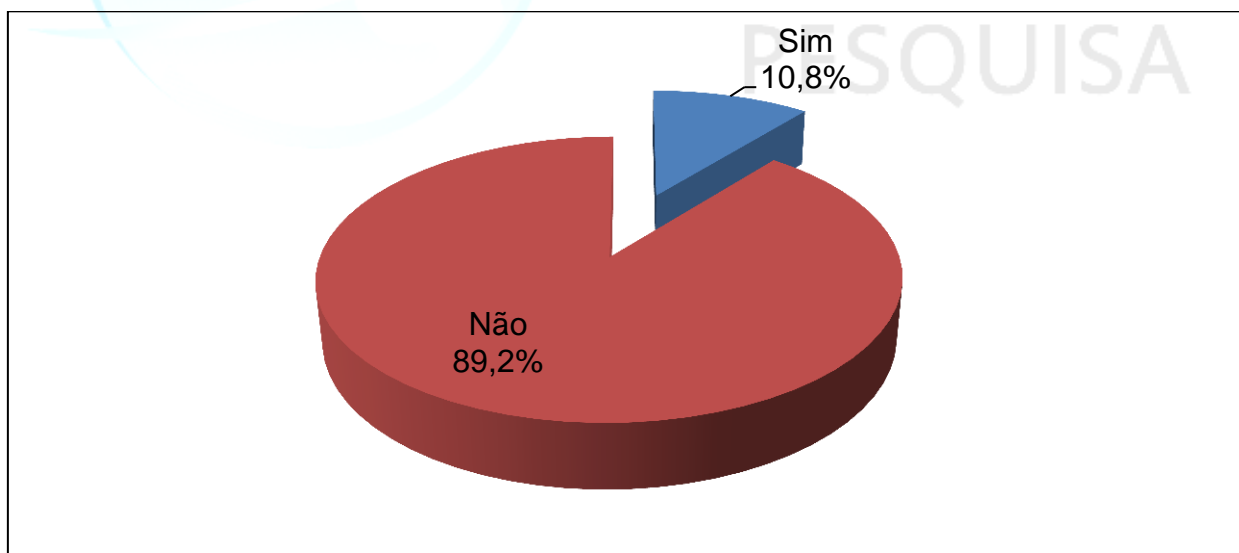


Gráfico 26 – Translado oferecido pelos estabelecimentos hoteleiros da Região Turística da Costa e da Imigração

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

Tabela 49 – Translado oferecido pelos estabelecimentos hoteleiros, por município

Translado	MUNICÍPIOS					
	ALFREDO CHAVES	ANCHIETA	ICONHA	ITAPEMIRIM	MARATAÍZES	PRESIDENTE KENNEDY
Sim	4,8%	30,8%	0,0%	0,0%	4,3%	0,0%
Não	95,2%	69,2%	100,0%	100,0%	95,7%	100,0%
<b>Base</b>	<b>21</b>	<b>26</b>	<b>4</b>	<b>17</b>	<b>23</b>	<b>2</b>

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

#### 4.6. Atendimento em língua estrangeira

Atendimento em língua estrangeira é ofertado por 23,7% dos estabelecimentos. O atendimento na língua inglesa é o mais frequente, se comparado com as demais línguas.

Tabela 50 – Estabelecimentos com atendimento em língua estrangeira da Região Turística da Costa e da Imigração

Atendimento em língua estrangeira	Freq.	%
Inglês	19	20,4%
Espanhol	10	10,8%
Italiano	3	3,2%
Francês	2	2,2%
Não oferece atendimento em língua estrangeira	71	76,3%
Outro	2	2,2%
<b>Base</b>	<b>93</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

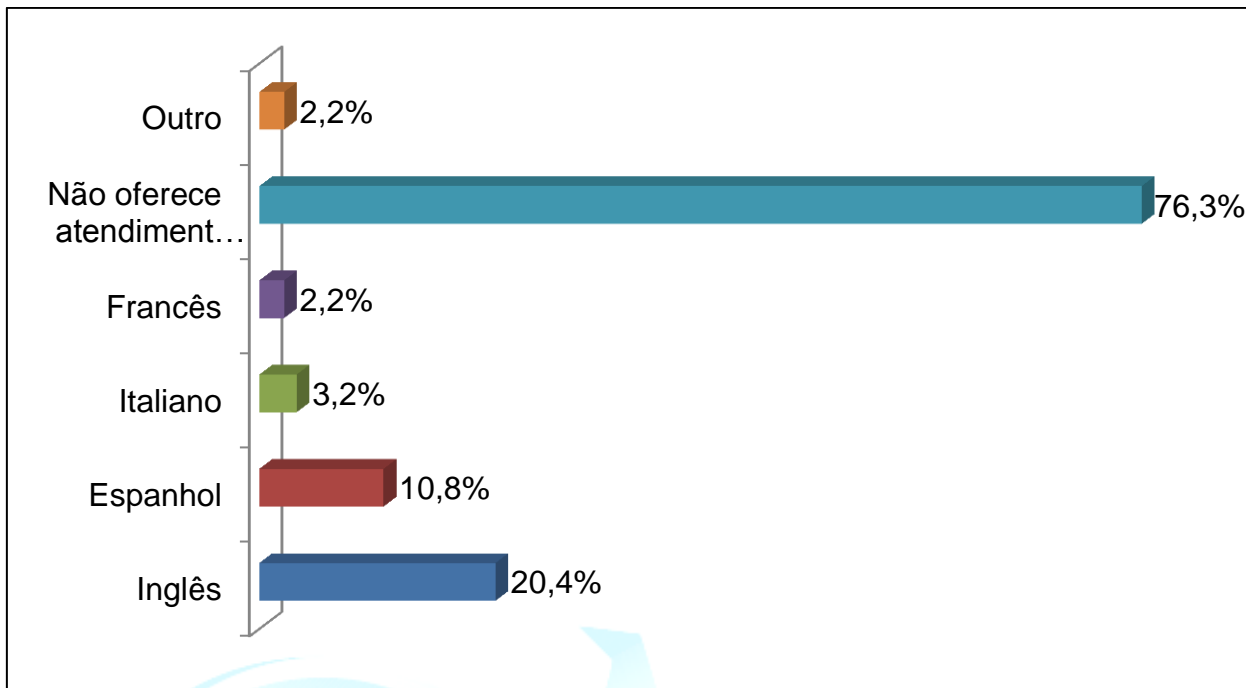


Gráfico 27 – Estabelecimentos com atendimento em língua estrangeira da Região Turística da Costa e da Imigração

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

Tabela 51 – Estabelecimentos com atendimento em língua estrangeira por município

Atendimento em língua estrangeira	MUNICÍPIOS					
	ALFREDO CHAVES	ANCHIETA	ICONHA	ITAPEMIRIM	MARATAÍZES	PRESIDENTE KENNEDY
Espanhol	4,8%	15,4%	0,0%	5,9%	17,4%	0,0%
Francês	0,0%	3,8%	0,0%	0,0%	4,3%	0,0%
Inglês	14,3%	30,8%	0,0%	5,9%	30,4%	0,0%
Italiano	4,8%	0,0%	25,0%	0,0%	4,3%	0,0%
Não oferece atendimento em língua estrangeira	85,7%	69,2%	75,0%	88,2%	65,2%	100,0%
<b>Base</b>	<b>21</b>	<b>26</b>	<b>4</b>	<b>17</b>	<b>23</b>	<b>2</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 da Costa e da Imigração

Segmento turístico específico	Freq.	%
Turismo de Sol e Praia	22	23,7%
Turismo de Aventura	5	5,4%
Turismo de Negócios e Eventos	2	2,2%
Turismo Náutico	2	2,2%
Ecoturismo	1	1,1%
O meio de hospedagem não é especialista em nenhum dos segmentos turísticos citados	61	65,6%
<b>Base</b>	<b>93</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

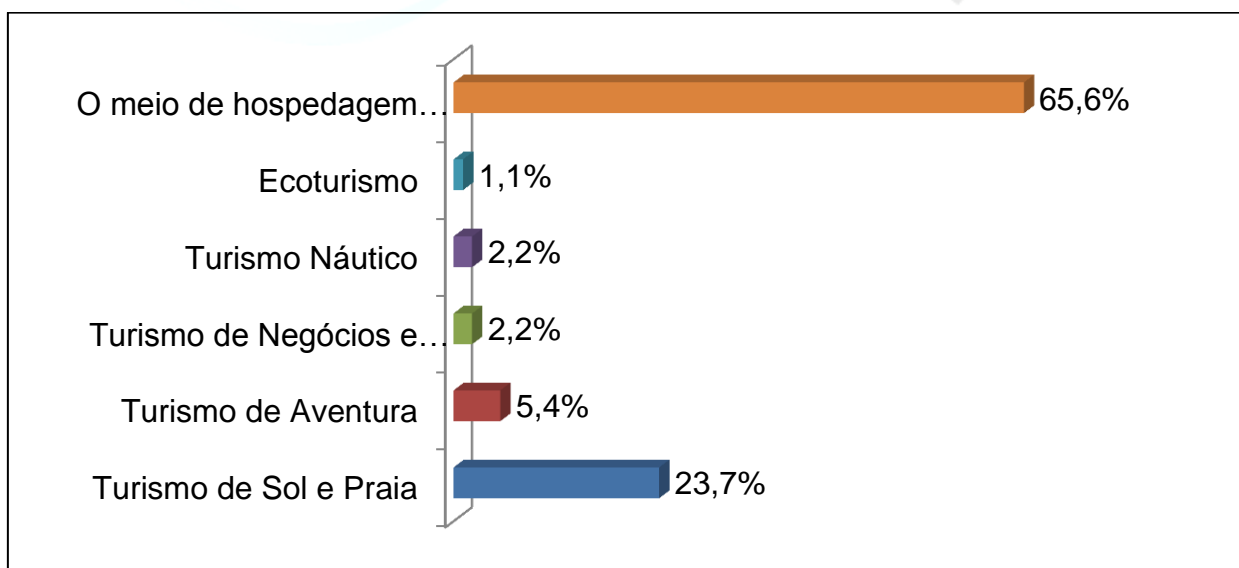


Gráfico 28 – Especialização em algum segmento turístico na Região Turística da Costa e da Imigração

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

Tabela 53 – Especialização em algum segmento turístico por município

Segmento turístico específico	MUNICÍPIOS					
	ALFREDO CHAVES	ANCHIETA	ICONHA	ITAPEMIRIM	MARATAÍZES	PRESIDENTE KENNEDY
Ecoturismo	0,0%	0,0%	25,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Turismo de Aventura	14,3%	3,8%	0,0%	5,9%	0,0%	0,0%
Turismo de Negócios e Eventos	0,0%	0,0%	0,0%	11,8%	0,0%	0,0%
Turismo de Sol e Praia	0,0%	0,0%	0,0%	76,5%	39,1%	0,0%
Turismo Náutico	0,0%	0,0%	0,0%	5,9%	4,3%	0,0%
O meio de hospedagem não é especialista em nenhum dos segmentos turísticos citados	85,7%	96,2%	75,0%	0,0%	56,5%	100,0%
<b>Base</b>	<b>21</b>	<b>26</b>	<b>4</b>	<b>17</b>	<b>23</b>	<b>2</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 da Costa e da Imigração.

Tabela 54 – Canal de vendas utilizado pelos meios de hospedagem

Canal de vendas	Freq.	%
Venda direta (ex.: telefone, e-mail, site próprio, in loco)	81	87,1%
Venda por meio de site especializado (ex.: Booking.com, hotel.com, Hotel Urbano)	12	12,9%
<b>Base</b>	<b>93</b>	<b>100,0%</b>

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

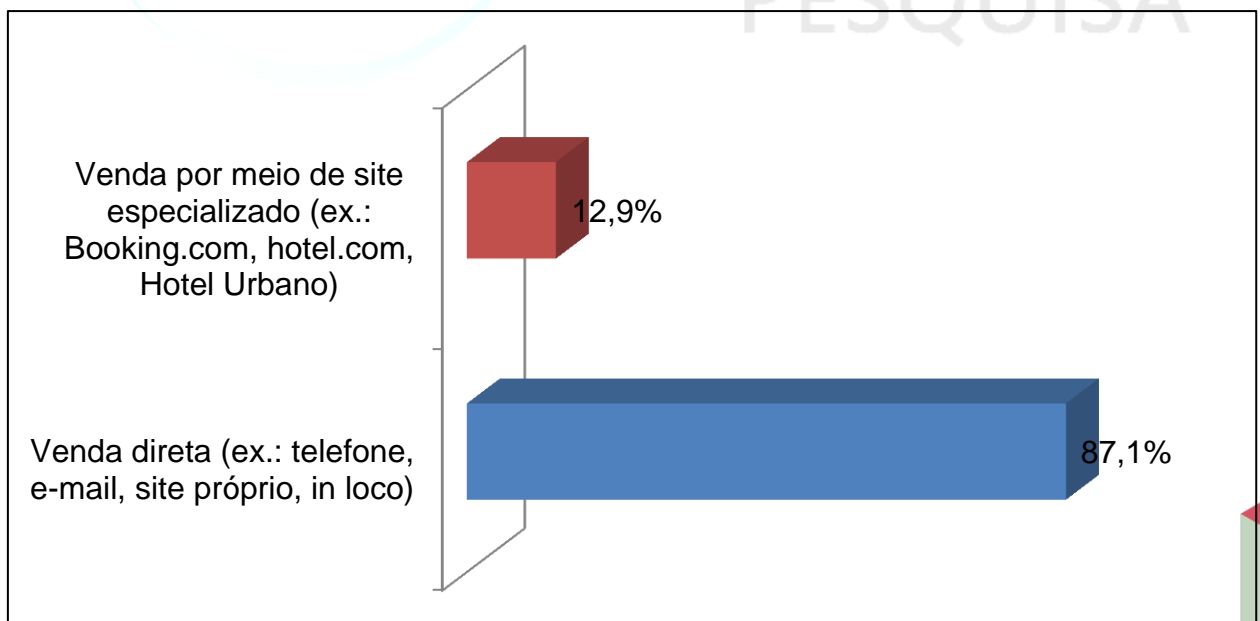


Gráfico 29 – Canal de vendas utilizado pelos meios de hospedagem

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					
	ALFREDO CHAVES	ANCHIETA	ICONHA	ITAPEMIRIM	MARATAÍZES	PRESIDENTE KENNEDY
Venda direta (ex.: telefone, e-mail, site próprio, in loco)	95,2%	61,5%	100,0%	94,1%	100,0%	100,0%
Venda por meio de site especializado (ex.: Booking.com, hotel.com, Hotel Urbano)	4,8%	38,5%	0,0%	5,9%	0,0%	0,0%
<b>Base</b>	<b>21</b>	<b>26</b>	<b>4</b>	<b>17</b>	<b>23</b>	<b>2</b>

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

## 5.2. Site

### 5.2.1. Site próprio

Dos estabelecimentos pesquisados, 62,4% possuem site próprio.

Tabela 56 – Quantitativo de estabelecimentos que possuem site próprio

Site Próprio	Freq.	%
Sim	58	62,4%
Não	35	37,6%
<b>Base</b>	<b>93</b>	<b>100,0%</b>

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.



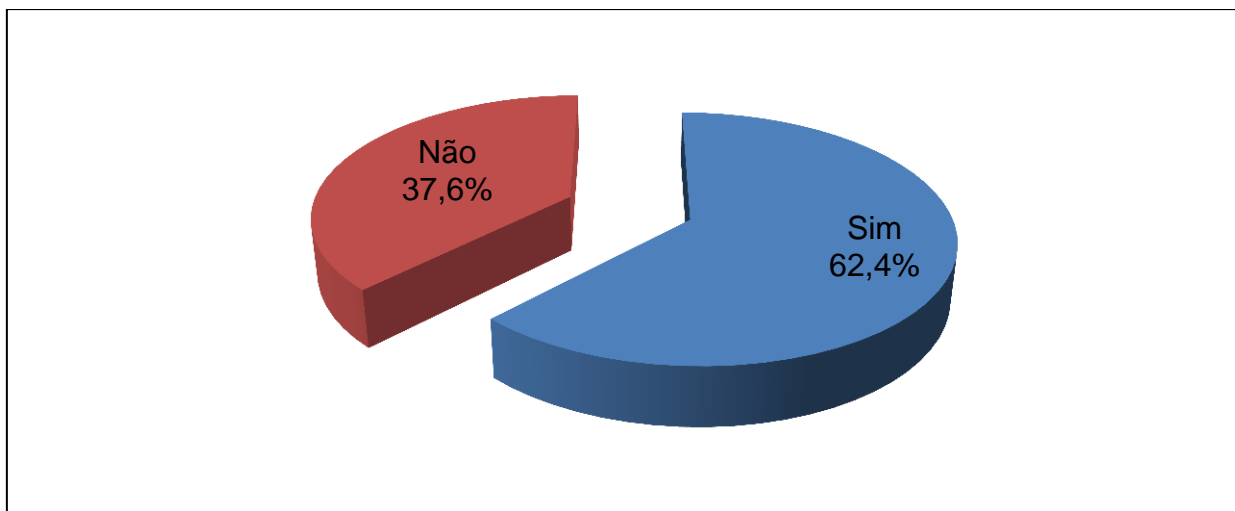


Gráfico 30 – Quantitativo de estabelecimentos que possuem site próprio

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

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

Site Próprio	MUNICÍPIOS					
	ALFREDO CHAVES	ANCHIETA	ICONHA	ITAPEMIRIM	MARATAÍZES	PRESIDENTE KENNEDY
Sim	52,4%	76,9%	0,0%	64,7%	65,2%	50,0%
Não	47,6%	23,1%	100,0%	35,3%	34,8%	50,0%
<b>Base</b>	<b>21</b>	<b>26</b>	<b>4</b>	<b>17</b>	<b>23</b>	<b>2</b>

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

### 5.2.2. Site especializado

Do total de meios de hospedagem, 71% não vendem por meio de sites especializados.

Dentre os que utilizam este canal de vendas, os sites mais citados foram: Booking (19,4%) e Hotel Urbano (11,8%).

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

Site especializado	Freq.	%
Booking	18	19,4%
Hotel Urbano	11	11,8%
Decolar	5	5,4%
Hotel.com	1	1,1%
Férias Brasil	1	1,1%
Google	1	1,1%
Maratimba	1	1,1%
Peixe urbano	1	1,1%
Groupon	1	1,1%
Não utiliza	66	71,0%
<b>Base</b>	<b>93</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

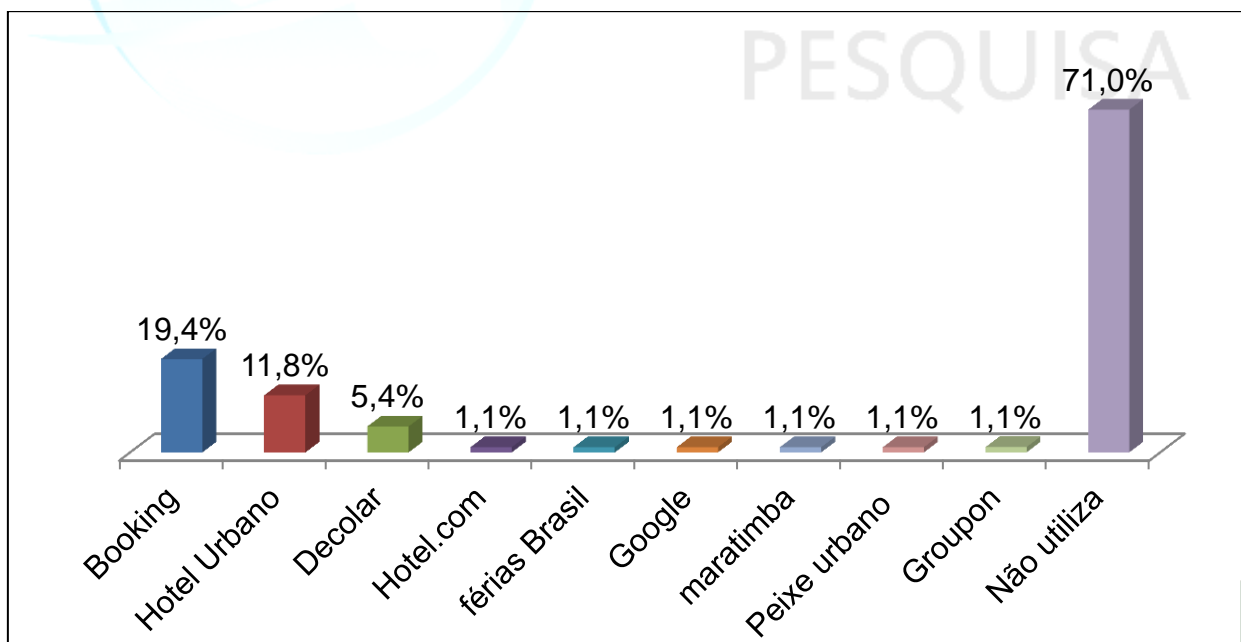


Gráfico 31 – Sites citados que os hoteleiros utilizam como canal de vendas

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					
	ALFREDO CHAVES	ANCHIETA	ICONHA	ITAPEMIRIM	MARATAÍZES	PRESIDENTE KENNEDY
Booking	9,5%	42,3%	0,0%	11,8%	13,0%	0,0%
Hotel Urbano	0,0%	26,9%	0,0%	0,0%	17,4%	0,0%
Decolar	0,0%	11,5%	0,0%	0,0%	8,7%	0,0%
Hotel.com	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	4,3%	0,0%
Férias Brasil	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,5%	0,0%
Google	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,5%	0,0%
Maratimba	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,5%	0,0%
Peixe urbano	3,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Groupon	3,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Não utiliza	86,8%	53,8%	100,0%	88,2%	56,5%	100,0%
<b>Base</b>	<b>21</b>	<b>26</b>	<b>4</b>	<b>17</b>	<b>23</b>	<b>2</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 72% dos entrevistados, seguido pelo Instagram, com 16,1% das citações. 28% não utilizam redes sociais para esta finalidade.

Tabela 60 – Redes sociais utilizadas para divulgação do estabelecimento

Rede Social	Freq.	%
Facebook	67	72,0%
Instagram	15	16,1%
Twitter	1	1,1%
Youtube	1	1,1%
Não utiliza	26	28,0%
Outro:	4	4,3%
<b>Base</b>	<b>93</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

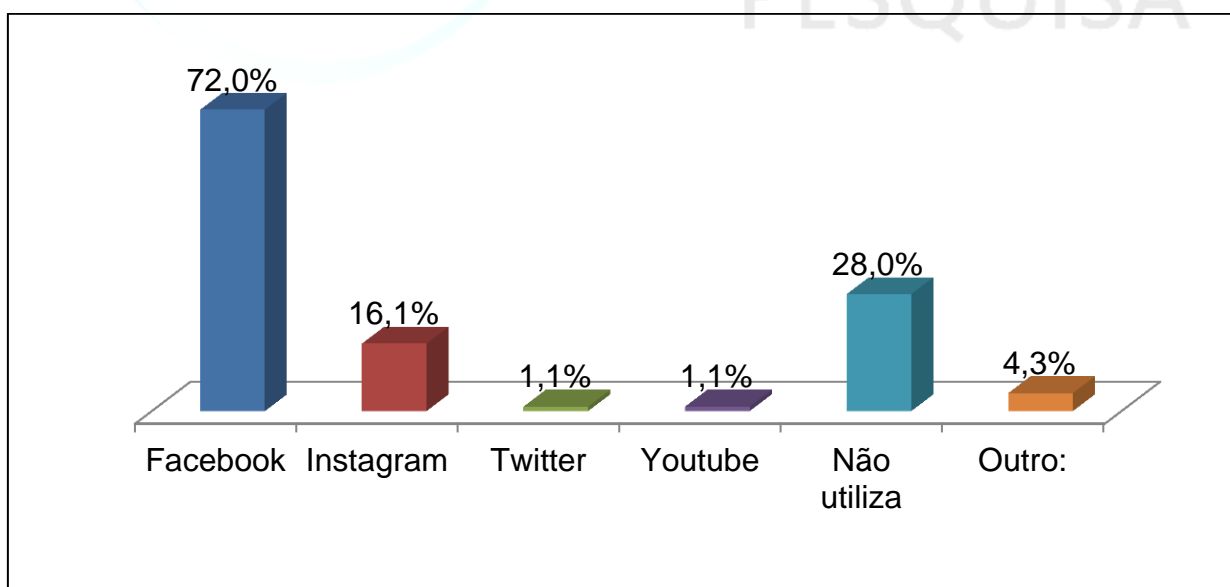


Gráfico 32 – Redes sociais utilizadas para divulgação do estabelecimento

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

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

Rede Social	MUNICÍPIOS					
	ALFREDO CHAVES	ANCHIETA	ICONHA	ITAPEMIRIM	MARATAÍZES	PRESIDENTE KENNEDY
Facebook	71,4%	80,8%	50,0%	70,6%	69,6%	50,0%
Instagram	9,5%	34,6%	0,0%	11,8%	4,3%	50,0%
Twitter	0,0%	3,8%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Youtube	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	4,3%	0,0%
Não utiliza	28,6%	19,2%	50,0%	29,4%	30,4%	50,0%
Outro:	9,5%	3,8%	0,0%	5,9%	0,0%	0,0%
<b>Base</b>	<b>21</b>	<b>26</b>	<b>4</b>	<b>17</b>	<b>23</b>	<b>2</b>

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

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

Os estabelecimentos hoteleiros da Região Turística a Costa e da Imigração, em sua maioria (91,4%), 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	8	8,6%
Não	85	91,4%
<b>Base</b>	<b>93</b>	<b>100,0%</b>

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

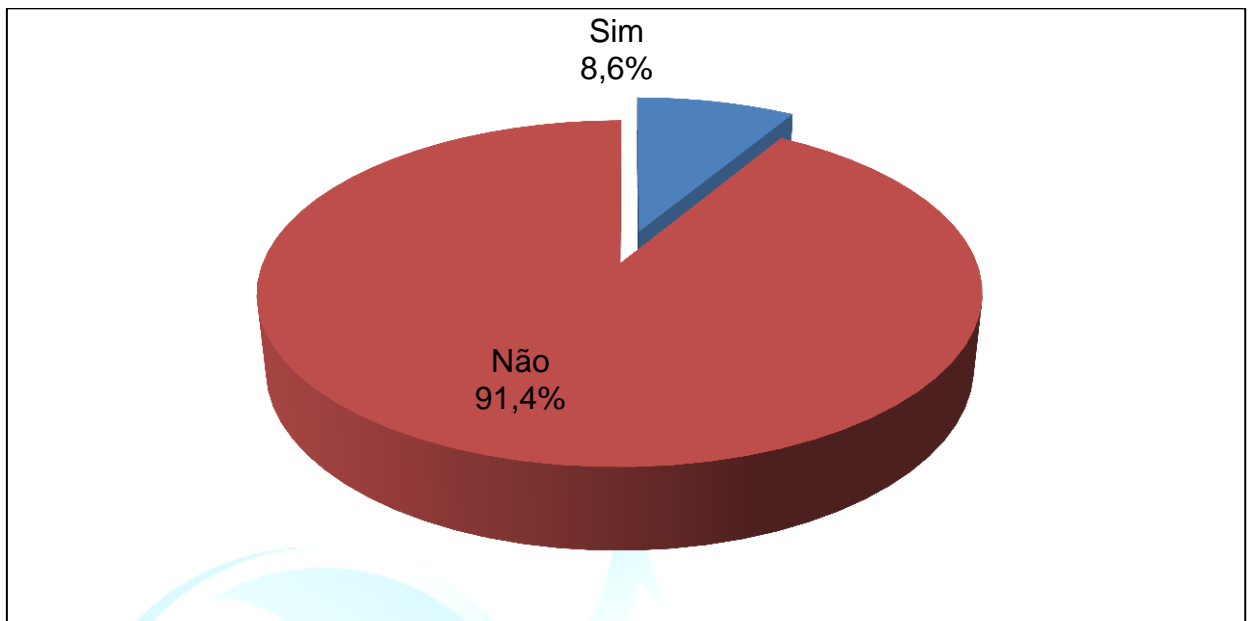


Gráfico 33 – Estabelecimentos que possuem parceria com operadoras de turismo e/ou agências de viagem

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					
	ALFREDO CHAVES	ANCHIETA	ICONHA	ITAPEMIRIM	MARATAÍZES	PRESIDENTE KENNEDY
Sim	4,8%	19,2%	0,0%	5,9%	4,3%	0,0%
Não	95,2%	80,8%	100,0%	94,1%	95,7%	100,0%
Base	21	26	4	17	23	2

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

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

Operadora e/ou agência parceira	Freq.	%
Booking	2	25,0%
Trend	2	25,0%
CVC	1	12,5%
Maringá	1	12,5%
Soutur	1	12,5%
Thermas internacional do Espírito Santo	1	12,5%
Bancobrás	1	12,5%
Vermare	1	12,5%
Fly Tour	1	12,5%
<b>Base</b>	<b>8</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, 45,2% utiliza como principal meio de divulgação a “folhetagem própria”, 21,5% utilizam e-mail marketing e 19,4% utilizam a folhetagem da prefeitura. 23,7% não costumam utilizar nenhum meio de divulgação.

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

Meios de divulgação	Freq.	%
Folheteria Própria	42	45,2%
E-mail marketing	20	21,5%
Folheteria de Prefeitura	18	19,4%
Banner em site de terceiros	11	11,8%
Outdoor	8	8,6%
Jornal	5	5,4%
Revista	4	4,3%
Televisão	2	2,2%
Rádio	1	1,1%
Nenhum	22	23,7%
<b>Base</b>	<b>93</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

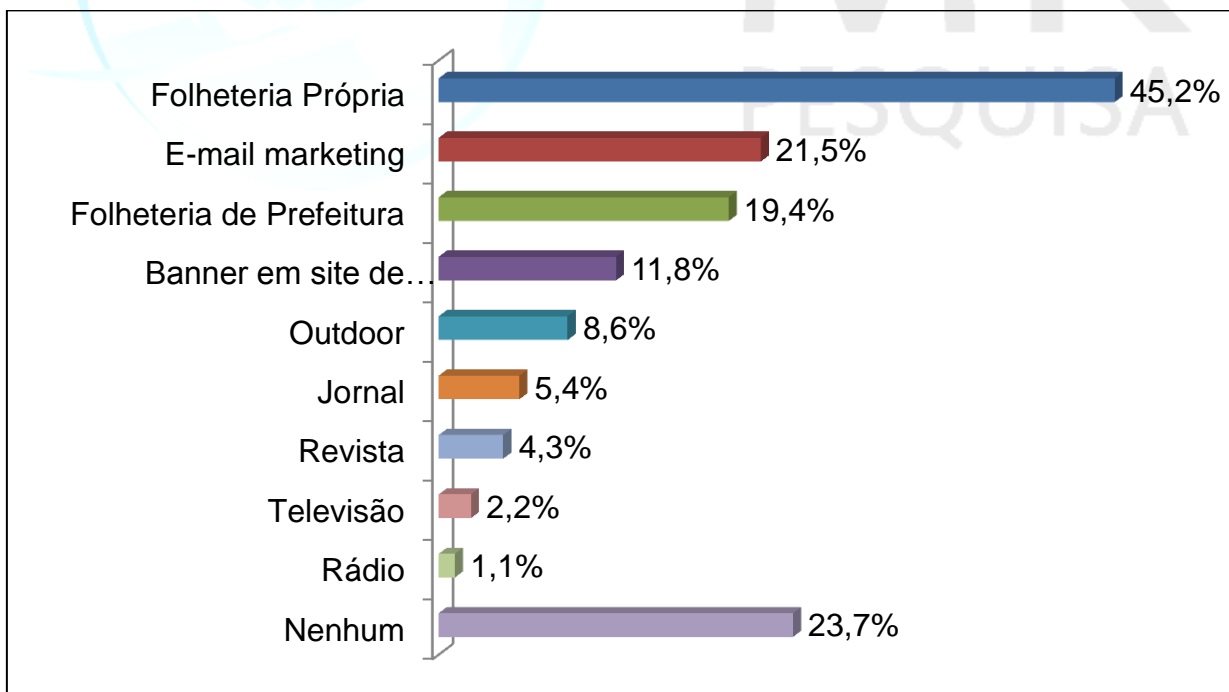


Gráfico 34 – Tipos de meios de divulgação utilizados pelos meios de hospedagem

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					
	ALFREDO CHAVES	ANCHIETA	ICONHA	ITAPEMIRIM	MARATAÍZES	PRESIDENTE KENNEDY
Outdoor	14,3%	3,8%	25,0%	0,0%	13,0%	0,0%
Folheteria Própria	19,0%	57,7%	25,0%	88,2%	26,1%	50,0%
Folheteria de Prefeitura	66,7%	7,7%	50,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Jornal	0,0%	15,4%	25,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Revista	0,0%	15,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Rádio	0,0%	0,0%	25,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Televisão	4,8%	0,0%	0,0%	5,9%	0,0%	0,0%
Banner em site de terceiros	0,0%	38,5%	25,0%	0,0%	0,0%	0,0%
E-mail marketing	0,0%	57,7%	0,0%	11,8%	4,3%	100,0%
Nenhum	14,3%	15,4%	0,0%	5,9%	60,9%	0,0%
Outro:	4,8%	0,0%	25,0%	5,9%	0,0%	0,0%
<b>Base</b>	<b>21</b>	<b>26</b>	<b>4</b>	<b>17</b>	<b>23</b>	<b>2</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 19,4% declararam participar dos mesmos.

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

Feiras e Eventos	Freq.	%
Sim	18	19,4%
Não	75	80,6%
<b>Base</b>	<b>93</b>	<b>100,0%</b>

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

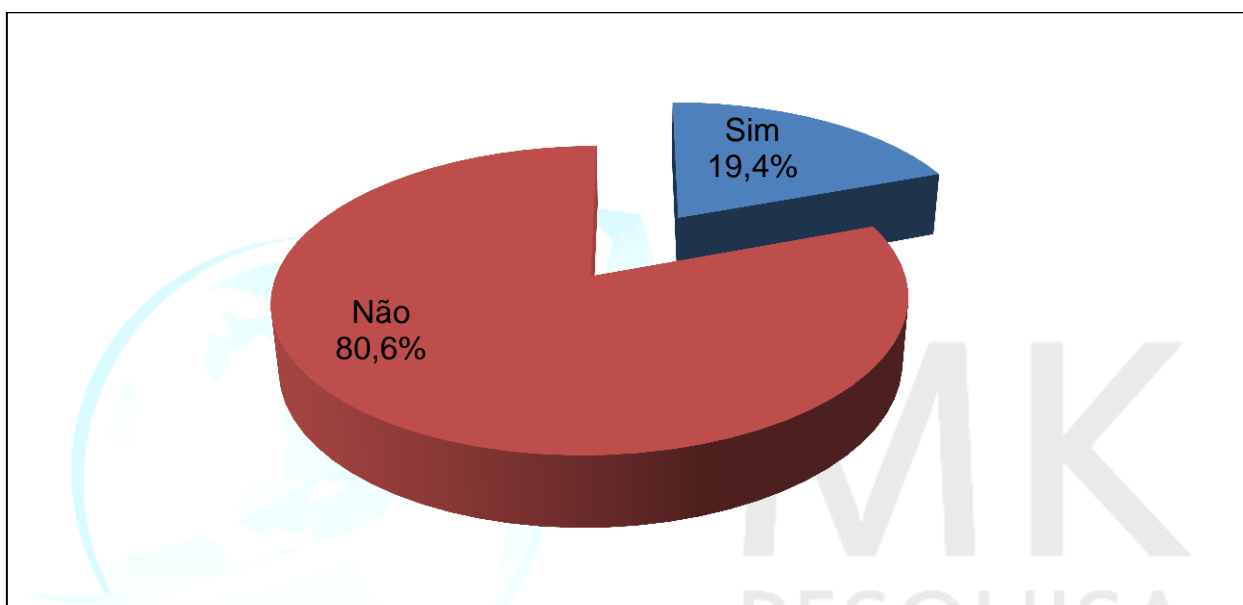


Gráfico 35 – Meios de hospedagem que participam de feiras e eventos do setor

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					
	ALFREDO CHAVES	ANCHIETA	ICONHA	ITAPEMIRIM	MARATAÍZES	PRESIDENTE KENNEDY
Sim	23,8%	34,6%	25,0%	11,8%	4,3%	0,0%
Não	76,2%	65,4%	75,0%	88,2%	95,7%	100,0%
<b>Base</b>	<b>21</b>	<b>26</b>	<b>4</b>	<b>17</b>	<b>23</b>	<b>2</b>

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

## 5.7. Política de Promoções

As principais políticas de promoções utilizadas são: “pacotes promocionais em baixa temporada” (55,9%), “pacotes especiais para feriados” (55,9%) e “pacotes especiais para grupos” (48,4%). 30,1% não fazem nenhum tipo de oferta promocional para clientes.

Tabela 69 – Política de promoções utilizada pelos meios de hospedagem da Região Turística da Costa e da Imigração

Política de Promoções	Freq.	%
Oferta de pacotes promocionais em baixa temporada	52	55,9%
Oferta de pacotes especiais para feriados	52	55,9%
Oferta de pacotes especiais para grupos	45	48,4%
Oferta em sites de compras coletivas	19	20,4%
Desconto para cursos	2	2,2%
Nenhuma	28	30,1%
<b>Base</b>	<b>93</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

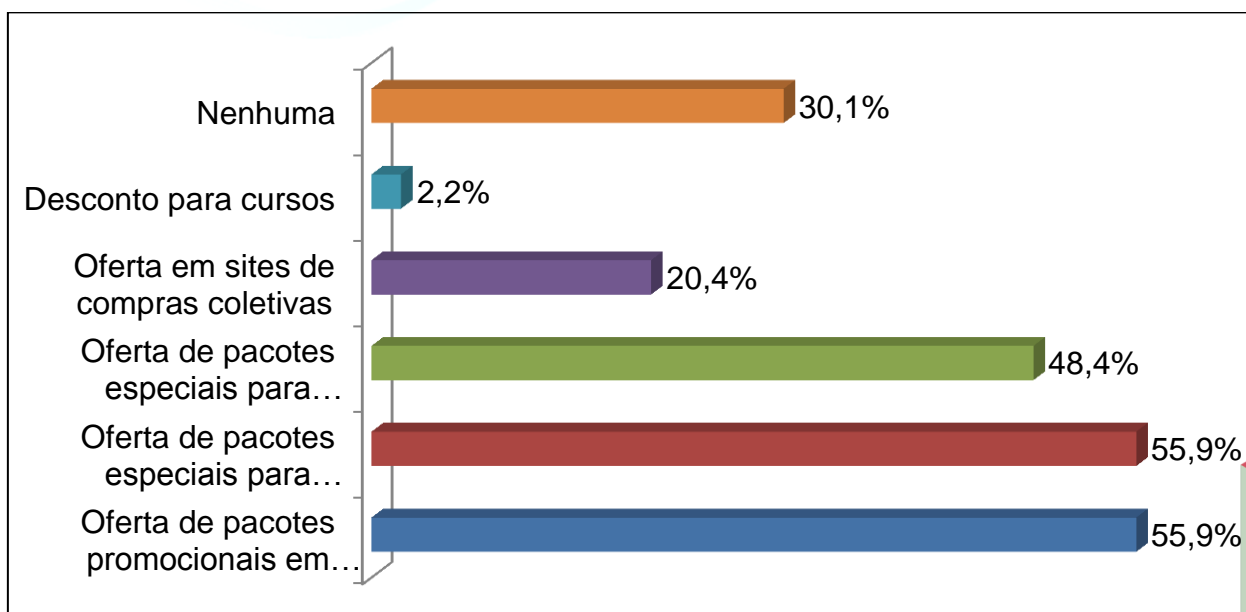


Gráfico 36 – Política de promoções utilizada pelos meios de hospedagem da Região Turística da Costa e da Imigração

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

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

Política de promoções	MUNICÍPIOS					
	ALFREDO CHAVES	ANCHIETA	ICONHA	ITAPEMIRIM	MARATAÍZES	PRESIDENTE KENNEDY
Oferta de pacotes promocionais em baixa temporada	38,1%	76,9%	25,0%	41,2%	65,2%	50,0%
Oferta de pacotes especiais para feriados	38,1%	80,8%	25,0%	35,3%	65,2%	50,0%
Oferta em sites de compras coletivas	4,8%	23,1%	0,0%	0,0%	52,2%	0,0%
Oferta de pacotes especiais para grupos	61,9%	46,2%	25,0%	41,2%	47,8%	50,0%
Oferta em sites de compras coletivas	4,8%	23,1%	0,0%	0,0%	52,2%	0,0%
Desconto para cursos	0,0%	0,0%	25,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Nenhuma	23,8%	15,4%	50,0%	47,1%	34,8%	50,0%
<b>Base</b>	<b>21</b>	<b>26</b>	<b>4</b>	<b>17</b>	<b>23</b>	<b>2</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	3,2	7,5	47,3	78,5	83,9	80,6	49,5	78,5	76,3	72,0	61,3	29,0
Estação	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Média	9,7	20,4	36,6	18,3	12,9	15,1	38,7	18,3	20,4	23,7	32,3	33,3
Estação	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Alta	84,9	69,9	14,0	1,1	1,1	2,2	9,7	1,1	1,1	2,2	4,3	35,5
Estação	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Não respondeu	2,2	2,2	2,2	2,2	2,2	2,2	2,2	2,2	2,2	2,2	2,2	2,2
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
<b>Base</b>	<b>93</b>	<b>93</b>	<b>93</b>	<b>93</b>	<b>93</b>	<b>93</b>	<b>93</b>	<b>93</b>	<b>93</b>	<b>93</b>	<b>93</b>	<b>93</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 dezembro, janeiro e fevereiro 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	2,77	2,58	1,62	1,18	1,13	1,17	1,56	1,18	1,20	1,26	1,39	2,02
Base	93	93	93	93	93	93	93	93	93	93	93	93

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

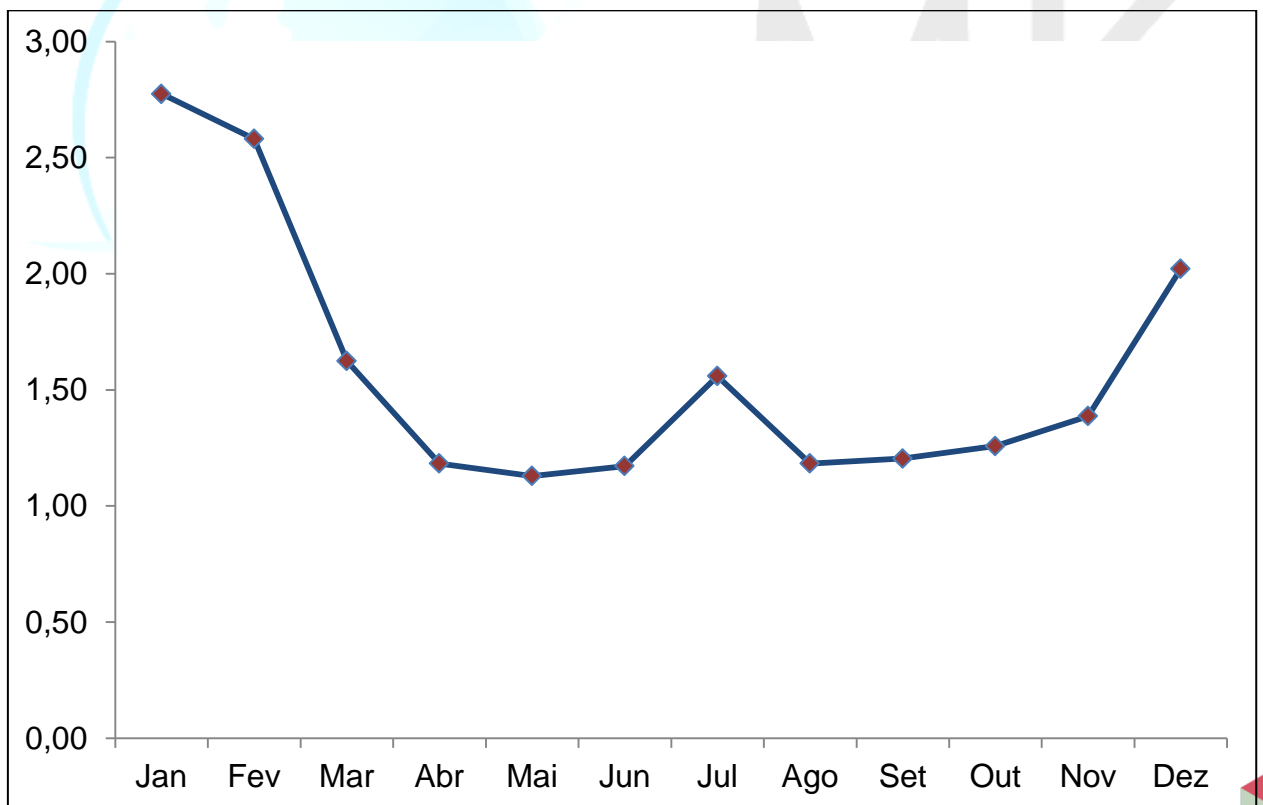


Gráfico 37 – Grau de movimentos de clientes nos meios de hospedagem durante o ano

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, 83,9%, o sistema de controle de hóspedes é feito manualmente.

Tabela 73 – Sistema de controle de hóspedes nos estabelecimentos da Região Turística da Costa e da Imigração

Sistema de controle de hóspedes	Freq.	%
Manual	78	83,9%
Informatizado	15	16,1%
<b>Base</b>	<b>93</b>	<b>100,0%</b>

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

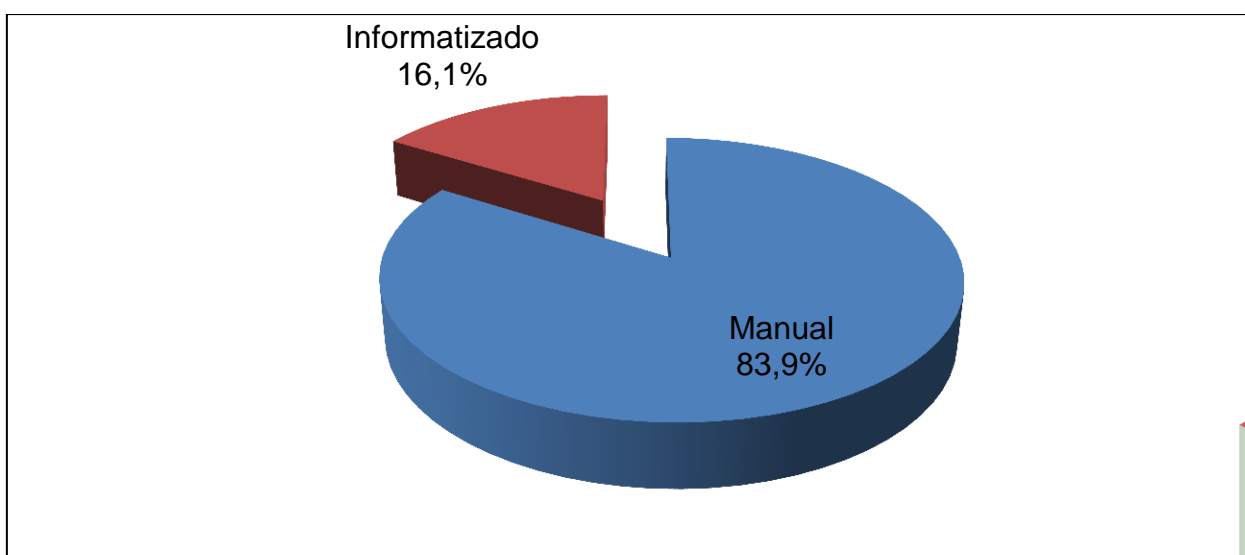


Gráfico 38 – Sistema de controle de hóspedes nos estabelecimentos Região Turística da Costa e da Imigração

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					
	ALFREDO CHAVES	ANCHIETA	ICONHA	ITAPEMIRIM	MARATAÍZES	PRESIDENTE KENNEDY
Manual	90,5%	76,9%	100,0%	88,2%	78,3%	100,0%
Informatizado	9,5%	23,1%	0,0%	11,8%	21,7%	0,0%
<b>Base</b>	<b>21</b>	<b>26</b>	<b>4</b>	<b>17</b>	<b>23</b>	<b>2</b>

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

O perfil dos hóspedes é cadastrado em menos da metade dos estabelecimentos hoteleiros da região.

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

Cadastro do perfil dos hóspedes	Freq.	%
Sim	43	46,2%
Não	50	53,8%
<b>Base</b>	<b>93</b>	<b>100,0%</b>

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

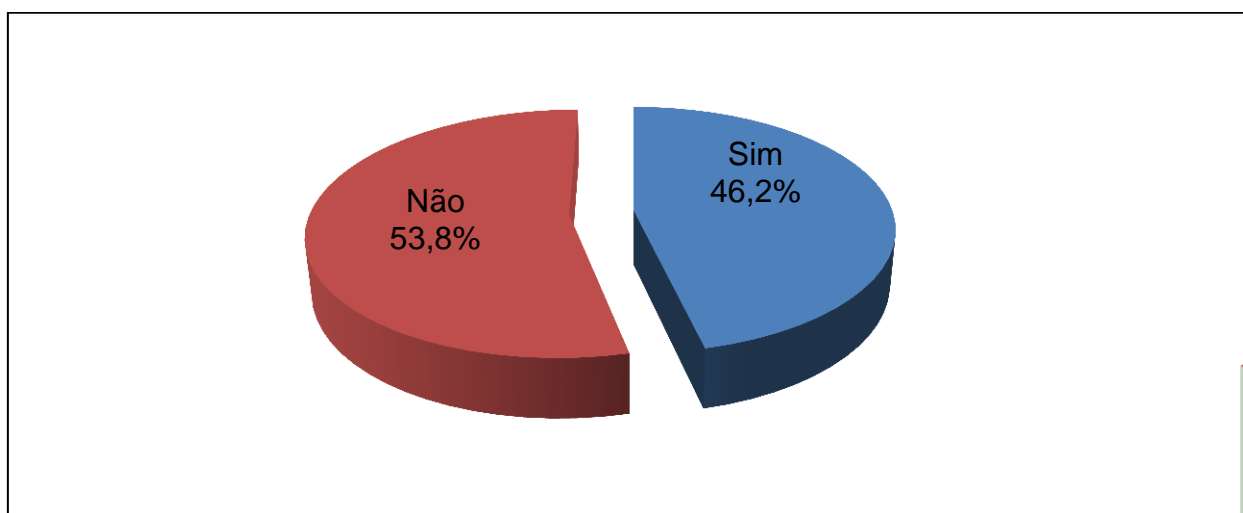


Gráfico 39 – Cadastro do perfil dos hóspedes nos meios de hospedagem da Região Turística da Costa e da Imigração

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.



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

Cadastro do perfil dos hóspedes	MUNICÍPIOS					
	ALFREDO CHAVES	ANCHIETA	ICONHA	ITAPEMIRIM	MARATAÍZES	PRESIDENTE KENNEDY
Sim	28,6%	96,2%	0,0%	29,4%	21,7%	100,0%
Não	71,4%	3,8%	100,0%	70,6%	78,3%	0,0%
<b>Base</b>	<b>21</b>	<b>26</b>	<b>4</b>	<b>17</b>	<b>23</b>	<b>2</b>

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

Em 30,1% 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	28	30,1%
Não	65	69,9%
<b>Base</b>	<b>93</b>	<b>100,0%</b>

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

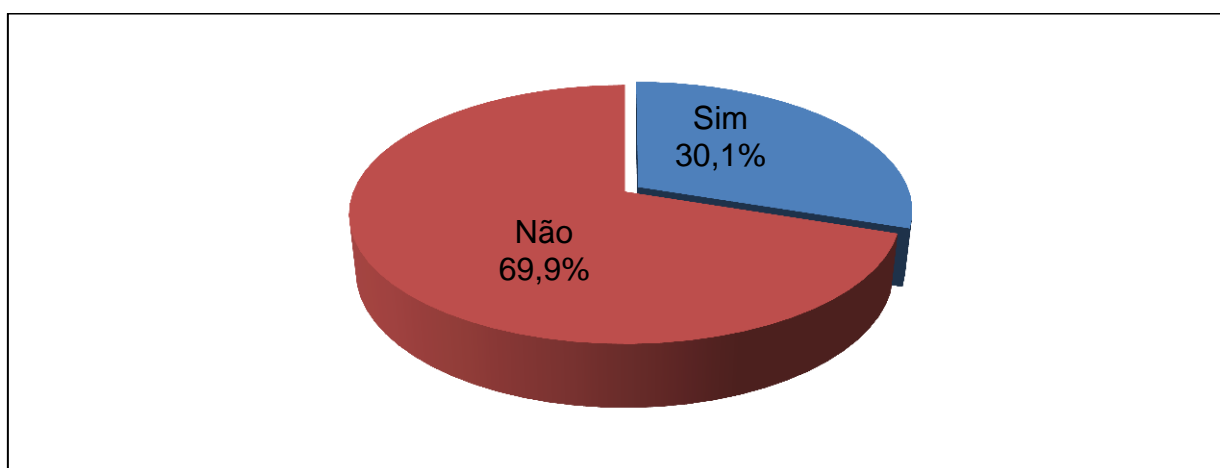


Gráfico 40 – Ficha nacional de registro de hóspedes repassados para o sistema da empresa

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					
	ALFREDO CHAVES	ANCHIETA	ICONHA	ITAPEMIRIM	MARATAÍZES	PRESIDENTE KENNEDY
Sim	4,8%	84,6%	0,0%	0,0%	13,0%	100,0%
Não	95,2%	15,4%	100,0%	100,0%	87,0%	0,0%
<b>Base</b>	<b>21</b>	<b>26</b>	<b>4</b>	<b>17</b>	<b>23</b>	<b>2</b>

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

Na maioria dos sistemas de controle de hóspedes utilizados pelos estabelecimentos (75,3%) não é possível gerar Boletim de Ocupação Hoteleira.

Tabela 79 – Gera-se boletim de ocupação hoteleira

Boletim de Ocupação Hoteleira	Freq.	%
Sim	23	24,7%
Não	70	75,3%
<b>Base</b>	<b>93</b>	<b>100,0%</b>

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

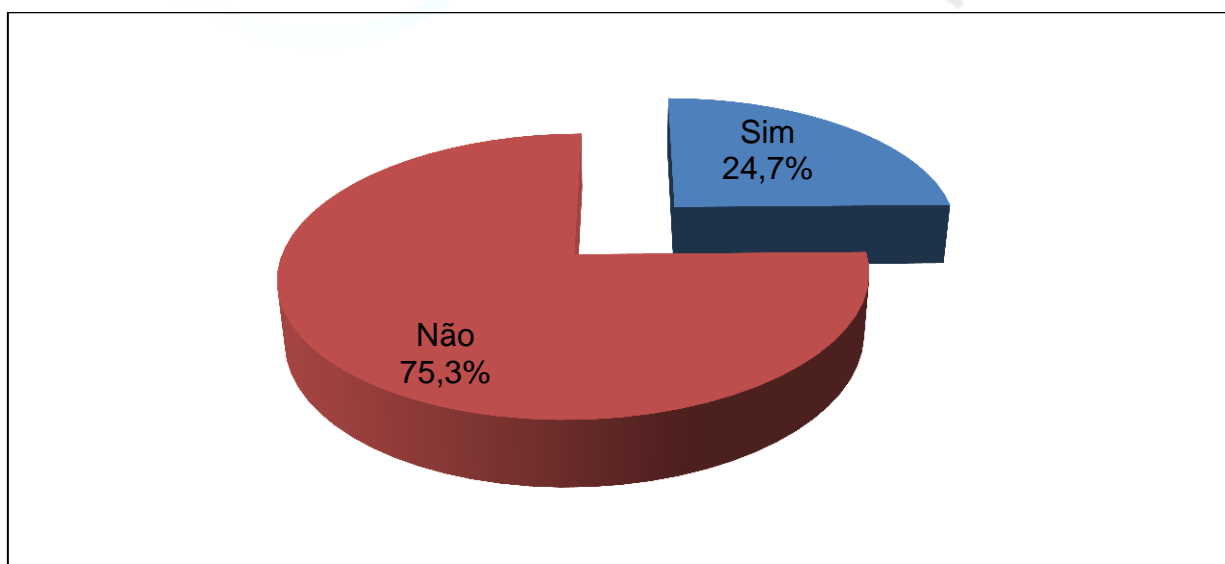


Gráfico 41 – Gera-se boletim de ocupação hoteleira

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

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

Boletim de Ocupação Hoteleira	MUNICÍPIOS					
	ALFREDO CHAVES	ANCHIETA	ICONHA	ITAPEMIRIM	MARATAÍZES	PRESIDENTE KENNEDY
Sim	4,8%	76,9%	0,0%	5,9%	4,3%	0,0%
Não	95,2%	23,1%	100,0%	94,1%	95,7%	100,0%
<b>Base</b>	<b>21</b>	<b>26</b>	<b>4</b>	<b>17</b>	<b>23</b>	<b>2</b>

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

## 6.2. Sistema Nacional de Registro de Hóspedes (Min. 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 9,7% utilizam este sistema nesta região de abrangência do censo hoteleiro.

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

Sistema Nacional de Registro de Hóspedes do Ministério do Turismo	Freq.	%
Sim	9	9,7%
Não	84	90,3%
<b>Base</b>	<b>93</b>	<b>100,0%</b>

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

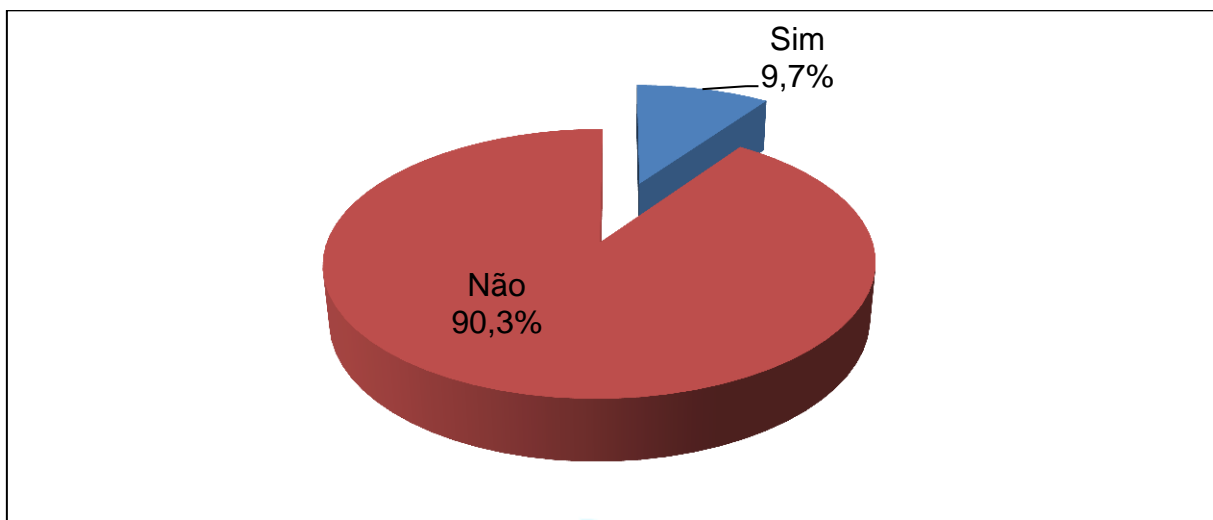


Gráfico 42 – Utiliza-se o Sistema Nacional de Registro de Hóspedes (SNRH) do Minis. do Turismo

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					
	ALFREDO CHAVES	ANCHIETA	ICONHA	ITAPEMIRIM	MARATAÍZES	PRESIDENTE KENNEDY
Sim	0,0%	30,8%	0,0%	0,0%	4,3%	0,0%
Não	100,0%	69,2%	100,0%	100,0%	95,7%	100,0%
<b>Base</b>	<b>21</b>	<b>26</b>	<b>4</b>	<b>17</b>	<b>23</b>	<b>2</b>

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

O desconhecimento do sistema (59,5%) é o principal motivo citado para a não utilização do sistema nacional de registro de hóspedes.

Tabela 83 – Motivo para não utilização do SNRH

Motivo para não utilizar	Freq.	%
Desconhece	50	59,5%
Não tem interesse	7	8,3%
Não tem controle	6	7,1%
Sistema manual	4	4,8%
Não tem necessidade	3	3,6%
É novo	2	2,4%
É pequeno/ Não tem muitos clientes	2	2,4%
Só usa ficha simples	1	1,2%
Não tem motivação	1	1,2%
Falta de informatização	1	1,2%
Não tem vantagem	1	1,2%
Não quer burocracia	1	1,2%
Não sabe	6	7,1%
<b>Base</b>	<b>84</b>	<b>100,0%</b>

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

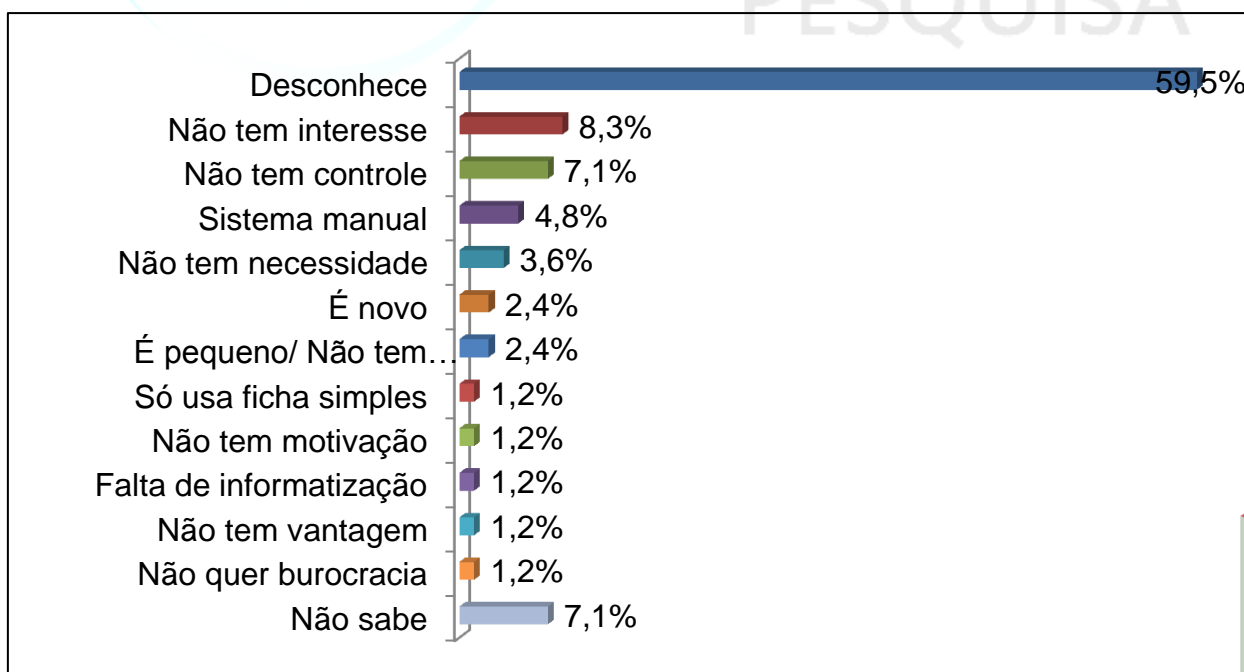


Gráfico 43 – Motivo para não utilização do SNRH

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, 49,5% 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	46	49,5%
Não	47	50,5%
<b>Base</b>	<b>93</b>	<b>100,0%</b>

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

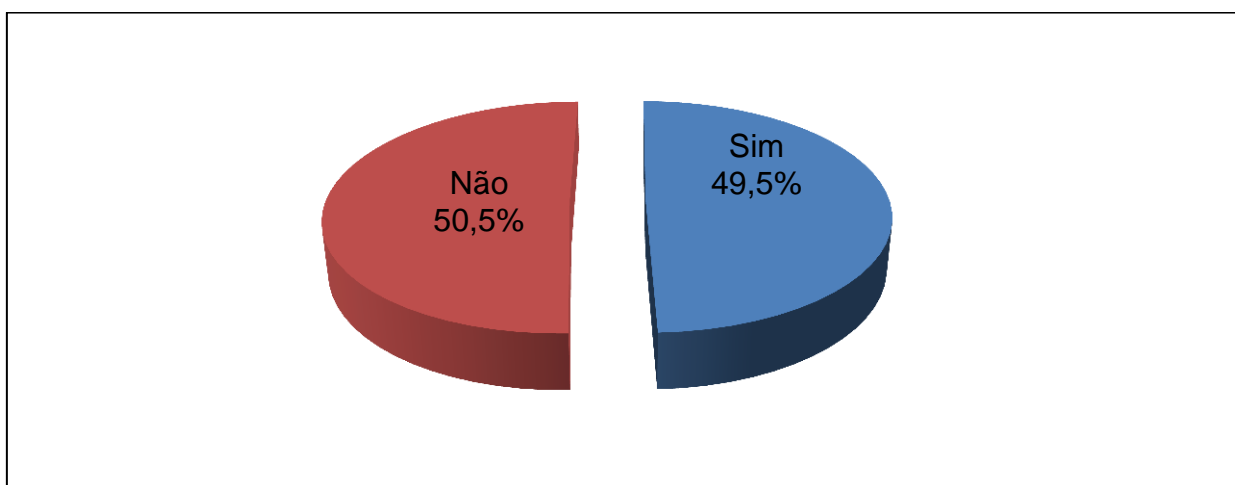


Gráfico 44 – Possui interesse em participar do sistema estadual de estatísticas do turismo

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					
	ALFREDO CHAVES	ANCHIETA	ICONHA	ITAPEMIRIM	MARATAÍZES	PRESIDENTE KENNEDY
Sim	52,4%	80,8%	50,0%	0,0%	43,5%	100,0%
Não	47,6%	19,2%	50,0%	100,0%	56,5%	0,0%
<b>Base</b>	<b>21</b>	<b>26</b>	<b>4</b>	<b>17</b>	<b>23</b>	<b>2</b>

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

O motivo mais relevante para não participar do sistema estadual de estatísticas do turismo é também o desconhecimento, citado por 39,6% dos responsáveis pelos estabelecimentos.

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

Motivo para não participar	Freq.	%
Falta de informação/ Falta de conhecimento	19	39,6%
Não tem interesse	7	14,6%
Não tem controle/ registro	3	6,3%
Não vê vantagem	3	6,3%
Não tem necessidade	3	6,3%
É pequeno/ recebe poucos hóspedes	2	4,2%
Para evitar impostos e taxas	1	2,1%
A empresa é nova	1	2,1%
Está mudando de ramo	1	2,1%
Falta de informatização	1	2,1%
Falta de incentivo	1	2,1%
Não sabe	6	12,5%
<b>Base</b>	<b>48</b>	<b>100,0%</b>

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

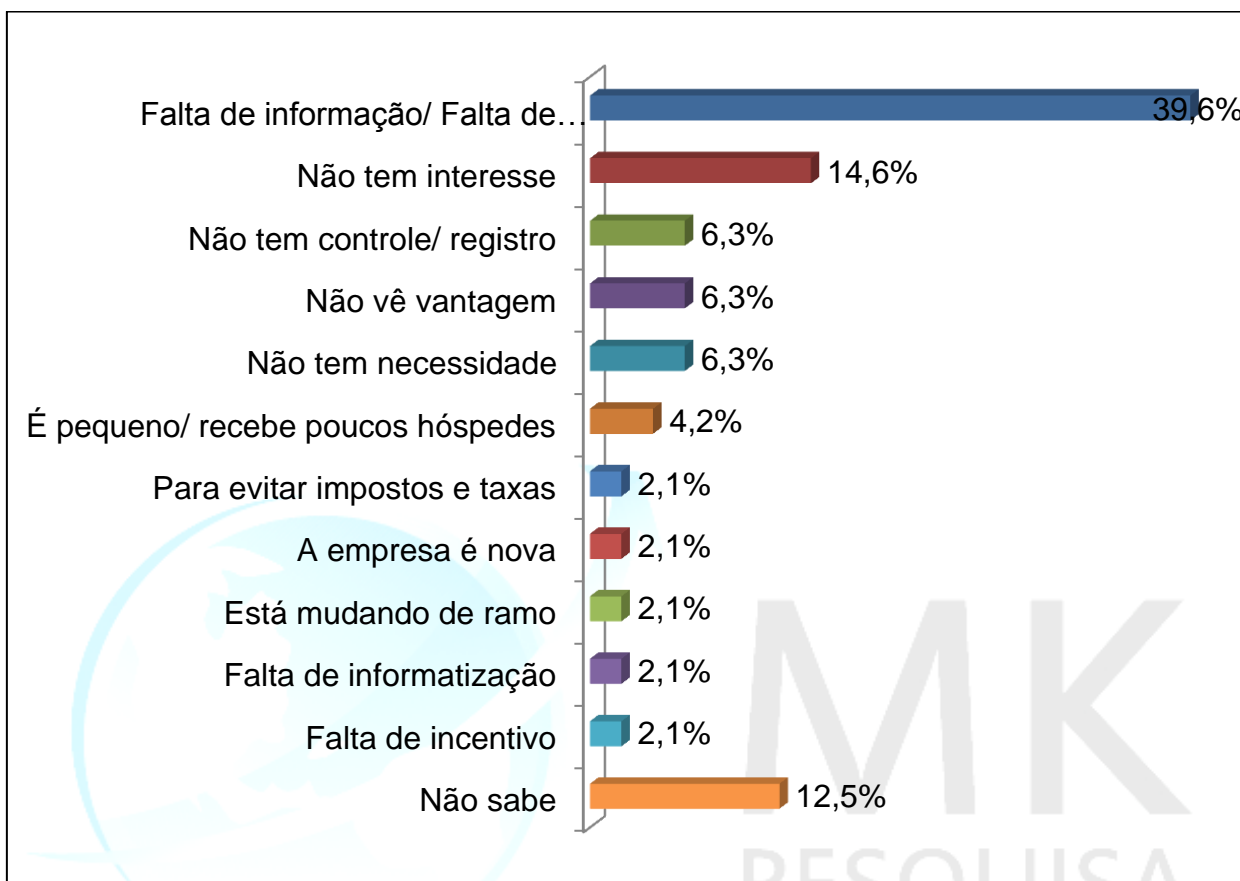


Gráfico 45 – Motivos pelos quais não deseja participar do sistema estadual de estatística do turismo

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 problemas/ dificuldades	75	80,6%
Precificação	4	4,3%
Gestão de recursos humanos	4	4,3%
Falta de recursos para ampliação	4	4,3%
Falta de organização	2	2,2%
Atendimento ao cliente	2	2,2%
Dificuldade na comunicação com as agências operadoras	2	2,2%
Falta de mão de obra especializada	2	2,2%
Falta de apoio do governo	1	1,1%
Dificuldade de administração	1	1,1%
Custo da folha de pagamento	1	1,1%
Falta de receita	1	1,1%
Não sabe dizer	1	1,1%
<b>Base</b>	<b>93</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

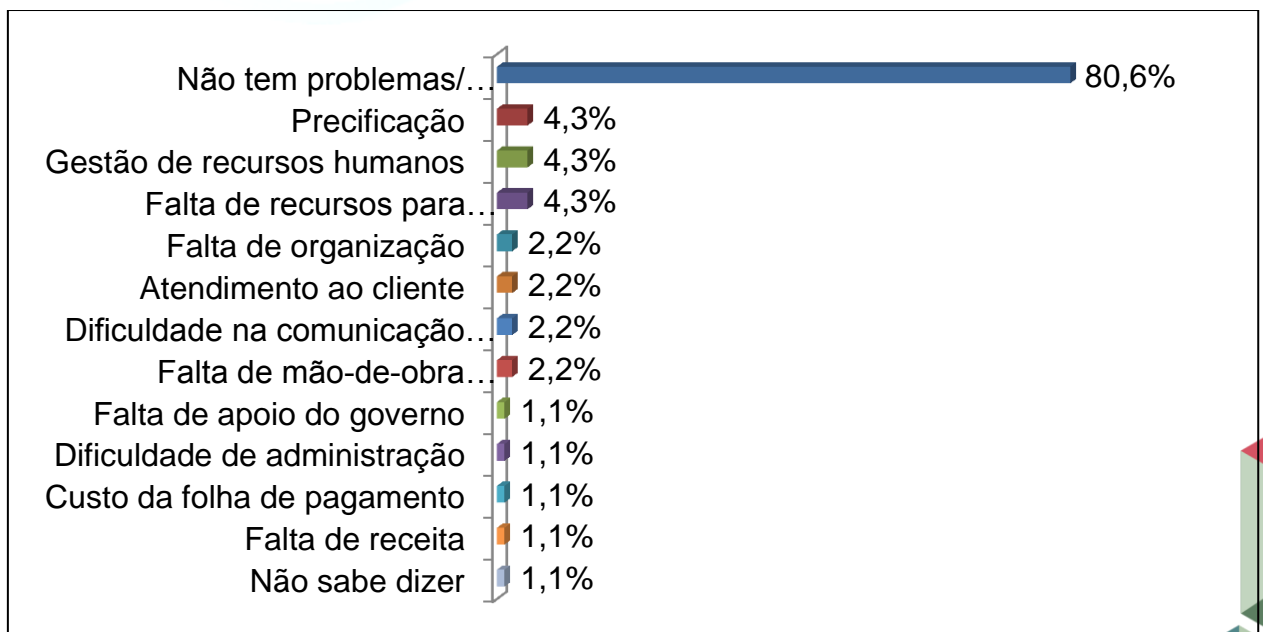


Gráfico 46 – Dificuldades na gestão da empresa

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	55	59,1%
Falta de qualificação	18	19,4%
Alta rotatividade	11	11,8%
Pouca mão de obra disponível	7	7,5%
Falta de mão de obra especializada	4	4,3%
Falta de interesse dos profissionais	2	2,2%
Tem dificuldades, mas não citou	2	2,2%
Falta de pontualidade	1	1,1%
Falta de cozinheira	1	1,1%
Falta de disponibilidade para trabalhar nos finais de semana	1	1,1%
Falta de recepcionista poliglota	1	1,1%
Custo da mão de obra	1	1,1%
<b>Base</b>	<b>93</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

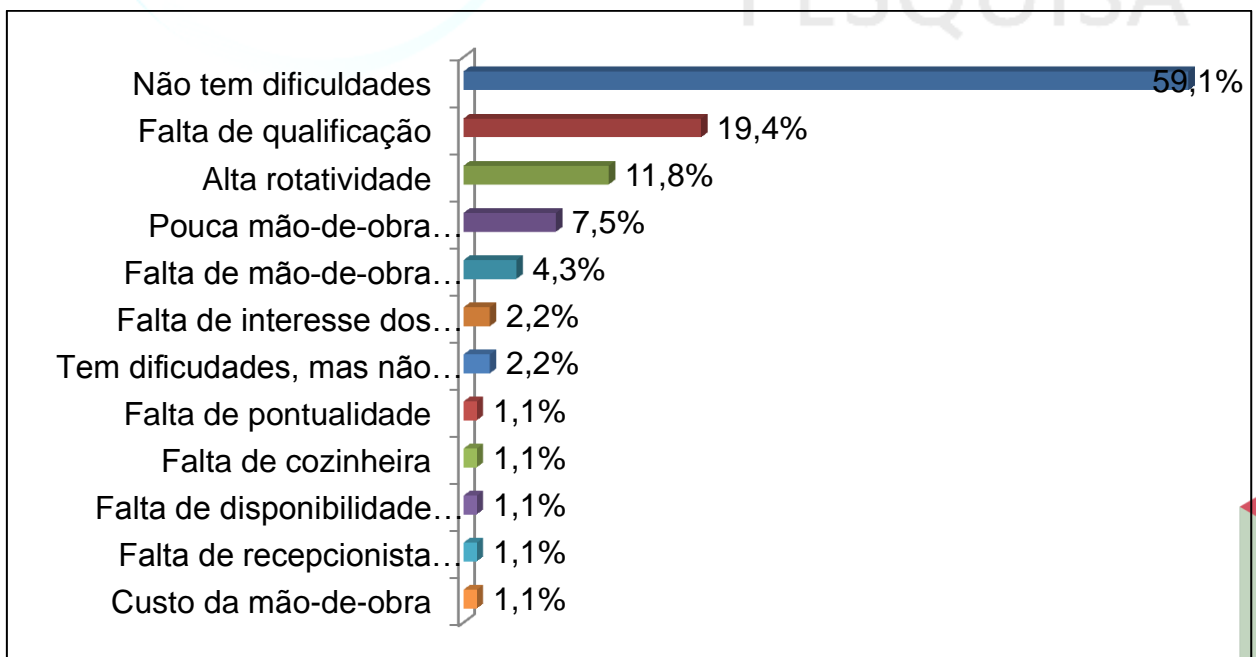


Gráfico 47 – Dificuldades com a mão de obra

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	84	90,3%
Não entregam	6	6,5%
Atrasam a entrega	2	2,2%
Falta de fornecedores	1	1,1%
O fornecimento é insuficiente	1	1,1%
Falta de produtos na temporada	1	1,1%
<b>Base</b>	<b>93</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

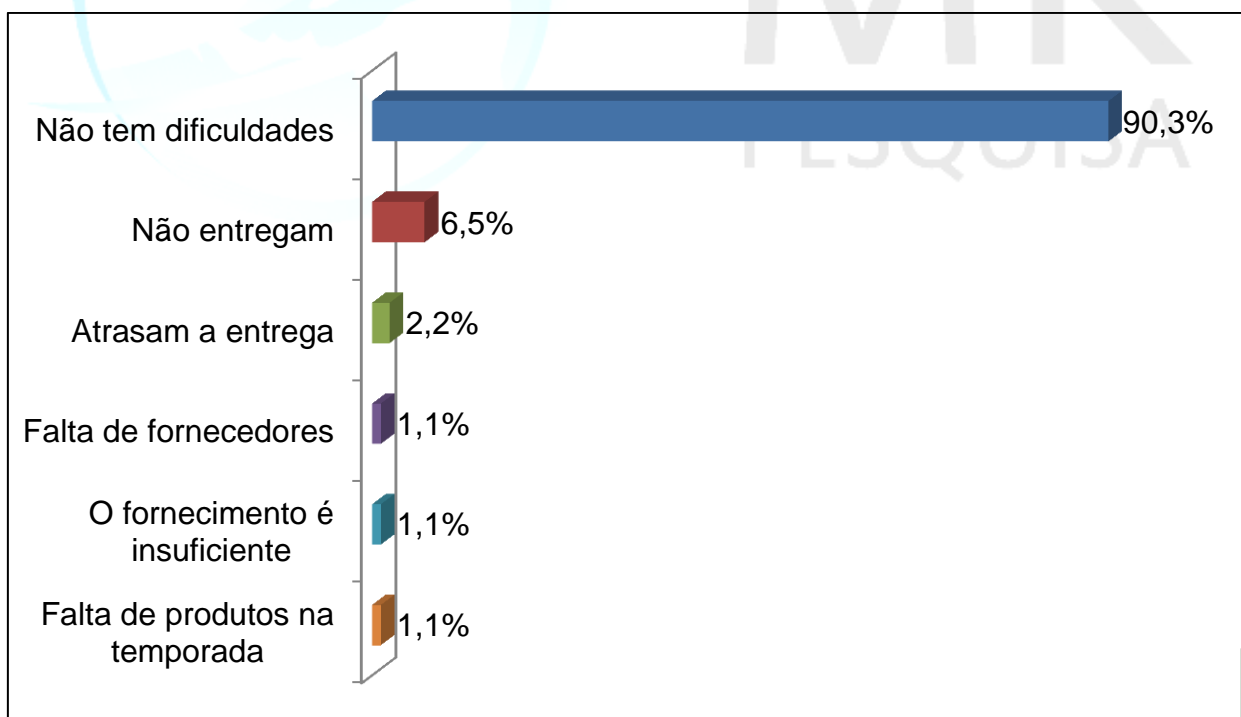


Gráfico 48 – Dificuldade com fornecedores

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/ Não utiliza	79	84,9%
Juros/ taxas altos	5	5,4%
Burocracia	4	4,3%
Prazos	1	1,1%
Falta de informações	1	1,1%
Precisa melhorar o crédito	1	1,1%
Não sabe responder	5	5,4%
<b>Base</b>	<b>93</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

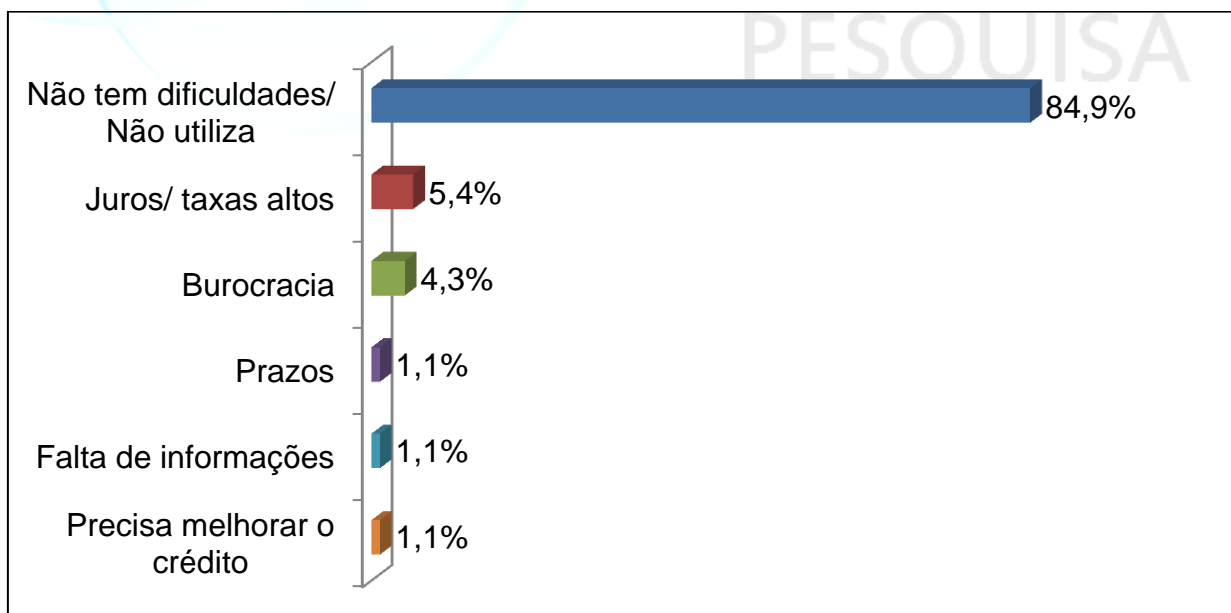


Gráfico 49 – Dificuldades com crédito

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

## 7.5. Dificuldades com comunicação

Tabela 91 – Dificuldade de comunicação telefônica e/ou internet

Dificuldade com comunicação	Freq.	%
Não tem dificuldades	36	38,7%
Sinal de internet ruim	32	34,4%
Sinal ruim de telefonia celular	16	17,2%
Telefonia fixa ruim	8	8,6%
Sinal fraco	6	6,5%
Não chega telefonia fixa	4	4,3%
Precária/ Não tem comunicação	4	4,3%
Só pega Vivo	3	3,2%
A internet via rádio é ruim	3	3,2%
A operadora Oi	2	2,2%
Serviço caro	1	1,1%
A Oi e a TIM não pegam	1	1,1%
Tem dificuldades, mas não citou	1	1,1%
<b>Base</b>	<b>93</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

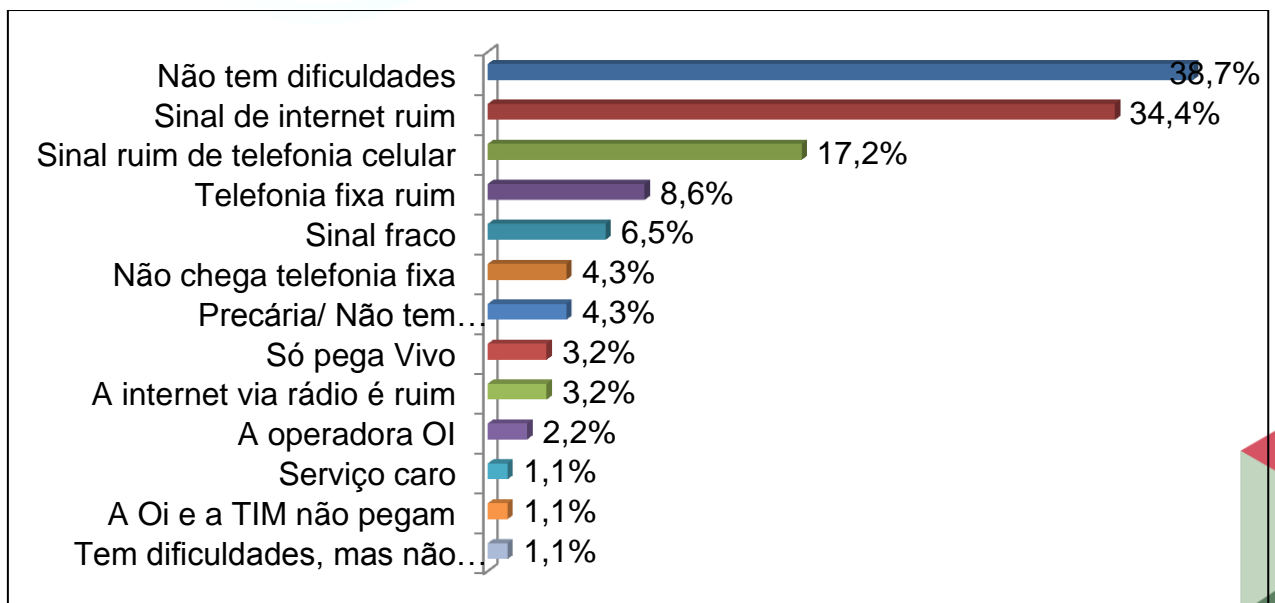


Gráfico 50 – Dificuldades de comunicação telefônica e/ou internet

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 tem parceiros	84	90,3%
Parcerias com escunas	1	1,1%
Parcerias com academias	1	1,1%
Parcerias com guias turísticos	1	1,1%
Capixaba receptivo	1	1,1%
Parcerias com restaurantes	1	1,1%
Parcerias com passeios	1	1,1%
Parceria com quiosques	1	1,1%
Tem parceiros, mas não citou	1	1,1%
Não sabe	4	4,3%
<b>Base</b>	<b>93</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

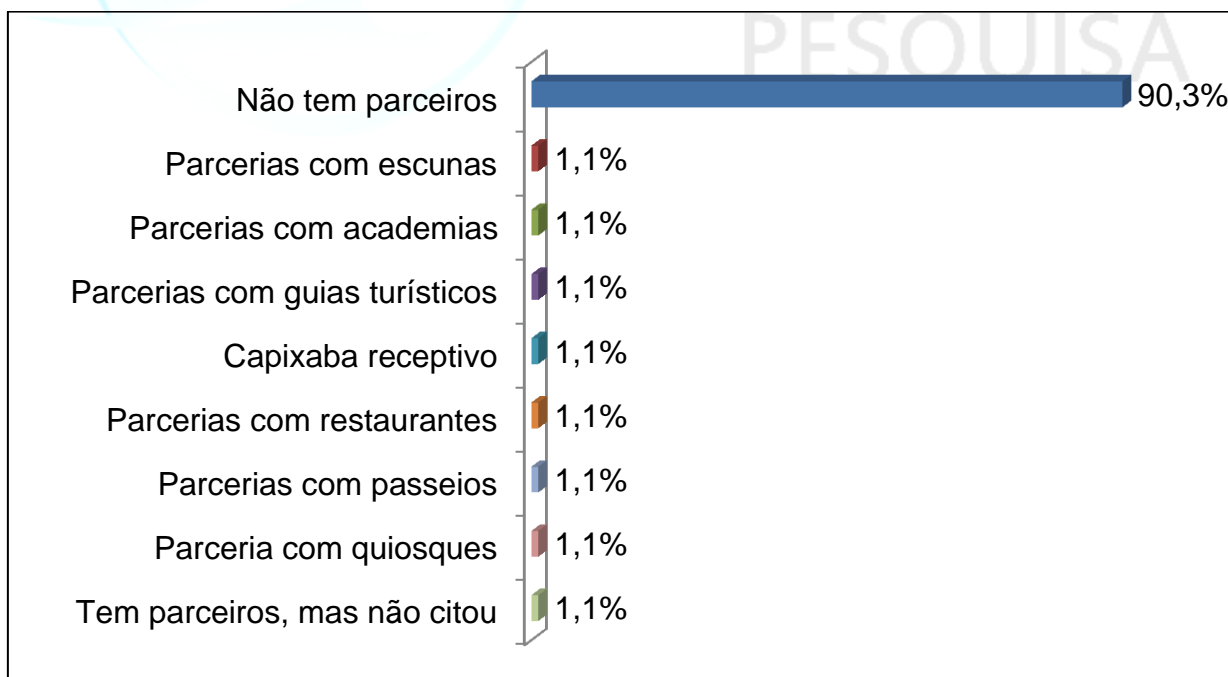


Gráfico 51 – Nível de comunicação com outros segmentos

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	44	47,3%
Falta de sinalização	18	19,4%
Falta de energia	12	12,9%
Falta de água	12	12,9%
Estrada ruim	7	7,5%
Falta de pavimentação	6	6,5%
Coleta de lixo precária	2	2,2%
Falta de iluminação	1	1,1%
Falta de saneamento básico	1	1,1%
Rua de difícil acesso	1	1,1%
Fiscalização dos quiosques	1	1,1%
Falta de divulgação do município	1	1,1%
Falta de escoamento na estrada	1	1,1%
Acesso ruim	1	1,1%
Faltam caixas eletrônicos	1	1,1%
Falta de estacionamento na praia	1	1,1%
<b>Base</b>	<b>93</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

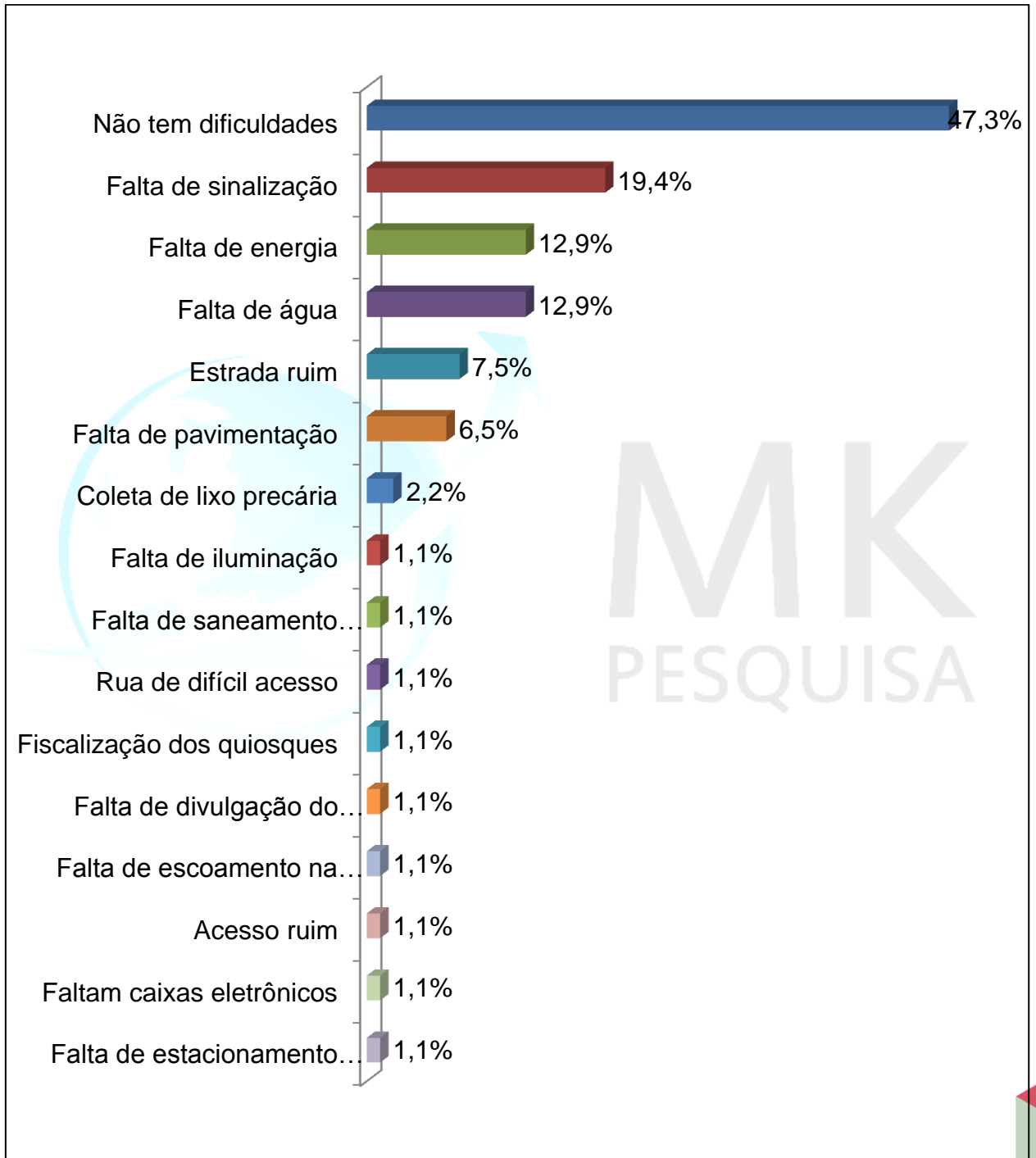


Gráfico 52 – Dificuldades com estrutura pública

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.	%
Não tem comentário/ sugestão	27	29,0%
Falta de iluminação	27	29,0%
Falta de segurança	21	22,6%
Sinalização precária	18	19,4%
Fazer pavimentação	7	6,5%
Urbanização da orla	6	6,5%
Estrada ruim	5	5,4%
Falta de coleta de lixo	4	4,3%
Dificuldades da área rural	3	3,2%
Falta de saneamento básico	2	2,2%
Falta de estacionamentos	2	2,2%
Embelezar o centro	2	2,2%
Falta de manutenção das vias de acesso	1	1,1%
Criar uma estrada atrativa	1	1,1%
Falta centro de informações turísticas	1	1,1%
Falta rodoviária	1	1,1%
Ter aeroporto mais próximo	1	1,1%
Falta de transporte público	1	1,1%
Preço abusivo dos taxis	1	1,1%
Tudo ruim	1	1,1%
Transporte urbano	1	1,1%
Falta de bancos	1	1,1%
Mais atrativos turísticos	1	1,1%
Melhorar o estacionamento da praia	1	1,1%
Mais quiosques	1	1,1%
Contensão da erosão	1	1,1%
<b>Base</b>	<b>93</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

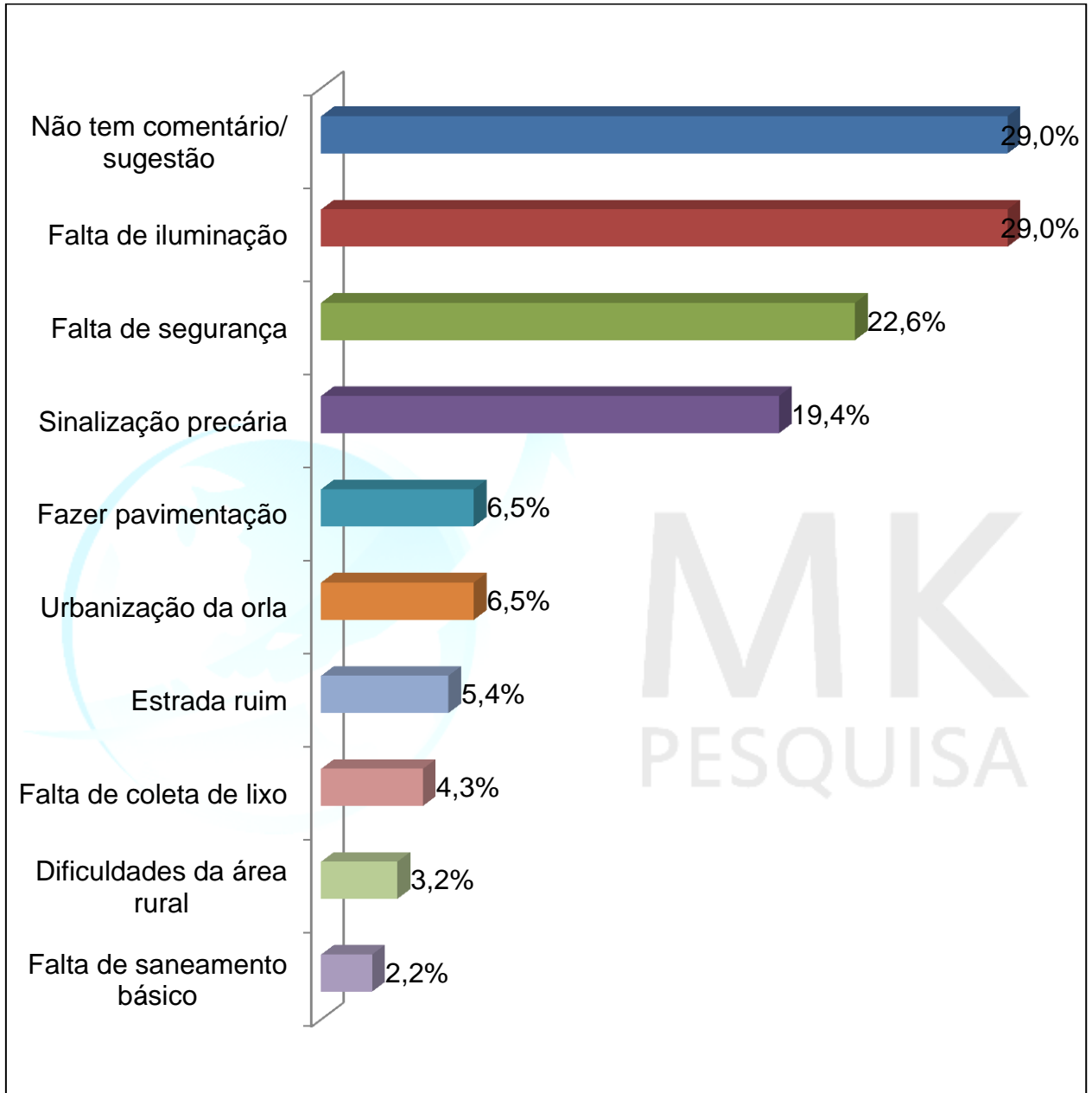


Gráfico 53 – Opiniões/sugestões sobre o bairro em que se localiza o estabelecimento

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.	%
Não tem sugestões	19	20,4%
Melhorar a infraestrutura	16	17,2%
Projeto orla/ Urbanização da praia	15	16,1%
Mais divulgação do turismo local	14	15,1%
Falta sinalização/ informação turística	5	5,4%
Dão pouca importância para nós	4	4,3%
Trazer eventos	4	4,3%
Não vê melhorias	3	3,2%
Não fazem um bom trabalho	2	2,2%
Faltam pessoas com capacidade técnica	2	2,2%
Falta de incentivo turístico	2	2,2%
Oferecer cursos de capacitação	1	1,1%
Não é ruim	1	1,1%
Só divulgam a capital	1	1,1%
Não podemos depender deles	1	1,1%
Mais ações menos promessas	1	1,1%
Criar eventos	1	1,1%
Regularização dos quiosques	1	1,1%
Não tem material turístico	1	1,1%
Ouvir as demandas	1	1,1%
Reduzir os impostos	1	1,1%
Ser mais participativa	1	1,1%
Tirar os cachorros das ruas	1	1,1%
Convênios com operadoras de turismo	1	1,1%
<b>Base</b>	<b>93</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 tem sugestão	35	37,6%
Melhorar a divulgação	17	18,3%
Mais verba para o turismo	11	11,8%
Projeto orla	6	6,5%
Melhorar a infraestrutura	5	5,4%
Cobrar a secretaria municipal	4	4,3%
Mais incentivos	3	3,2%
Mais atrativos turísticos	2	2,2%
Parcerias com o setor hoteleiro	2	2,2%
Ser mais atuante	2	2,2%
Trazer eventos	2	2,2%
Não apoia o turismo	1	1,1%
Péssima	1	1,1%
Estou satisfeito	1	1,1%
Inclusão no turismo religioso	1	1,1%
Melhorar a distribuição de verbas	1	1,1%
Não olham para as praias	1	1,1%
Dar mais importância ao turismo	1	1,1%
Reduzir impostos	1	1,1%
Apoiar os eventos da cidade	1	1,1%
Mais fiscalização	1	1,1%
O município está abandonado	1	1,1%
Não vejo benefícios	1	1,1%
Falta interesse em criar políticas voltadas para o interior	1	1,1%
<b>Base</b>	<b>93</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

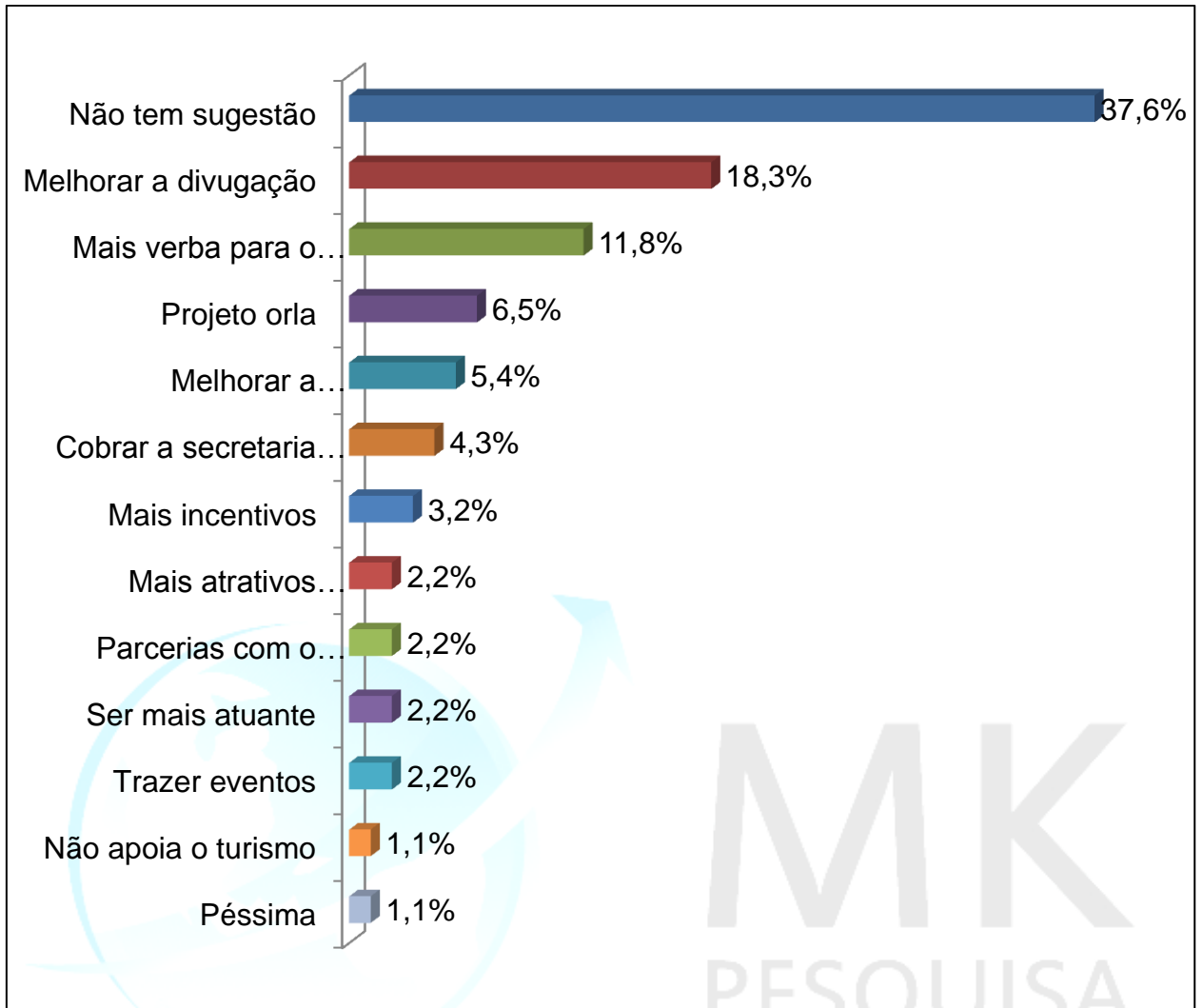


Gráfico 55 – Opiniões/sugestões sobre a gestão estadual de turismo

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