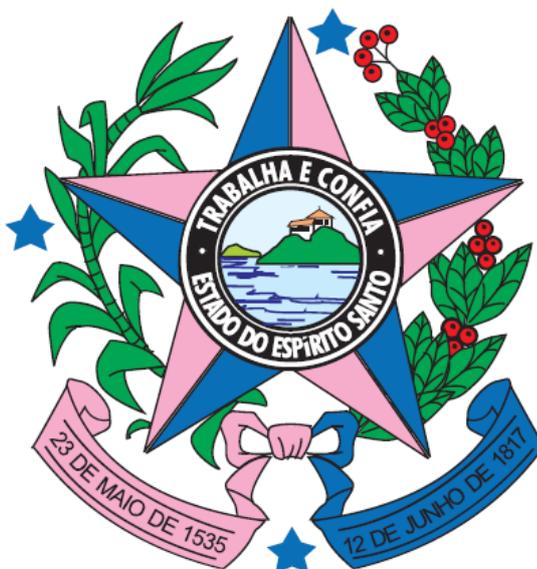


MK PESQUISA E PLANEJAMENTO LTDA
À SERVIÇO DA
SECRETARIA DE TURISMO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO



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

CENSO HOTELEIRO NO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO:

Região Turística Metropolitana

Belo Horizonte

Abril 2017

MK Pesquisa

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

MK PESQUISA E PLANEJAMENTO LTDA

CENSO HOTELEIRO NO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO:

Região Turística Metropolitana

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

Abril 2017

MK Pesquisa

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

RESUMO

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

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

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Estabelecimentos abertos e fechados por município.....	17
Gráfico 2 – Quantitativo de unidades habitacionais somadas em todos os municípios da Região Turística Metropolitana.....	18
Gráfico 3 – Quantitativo de unidades habitacionais por município	19
Gráfico 4 – Quantitativo de leitos simples total somadas por unidade habitacional ..	20
Gráfico 5 – Quantitativo de leitos duplos total, somadas por unidade habitacional...	21
Gráfico 6 – Ano de início da operação dos hotéis da Região Turística Metropolitana.	22
Gráfico 7 – Tipos de estabelecimentos da Região Turística Metropolitana.....	24
Gráfico 8 – Porte das empresas da Região Turística Metropolitana	25
Gráfico 9 – Natureza jurídica dos estabelecimentos da Região Turística Metropolitana.....	27
Gráfico 10 – Forma de organização das empresas da Região Turística Metropolitana	29
Gráfico 11 – Quantitativo de proprietários que são gerentes das suas próprias empresas localizadas na Região Turística Metropolitana	31
Gráfico 12 – Quantitativo de empresas cadastradas no Cadastur pertencentes à Região Turística Metropolitana.....	33
Gráfico 13 – Motivos pelos quais as empresas não são cadastradas no Cadastur ..	34
Gráfico 14 – Quantitativo de empresas associadas a uma entidade representativa ..	36
Gráfico 15 – Demonstrativo de quais entidades representativas os meios de hospedagem são associados	37
Gráfico 16 – Motivos pelos quais as empresas não são associadas às entidades representativas.....	39
Gráfico 17 – Quantidade de funcionários das empresas na Região Turística Metropolitana.....	40
Gráfico 18 – Classificação dos estabelecimentos da Região Turística Metropolitana	41
Gráfico 19 – Formas de pagamento dos estabelecimentos da Região Turística Metropolitana.....	42
Gráfico 20 – Quantitativo de meios de hospedagem que possuem auditório	43
Gráfico 21 – Quantitativo de meio de hospedagem que possuem sala de reunião...	45

Gráfico 22 – Quantitativo de quantos meios de hospedagem possui estacionamento	47
Gráfico 23 – Tipos de áreas de lazer ofertadas pelos estabelecimentos	49
Gráfico 24 – Formas de conexão à internet oferecida pelos meios de hospedagem	50
Gráfico 25 – Serviços de alimentação oferecidos pelos estabelecimentos da Região Turística Metropolitana	51
Gráfico 26 – Translado oferecido pelos estabelecimentos hoteleiros da Região Turística Metropolitana	53
Gráfico 27 – Estabelecimentos com atendimento em língua estrangeira da Região Turística Metropolitana	54
Gráfico 28 – Especialização em algum segmento turístico na Região Turística Metropolitana	55
Gráfico 29 – Canal de vendas utilizado pelos meios de hospedagem	57
Gráfico 30 – Quantitativo de estabelecimentos que possuem site próprio	58
Gráfico 31 – Sites citados que os hoteleiros utilizam como canal de vendas	59
Gráfico 32 – Redes sociais utilizadas para divulgação do estabelecimento	61
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 Metropolitana	67
Gráfico 37 – Grau de movimentos de clientes nos meios de hospedagem durante o ano	69
Gráfico 38 – Sistema de controle de hóspedes nos estabelecimentos da Região Turística Metropolitana	70
Gráfico 39 – Cadastro do perfil dos hóspedes nos meios de hospedagem da Região Turística Metropolitana	71
Gráfico 40 – Ficha nacional de registro de hóspedes repassados para o sistema da empresa	72
Gráfico 41 – Gera-se boletim de ocupação hoteleira	73
Gráfico 42 – Utiliza-se o Sistema Nacional de Registro de Hóspedes (SNRH) do Minis. do Turismo	74

Gráfico 43 – Motivo para não utilização do SNRH	76
Gráfico 44 – Possui interesse em participar do sistema estadual de estatísticas do turismo	77
Gráfico 45 – Motivos pelos quais não deseja participar do sistema estadual de estatística do turismo	78
Gráfico 46 – Dificuldades na gestão da empresa.....	80
Gráfico 47 – Dificuldades com a mão de obra.....	81
Gráfico 48 – Dificuldade com fornecedores	82
Gráfico 49 – Dificuldades com crédito.....	83
Gráfico 50 – Dificuldades de comunicação telefônica e/ou internet	84
Gráfico 51 – Nível de comunicação com outros segmentos	85
Gráfico 52 – Dificuldades com estrutura pública	86
Gráfico 53 – Opiniões/sugestões sobre o bairro em que se localiza o estabelecimento	88
Gráfico 54 – Opiniões/sugestões sobre a gestão municipal de turismo	90
Gráfico 55 – Opiniões/sugestões sobre a gestão estadual de turismo.....	92

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Estabelecimentos abertos e fechados por município	16
Tabela 2 – Quantitativo e tipos de unidades habitacionais por município	18
Tabela 3 – Quantitativo e tipos de unidades habitacionais adaptadas por município	19
Tabela 4 – Quantitativo de leitos simples total e por unidades habitacionais.....	20
Tabela 5 – Quantitativo de leitos duplos total e por unidades habitacionais	21
Tabela 6 – Ano de início da operação dos hotéis da Região Turística Metropolitana.	22
Tabela 7 – Ano de início da operação dos hotéis por município	23
Tabela 8 – Tipos de estabelecimentos da Região Turística Metropolitana	23
Tabela 9 – Tipos de estabelecimentos por município	24
Tabela 10 – Porte das empresas da Região Turística Metropolitana.....	25
Tabela 11 – Porte das empresas por município	26
Tabela 12 – Natureza jurídica dos estabelecimentos da Região Turística Metropolitana.....	27
Tabela 13 – Natureza jurídica dos estabelecimentos por município	28
Tabela 14 – Forma de organização das empresas da Região Turística Metropolitana	29
Tabela 15 – Forma de organização das empresas por município.....	30
Tabela 16 – Quantitativo de proprietários que são gerentes de suas próprias empresas localizadas na Região Turística Metropolitana	31
Tabela 17 – Quantitativo de proprietários que são gerentes da sua própria empresa, por município.....	32
Tabela 18 – Quantitativo de empresas cadastradas no Cadastur pertencentes à Região Turística Metropolitana.....	33
Tabela 19 – Quantitativo de empresas cadastradas no cadastur por município	33
Tabela 20 – Motivos pelos quais as empresas não são cadastradas no Cadastur ...	34
Tabela 21 – Motivos pelos quais as empresas são não cadastradas no Cadastur por município.....	35
Tabela 22 – Quantitativo de empresas associadas a uma entidade representativa..	35
Tabela 23 – Quantitativo de empresas associadas a uma entidade representativa, por município.....	36

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

Tabela 45 – Formas de conexão à internet oferecida pelos meios de hospedagem, por município.....	50
Tabela 46 – Serviços de alimentação oferecidos pelos estabelecimentos da Região Turística Metropolitana.....	51
Tabela 47– Serviços de alimentação oferecidos pelos estabelecimentos, por município.....	52
Tabela 48 – Translado oferecido pelos estabelecimentos hoteleiros da Região Turística Metropolitana.....	52
Tabela 49 – Translado oferecido pelos estabelecimentos hoteleiros, por município.....	53
Tabela 50 – Estabelecimentos com atendimento em língua estrangeira da Região Turística Metropolitana.....	53
Tabela 51 – Estabelecimentos com atendimento em língua estrangeira por município.....	54
Tabela 52 – Especialização em algum segmento turístico na Região Turística Metropolitana.....	55
Tabela 53 – Especialização em algum segmento turístico por município.....	56
Tabela 54 – Canal de vendas utilizado pelos meios de hospedagem.....	56
Tabela 55 – Canal de vendas utilizado pelos meios de hospedagem, por município.....	57
Tabela 56 – Quantitativo de estabelecimentos que possuem site próprio.....	58
Tabela 57 – Quantitativo de estabelecimentos que possuem site próprio, por município.....	58
Tabela 58 – Sites especializados que os hoteleiros utilizam como canal de vendas.....	59
Tabela 59 – Sites citados que os hoteleiros utilizam como canal de vendas, por município.....	60
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.....	62
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 – Meios de divulgação utilizados pelos meios de hospedagem	64
Tabela 66 – Meios de divulgação utilizados pelos meios de hospedagem, por município.....	65
Tabela 67 – Meios de hospedagem que participam de feiras e eventos do setor.....	65
Tabela 68 – Meios de hospedagem que participam de feiras e eventos do setor, por município.....	66
Tabela 69 – Política de promoções utilizada pelos meios de hospedagem da Região Turística Metropolitana.....	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	68
Tabela 72 – Grau de movimentos de clientes nos meios de hospedagem durante o ano	69
Tabela 73 – Sistema de controle de hóspedes nos estabelecimentos da Região Turística Metropolitana.....	70
Tabela 74 – Sistema de controle de hóspedes nos estabelecimentos, por município	70
Tabela 75 – Cadastro do perfil dos hóspedes nos meios de hospedagem da Região Turística Metropolitana.....	71
Tabela 76 – Cadastro do perfil dos hóspedes nos meios de hospedagem, por município.....	71
Tabela 77 – Ficha nacional de registro de hóspedes repassados para o sistema da empresa	72
Tabela 78 – Ficha nacional de registro de hóspedes repassados para o sistema da empresa, por município.....	72
Tabela 79 – Gera-se boletim de ocupação hoteleira.....	73
Tabela 80 – Gera-se boletim de ocupação hoteleira, por município	73
Tabela 81 – Utiliza-se o Sistema Nacional de Registro de Hóspedes (SNRH) do Ministério do Turismo	74
Tabela 82 – Utiliza-se o Sistema Nacional de Registro de Hóspedes (SNRH) do Minis. do Turismo, por município.....	75
Tabela 83 – Motivo para não utilização do SNRH.....	75

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

SUMÁRIO

NOTA METODOLÓGICA	15
1. QUANTITATIVO DOS MEIOS DE HOSPEDAGEM	16
2. OFERTA HOTELEIRA.....	17
2.1. Unidades habitacionais	17
2.2. Unidades habitacionais adaptadas	19
2.3. Leitos.....	20
2.3.1. Leitos simples (solteiro)	20
2.3.2. Leitos duplos (casal).....	21
3. PERFIL DOS ESTABELECIMENTOS	22
3.1. Início de operação.....	22
3.2. Tipo do estabelecimento	23
3.3. Porte da empresa.....	25
3.4. Natureza jurídica	27
3.5. Forma de Organização.....	29
3.6. Gerência.....	31
3.7. Cadastur.....	32
3.8. Entidade representativa	35
3.9. Funcionários.....	39
4. ESTRUTURA E SERVIÇOS	40
4.1. Classificação dos estabelecimentos.....	40
4.2. Formas de pagamento	42
4.3. Infraestrutura	43
4.3.1. Auditório	43
4.3.2. Sala de reuniões.....	44
4.3.3. Estacionamento	47
4.3.4. Área de lazer	48

4.3.5. Acesso à Internet.....	49
4.4. Serviços de Alimentação.....	51
4.5. Translado	52
4.6. Atendimento em língua estrangeira	53
4.7. Segmento turístico	55
5. CANAIS DE COMUNICAÇÃO E VENDAS	56
5.1. Canal de vendas	56
5.2. Site	58
5.2.1. Site próprio	58
5.2.2. Site especializado.....	59
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	66
5.8. Movimento.....	68
6. INDICADORES DO SETOR	70
6.1. Sistema de controle de hóspede.....	70
6.2. Sistema Nacional de Registro de Hóspedes (Minis. do Turismo)	73
6.3. Sistema estadual de estatísticas do turismo	76
7. DEMANDAS, SUGESTÕES, RECLAMAÇÕES E OPINIÕES	79
7.1. Dificuldades na gestão da empresa	79
7.2. Dificuldades com a mão de obra.....	80
7.3. Dificuldades com fornecedores	81
7.4. Dificuldades com crédito	82
7.5. Dificuldades com comunicação.....	83
7.6. Nível de comunicação com outros segmentos.....	84

7.7. Dificuldades com estrutura.....	85
7.8. Opiniões/sugestões sobre o bairro em que se localiza o estabelecimento ..	87
7.9. Opiniões/sugestões sobre a gestão municipal de turismo	89
7.10. Opiniões/sugestões sobre a gestão estadual de turismo.....	91

NOTA METODOLÓGICA

➤ **Objetivos:**

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

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

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

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

- Cariacica
- Guarapari
- Serra
- Viana
- Vila Velha
- Vitória

➤ **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 464 estabelecimentos durante a realização do censo hoteleiro nos municípios desta região, destes, 185 encontram-se fechados (sem funcionamento), representando 39,9% do total e 41 estavam fechados temporariamente (só abrem na temporada).

Dentre os 238 meios de hospedagem em funcionamento, 51 se recusaram a participar e responder as perguntas do censo.

Cabe ressaltar que, dos 464 meios de hospedagem encontrados, 69 não constavam da listagem fornecida pela SETUR-ES, ou seja, foram identificados durante a realização do censo.

Tabela 1 – Estabelecimentos abertos e fechados por município

ESTABELECEMENTOS POR MUNICÍPIO	Total	Situação		
		Aberto	Só abre na temporada	Fechado
	Freq.	Freq.	Freq.	Freq.
CARIACICA	22	12	1	9
GUARAPARI	172	90	30	52
SERRA	101	46	4	51
VIANA	4	2	0	2
VILA VELHA	83	40	5	38
VITÓRIA	82	48	1	33
Base	464	238	41	185

Fonte: Censo hoteleiro 2017

Nota: Dados trabalhados pelo autor

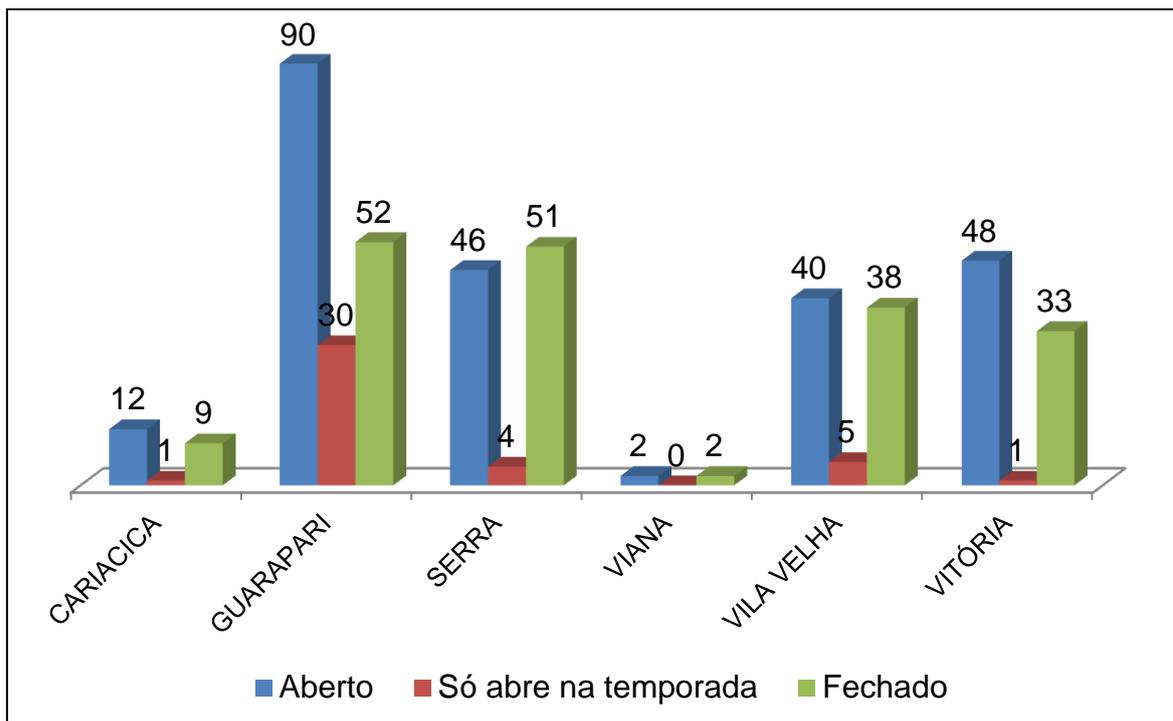


Gráfico 1 – Estabelecimentos abertos e fechados por município

Fonte: Censo hoteleiro 2017

Nota: Dados trabalhados pelo autor

2. OFERTA HOTELEIRA

2.1. Unidades habitacionais

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

De acordo com o conceito apresentado, foram mapeadas 10.750 unidades habitacionais na região pesquisada. Destas 10.750 unidades habitacionais, 65,8% são apartamentos (unidade habitacional constituída, no mínimo, de quarto com local apropriado para guarda de roupas e objetos pessoais, servida por banheiro privativo).

O município com maior quantitativo de U.H. (unidades habitacionais) é Vitória, seguido por Guarapari.

Tabela 2 – Quantitativo e tipos de unidades habitacionais por município

QUANTITATIVO DE UNIDADES HABITACIONAIS	Total	UNIDADES HABITACIONAIS			
		Suítes	Apartamentos	Quartos	Chalés
	Soma	Soma	Soma	Soma	Soma
CARIACICA	20	12	0	8	0
GUARAPARI	2803	390	2395	6	12
SERRA	1379	226	1134	19	0
VIANA	55	16	39	0	0
VILA VELHA	1465	432	907	126	0
VITÓRIA	5028	1427	2601	1000	0
Base	10750	2503	7076	1159	12

Fonte: Censo hoteleiro 2017

Nota: Dados trabalhados pelo autor



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

Fonte: Censo hoteleiro 2017

Nota: Dados trabalhados pelo autor

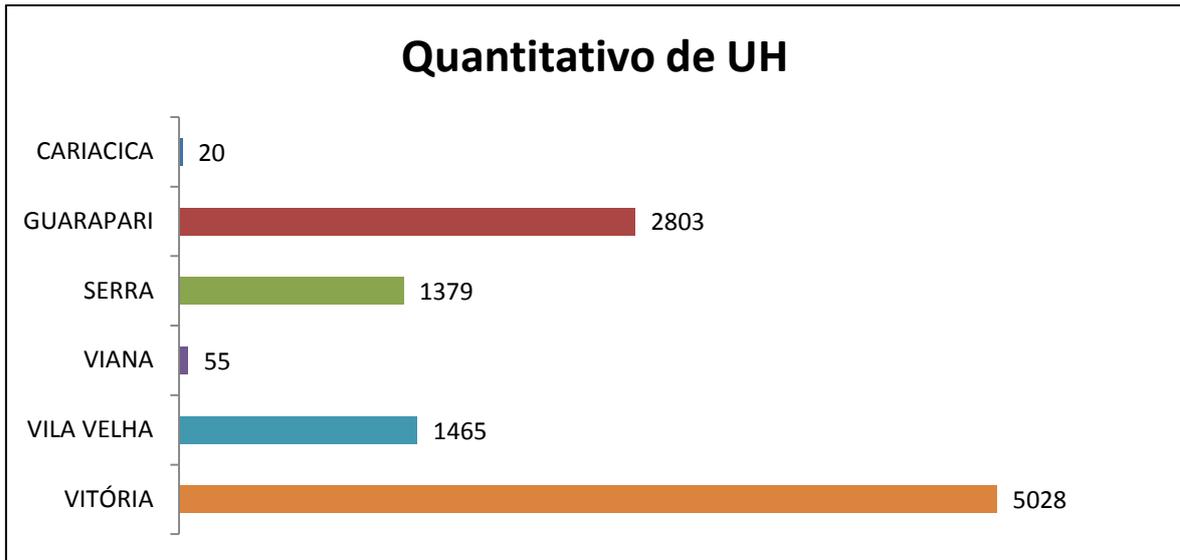


Gráfico 3 – Quantitativo de unidades habitacionais por município

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

2.2. Unidades habitacionais adaptadas

Quanto às unidades habitacionais adaptadas, o quantitativo é bem menor: 234 no total.

Cariacica e Viana são os municípios que oferecem um menor número de U.H. (unidades habitacionais) adaptadas.

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

QUANTITATIVO DE UNIDADES HABITACIONAIS ADAPTADAS	Total	UNIDADES HABITACIONAIS			
		Suítes	Apartamentos	Quartos	Chalés
	Soma	Soma	Soma	Soma	Soma
CARIACICA	2	1	0	1	0
GUARAPARI	61	6	55	0	0
SERRA	35	12	23	0	0
VIANA	1	0	1	0	0
VILA VELHA	40	12	20	8	0
VITÓRIA	95	28	46	21	0
Base	234	59	145	30	0

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

2.3. Leitos

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

2.3.1. Leitos simples (solteiro)

Foi contabilizado um total de 7.099 leitos simples (solteiro) distribuídos nas 10.750 unidades habitacionais nesta região de abrangência do censo hoteleiro.

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

QUANTITATIVO DE LEITOS SIMPLES	Total	UNIDADES HABITACIONAIS			
		Suítes	Apartamentos	Quartos	Chalés
	Soma	Soma	Soma	Soma	Soma
CARIACICA	0	0	0	0	0
GUARAPARI	3501	331	3111	9	50
SERRA	637	22	571	44	0
VIANA	66	0	66	0	0
VILA VELHA	656	148	436	72	0
VITÓRIA	2239	545	1174	520	0
Base	7099	1046	5358	645	50

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

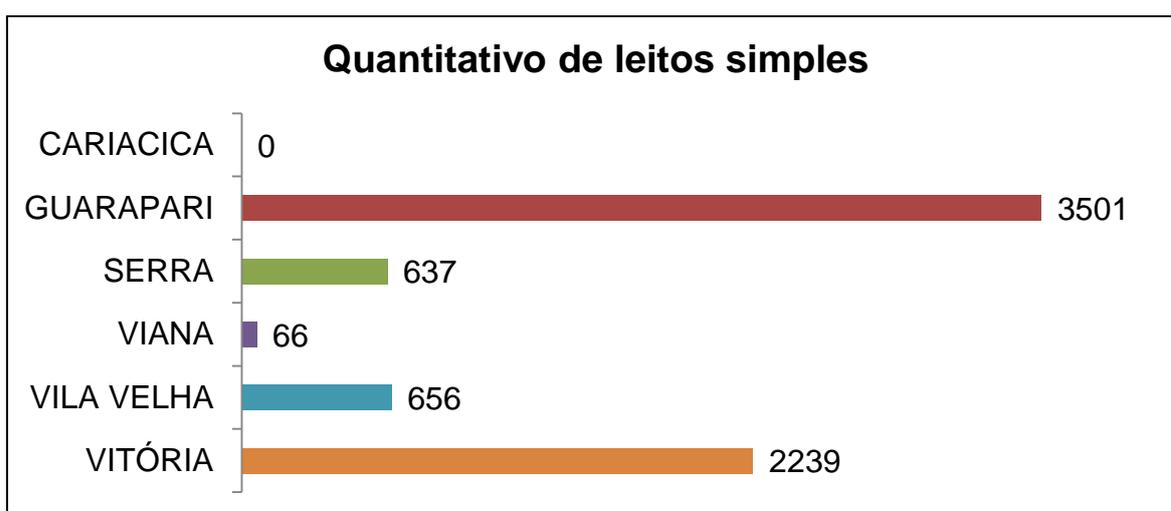


Gráfico 4 – Quantitativo de leitos simples total somadas por unidade habitacional

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

2.3.2. Leitos duplos (casal)

No que se refere aos leitos duplos (casal), foram auditadas 5.587 camas de casal distribuídas nas 10.750 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 11.174 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
CARIACICA	12	12	0	0	0
GUARAPARI	1317	257	1047	5	8
SERRA	595	169	425	1	0
VIANA	22	16	6	0	0
VILA VELHA	859	261	502	96	0
VITÓRIA	2782	780	1369	633	0
Base	5587	1495	3349	735	8

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

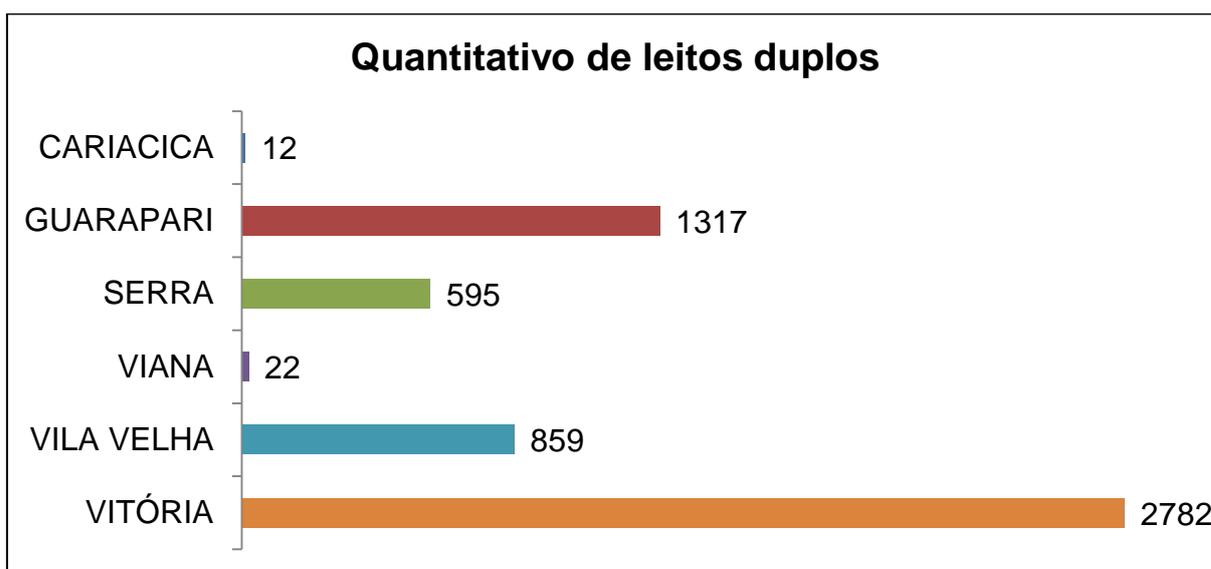


Gráfico 5 – Quantitativo de leitos duplos total, somadas por unidade habitacional

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

3. PERFIL DOS ESTABELECIMENTOS

3.1. Início de operação

Mais da metade dos estabelecimentos, 53,5%, iniciaram suas atividades após o ano 2000, sendo que 22,5% estão em funcionamento há, no máximo, sete anos.

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

Ano de Início de operação do estabelecimento	Freq.	%
Antes de 1980	21	11,2%
De 1980 a 1989	15	8,0%
De 1990 a 1999	51	27,3%
De 2000 a 2009	58	31,0%
De 2010 a 2017	42	22,5%
Base	187	100,0%

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

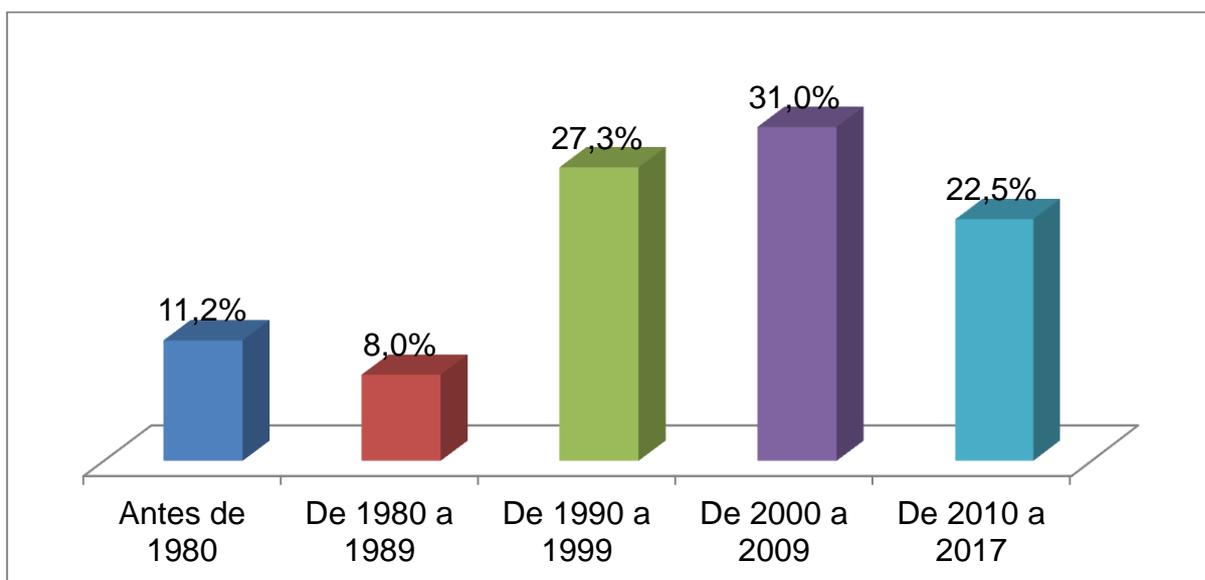


Gráfico 6 – Ano de início da operação dos hotéis da Região Turística Metropolitana.

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

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

Ano de Início de operação do estabelecimento	MUNICÍPIOS					
	CARIACICA	GUARAPARI	SERRA	VIANA	VILA VELHA	VITÓRIA
Antes de 1980	0,0%	8,6%	2,9%	50,0%	6,7%	21,6%
De 1980 a 1989	0,0%	8,6%	8,8%	0,0%	16,7%	5,4%
De 1990 a 1999	0,0%	33,3%	29,4%	0,0%	26,7%	16,2%
De 2000 a 2009	66,7%	28,4%	29,4%	50,0%	40,0%	27,0%
De 2010 a 2017	33,3%	21,0%	29,4%	0,0%	10,0%	29,7%
Base	3	81	34	2	30	37

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

3.2. Tipo do estabelecimento

Os hotéis são o tipo de estabelecimento hoteleiro mais encontrado na Região Turística Metropolitana, representando 44,9% do total. As pousadas aparecem em segundo lugar com 33,2%.

Tabela 8 – Tipos de estabelecimentos da Região Turística Metropolitana

Tipo de estabelecimento	Freq.	%
Hotel	84	44,9%
Pousada	62	33,2%
Motel	21	11,2%
Albergue (Hostel)	8	4,3%
Flat/ Aparthotel	4	2,1%
Hotel histórico	1	0,5%
Cama e café	1	0,5%
Camping	1	0,5%
Outro	5	2,7%
Base	187	100,0%

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

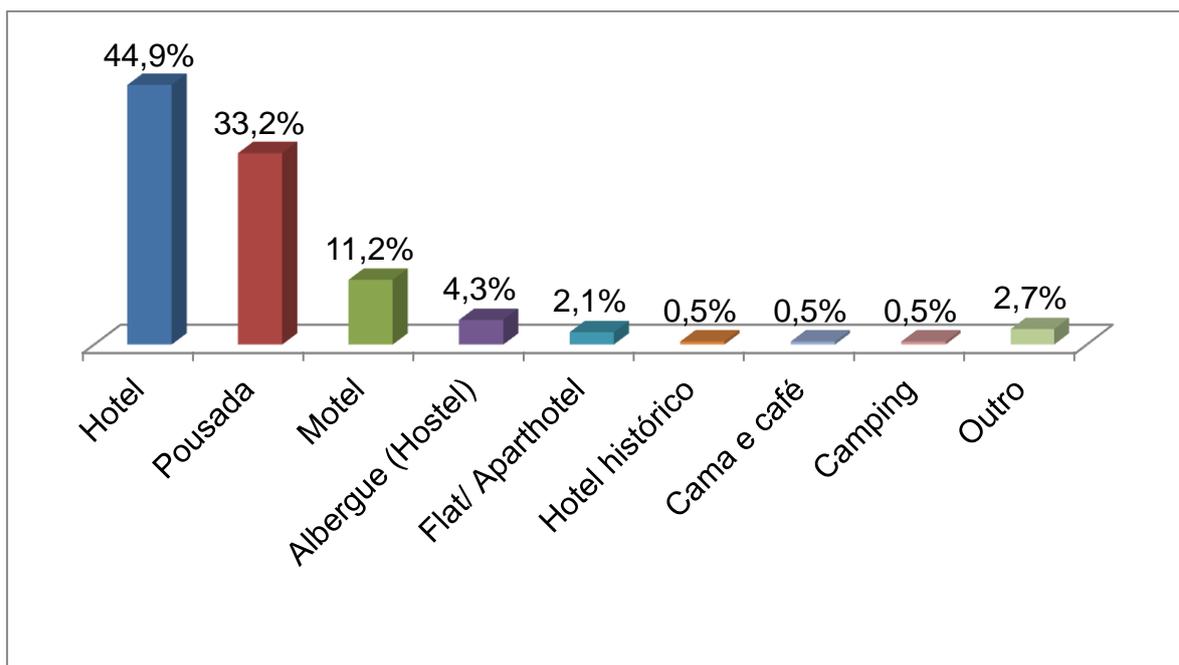


Gráfico 7 – Tipos de estabelecimentos da Região Turística Metropolitana

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

Tabela 9 – Tipos de estabelecimentos por município

Tipo de estabelecimento	MUNICÍPIOS											
	CARIACICA		GUARAPARI		SERRA		VIANA		VILA VELHA		VITÓRIA	
	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%
Hotel	0	0,0%	23	28,4%	17	50,0%	1	50,0%	17	56,7%	26	70,3%
Pousada	0	0,0%	44	54,3%	8	23,5%	0	0,0%	8	26,7%	2	5,4%
Motel	2	66,7%	3	3,7%	7	20,6%	1	50,0%	4	13,3%	4	10,8%
Albergue (Hostel)	0	0,0%	5	6,2%	1	2,9%	0	0,0%	0	0,0%	2	5,4%
Flat/ Aparthotel	0	0,0%	1	1,2%	0	0,0%	0	0,0%	1	3,3%	2	5,4%
Hotel histórico	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	2,7%
Cama e café	0	0,0%	0	0,0%	1	2,9%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Camping	0	0,0%	1	1,2%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Outro	1	33,3%	4	4,9%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Base	3	100%	81	100%	34	100%	2	100%	30	100%	37	100%

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

3.3. Porte da empresa

Dos estabelecimentos auditados, 61% são microempresas e 12,8% são microempreendedores individuais. Na soma dos percentuais, representam 73,8% dos estabelecimentos da região.

Tabela 10 – Porte das empresas da Região Turística Metropolitana

Porte da empresa	Freq.	%
Micro Empreendedor Individual	24	12,8%
Micro empresa	114	61,0%
Pequena Empresa	20	10,7%
Média Empresa	18	9,6%
Grande Empresa	11	5,9%
Base	187	100,0%

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

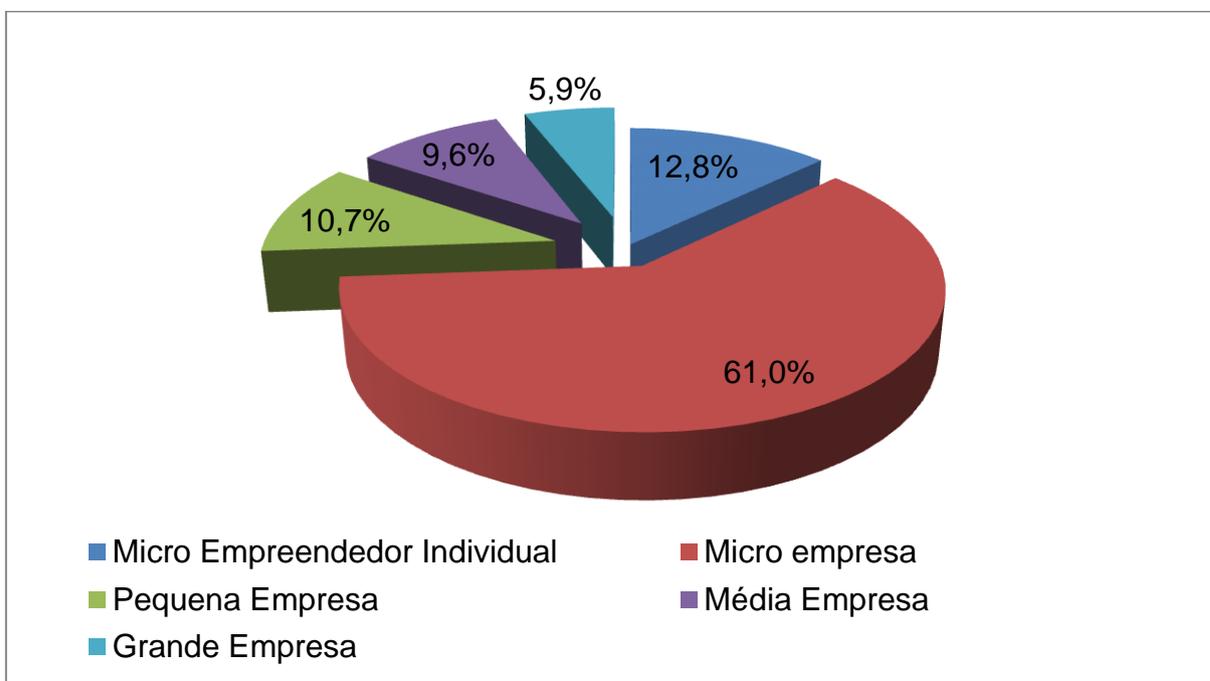


Gráfico 8 – Porte das empresas da Região Turística Metropolitana

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

Tabela 11 – Porte das empresas por município

Porte da empresa	MUNICÍPIOS											
	CARIACICA		GUARAPARI		SERRA		VIANA		VILA VELHA		VITÓRIA	
	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%
Micro Empreendedor Individual	2	66,7%	10	12,3%	8	23,5%	0	0,0%	2	6,7%	2	5,4%
Micro empresa	1	33,3%	61	75,3%	19	55,9%	2	100,0%	18	60,0%	13	35,1%
Pequena Empresa	0	0,0%	6	7,4%	3	8,8%	0	0,0%	8	26,7%	3	8,1%
Média Empresa	0	0,0%	2	2,5%	3	8,8%	0	0,0%	1	3,3%	12	32,4%
Grande Empresa	0	0,0%	2	2,5%	1	2,9%	0	0,0%	1	3,3%	7	18,9%
Base	3	100%	81	100%	34	100%	2	100%	30	100%	37	100%

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

3.4. Natureza jurídica

Quanto à natureza jurídica dos estabelecimentos hoteleiros da Região Turística Metropolitana, observa-se que as “empresas societárias” representam parte significativa dos estabelecimentos, com 29,9%.

Tabela 12 – Natureza jurídica dos estabelecimentos da Região Turística Metropolitana

Natureza Jurídica	Freq.	%
Empresa Societária	56	29,9%
EIRELI (Empresa Individual de Responsabilidade Limitada)	37	19,8%
MEI (Microempreendedor Individual)	16	8,6%
Empresário Individual	78	41,7%
Base	187	100,0%

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

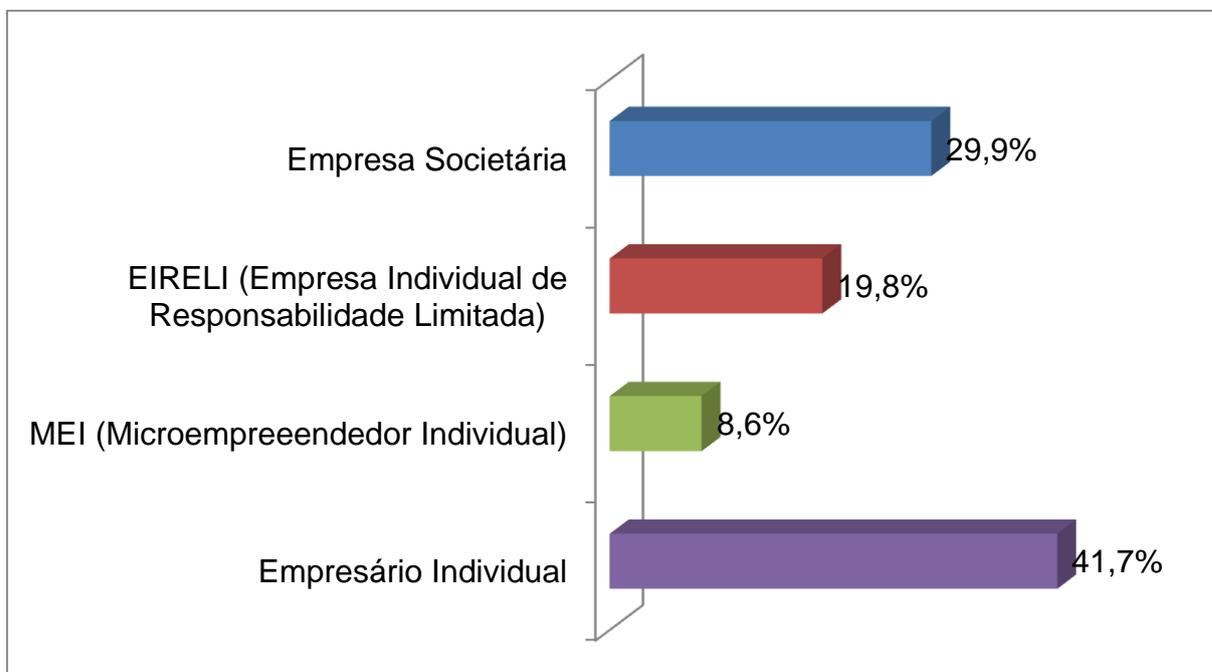


Gráfico 9 – Natureza jurídica dos estabelecimentos da Região Turística Metropolitana

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

Tabela 13 – Natureza jurídica dos estabelecimentos por município

Natureza Jurídica	MUNICÍPIOS											
	CARIACICA		GUARAPARI		SERRA		VIANA		VILA VELHA		VITÓRIA	
	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%
Empresa Societária	1	33,3%	16	19,8%	10	29,4%	0	0,0%	14	46,7%	15	40,5%
EIRELI (Empresa Individual de Responsabilidade Limitada)	0	0,0%	8	9,9%	8	23,5%	0	0,0%	4	13,3%	17	45,9%
MEI (Microempreendedor Individual)	2	66,7%	4	4,9%	5	14,7%	0	0,0%	2	6,7%	3	8,1%
Empresário Individual	0	0,0%	53	65,4%	11	32,4%	2	100,0%	10	33,3%	2	5,4%
Base	3	100%	81	100%	34	100%	2	100%	30	100%	37	100%

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

3.5. Forma de Organização

As empresas familiares correspondem a 74,3% dos meios de hospedagem da Região Turística Metropolitana.

Tabela 14 – Forma de organização das empresas da Região Turística Metropolitana

Forma de organização	Freq.	%
Empresa familiar (empreendimento familiar)	139	74,3%
Rede (Pertence a uma rede de hotéis)	24	12,8%
Empresa em sociedade (Sociedade entre empresários)	14	7,5%
Arrendamento do imóvel	7	3,7%
Sistema S (SENAC ou SESC)	1	0,5%
Outro	2	1,1%
Base	187	100,0%

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

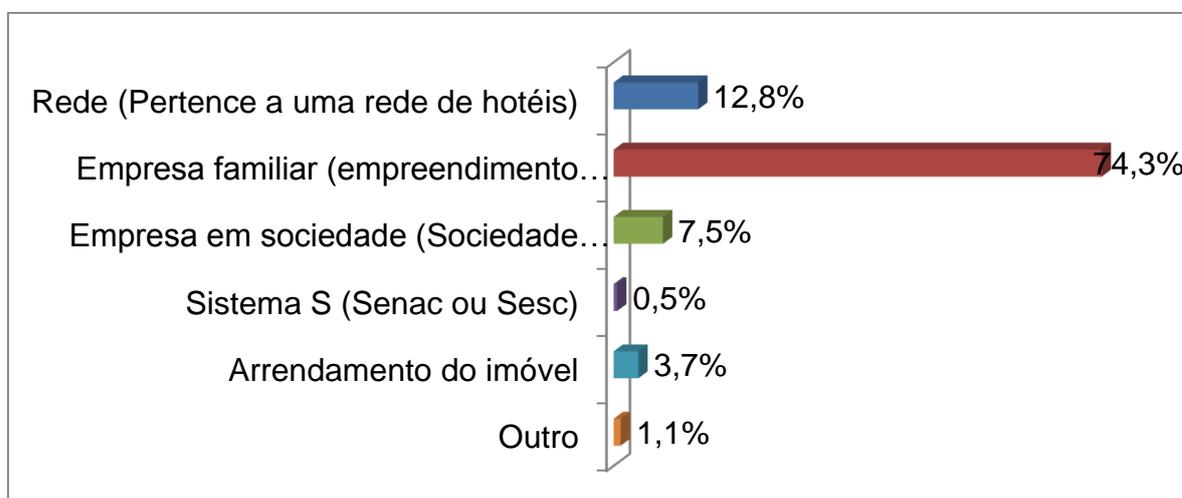


Gráfico 10 – Forma de organização das empresas da Região Turística Metropolitana

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

Tabela 15 – Forma de organização das empresas por município

Forma de organização	MUNICÍPIOS											
	CARIACICA		GUARAPARI		SERRA		VIANA		VILA VELHA		VITÓRIA	
	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%
Rede (Pertence a uma rede de hotéis)	0	0,0%	4	4,9%	2	5,9%	0	0,0%	1	3,3%	17	45,9%
Empresa familiar (empreendimento familiar)	2	66,7%	68	84,0%	30	88,2%	2	100,0%	25	83,3%	12	32,4%
Empresa em sociedade (Sociedade entre empresários)	1	33,3%	2	2,5%	2	5,9%	0	0,0%	4	13,3%	5	13,5%
Sistema S (SENAC ou SESC)	0	0,0%	1	1,2%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Arrendamento do imóvel	0	0,0%	6	7,4%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	2,7%
Outro	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	2	5,4%
Base	3	100%	81	100%	34	100%	2	100%	30	100%	37	100%

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

3.6. Gerência

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

Tabela 16 – Quantitativo de proprietários que são gerentes de suas próprias empresas localizadas na Região Turística Metropolitana

Gerência	Freq.	%
Proprietário	127	67,9%
Profissional contratado (gerente)	60	32,1%
Base	187	100,0%

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

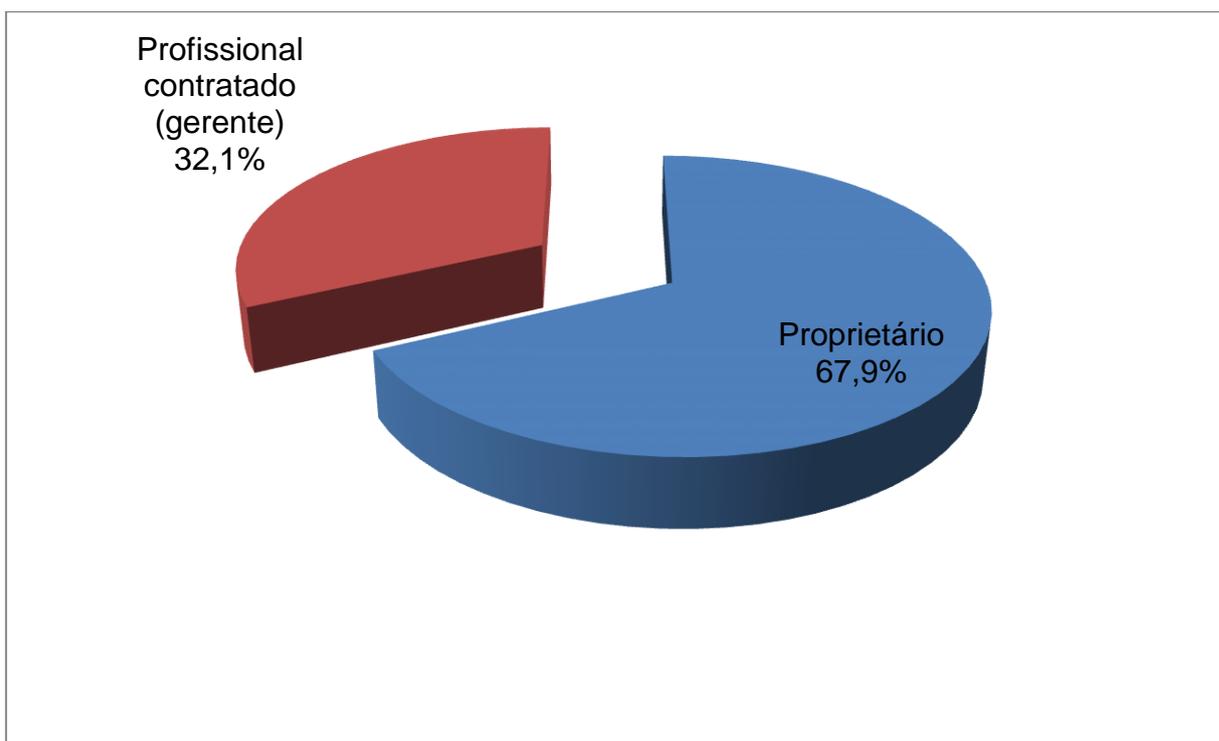


Gráfico 11 – Quantitativo de proprietários que são gerentes das suas próprias empresas localizadas na Região Turística Metropolitana

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

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

Gerência	MUNICÍPIOS											
	CARIACICA		GUARAPARI		SERRA		VIANA		VILA VELHA		VITÓRIA	
	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%
Proprietário	3	100,0%	64	79,0%	27	79,4%	1	50,0%	18	60,0%	12	32,4%
Profissional contratado (gerente)	0	0,0%	17	18,5%	7	20,6%	1	50,0%	12	40,0%	25	67,6%
Base	3	100%	81	100%	34	100%	2	100%	30	100%	37	100%

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

3.7. Cadastur

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

O Cadastur é o sistema de cadastro de pessoas físicas e jurídicas que atuam na cadeia produtiva do turismo, executado pelo MTur em parceria com os Órgãos Oficiais de Turismo das Unidades da Federação. O cadastro permite a participação em eventos, feiras e ações realizados pelo Ministério do Turismo e pela EMBRATUR, tais como o Salão do Turismo, Vai Brasil e Portal de Hospedagem. Disponibiliza também o acesso a linhas de financiamento específicas para o turismo, por meio de bancos oficiais, além da participação em programas de qualificação promovidos e apoiados pelo MTur. O cadastro é excelente fonte de consulta do mercado turístico brasileiro e é gratuito.

Dos 187 meios de hospedagem pertencentes à Região Turística Metropolitana, 35,3% são cadastrados no Cadastur.

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

Cadastro no Cadastur	Freq.	%
Sim	66	35,3%
Não	121	64,7%
Base	187	100,0%

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

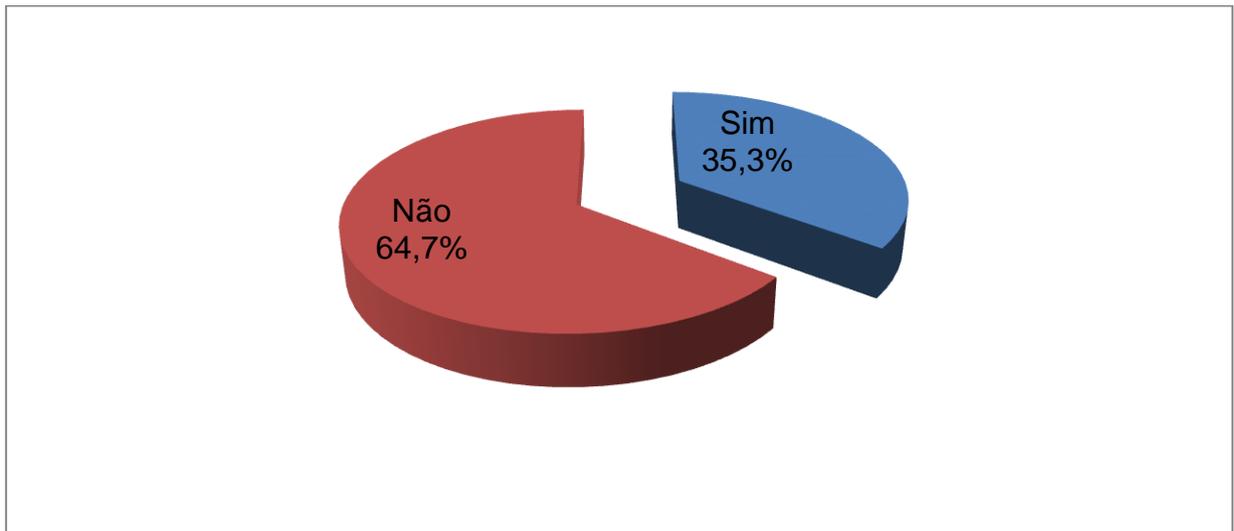


Gráfico 12 – Quantitativo de empresas cadastradas no Cadastur pertencentes à Região Turística Metropolitana

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

Tabela 19 – Quantitativo de empresas cadastradas no cadastur por município

Cadastro no Cadastur	MUNICÍPIOS					
	CARIACICA	GUARAPARI	SERRA	VIANA	VILA VELHA	VITÓRIA
Sim	0,0%	24,7%	35,3%	0,0%	46,7%	54,1%
Não	100,0%	75,3%	64,7%	100,0%	53,3%	45,9%
Base	3	81	34	2	30	37

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

O principal motivo citado para não estarem cadastrados no Cadastur foi o “desconhecimento” do sistema (43%).

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

Por que não está cadastrado?	Freq.	%
Desconhece	52	43,0%
Não tem interesse	3	2,5%
A empresa é recente	2	1,7%
Mudança de gestão	2	1,7%
Não existe cadastro para casa de aluguel	1	0,8%
Ainda não está regularizado	1	0,8%
Não faz mais parte da rede	1	0,8%
Tem pouco movimento	1	0,8%
Não sabe informar	58	47,9%
Base	121	100,0%

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

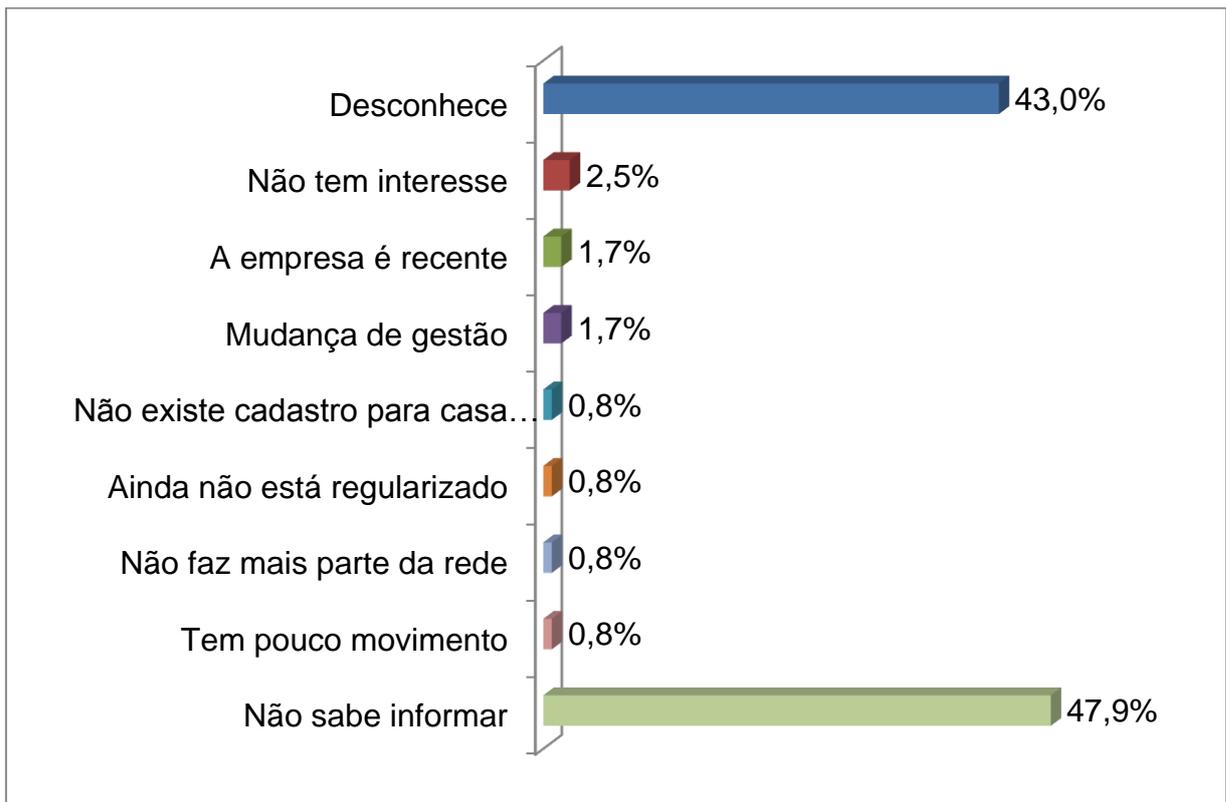


Gráfico 13 – Motivos pelos quais as empresas não são cadastradas no Cadastur

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

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

Por que não está cadastrado?	MUNICÍPIOS					
	CARIACICA	GUARAPARI	SERRA	VIANA	VILA VELHA	VITÓRIA
Não sabe informar	66,7%	49,2%	27,3%	50,0%	62,5%	52,9%
Não tem interesse	33,3%	0,0%	9,1%	0,0%	0,0%	0,0%
Desconhece	0,0%	44,3%	59,1%	50,0%	37,5%	29,4%
A empresa é recente	0,0%	3,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Não existe cadastro para casa de aluguel	0,0%	1,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Ainda não está regularizado	0,0%	0,0%	4,5%	0,0%	0,0%	0,0%
Mudança de gestão	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	11,8%
Não faz mais parte da rede	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	5,9%
Tem pouco movimento	0,0%	1,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Base	3	61	22	2	16	17

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

3.8. Entidade representativa

Pouco mais da metade dos meios de hospedagem da região, 52,9%, não está associado a nenhuma entidade representativa. Quando associadas, os sindicatos patronais são os mais citados, com 24,1%.

Tabela 22 – Quantitativo de empresas associadas a uma entidade representativa

Entidade representativa	Freq.	%
Sindicato Patronal (Exemplo: Sindihotéis)	45	24,1%
Associação Local (Exemplo: Associação de Hotéis e Turismo de Guarapari AHTG)	27	14,4%
Associação Estadual (Exemplo: ABIH)	12	6,4%
Outros	12	6,4%
Nenhuma	99	52,9%
Base	187	*

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

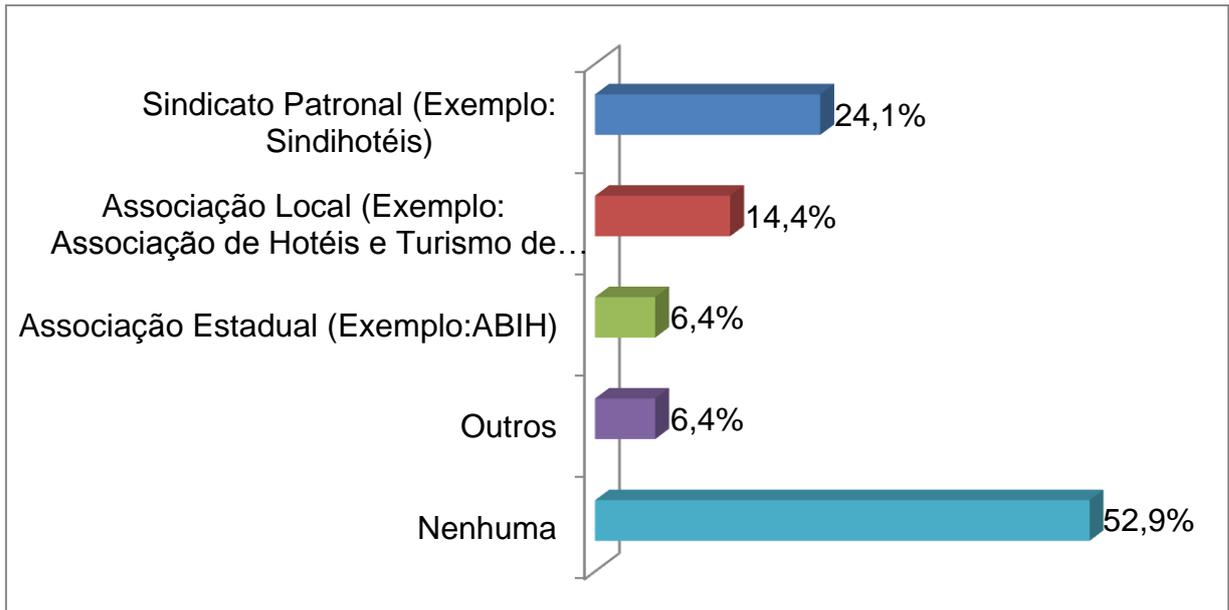


Gráfico 14 – Quantitativo de empresas associadas a uma entidade representativa

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

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

Entidade representativa	MUNICÍPIOS					
	CARIACICA	GUARAPARI	SERRA	VIANA	VILA VELHA	VITÓRIA
Associação Local (Exemplo: Associação de Hotéis e Turismo de Guarapari AHTG)	0,0%	27,2%	5,9%	0,0%	6,7%	2,7%
Associação Estadual (Exemplo: ABIH)	0,0%	2,5%	2,9%	0,0%	10,0%	16,2%
Sindicato Patronal (Exemplo: Sindihotéis)	33,3%	3,7%	38,2%	50,0%	40,0%	40,5%
Outros	0,0%	3,7%	0,0%	0,0%	3,3%	21,6%
Nenhuma	66,7%	64,2%	58,8%	50,0%	43,3%	29,7%
Base	3	81	34	2	30	37

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

Qual entidade representativa?	Freq.	%
Sindhoteis	28	30,8%
AHTG	20	22,0%
Sintrahotéis	18	19,8%
Abih	8	8,8%
Convention Bureal	3	3,3%
AHPM	1	1,1%
Ases	1	1,1%
Associação de hosteis	1	1,1%
Ficc	1	1,1%
Sinbares	1	1,1%
Sindicato de hotelaria	1	1,1%
Sindicondomínios	1	1,1%
Não soube informar	7	7,7%
Base	91	100,0%

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

Para os meios de hospedagem associados a alguma entidade representativa foi pedido que informassem à qual entidade é vinculada. O Sindhoteis foi o mais citado, com 30,8% das respostas.

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

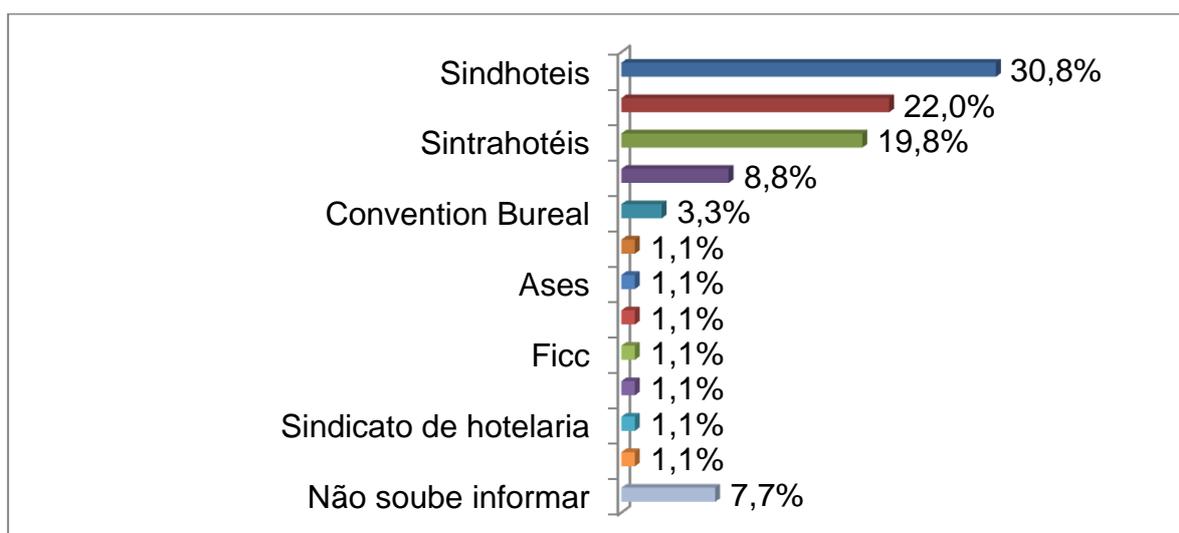


Gráfico 15 – Demonstrativo de quais entidades representativas os meios de hospedagem são associados

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

Do total de entrevistados que não estão associados, 56,6% declararam que não sabem o motivo pelo qual não estão associados.

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

Motivos para a não associação	Freq.	%
Não tem interesse	13	13,1%
Desconheço	5	5,1%
Começou há pouco tempo	4	4,0%
Custos	3	3,0%
Não vê vantagens	3	3,0%
Não se enquadra em nenhuma	2	2,0%
Pouco movimento	2	2,0%
Cobra muito caro e não oferece nada	1	1,0%
Descrença nas entidades	1	1,0%
Divergência entre sócios	1	1,0%
Falta de informação	1	1,0%
Falta de tempo	1	1,0%
Muita politicagem	1	1,0%
Não existe aqui	1	1,0%
Não me procuraram	1	1,0%
Não tem faturamento	1	1,0%
Pequeno	1	1,0%
Vai se filiar a ABIH	1	1,0%
Não soube informar	56	56,6%
Base	99	100,0%

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

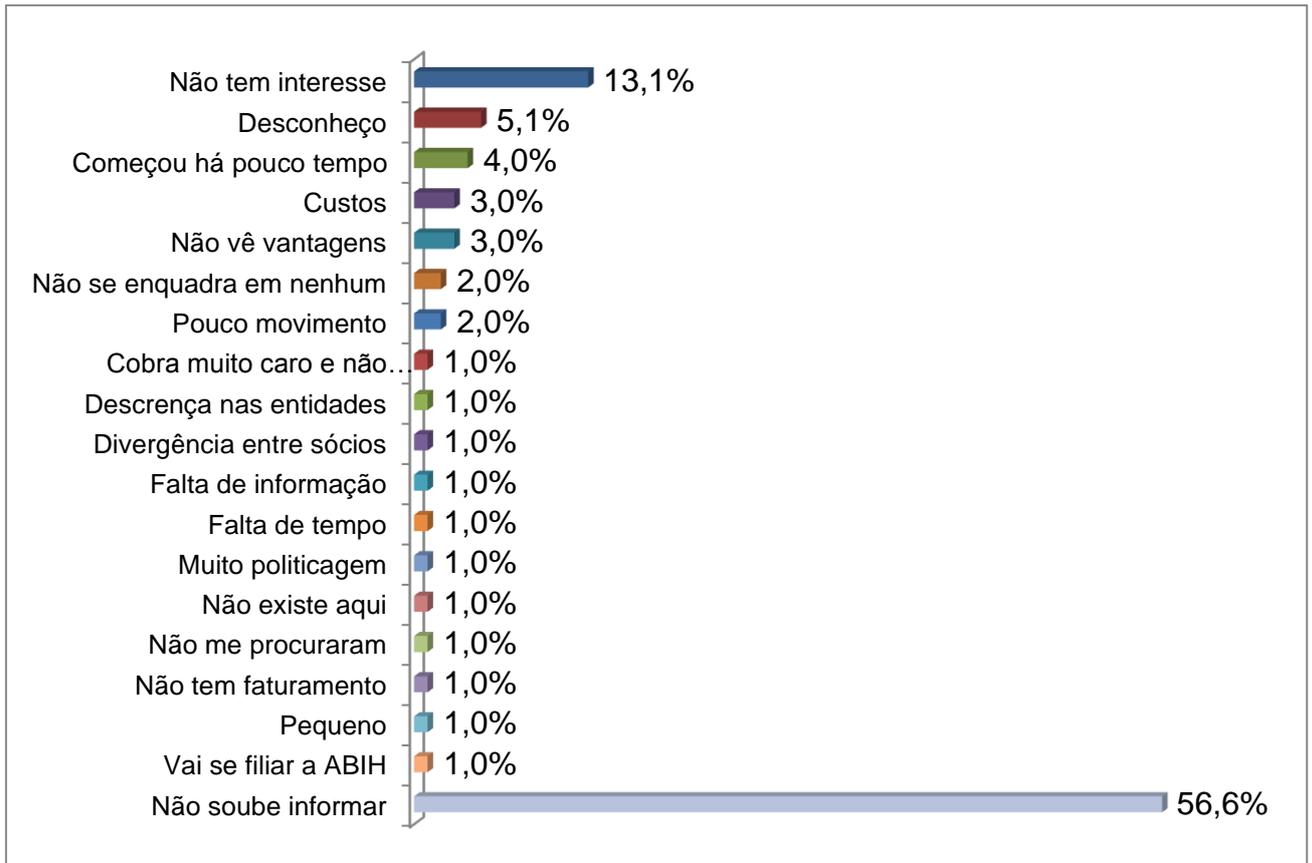


Gráfico 16 – Motivos pelos quais as empresas não são associadas às entidades representativas

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

3.9. Funcionários

Considerando todos os colaboradores permanentes, familiares, empregados registrados em carteira e estagiários, 65,9% dos estabelecimentos hoteleiros desta região empregam até 10 pessoas, sendo que 1,1% não possuem empregados.

Tabela 26 – Quantidade de funcionários nas empresas da Região Turística Metropolitana

Número de funcionários	Freq.	%
Nenhum	2	1,1%
De 01 a 05 funcionários	85	45,5%
De 06 a 10 funcionários	36	19,3%
De 11 a 20 funcionários	31	16,6%
Mais de 20 funcionários	33	17,6%
Base	187	100,0%

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

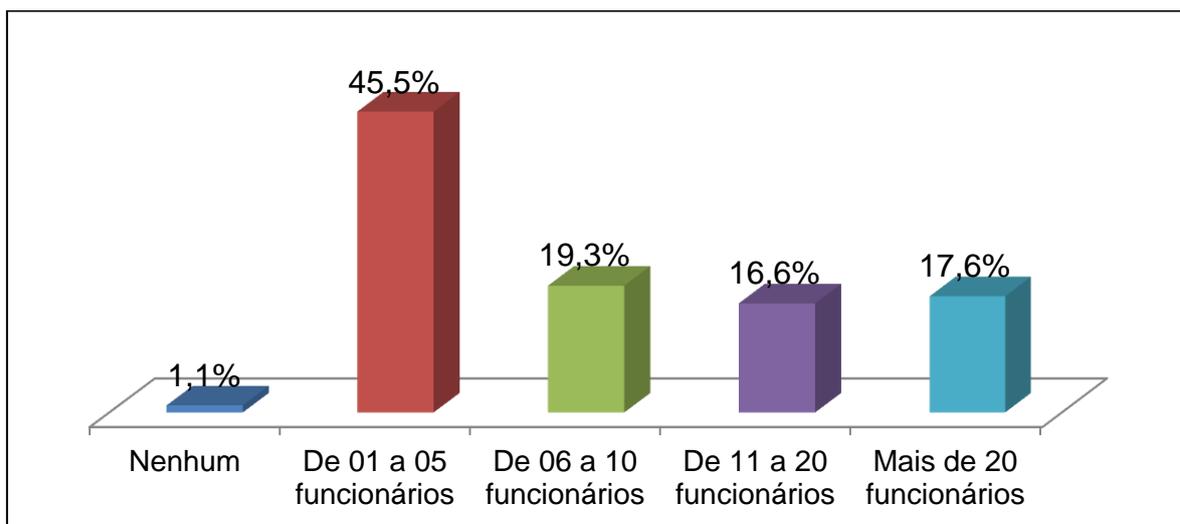


Gráfico 17 – Quantidade de funcionários das empresas na Região Turística Metropolitana

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

Tabela 27 – Quantidade de funcionários das empresas por município

Número de funcionários	MUNICÍPIOS					
	CARIACICA	GUARAPARI	SERRA	VIANA	VILA VELHA	VITÓRIA
Nenhum	33,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,7%
De 01 a 05 funcionários	33,3%	63,0%	44,1%	0,0%	33,3%	21,6%
De 06 a 10 funcionários	33,3%	16,0%	17,6%	50,0%	26,7%	18,9%
De 11 a 20 funcionários	0,0%	14,8%	26,5%	50,0%	16,7%	10,8%
Mais de 20 funcionários	0,0%	6,2%	11,8%	0,0%	23,3%	45,9%
Base	3	81	34	2	30	37

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

4. ESTRUTURA E SERVIÇOS

4.1. Classificação dos estabelecimentos

A maior parte dos meios de hospedagem da região é classificada como Econômico (36,4%) ou Turístico/ Média Conforto/ midclass (31,6%).

Tabela 28 – Classificação dos estabelecimentos da Região Turística Metropolitana

Classificação	Freq.	%
Luxo	9	4,8%
Superior/Muito Confortável	20	10,7%
Turístico/Médio Conforto/midclass	59	31,6%
Econômico	68	36,4%
Simple	31	16,6%
Base	187	100,0%

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

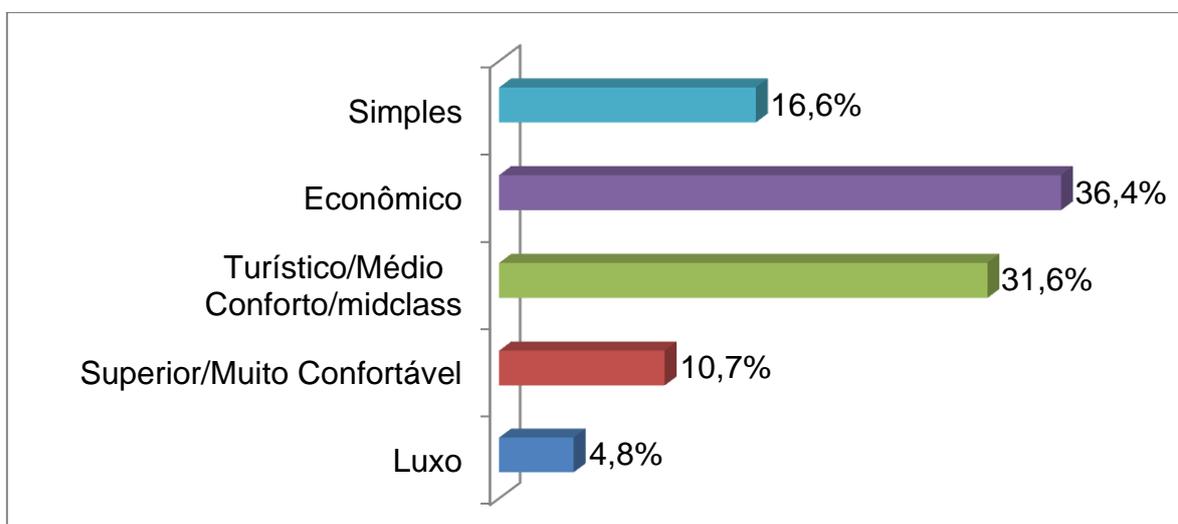


Gráfico 18 – Classificação dos estabelecimentos da Região Turística Metropolitana

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

Tabela 29 – Classificação dos estabelecimentos por município

Classificação	MUNICÍPIOS											
	CARIACICA		GUARAPARI		SERRA		VIANA		VILA VELHA		VITÓRIA	
	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%
Luxo	0	0,0%	4	4,9%	0	0,0%	0	0,0%	2	6,7%	3	8,1%
Superior/Muito Confortável	0	0,0%	12	14,8%	2	5,9%	0	0,0%	3	10,0%	3	8,1%
Turístico/Médio Conforto/midclass	1	33,3%	28	34,6%	7	20,6%	1	50,0%	11	36,7%	11	29,7%
Econômico	0	0,0%	24	29,6%	22	64,7%	0	0,0%	9	30,0%	13	35,1%
Simple	2	66,7%	13	16,0%	3	8,8%	1	50,0%	5	16,7%	7	18,9%
Base	3	100%	81	100%	34	100%	2	100%	30	100%	37	100%

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

4.2. Formas de pagamento

Todas as formas de pagamento são aceitas pelos estabelecimentos da região. Os pagamentos em cheque foram os menos citados, com 13,6%.

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

Formas de pagamento	Freq.	%
Dinheiro	186	99,5%
Cartão (Crédito)	151	80,7%
Cartão (Débito)	154	82,4%
Cheque	8	4,3%
Base	187	*

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota¹: Dados trabalhados pelo autor.

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

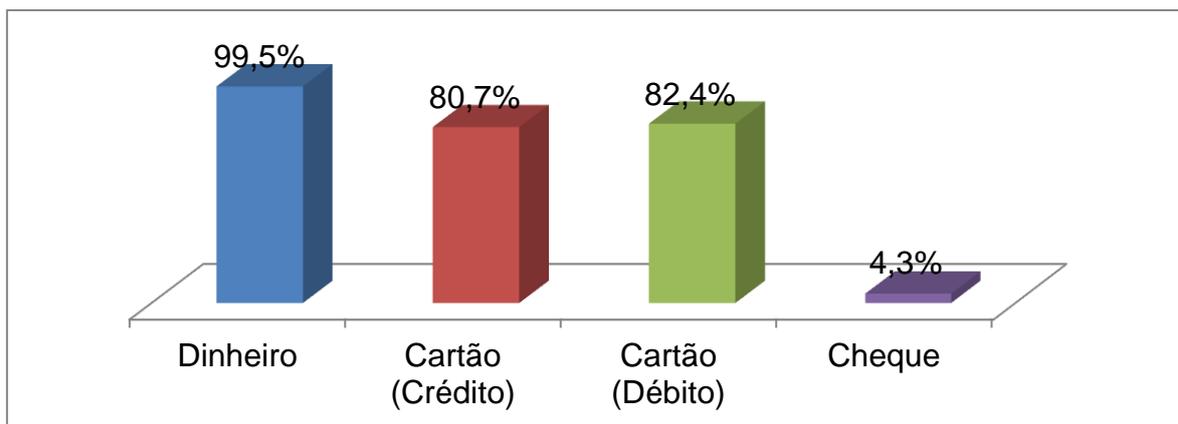


Gráfico 19 – Formas de pagamento dos estabelecimentos da Região Turística Metropolitana

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

Tabela 31 – Formas de pagamento dos estabelecimentos por município

Formas de pagamento	MUNICÍPIOS					
	CARIACICA	GUARAPARI	SERRA	VIANA	VILA VELHA	VITÓRIA
Dinheiro	100,0%	98,8%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Cartão (Crédito)	66,7%	76,5%	64,7%	100,0%	100,0%	89,2%
Cartão (Débito)	66,7%	76,5%	73,5%	100,0%	100,0%	89,2%
Cheque	0,0%	3,7%	8,8%	0,0%	6,7%	0,0%
Base	3	81	34	2	30	37

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

4.3. Infraestrutura

4.3.1. Auditório

Apenas 19,3% dos meios de hospedagem da Região Turística Metropolitana possuem auditório em sua estrutura física.

Tabela 32 – Quantitativo de meios de hospedagem que possuem auditório

Auditório	Freq.	%
Sim	36	19,3%
Não	151	80,7%
Base	187	100,0%

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

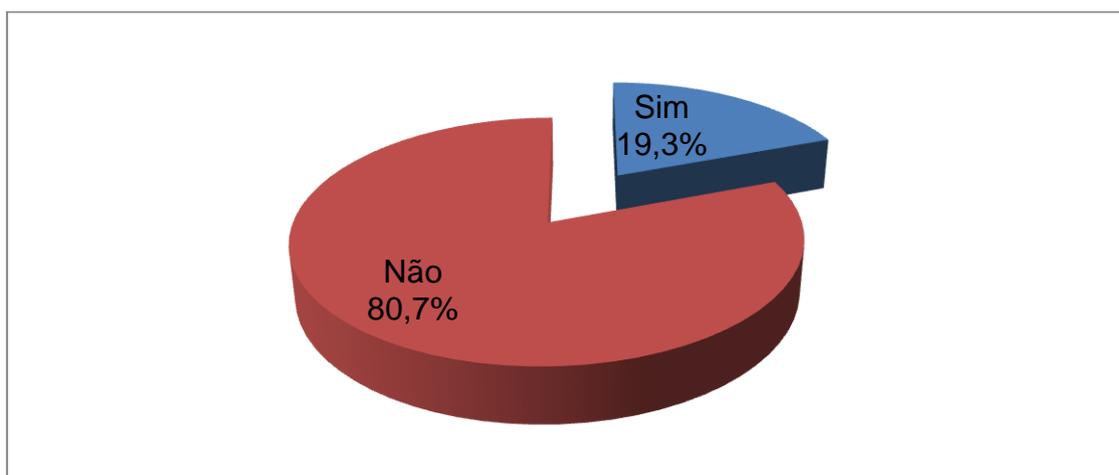


Gráfico 20 – Quantitativo de meios de hospedagem que possuem auditório

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

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

Auditório	MUNICÍPIOS					
	CARIACICA	GUARAPARI	SERRA	VIANA	VILA VELHA	VITÓRIA
Sim	0,0%	17,3%	14,7%	0,0%	20,0%	29,7%
Não	100,0%	82,7%	85,3%	100,0%	80,0%	70,3%
Base	3	81	34	2	30	37

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

Tabela 34 – Descrição dos auditórios

Descrição do auditório	Freq.	%
Capacidade para 50 pessoas com cadeiras móveis.	5	13,9%
Capacidade para 100 pessoas com cadeiras móveis.	4	11,1%
Capacidade para 40 pessoas com cadeiras móveis	2	5,6%
Capacidade para 80 pessoas com cadeiras móveis.	2	5,6%
Cadeiras móveis para 200 pessoas	2	5,6%
Capacidade para 500 pessoas com cadeiras móveis.	1	2,8%
Capacidade para 1050 pessoas, cadeiras fixas rebatíveis, com áudio e vídeo, climatizada	1	2,8%
Capacidade para 100 pessoas, climatizada	1	2,8%
Capacidade para 60 pessoas com cadeiras móveis, com áudio e vídeo	1	2,8%
Capacidade para 120 pessoas com cadeiras móveis.	1	2,8%
Cadeira móvel	1	2,8%
Cadeiras avulsas para 110 pessoas	1	2,8%
Cadeiras de plástico para 200 pessoas, climatizado	1	2,8%
Cadeiras de plástico para 50 pessoas	1	2,8%
Cadeiras de plástico para 200 pessoas, ventiladores	1	2,8%
Capacidade para 25 pessoas com cadeiras móveis.	1	2,8%
Capacidade para 80 pessoas com cadeiras móveis, climatizado.	1	2,8%
01 sala com capacidade 300 pessoas e 2 menores com capacidade para 60, cadeiras móveis	1	2,8%
Capacidade para 60 pessoas	1	2,8%
Capacidade para 80 pessoas com cadeiras fixas, climatizado.	1	2,8%
Com cadeiras e ar condicionado	1	2,8%
Salas com capacidades para: 450 pessoas, 200 pessoas, 120 pessoas, 50 pessoas e 30 pessoas. Cadeiras móveis	1	2,8%
Salas com capacidades para: 220 pessoas, 100 pessoas, 90 pessoas e 40 pessoas. Cadeiras móveis	1	2,8%
Possuem duas salas para eventos com cadeiras móveis	1	2,8%
Salão de eventos, 20 pessoas. Cadeiras Móveis e acolchoadas de ferro	1	2,8%
Terraço, com som, data show, TV LCD	1	2,8%
Base	36	100,0%

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

4.3.2. Sala de reuniões

Dos meios de hospedagem da Região Turística Metropolitana, apenas 16% 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	30	16,0%
Não	157	84,0%
Base	187	100,0%

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

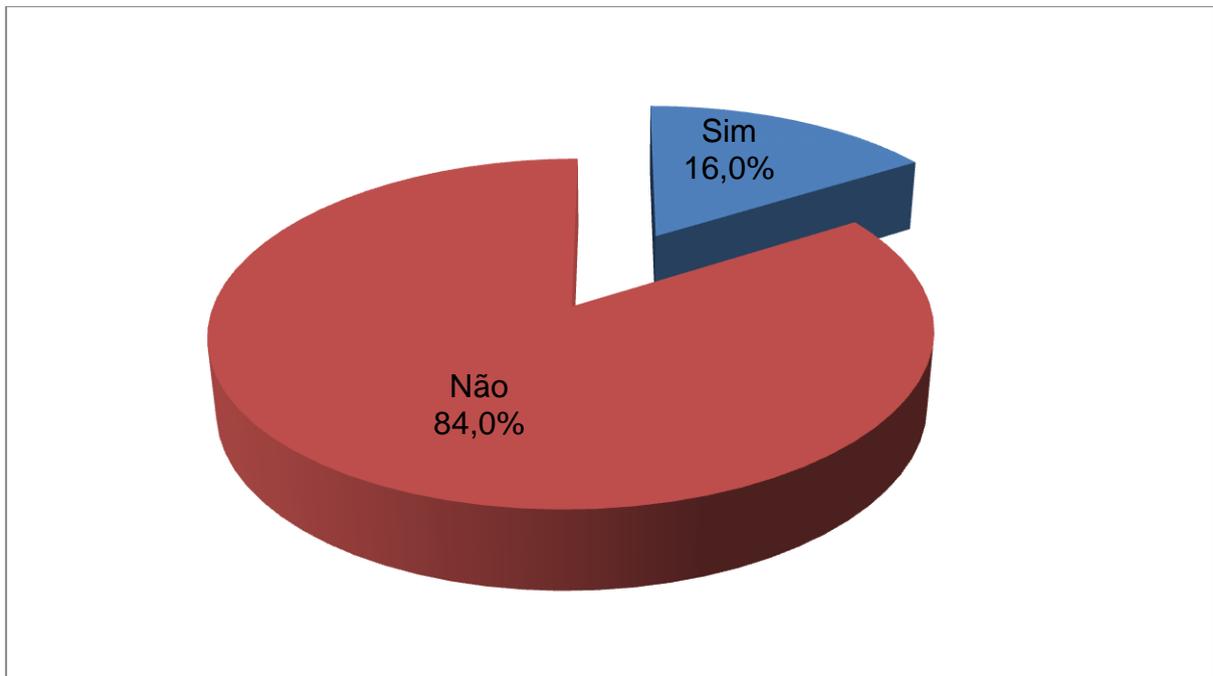


Gráfico 21 – Quantitativo de meio de hospedagem que possuem sala de reunião

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

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

Reunião	MUNICÍPIOS					
	CARIACICA	GUARAPARI	SERRA	VIANA	VILA VELHA	VITÓRIA
Sim	33,3%	6,2%	5,9%	0,0%	23,3%	40,5%
Não	66,7%	93,8%	94,1%	100,0%	76,7%	59,5%
Base	3	81	34	2	30	37

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

Tabela 37 – Descrição das salas de reunião

Descrição da sala de reuniões	Freq.	%
É o mesmo local do auditório	6	20,0%
Capacidade para 30 pessoas	2	6,7%
Cadeiras móveis para 25 pessoas	2	6,7%
Capacidade para 40 pessoas, cadeiras móveis.	2	6,7%
12 cadeiras móveis	1	3,3%
Capacidade para 200 pessoas, 100 pessoas, 90 pessoas e 40 pessoas	1	3,3%
3 salas com capacidade 15 pessoas.	1	3,3%
40 cadeiras avulsas telão	1	3,3%
Capacidade para 450 pessoas, 200 pessoas, 120 pessoas, 50 pessoas, 30 pessoas e 20 pessoas	1	3,3%
6 salas de apoio no padrão dos auditórios com capacidade para 129 pessoas	1	3,3%
Capacidade para 68 pessoas	1	3,3%
8 cadeiras móveis	1	3,3%
8 salas, 2 com capacidade de 100 pessoas e as outras comportam aproximadamente 40 pessoas cada.	1	3,3%
Cadeira móvel. Variando de 1 a 350 pessoas	1	3,3%
Capacidade para 10 pessoas, cadeiras móveis, climatizada	1	3,3%
Duas salas com capacidade para realização de reuniões para 40 e 15 pessoas com cadeiras móveis	1	3,3%
Duas salas para reuniões com capacidade para 80 pessoas e 30 pessoas em diferentes formatos de uso	1	3,3%
Mesa grande com cadeiras sofá e televisão	1	3,3%
20 cadeiras móveis	1	3,3%
Capacidade para 60 pessoas	1	3,3%
Capacidade para 20 pessoas	1	3,3%
Capacidade para 30 pessoas e tela para projeções	1	3,3%
Base	30	100,0%

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

4.3.3. Estacionamento

Dos 187 meios de hospedagem, 87,2% 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 6838 vagas de estacionamento ofertadas.

Tabela 38 – Quantitativo dos meios de hospedagem que possuem estacionamento

Possui estacionamento?	Freq.	%
Sim	163	87,2%
Não	24	12,8%
Base	187	100,0%

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

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

Vagas	Média	Soma
	42	6838

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

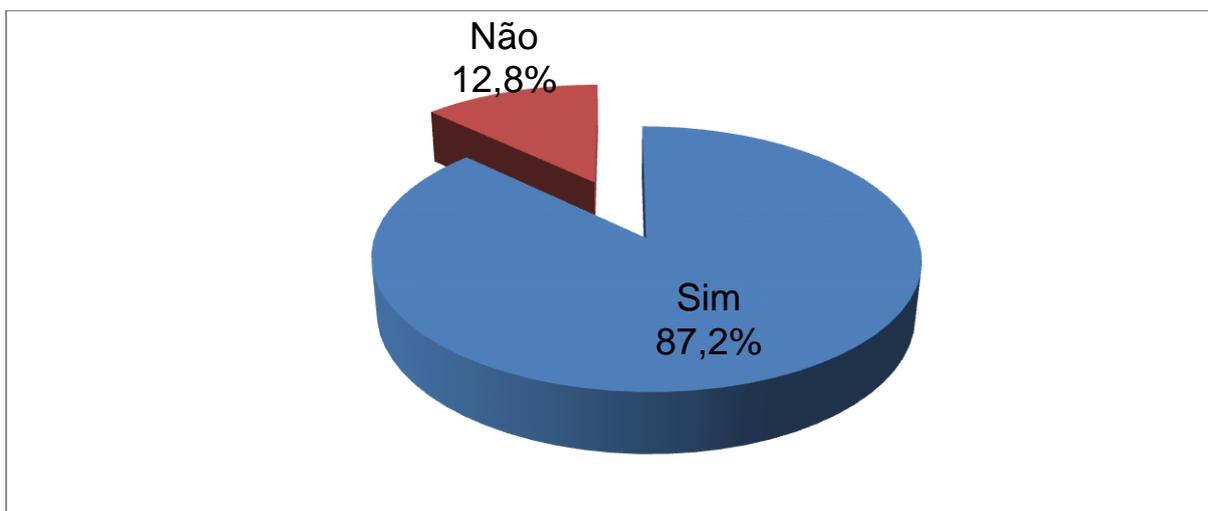


Gráfico 22 – Quantitativo de quantos meios de hospedagem possui estacionamento

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

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

Possui estacionamento?	MUNICÍPIOS					
	CARIACICA	GUARAPARI	SERRA	VIANA	VILA VELHA	VITÓRIA
Sim	33,3%	90,1%	97,1%	50,0%	93,3%	73,0%
Não	66,7%	9,9%	2,9%	50,0%	6,7%	27,0%
Base	3	81	34	2	30	37

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

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

Vagas	MUNICÍPIOS											
	CARIACICA		GUARAPARI		SERRA		VIANA		VILA VELHA		VITÓRIA	
	Média	Soma	Média	Soma	Média	Soma	Média	Soma	Média	Soma	Média	Soma
	10	10	47	3426	37	1213	18	18	34	963	45	1208

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

4.3.4. Área de lazer

Dos tipos de lazer oferecidos, apenas as piscinas são as mais presentes (36,4%). Entretanto, a maioria dos estabelecimentos (62%) não dispõe de nenhuma área de lazer para seus clientes.

Tabela 42 – Tipos de áreas de lazer ofertadas pelos estabelecimentos

Área de lazer	Freq.	%
Piscina	68	36,4%
Salão de Jogos	36	19,3%
Sala de Ginástica	13	7,0%
Quadra Poliesportiva	10	5,3%
Centro de bem estar/SPA	6	3,2%
Não possui nenhum item de lazer	116	62,0%
Base	187	*

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

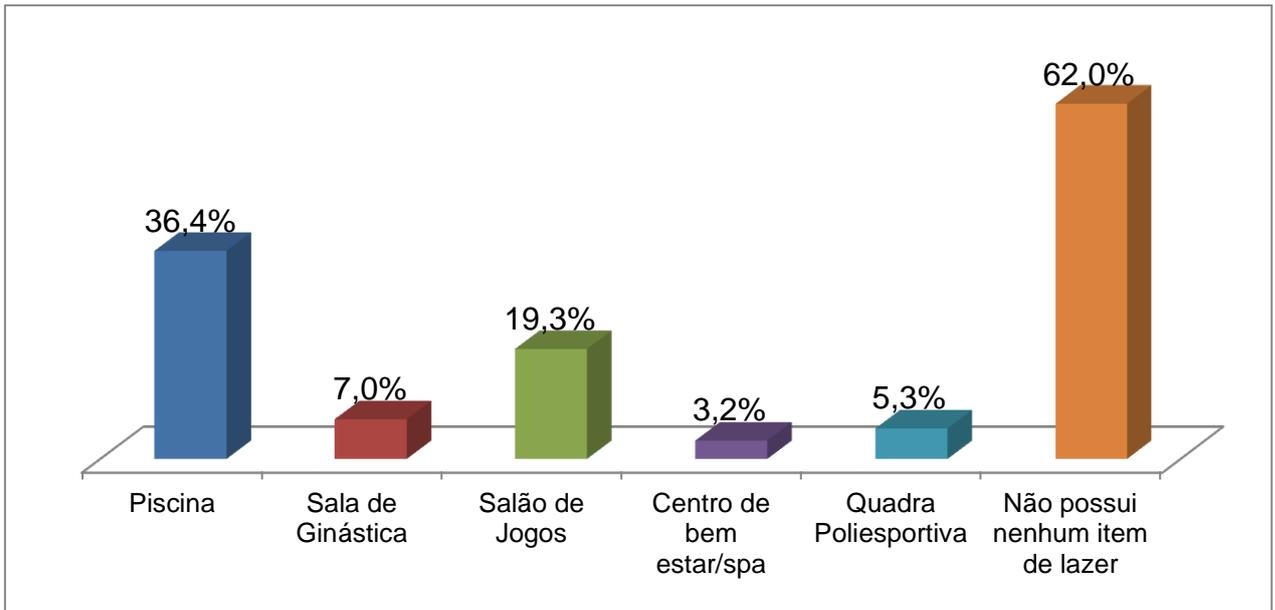


Gráfico 23 – Tipos de áreas de lazer ofertadas pelos estabelecimentos

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

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

Área de lazer	MUNICÍPIOS					
	CARIACICA	GUARAPARI	SERRA	VIANA	VILA VELHA	VITÓRIA
Piscina	0,0%	46,9%	26,5%	0,0%	30,0%	32,4%
Sala de Ginástica	0,0%	7,4%	2,9%	0,0%	6,7%	10,8%
Salão de Jogos	33,3%	30,9%	17,6%	0,0%	10,0%	2,7%
Centro de bem estar/SPA	0,0%	7,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Quadra Poliesportiva	0,0%	7,4%	2,9%	0,0%	6,7%	2,7%
Não possui nenhum item de lazer	66,7%	50,6%	70,6%	100,0%	70,0%	70,3%
Base	3	81	34	2	30	37

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

4.3.5. Acesso à Internet

Apenas 9,6% dos meios de hospedagem não oferecem nenhum tipo de acesso à internet para seus hóspedes, em contrapartida, 89,8% oferecem Wifi gratuito.

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

Acesso à internet	Freq.	%
Wifi Gratuito	168	89,8%
Wifi Pago	1	0,5%
Não fornece	18	9,6%
Base	187	100,0%

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

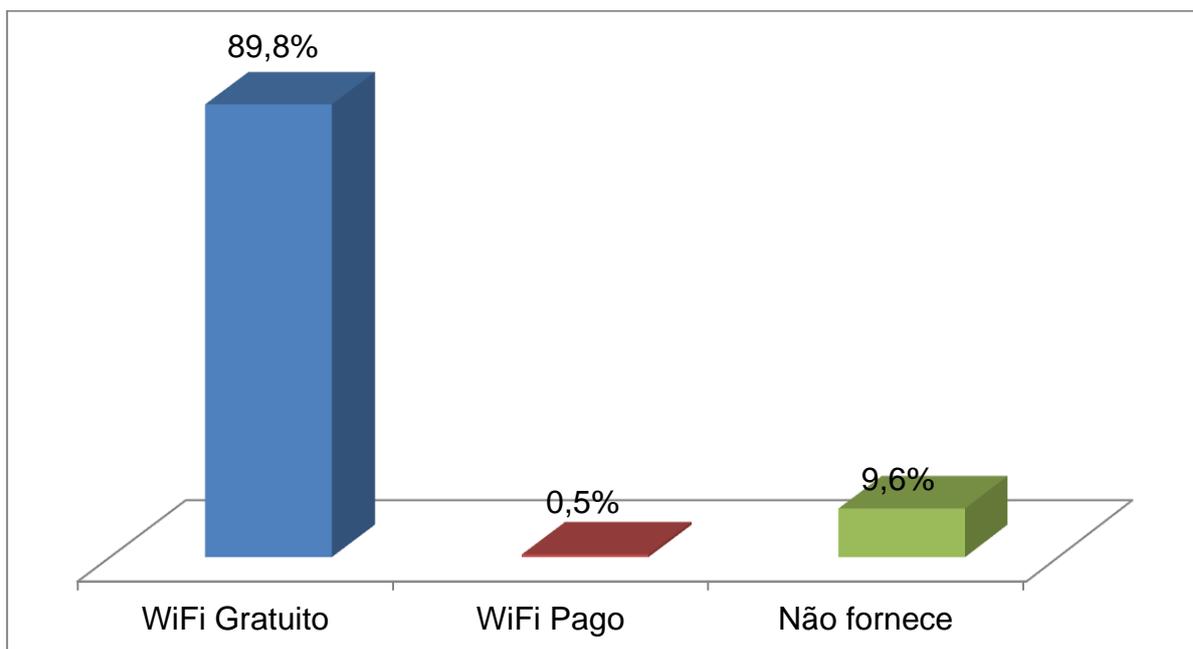


Gráfico 24 – Formas de conexão à internet oferecida pelos meios de hospedagem

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

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

Acesso à internet	MUNICÍPIOS					
	CARIACICA	GUARAPARI	SERRA	VIANA	VILA VELHA	VITÓRIA
Wifi Pago	33,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Wifi Gratuito	33,3%	91,4%	82,4%	100,0%	93,3%	94,6%
Não fornece	33,3%	8,6%	17,6%	0,0%	6,7%	5,4%
Base	3	81	34	2	30	37

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

4.4. Serviços de Alimentação

A maioria dos estabelecimentos da região oferece apenas café da manhã a seus hóspedes, 78,1%. Apenas 1,6% oferece pensão completa. 22,5% possuem restaurante em sua estrutura física. 12,8% não oferecem nenhum tipo de alimentação a seus hóspedes.

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

Serviços de alimentação	Freq.	%
Café da Manhã	146	78,1%
Almoço	19	10,2%
Jantar	20	10,7%
Serviço de quarto	37	19,8%
Restaurante	42	22,5%
Lanchonete	13	7,0%
Pensão completa	3	1,6%
All inclusive	1	0,5%
Não oferece alimentação	24	12,8%
Base	187	*

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota¹: Dados trabalhados pelo autor.

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

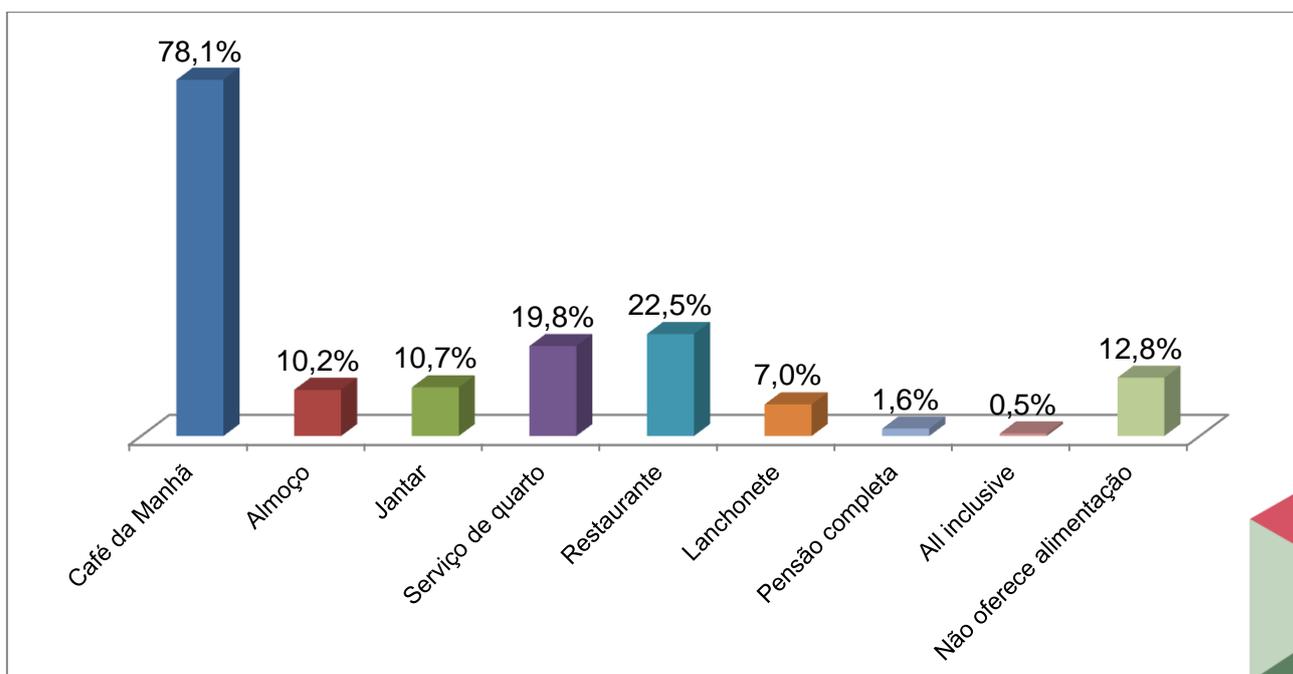


Gráfico 25 – Serviços de alimentação oferecidos pelos estabelecimentos da Região Turística Metropolitana

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

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

Serviços de alimentação	MUNICÍPIOS					
	CARIACICA	GUARAPARI	SERRA	VIANA	VILA VELHA	VITÓRIA
Café da Manhã	0,0%	80,2%	67,6%	50,0%	86,7%	83,8%
Almoço	0,0%	3,7%	8,8%	0,0%	6,7%	29,7%
Jantar	0,0%	4,9%	11,8%	0,0%	6,7%	27,0%
Serviço de quarto	33,3%	11,1%	20,6%	50,0%	26,7%	29,7%
Restaurante	0,0%	23,5%	14,7%	50,0%	23,3%	27,0%
Lanchonete	0,0%	7,4%	2,9%	50,0%	0,0%	13,5%
Pensão completa	0,0%	0,0%	2,9%	0,0%	0,0%	5,4%
All inclusive	0,0%	1,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Não oferece alimentação	66,7%	12,3%	20,6%	0,0%	3,3%	10,8%
Base	3	81	34	2	30	37

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

4.5. Translado

Translado ao Aeroporto de Vitória, seja em carro próprio ou em parceria com receptivo, é oferecido por apenas 8,6% dos estabelecimentos hoteleiros da região.

Tabela 48 – Translado oferecido pelos estabelecimentos hoteleiros da Região Turística Metropolitana

Traslado	Freq.	%
Sim	16	8,6%
Não	171	91,4%
Base	187	100,0%

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

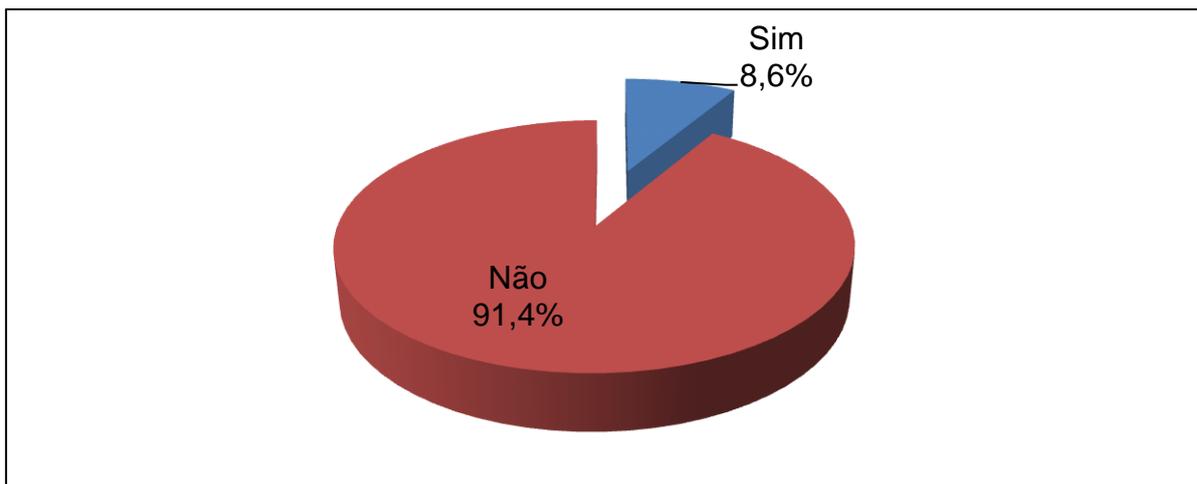


Gráfico 26 – Translado oferecido pelos estabelecimentos hoteleiros da Região Turística Metropolitana
Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

Tabela 49 – Translado oferecido pelos estabelecimentos hoteleiros, por município

Traslado	MUNICÍPIOS					
	CARIACICA	GUARAPARI	SERRA	VIANA	VILA VELHA	VITÓRIA
Sim	0,0%	8,6%	8,8%	0,0%	16,7%	2,7%
Nã	100,0%	91,4%	91,2%	100,0%	83,3%	97,3%
Base	3	81	34	2	30	37

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

4.6. Atendimento em língua estrangeira

Atendimento em língua estrangeira é ofertado por 41,7% dos estabelecimentos. Atendimento em inglês e espanhol são os mais ofertados.

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

Atendimento em língua estrangeira	Freq.	%
Inglês	69	36,9%
Espanhol	27	14,4%
Italiano	7	3,7%
Francês	4	2,1%
Alemão	1	0,5%
Outro	4	2,1%
Nã oferece atendimento em língua estrangeira	109	58,3%
Base	187	*

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

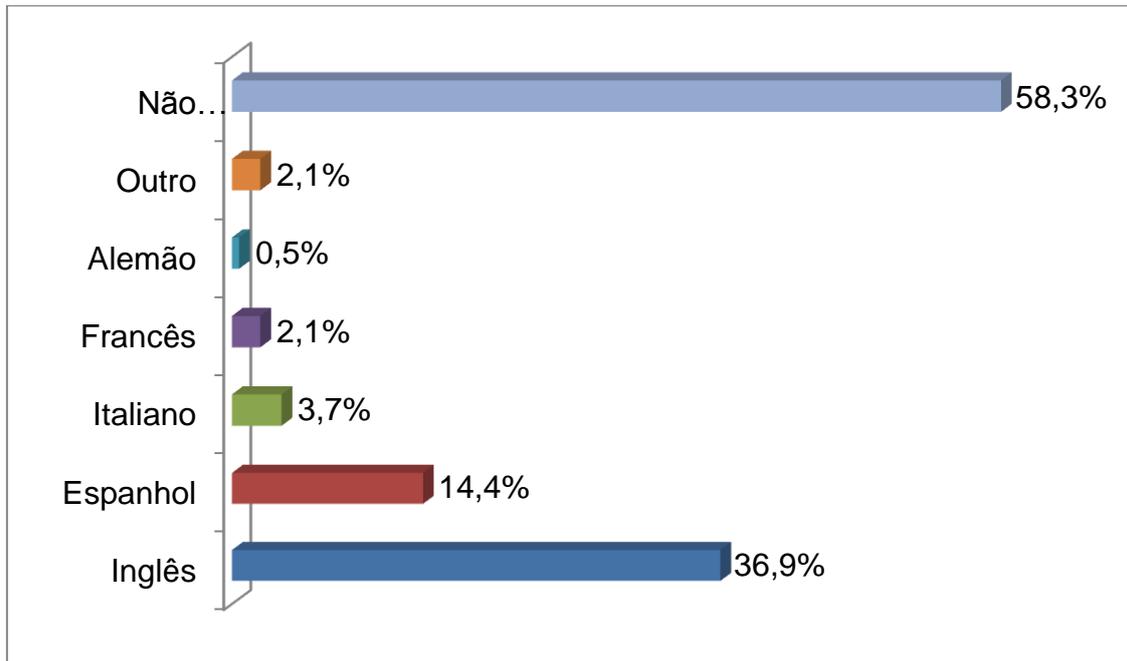


Gráfico 27 – Estabelecimentos com atendimento em língua estrangeira da Região Turística Metropolitana

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

Tabela 51 – Estabelecimentos com atendimento em língua estrangeira por município

Atendimento em língua estrangeira	MUNICÍPIOS					
	CARIACICA	GUARAPARI	SERRA	VIANA	VILA VELHA	VITÓRIA
Alemão	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,7%
Espanhol	0,0%	17,3%	5,9%	0,0%	13,3%	18,9%
Francês	0,0%	3,7%	2,9%	0,0%	0,0%	0,0%
Hebraico	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Inglês	66,7%	37,0%	26,5%	0,0%	33,3%	48,6%
Italiano	0,0%	4,9%	2,9%	0,0%	0,0%	5,4%
Japonês	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Mandarim	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Russo	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Não oferece atendimento em língua estrangeira	33,3%	55,6%	73,5%	100,0%	60,0%	48,6%
Outro	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	10,0%	2,7%
Base	3	81	34	2	30	37

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

4.7. Segmento turístico

Um percentual elevado (82,4%) dos meios de hospedagem auditados no censo hoteleiro não atua em nenhum segmento turístico específico, ou seja, não são especialistas em nenhum segmento. 12,3% atam no turismo de negócios e eventos.

Tabela 52 – Especialização em algum segmento turístico na Região Turística Metropolitana

Segmento turístico específico	Freq.	%
Turismo de Negócios e Eventos	23	12,3%
Turismo de Sol e Praia	3	1,6%
Turismo de Aventura	2	1,1%
Turismo de Esporte	2	1,1%
Turismo Cultural	1	0,5%
Turismo de Pesca	1	0,5%
Turismo de Saúde	1	0,5%
O meio de hospedagem não é especialista em nenhum dos segmentos turísticos citados	154	82,4%
Base	187	*

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

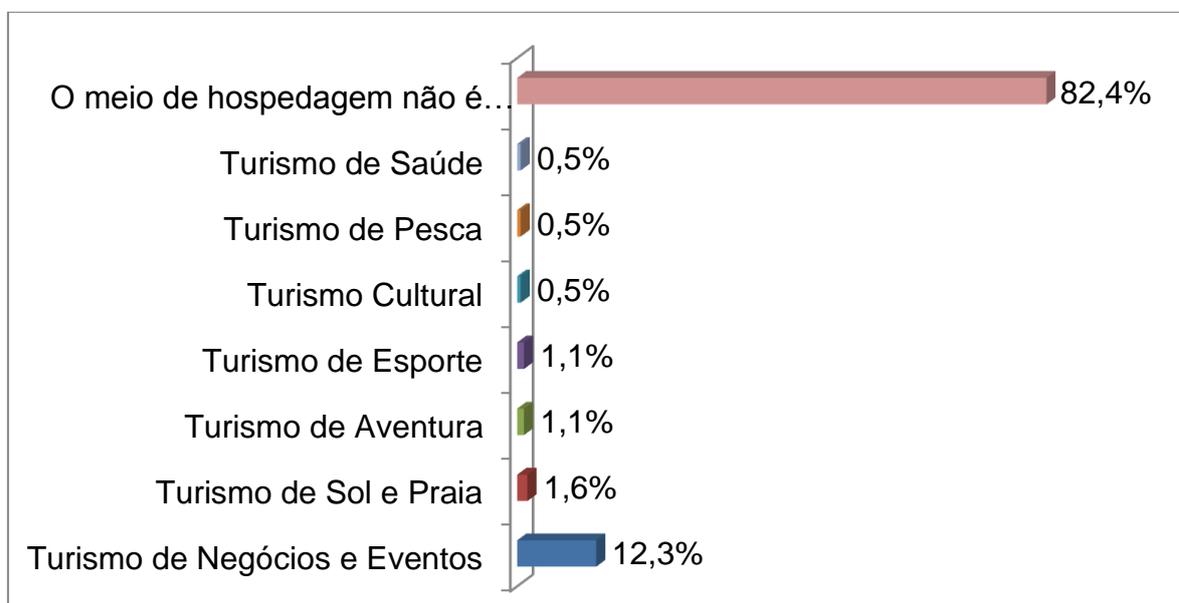


Gráfico 28 – Especialização em algum segmento turístico na Região Turística Metropolitana

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

Tabela 53 – Especialização em algum segmento turístico por município

Segmento turístico específico	MUNICÍPIOS					
	CARIACICA	GUARAPARI	SERRA	VIANA	VILA VELHA	VITÓRIA
Turismo Cultural	0,0%	0,0%	2,9%	0,0%	0,0%	0,0%
Turismo de Aventura	0,0%	2,5%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Turismo de Esporte	0,0%	1,2%	2,9%	0,0%	0,0%	0,0%
Turismo de Negócios e Eventos	33,3%	1,2%	5,9%	0,0%	0,0%	51,4%
Turismo de Pesca	0,0%	1,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Turismo de Saúde	0,0%	1,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Turismo de Sol e Praia	0,0%	1,2%	5,9%	0,0%	0,0%	0,0%
O meio de hospedagem não é especialista em nenhum dos segmentos turísticos citados	66,7%	91,4%	82,4%	100,0%	100,0%	48,6%
Base	3	81	34	2	30	37

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

5. CANAIS DE COMUNICAÇÃO E VENDAS

5.1. Canal de vendas

A venda direta (telefone, e-mail, site próprio e in loco) é o principal canal utilizado pelos meios de hospedagem da Região Turística Metropolitana, citada por 78,9% dos entrevistados.

Tabela 54 – Canal de vendas utilizado pelos meios de hospedagem

Canal de vendas	Freq.	%
Venda direta (ex.: telefone, e-mail, site próprio, in loco)	142	75,9%
Venda por meio de site especializado (ex.: Booking.com, hotel.com, Hotel Urbano)	31	16,6%
Venda corporativa (venda para empresas)	7	3,7%
Agência/Operadora	5	2,7%
Outro:	2	1,1%
Base	187	100,0%

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

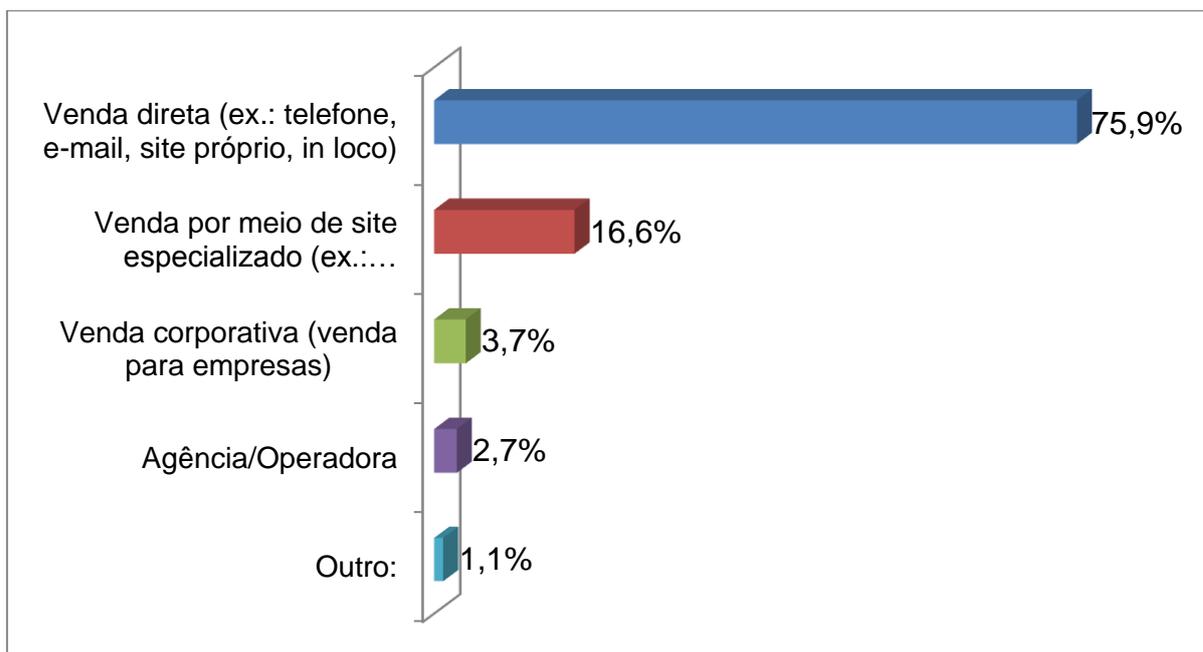


Gráfico 29 – Canal de vendas utilizado pelos meios de hospedagem

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

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

Canal de vendas	MUNICÍPIOS					
	CARIACICA	GUARAPARI	SERRA	VIANA	VILA VELHA	VITÓRIA
Venda direta (ex.: telefone, e-mail, site próprio, in loco)	100,0%	74,1%	97,1%	100,0%	76,7%	56,8%
Venda corporativa (venda para empresas)	0,0%	1,2%	0,0%	0,0%	3,3%	13,5%
Venda por meio de site especializado (ex.: Booking.com, hotel.com, Hotel Urbano)	0,0%	23,5%	2,9%	0,0%	10,0%	21,6%
Agência/Operadora	0,0%	1,2%	0,0%	0,0%	3,3%	8,1%
Outro:	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	6,7%	0,0%
Base	3	81	34	2	30	37

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

5.2. Site

5.2.1. Site próprio

Dos estabelecimentos pesquisados, 71,1% possuem site próprio.

Tabela 56 – Quantitativo de estabelecimentos que possuem site próprio

Site Próprio	Freq.	%
Sim	133	71,1%
Não	54	28,9%
Base	187	100,0%

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

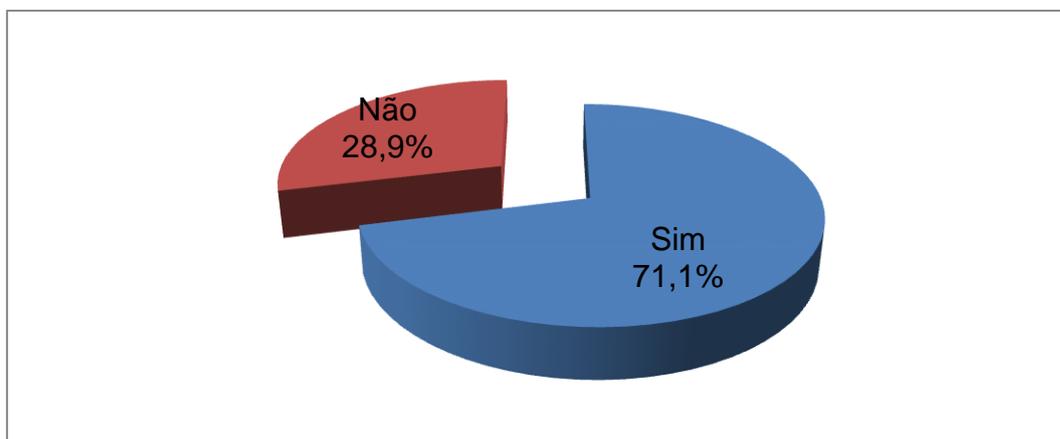


Gráfico 30 – Quantitativo de estabelecimentos que possuem site próprio

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

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

Site Próprio	MUNICÍPIOS					
	CARIACICA	GUARAPARI	SERRA	VIANA	VILA VELHA	VITÓRIA
Sim	0,0%	70,4%	58,8%	100,0%	90,0%	73,0%
Não	100,0%	29,6%	41,2%	0,0%	10,0%	27,0%
Base	3	81	34	2	30	37

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

5.2.2. Site especializado

Aproximadamente 50% dos estabelecimentos entrevistados não utilizam sites especializados para vendas. Dentre os que utilizam, os mais citados foram: Booking (44,9%), Decolar (25,1%), Hotel Urbano (21,9%) e Expedia (21,4%).

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

Site especializado	Freq.	%
Booking	84	44,9%
Decolar	47	25,1%
Hotel Urbano	41	21,9%
Expedia	40	21,4%
Hotel.com	32	17,1%
Mundi	12	6,4%
Peixe Urbano	2	1,1%
TripAdvisor	2	1,1%
Cvc	1	0,5%
Olx	1	0,5%
Rbnbay	1	0,5%
Outro:	17	9,1%
Não utiliza	93	49,7%
Base	187	*

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

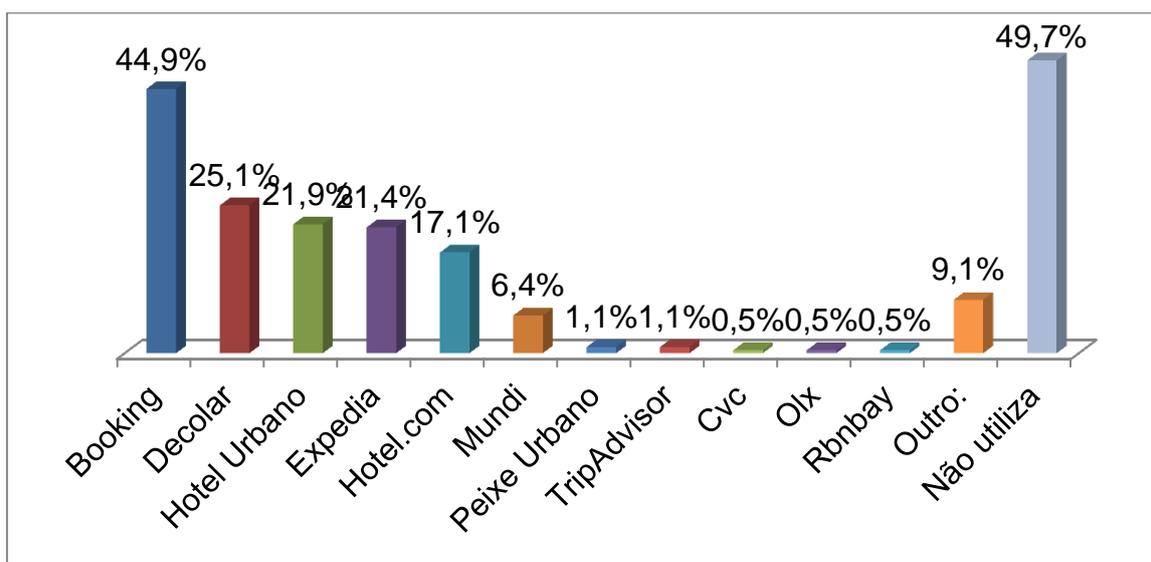


Gráfico 31 – Sites citados que os hoteleiros utilizam como canal de vendas

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

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

Site especializado	MUNICÍPIOS					
	CARIACICA	GUARAPARI	SERRA	VIANA	VILA VELHA	VITÓRIA
Decolar	0,0%	22,2%	11,8%	0,0%	36,7%	37,8%
Mundi	0,0%	6,2%	0,0%	0,0%	6,7%	13,5%
Booking	0,0%	46,9%	32,4%	0,0%	50,0%	54,1%
Hotel Urbano	0,0%	23,5%	8,8%	0,0%	30,0%	27,0%
Hotel.com	0,0%	7,4%	11,8%	0,0%	30,0%	35,1%
Expedia	0,0%	16,0%	14,7%	0,0%	33,3%	32,4%
Cvc	0,0%	0,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Olx	0,0%	0,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Peixe Urbano	0,0%	0,6%	0,0%	0,0%	1,2%	0,0%
Rbnbay	0,0%	0,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
TripAdvisor	0,0%	0,6%	0,0%	0,0%	1,2%	0,0%
Outro:	0,0%	11,9%	5,9%	0,0%	17,6%	10,8%
Não utiliza	100,0%	44,4%	67,6%	100,0%	43,3%	43,2%
Base	3	81	34	2	30	37

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

5.3. Rede Social

A maioria dos estabelecimentos, 67,9%, utiliza o Facebook para divulgação dos estabelecimentos. 30,5% não utilizam redes sociais para esta finalidade.

Tabela 60 – Redes sociais utilizadas para divulgação do estabelecimento

Rede Social	Freq.	%
Facebook	127	67,9%
Instagram	30	16,0%
Twitter	6	3,2%
Youtube	3	1,6%
Flickr	1	0,5%
Não utiliza	57	30,5%
Base	187	*

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota¹: Dados trabalhados pelo autor.

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

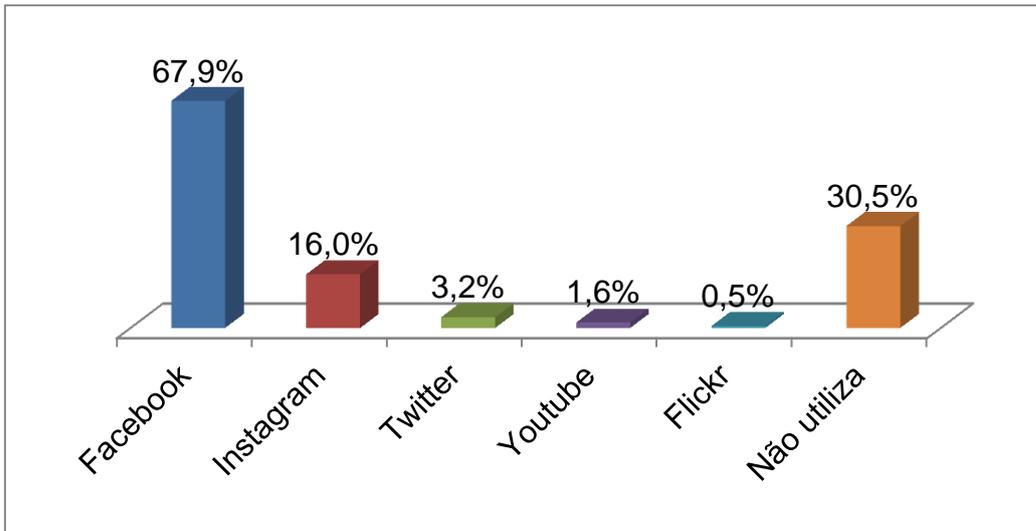


Gráfico 32 – Redes sociais utilizadas para divulgação do estabelecimento

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

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

Rede Social	MUNICÍPIOS					
	CARIACICA	GUARAPARI	SERRA	VIANA	VILA VELHA	VITÓRIA
Facebook	66,7%	79,0%	64,7%	0,0%	83,3%	37,8%
Twitter	0,0%	3,7%	0,0%	0,0%	3,3%	5,4%
Instagram	0,0%	13,6%	17,6%	0,0%	30,0%	10,8%
Flickr	0,0%	1,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Youtube	0,0%	1,2%	2,9%	0,0%	3,3%	0,0%
Não utiliza	33,3%	19,8%	35,3%	100,0%	16,7%	59,5%
Base	3	81	34	2	30	37

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

5.4. Operadoras de turismo/ agências de viagem

Os estabelecimentos hoteleiros da Região Turística Metropolitana, em sua maioria (73,3%), não possuem parceria com operadoras de turismo ou agências de viagem.

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

Operadoras de turismo e/ou agências de viagem	Freq.	%
Sim	50	26,7%
Não	137	73,3%
Base	187	100,0%

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

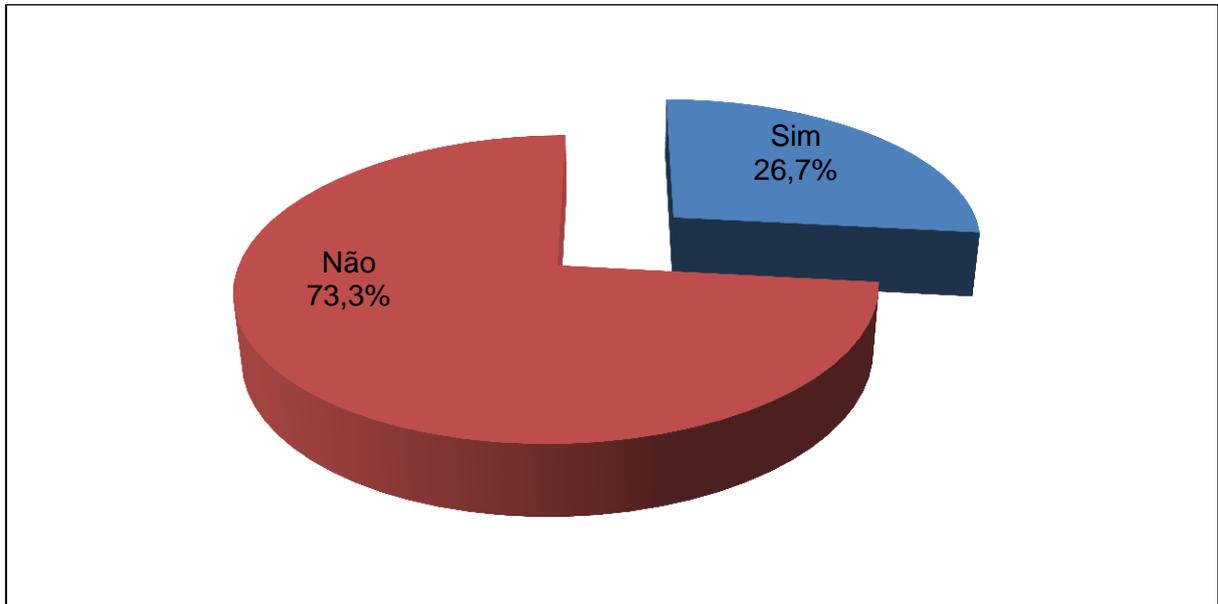


Gráfico 33 – Estabelecimentos que possuem parceria com operadoras de turismo e/ou agências de viagem

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

Tabela 63 – Estabelecimentos que possuem parceria com operadoras de turismo e/ou agências de viagem, por município

Operadoras de turismo e/ou agências de viagem	MUNICÍPIOS					
	CARIACICA	GUARAPARI	SERRA	VIANA	VILA VELHA	VITÓRIA
Sim	0,0%	23,5%	17,6%	0,0%	30,0%	43,2%
Não	100,0%	76,5%	82,4%	100,0%	70,0%	56,8%
Base	3	81	34	2	30	37

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

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

Indique a operadora e/ou agência parceira:	Freq.	%
CVC	27	54,0%
Flytour	15	30,0%
Trend	8	16,0%
Bancobras	2	4,0%
RDC	2	4,0%
Agência de turismo Tiago	1	2,0%
Alatur	1	2,0%
Atelier turismo	1	2,0%
Bela vista	1	2,0%
Booking.com	1	2,0%
Contic	1	2,0%
Costa Brava	1	2,0%
Cctur	1	2,0%
Casablanca	1	2,0%
Bancos brasileiros	1	2,0%
Montreal	1	2,0%
Sbtur	1	2,0%
Maringá	1	2,0%
Flores tour	1	2,0%
Gema	1	2,0%
Gestão Grupo Águia Branca	1	2,0%
Saytur viagens e turismo	1	2,0%
Não soube informar	1	2,0%
Base	50	100,0%

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

5.5. Meios de comunicação

Um percentual expressivo dos meios de hospedagem da região, 54,5%, não utiliza nenhum meio para divulgação de seus produtos e/ ou serviços. Dentre os que usam, a folheteria própria foi a mais citada, com 22,5% das respostas, respectivamente.

Tabela 65 – Meios de divulgação utilizados pelos meios de hospedagem

Meios de divulgação	Freq.	%
Folheteria Própria	42	22,5%
Outdoor	26	13,9%
Revista	24	12,8%
Jornal	22	11,8%
E-mail marketing	18	9,6%
Rádio	12	6,4%
Guia de serviços do Estado	8	4,3%
Televisão	5	2,7%
Folheteria de Associação(ões)	4	2,1%
Folheteria de Prefeitura	3	1,6%
Banner em site de terceiros	3	1,6%
Outro:	9	4,8%
Nenhum	102	54,5%
Base	187	*

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota1: Dados trabalhados pelo autor.

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

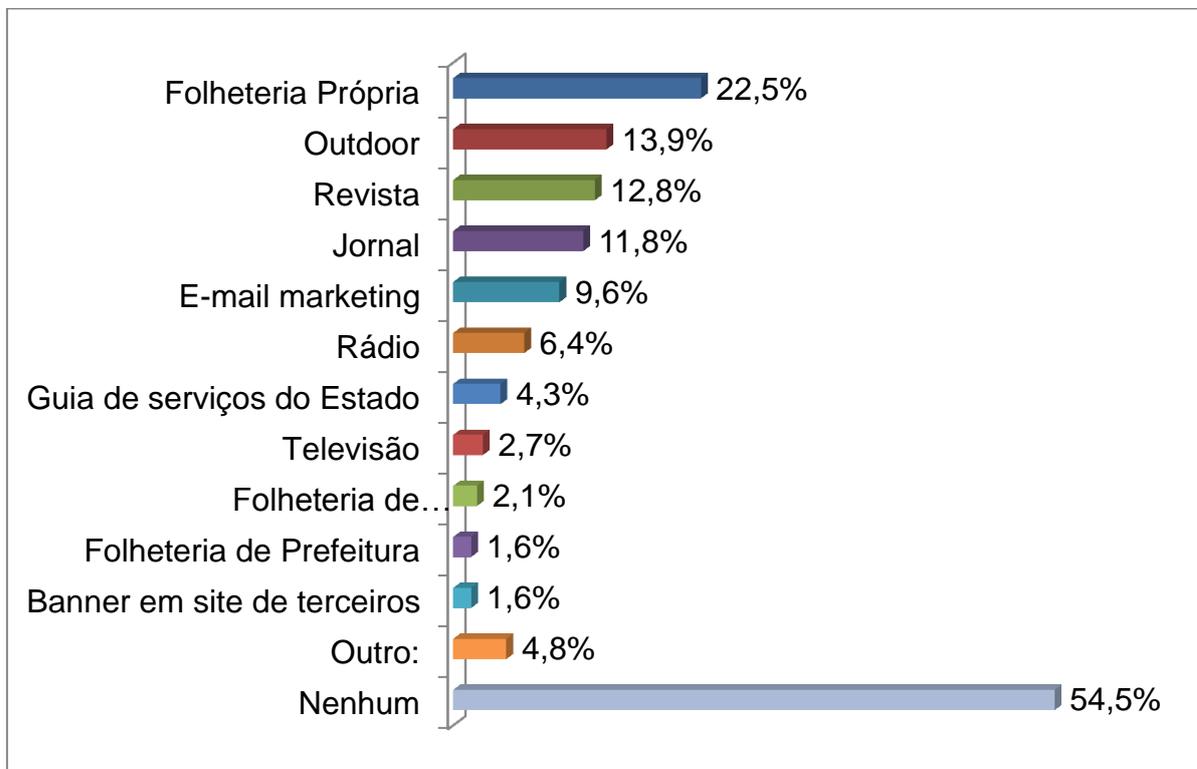


Gráfico 34 – Tipos de meios de divulgação utilizados pelos meios de hospedagem

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

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

Meios de divulgação	MUNICÍPIOS					
	CARIACICA	GUARAPARI	SERRA	VIANA	VILA VELHA	VITÓRIA
Folheteria Própria	66,7%	33,3%	0,0%	0,0%	23,3%	16,2%
Outdoor	0,0%	11,1%	5,9%	50,0%	30,0%	13,5%
Folheteria de Associação(ões)	0,0%	1,2%	0,0%	0,0%	6,7%	2,7%
Folheteria de Prefeitura	0,0%	1,2%	0,0%	0,0%	3,3%	2,7%
Guia de serviços do Estado	0,0%	2,5%	0,0%	0,0%	13,3%	5,4%
Jornal	0,0%	13,6%	0,0%	0,0%	16,7%	16,2%
Revista	0,0%	16,0%	5,9%	50,0%	13,3%	10,8%
Rádio	0,0%	6,2%	8,8%	0,0%	6,7%	5,4%
Televisão	0,0%	1,2%	0,0%	0,0%	6,7%	5,4%
Banner em site de terceiros	0,0%	1,2%	0,0%	0,0%	3,3%	2,7%
E-mail marketing	0,0%	3,7%	11,8%	0,0%	10,0%	21,6%
Nenhum	0,0%	49,4%	73,5%	50,0%	53,3%	55,3%
Outro:	33,3%	4,9%	0,0%	0,0%	0,0%	10,8%
Base	3	81	34	2	30	37

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

5.6. Feiras e eventos

As feiras e eventos do setor, aparentemente, contam com uma participação pequena dos representantes dos meios de hospedagem da região, visto que apenas 22,5% declararam participar dos mesmos.

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

Feiras e Eventos	Freq.	%
Sim	42	22,5%
Não	145	77,5%
Base	187	100,0%

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

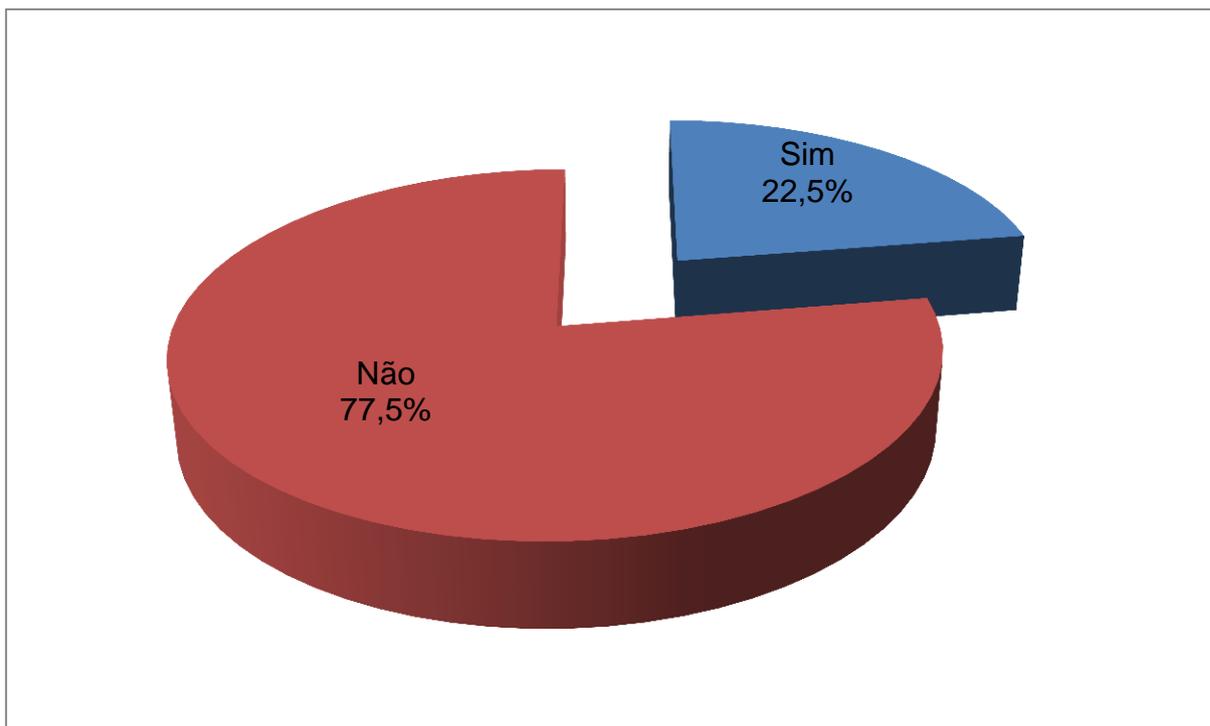


Gráfico 35 – Meios de hospedagem que participam de feiras e eventos do setor

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

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

Feiras e Eventos	MUNICÍPIOS					
	CARIACICA	GUARAPARI	SERRA	VIANA	VILA VELHA	VITÓRIA
Sim	0,0%	27,2%	8,8%	50,0%	33,3%	16,2%
Não	100,0%	72,8%	91,2%	50,0%	66,7%	83,8%
Base	3	81	34	2	30	37

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

5.7. Política de Promoções

As principais políticas de promoção utilizadas são: “pacotes especiais para grupos” (58,8%) e “pacotes promocionais em baixa temporada” (58,3%). 24,6% não fazem nenhum tipo de oferta promocional para clientes.

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

Política de Promoções	Freq.	%
Oferta de pacotes especiais para grupos	110	58,8%
Oferta de pacotes promocionais em baixa temporada	109	58,3%
Oferta de pacotes especiais para feriados	104	55,6%
Oferta em sites de compras coletivas	26	13,9%
Negocia o preço às vezes	1	0,2%
Para períodos longos há desconto	1	0,2%
Pela quantidade de dias	1	0,2%
Pernoite	1	0,2%
Nenhuma	46	24,6%
Base	187	*

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota¹: Dados trabalhados pelo autor.

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

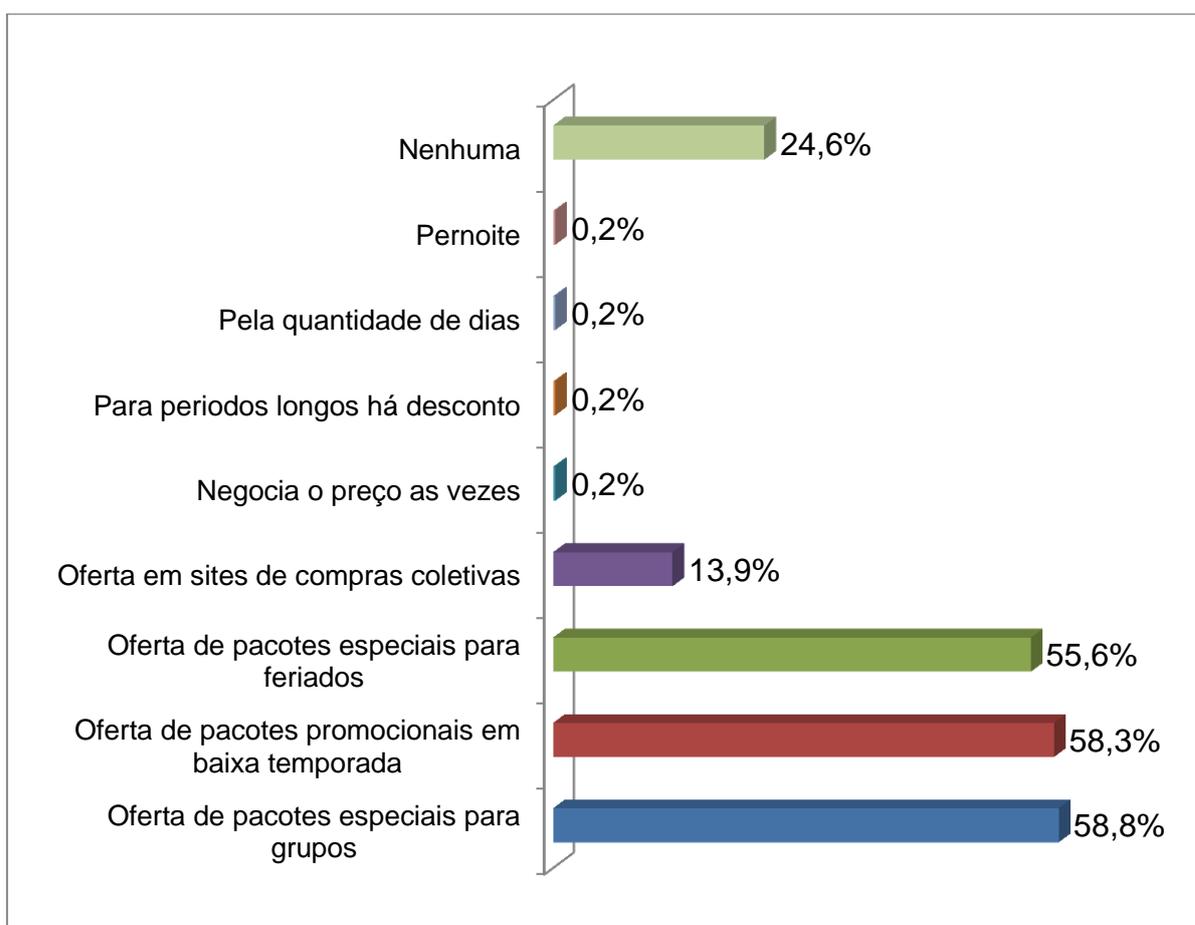


Gráfico 36 – Política de promoções utilizada pelos meios de hospedagem da Região Turística Metropolitana

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

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

Quais tipos de política de promoções utilizam?	MUNICÍPIOS					
	CARIACICA	GUARAPARI	SERRA	VIANA	VILA VELHA	VITÓRIA
Oferta de pacotes promocionais em baixa temporada	0,0%	76,5%	44,1%	0,0%	63,3%	35,1%
Oferta de pacotes especiais para feriados	0,0%	72,8%	26,5%	0,0%	76,7%	35,1%
Oferta em sites de compras coletivas	0,0%	9,9%	17,6%	0,0%	10,0%	24,3%
Oferta de pacotes especiais para grupos	0,0%	70,4%	55,9%	0,0%	56,7%	45,9%
Nenhuma	100,0%	9,9%	35,3%	100,0%	16,7%	43,2%
Negocia o preço as vezes	0,0%	1,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Para períodos longos ha desconto	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,2%
Pela quantidade de dias	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,2%
Pernoite	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,2%	0,0%
Base	3	81	34	2	30	37

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

5.8. Movimento

Foi pedido aos entrevistados que citassem qual o movimento de clientes no estabelecimento em cada um dos meses do ano.

Tabela 71 – Movimentos de clientes nos meios de hospedagem em cada mês do ano

Movimento	Meses											
	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Baixa Estação	3,7%	12,3%	23,5%	25,1%	29,4%	24,6%	24,6%	15,5%	28,9%	27,8%	20,3%	7,0%
Média Estação	11,2%	15,5%	56,7%	51,9%	58,8%	52,9%	52,9%	38,5%	57,2%	57,8%	57,8%	23,0%
Alta Estação	79,1%	66,3%	13,4%	16,0%	4,3%	15,0%	15,0%	38,5%	6,4%	7,0%	15,0%	63,1%
Não respondeu	5,9%	5,9%	6,4%	7,0%	7,5%	7,5%	7,5%	7,5%	7,5%	7,5%	7,0%	7,0%
Base	187											

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

Com objetivo de melhorar a leitura dos dados apresentados, foi atribuído um escore para cada uma das “estações”, da seguinte forma: 1 para baixa estação, 2 para média estação e 3 para alta estação. A partir daí, foi calculada a média ponderada das citações pelos escores e obtido o grau de movimento para cada um dos meses.

Sendo assim, quanto mais próximo de 3 for o grau significa que o mês obteve um maior número de citações do tipo “alta estação” e quanto mais próximo de 1 for o grau, mais citações do tipo “baixa estação”.

De acordo com esta metodologia, pode-se dizer que dezembro, janeiro, fevereiro e julho.

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	2,80	2,57	1,89	1,90	1,73	1,90	2,25	1,76	1,77	1,83	1,94	2,60
Base	187											

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

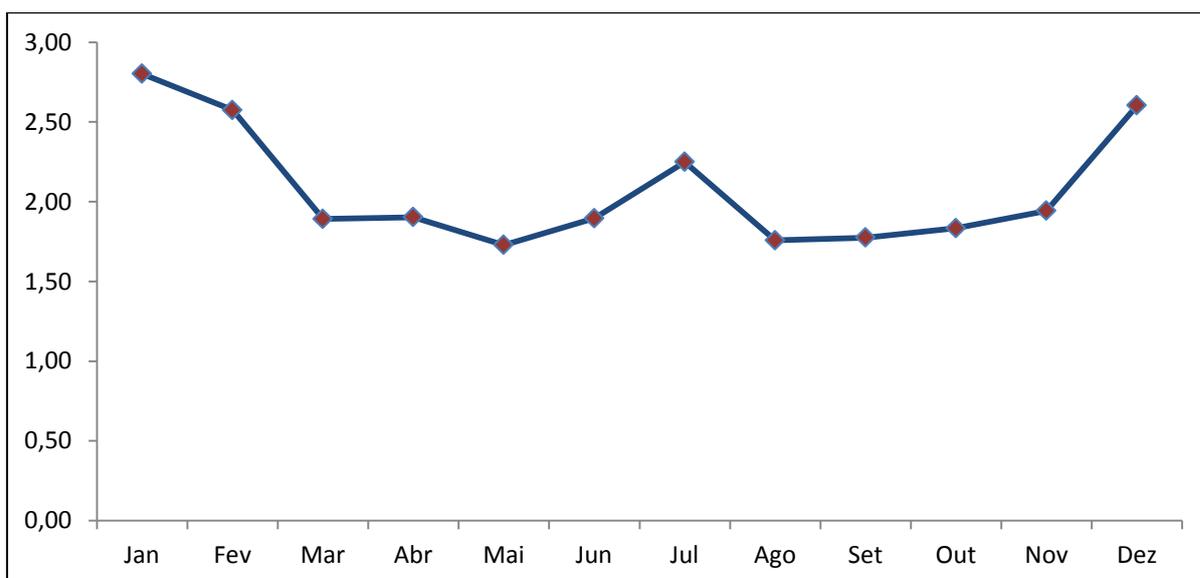


Gráfico 37 – Grau de movimentos de clientes nos meios de hospedagem durante o ano

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

6. INDICADORES DO SETOR

6.1. Sistema de controle de hóspedes

Em pouco mais da metade dos meios de hospedagem, 53,5%, o sistema de controle de hóspedes é realizado manualmente.

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

Sistema de controle de hóspedes	Freq.	%
Manual	100	53,5%
Informatizado	87	46,5%
Base	187	100,0%

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

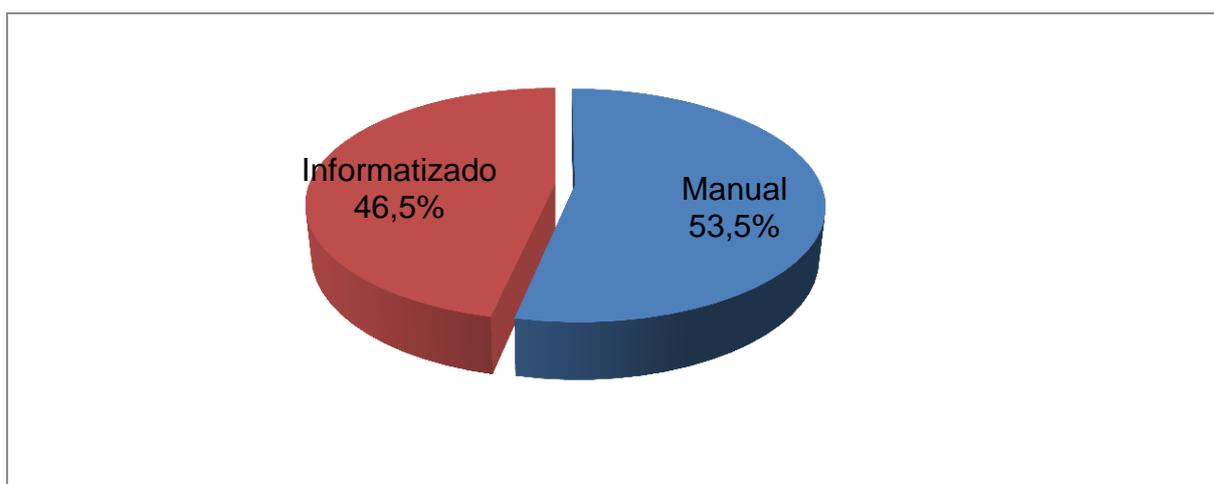


Gráfico 38 – Sistema de controle de hóspedes nos estabelecimentos da Região Turística Metropolitana

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

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

Sistema de controle de hóspedes	MUNICÍPIOS					
	CARIACICA	GUARAPARI	SERRA	VIANA	VILA VELHA	VITÓRIA
Manual	100,0%	66,7%	50,0%	100,0%	33,3%	37,8%
Informatizado	0,0%	33,3%	50,0%	0,0%	66,7%	62,2%
Base	3	81	34	2	30	37

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

O perfil dos hóspedes é cadastrado em 63,1% dos estabelecimentos hoteleiros da região.

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

Cadastro do perfil dos hóspedes	Freq.	%
Sim	118	63,1%
Não	69	36,9%
Base	187	100,0%

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

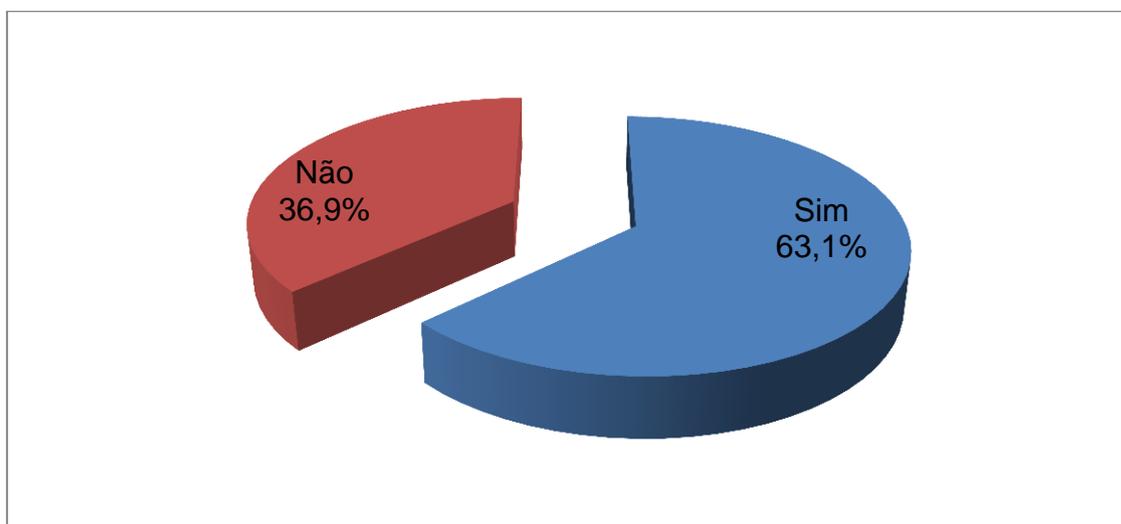


Gráfico 39 – Cadastro do perfil dos hóspedes nos meios de hospedagem da Região Turística Metropolitana

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

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

Cadastro do perfil dos hóspedes	MUNICÍPIOS					
	CARIACICA	GUARAPARI	SERRA	VIANA	VILA VELHA	VITÓRIA
Sim	0,0%	48,1%	64,7%	50,0%	83,3%	83,8%
Não	100,0%	51,9%	35,3%	50,0%	16,7%	16,2%
Base	3	81	34	2	30	37

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

Em 47,1% 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	88	47,1%
Não	99	52,9%
Base	187	100,0%

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

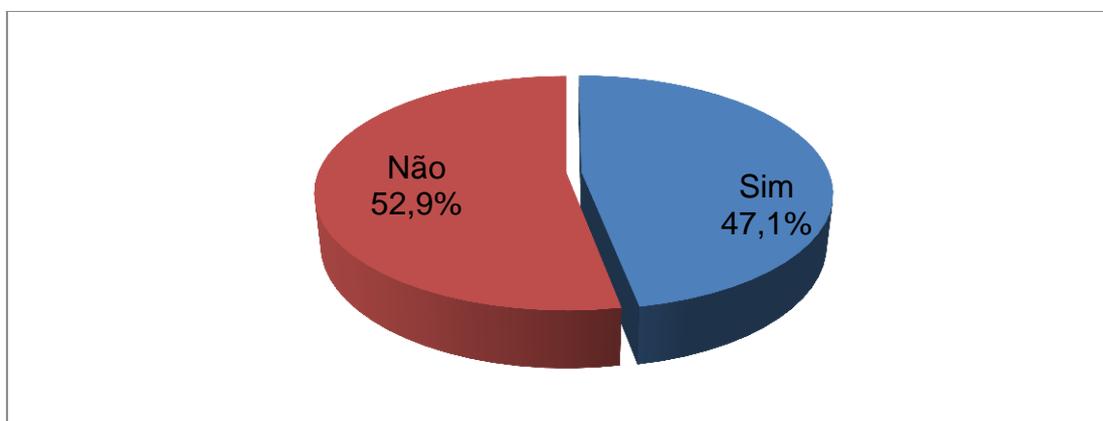


Gráfico 40 – Ficha nacional de registro de hóspedes repassados para o sistema da empresa

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

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

Ficha Nacional de registro de Hóspedes	MUNICÍPIOS					
	CARIACICA	GUARAPARI	SERRA	VIANA	VILA VELHA	VITÓRIA
Sim	0,0%	38,3%	38,2%	0,0%	53,3%	75,7%
Não	100,0%	61,7%	61,8%	100,0%	46,7%	24,3%
Base	3	81	34	2	30	37

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

Na maioria dos sistemas de controle de hóspedes utilizados pelos estabelecimentos (57,2%) não é possível gerar Boletim de Ocupação Hoteleira.

Tabela 79 – Gera-se boletim de ocupação hoteleira

Boletim de Ocupação Hoteleira	Freq.	%
Sim	80	42,8%
Não	107	57,2%
Base	187	100,0%

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

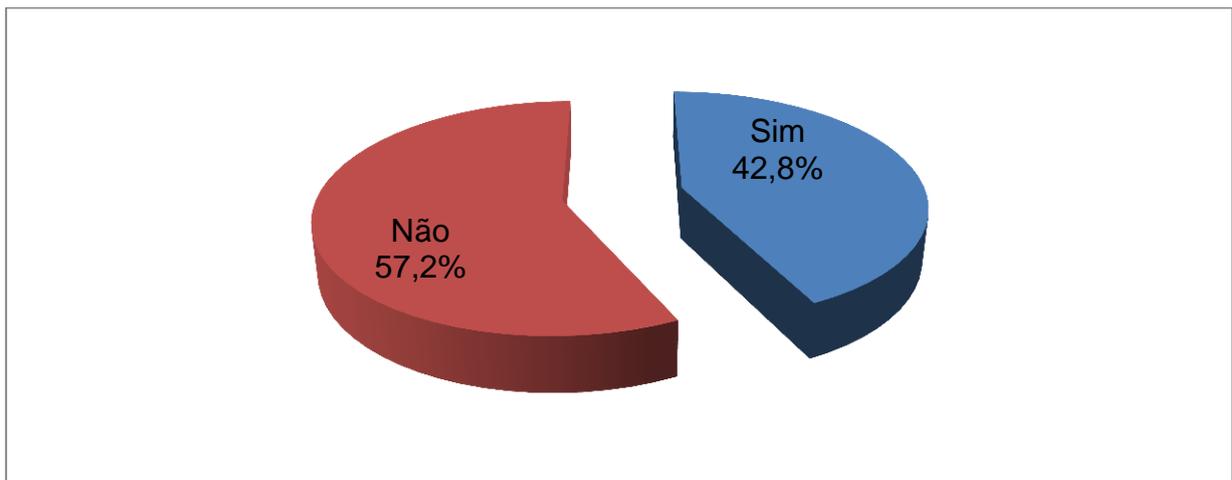


Gráfico 41 – Gera-se boletim de ocupação hoteleira

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

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

Boletim de Ocupação Hoteleira?	MUNICÍPIOS					
	CARIACICA	GUARAPARI	SERRA	VIANA	VILA VELHA	VITÓRIA
Sim	0,0%	33,3%	35,3%	0,0%	60,0%	62,2%
Não	100,0%	66,7%	64,7%	100,0%	40,0%	37,8%
Base	3	81	34	2	30	37

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

6.2. Sistema Nacional de Registro de Hóspedes (Minis. do Turismo)

O Sistema Nacional de Registro de Hóspedes – SNRH é o sistema criado pelo Ministério do Turismo – MTur, para informatizar a Ficha Nacional de Registro de Hóspedes – FNRH, facilitando o envio, pelos meios de hospedagem, das

MK Pesquisa

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 26,7% dos estabelecimentos pesquisados utilizam o sistema de registro de hóspedes do Ministério do Turismo nesta região de abrangência do censo hoteleiro.

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

Sistema Nacional de Registro de Hóspedes do Ministério do Turismo	Freq.	%
Sim	50	26,7%
Não	137	73,3%
Base	187	100,0%

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

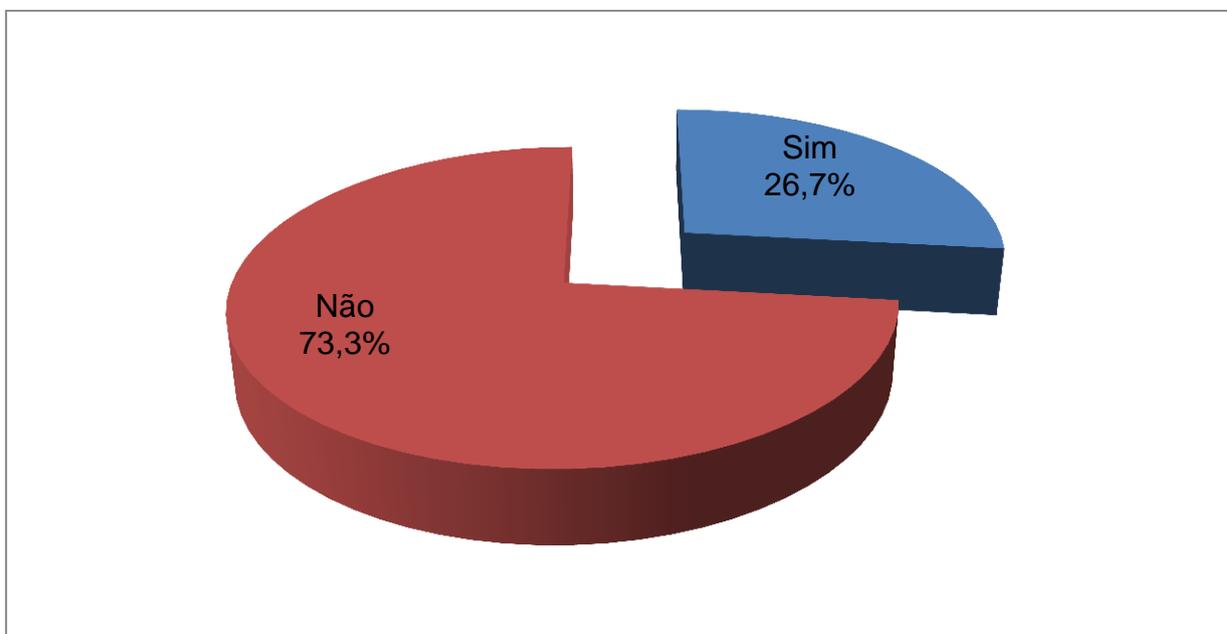


Gráfico 42 – Utiliza-se o Sistema Nacional de Registro de Hóspedes (SNRH) do Minis. do Turismo

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

Tabela 82 – Utiliza-se o Sistema Nacional de Registro de Hóspedes (SNRH) do Minis. do Turismo, por município

Sistema Nacional de Registro de Hóspedes do Ministério do Turismo	MUNICÍPIOS					
	CARIACICA	GUARAPARI	SERRA	VIANA	VILA VELHA	VITÓRIA
Sim	0,0%	12,3%	20,6%	0,0%	36,7%	59,5%
Não	100,0%	87,7%	79,4%	100,0%	63,3%	40,5%
Base	3	81	34	2	30	37

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

A falta de conhecimento do sistema (20,4%) foi o motivo mais 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.	%
Não conhece o sistema	28	20,4%
O controle de hóspedes é simples	26	19,0%
Não tem controle de hóspedes	17	12,4%
Não tem sistema	8	5,8%
Não tem necessidade/interesse	6	4,4%
O hotel é simples/ pequeno	5	3,6%
Tem sistema próprio	2	1,5%
Muito burocrático	2	1,5%
Não é turístico	2	1,5%
O sistema não permite	2	1,5%
Está em teste	1	0,7%
Não vê vantagem	1	0,7%
Está mudando o sistema	1	0,7%
Falta de capacitação	1	0,7%
Não teve acesso	1	0,7%
Não tem computador	1	0,7%
Utiliza o booking	1	0,7%
Não sabe informar	32	23,4%
Base	137	100,0%

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

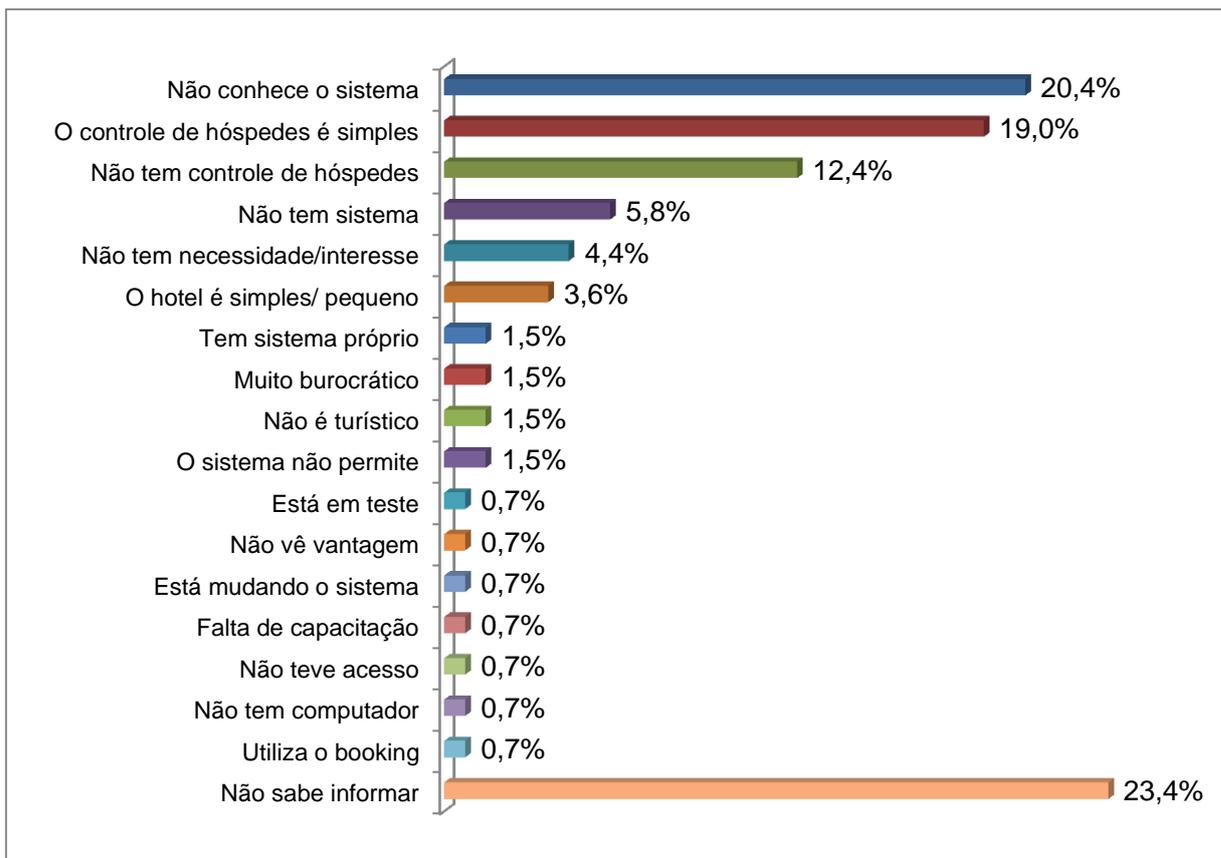


Gráfico 43 – Motivo para não utilização do SNRH

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

6.3. Sistema estadual de estatísticas do turismo

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

Dos meios de hospedagem que responderam ao censo hoteleiro, apenas 32,6% não 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	126	67,4%
Não	61	32,6%
Base	187	100,0%

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

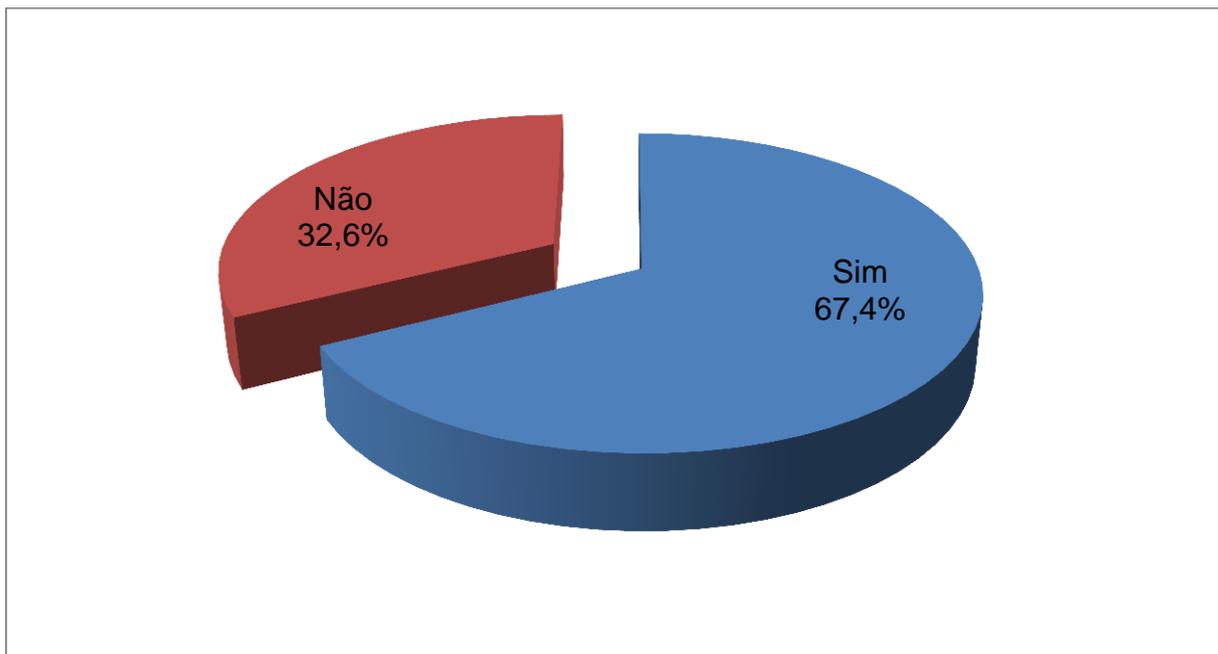


Gráfico 44 – Possui interesse em participar do sistema estadual de estatísticas do turismo

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

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

Sistema estadual de estatísticas do turismo	MUNICÍPIOS					
	CARIACICA	GUARAPARI	SERRA	VIANA	VILA VELHA	VITÓRIA
Sim	0,0%	66,7%	50,0%	100,0%	60,0%	94,6%
Não	100,0%	33,3%	50,0%	0,0%	40,0%	5,4%
Base	3	81	34	2	30	37

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

Dos entrevistados que declararam não ter interesse em participar do sistema estadual de estatísticas do turismo, 60,7% não souberam citar o motivo para esta opção.

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

Motivo para não participar	Freq.	%
Não tem interesse	6	9,8%
Falta de conhecimento	6	9,8%
Para evitar impostos/ despesas	2	3,3%
A pousada/ hotel é pequeno	2	3,3%
Não vai continuar no ramo	2	3,3%
Não vê vantagem	1	1,6%
Falta de tempo	1	1,6%
Tem que regularizar a empresa ainda	1	1,6%
Não é turístico	1	1,6%
Não tem dados	1	1,6%
Não recebe retorno das informações	1	1,6%
Não sabe informar	37	60,7%
Base	61	100,0%

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

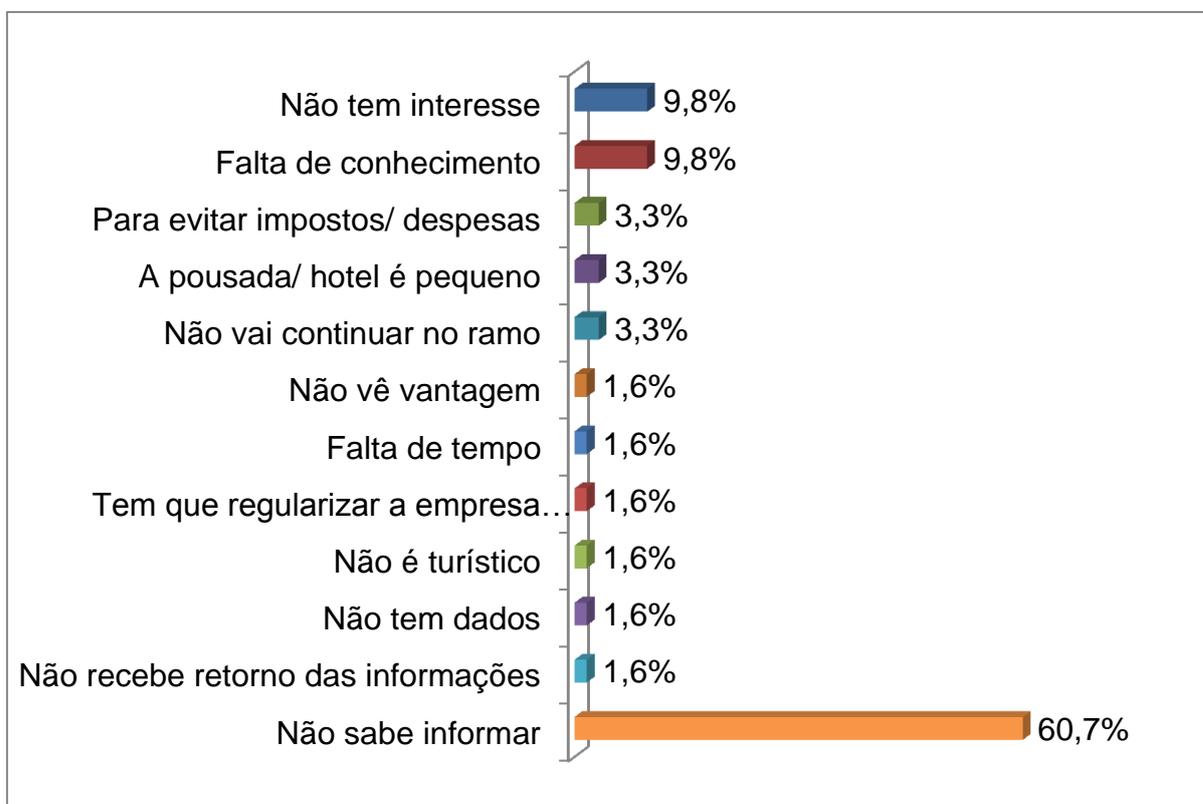


Gráfico 45 – Motivos pelos quais não deseja participar do sistema estadual de estatística do turismo

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

7. DEMANDAS, SUGESTÕES, RECLAMAÇÕES E OPINIÕES

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

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

7.1. Dificuldades na gestão da empresa

Tabela 87 – Dificuldades na gestão da empresa

Dificuldades na gestão da empresa	Freq.	%
Falta de recursos financeiros	6	3,2%
Dificuldade com recursos humanos	5	2,7%
Falta de experiência	4	2,1%
Falta de recursos para investir em qualificação técnica	1	0,5%
Dificuldade com precificação do serviço	1	0,5%
Comunicação com agência e com clientes	1	0,5%
Administração financeira da empresa	1	0,5%
Capacitação profissional	1	0,5%
Não soube dizer quais	1	0,5%
Concorrência	1	0,5%
Em questões de tecnologia	1	0,5%
Dificuldades em conseguir alvará	1	0,5%
Não tem dificuldades	163	87,2%
Base	187	100,0%

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

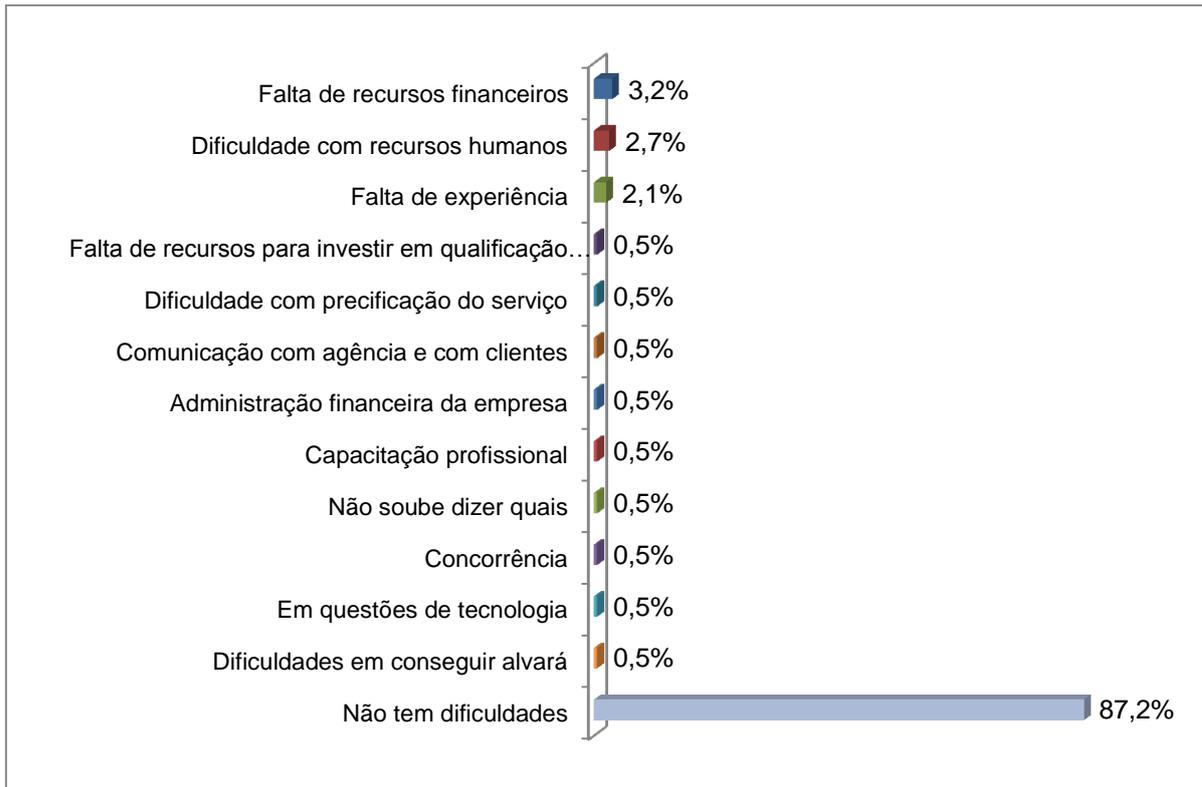


Gráfico 46 – Dificuldades na gestão da empresa

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

7.2. Dificuldades com a mão de obra

Tabela 88 – Dificuldades com a mão de obra

Dificuldades com mão de obra	Freq.	%
Não tem dificuldades	124	66,3%
Falta de qualificação profissional	29	15,5%
Não sabe informar	12	6,4%
Alta rotatividade	11	5,9%
Falta de comprometimento	10	5,3%
Falta de mão de obra	8	4,3%
Falta de eficiência	1	0,5%
Base	187	*

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota¹: Dados trabalhados pelo autor.

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

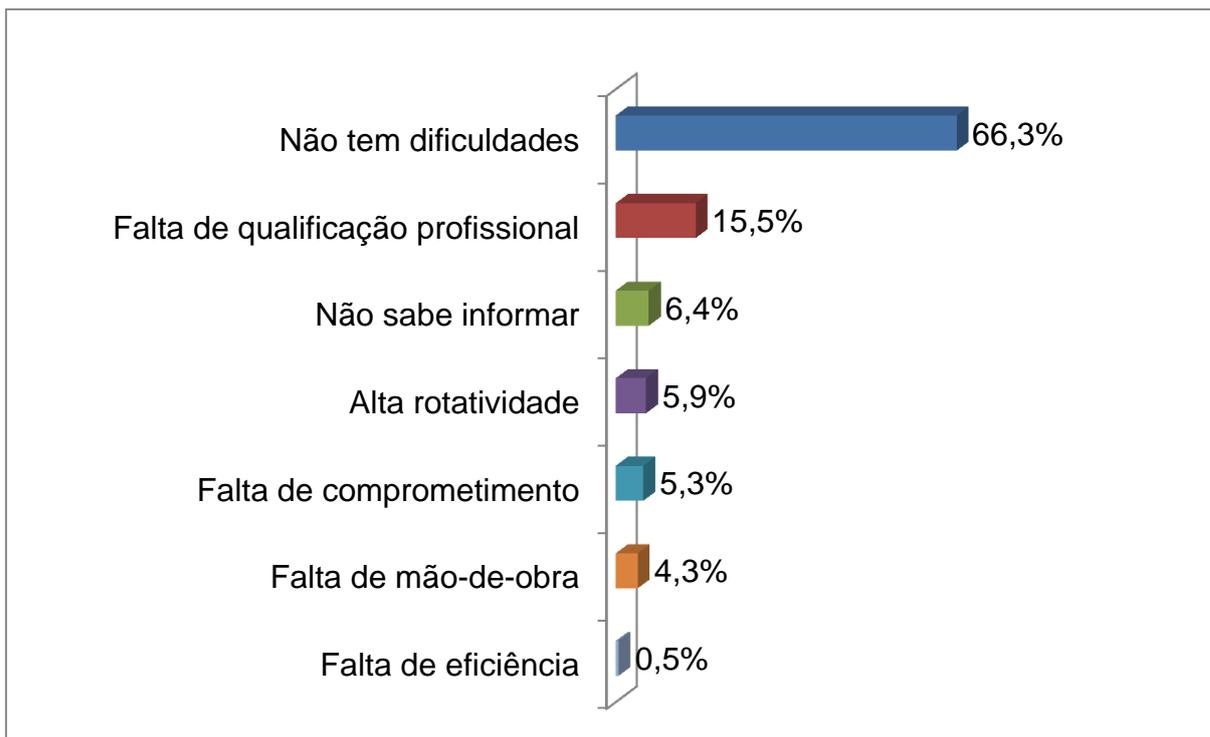


Gráfico 47 – Dificuldades com a mão de obra

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

7.3. Dificuldades com fornecedores

Tabela 89 – Dificuldades com fornecedores

Dificuldades com Fornecedores	Freq.	%
Não tem dificuldade	158	84,5%
Não usa fornecedores	18	9,6%
Não sabe informar	4	2,1%
Não entregam os pedidos	2	1,1%
Várias dificuldades	2	1,1%
Atraso na entrega	1	0,5%
Preços altos	1	0,5%
Falta de produtos	1	0,5%
Não chegam até aqui	1	0,5%
Baixa qualidade	1	0,5%
Base	187	*

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

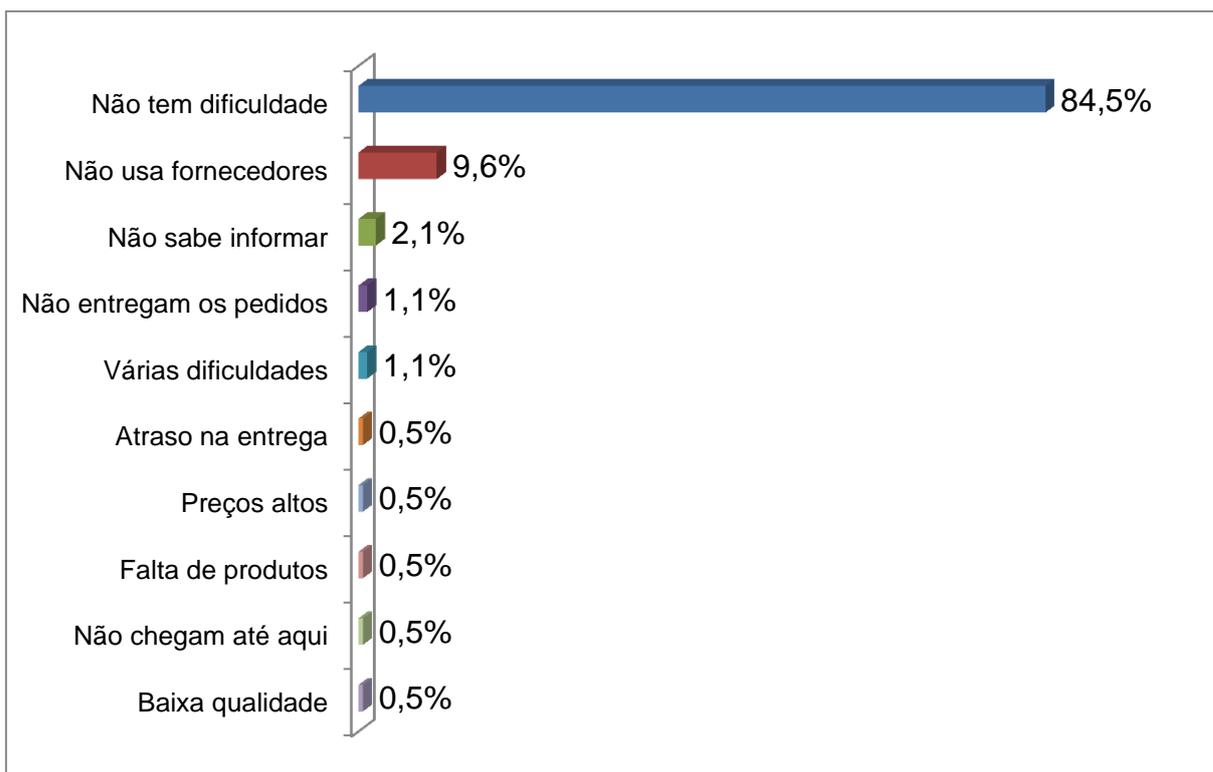


Gráfico 48 – Dificuldade com fornecedores

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

7.4. Dificuldades com crédito

Tabela 90 – Dificuldades com crédito

Dificuldades com crédito	Freq.	%
Não tem dificuldade	98	52,4%
Não sabe informar	49	26,2%
Não usa crédito	29	15,5%
Poucas linhas de financiamento	5	2,7%
Altas taxas de juros	4	2,1%
Burocracia	1	0,5%
Precisa de fiador	1	0,5%
Base	187	100,0%

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

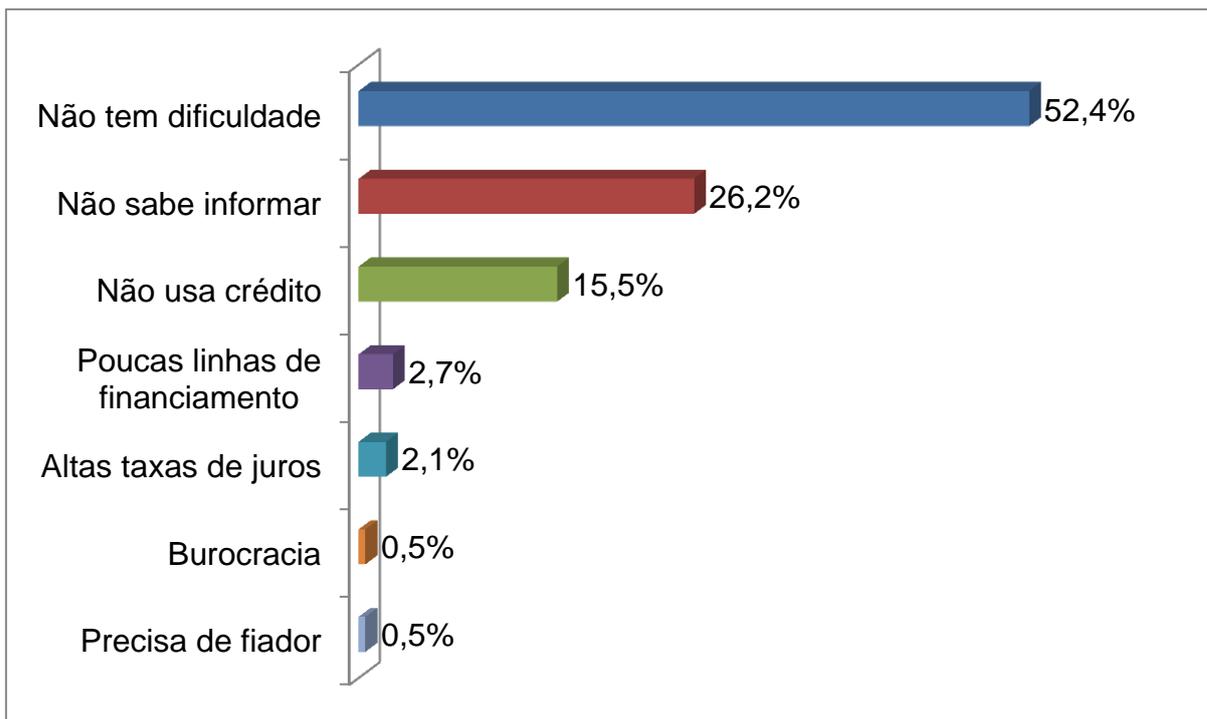


Gráfico 49 – Dificuldades com crédito

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

7.5. Dificuldades com comunicação

Tabela 91 – Dificuldade de comunicação

Dificuldade com comunicação	Freq.	%
Não tem dificuldades	115	61,5%
Internet ruim/ lenta	51	27,3%
O sinal de telefonia é ruim	17	9,1%
Não sabe informar	7	3,7%
A comunicação é péssima no verão	3	1,6%
Telefonia fixa ruim	2	1,1%
Não tem internet	1	0,5%
Dificuldades com algumas operadoras de celular	1	0,5%
Deixa a desejar	1	0,5%
Base	187	*

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota¹: Dados trabalhados pelo autor.

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

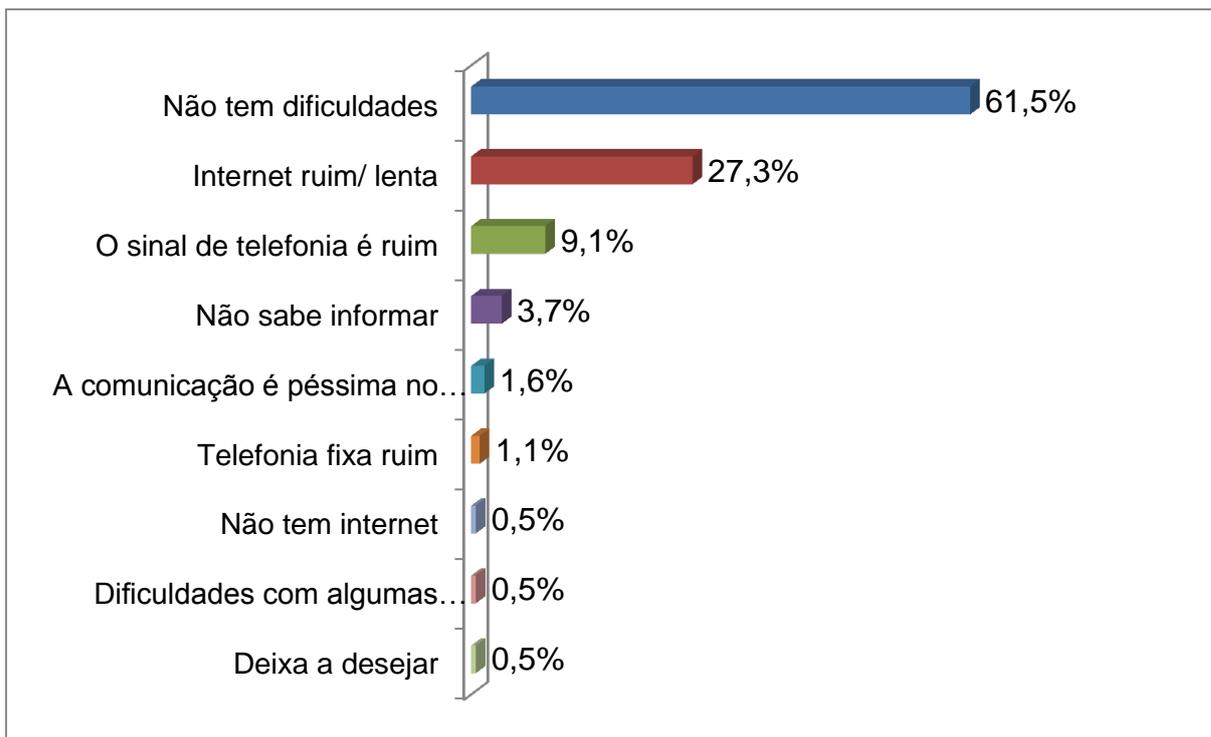


Gráfico 50 – Dificuldades de comunicação telefônica e/ou internet

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

7.6. Nível de comunicação com outros segmentos

Tabela 92 – Nível de comunicação com outros segmentos

Nível de comunicação com outros segmentos	Freq.	%
Não tem interação	147	78,6%
Não sabe informar	24	12,8%
Restaurantes	5	2,7%
Passeios de escuna	3	1,6%
Apenas indicações	3	1,6%
Aquário mania	2	1,1%
Parceria com agências	2	1,1%
Parcerias com sindicatos e associações	1	0,5%
Comunicação indireta com outras empresas	1	0,5%
Indicação de taxistas	1	0,5%
Base	187	100,0%

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

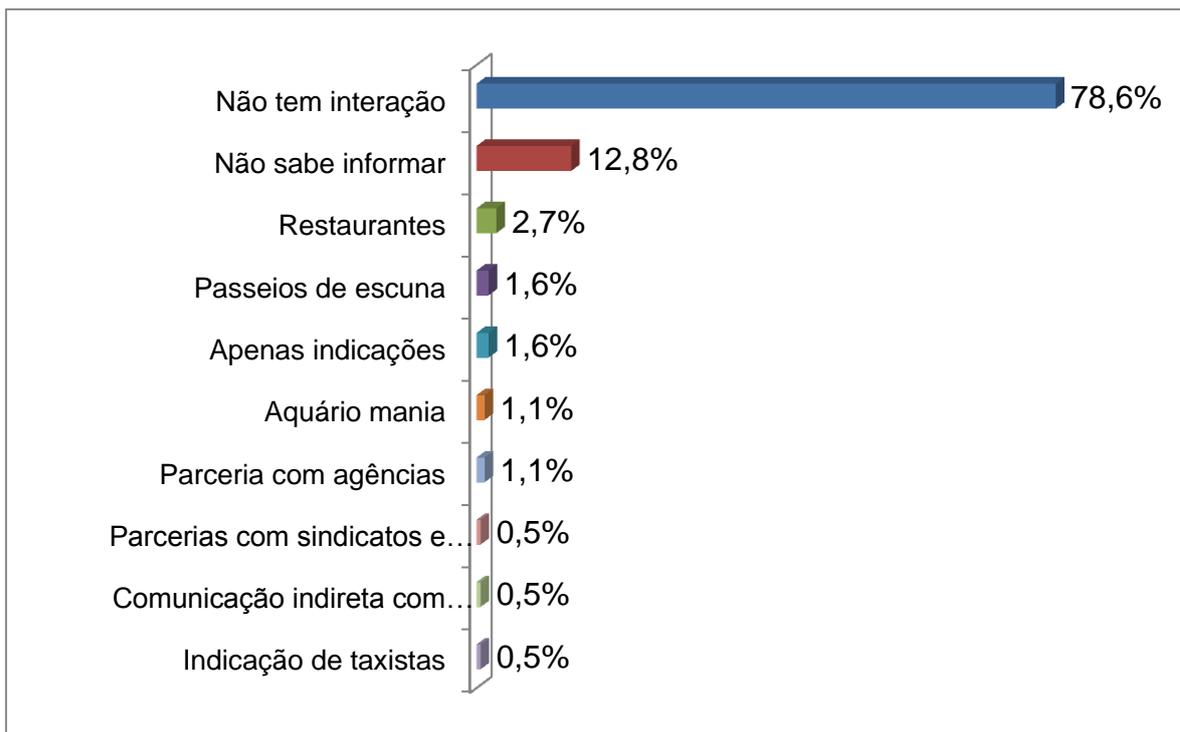


Gráfico 51 – Nível de comunicação com outros segmentos

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

7.7. Dificuldades com estrutura

Tabela 93 – Dificuldade com estrutura pública

Dificuldade com estrutura	Freq.	%
Não tem dificuldades	153	81,8%
Falta de água	19	10,2%
Falta/ queda de energia	9	4,8%
Estradas ruins	6	3,2%
Falta de sinalização	4	2,1%
Ruas sem asfalto	3	1,6%
Iluminação	3	1,6%
Falta de rede de esgoto	1	0,5%
Falta de limpeza urbana	1	0,5%
Falta de segurança	1	0,5%
Base	187	*

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

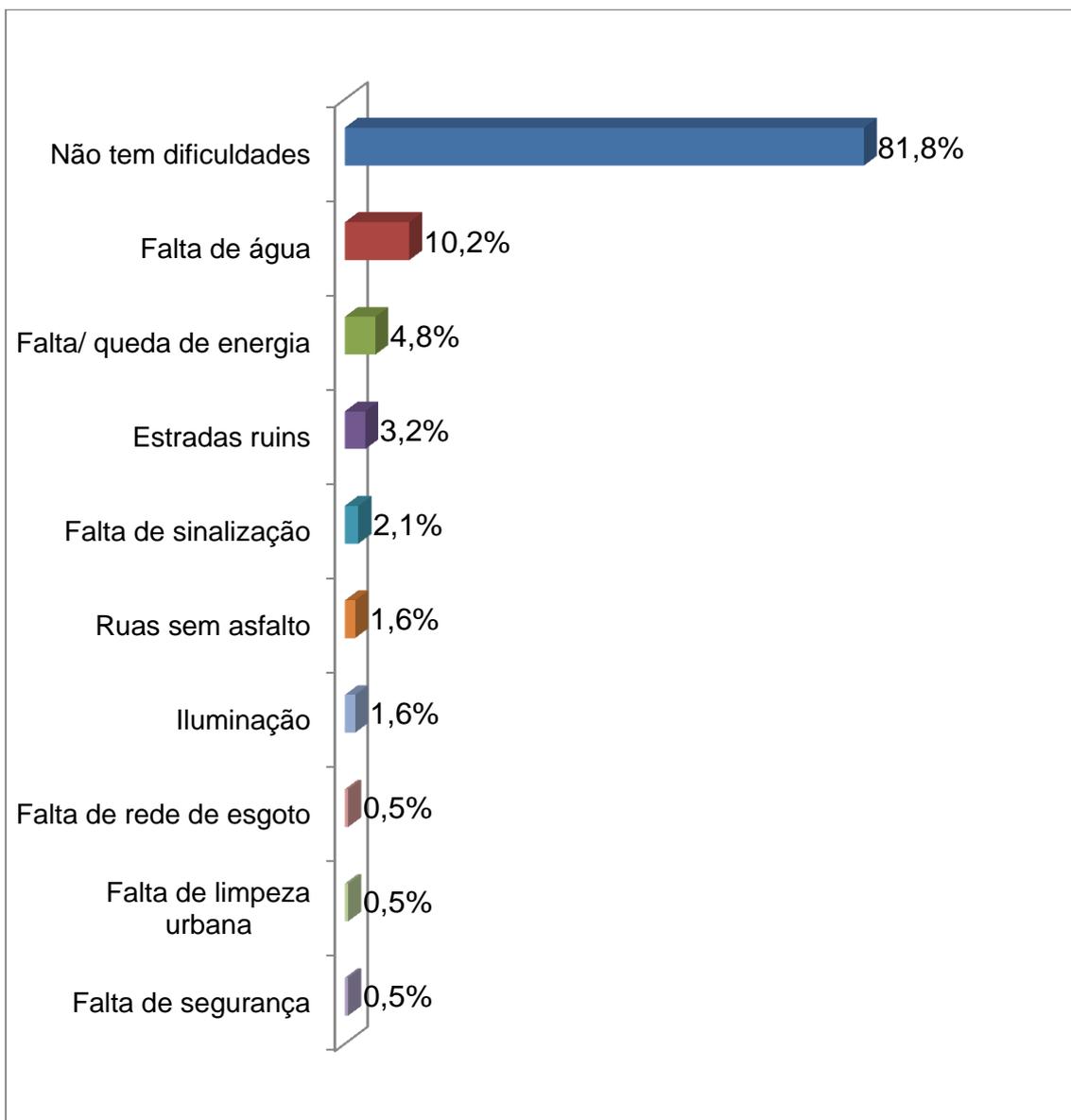


Gráfico 52 – Dificuldades com estrutura pública

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

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

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

Opiniões/sugestões sobre o bairro em que se localiza o estabelecimento	Freq.	%
O bairro é bom	62	33,2%
Falta de policiamento	42	22,5%
Não tem sugestão	37	19,8%
Bairro tranquilo	26	13,9%
Falta de iluminação	6	3,2%
Falta de infraestrutura	5	2,7%
Melhorar a sinalização	3	1,6%
Precisa melhorar o turismo	3	1,6%
Bairro seguro	2	1,1%
Falta de pavimentação	2	1,1%
Bairro abandonado	2	1,1%
Falta de transporte	2	1,1%
Não tem atrativos	1	0,5%
Faltam quiosques na praia	1	0,5%
Falta um shopping	1	0,5%
Boa localização	1	0,5%
Falta de lazer	1	0,5%
Boa qualidade de vida	1	0,5%
Alagamentos	1	0,5%
Falta rede de esgoto	1	0,5%
Quiosques mal feitos na praia	1	0,5%
Precisa melhorar o acesso	1	0,5%
Bairro mediano	1	0,5%
O comércio abre muito tarde	1	0,5%
Muitos moradores de rua	1	0,5%
Os CEPs estão errados	1	0,5%
Aumentar os eventos no Centro	1	0,5%
Ruas sujas	1	0,5%
Aparência do bairro é feia	1	0,5%
Precisa acabar com a prostituição na orla	1	0,5%
Em decadência	1	0,5%
Base	187	*

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota¹: Dados trabalhados pelo autor.

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



Gráfico 53 – Opiniões/sugestões sobre o bairro em que se localiza o estabelecimento
Fonte: Censo hoteleiro 2017.
Nota: Dados trabalhados pelo autor.

7.9. Opiniões/sugestões sobre a gestão municipal de turismo

Tabela 95 – Opiniões/sugestões sobre a gestão municipal de turismo

Opiniões/sugestões sobre a gestão municipal de turismo	Freq.	%
Fraca/ Não existe/ Péssima	60	32,1%
Não tem sugestão	45	24,1%
Precisa divulgar melhor a cidade	22	11,8%
Falta de eventos	12	6,4%
Não há contato/ comunicação	10	5,3%
Falta equipe técnica competente	6	3,2%
Precisa melhorar a segurança	6	3,2%
Deixa a desejar	5	2,7%
Não há investimentos	5	2,7%
Boa gestão	5	2,7%
Não valoriza o turismo	4	2,1%
O turismo é mal explorado	3	1,6%
Precisa fazer mais coisas	2	1,1%
Deveria haver um calendário de eventos	2	1,1%
Regular	2	1,1%
Colocar quiosques nas praias	2	1,1%
Falta planejamento	2	1,1%
Melhorar vias de acesso	1	0,5%
Deveria realizar um carnaval fora de época	1	0,5%
Deveria ter políticas de turismo	1	0,5%
Afundou o turismo da cidade	1	0,5%
Ausente	1	0,5%
Ainda está recente	1	0,5%
Atendem quando solicitado	1	0,5%
Dar mais atenção à praia	1	0,5%
Melhorar a infraestrutura	1	0,5%
Falta tudo para o turista	1	0,5%
Melhorar a iluminação	1	0,5%
Falta engajamento	1	0,5%
Falta de ações concretas	1	0,5%
É ativa	1	0,5%
Reviver o Centro	1	0,5%
Posto de informações turísticas	1	0,5%
Falta de incentivo a cultura	1	0,5%
A cidade está abandonada	1	0,5%
Não há mapas para os hotéis	1	0,5%
Precisa dar atenção ao turismo	1	0,5%
Volta das barcas	1	0,5%
Faltam atrativos turísticos	1	0,5%
Maior atenção na baixa temporada	1	0,5%
Melhorar o paisagismo	1	0,5%
Base	187	*

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota¹: Dados trabalhados pelo autor.

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

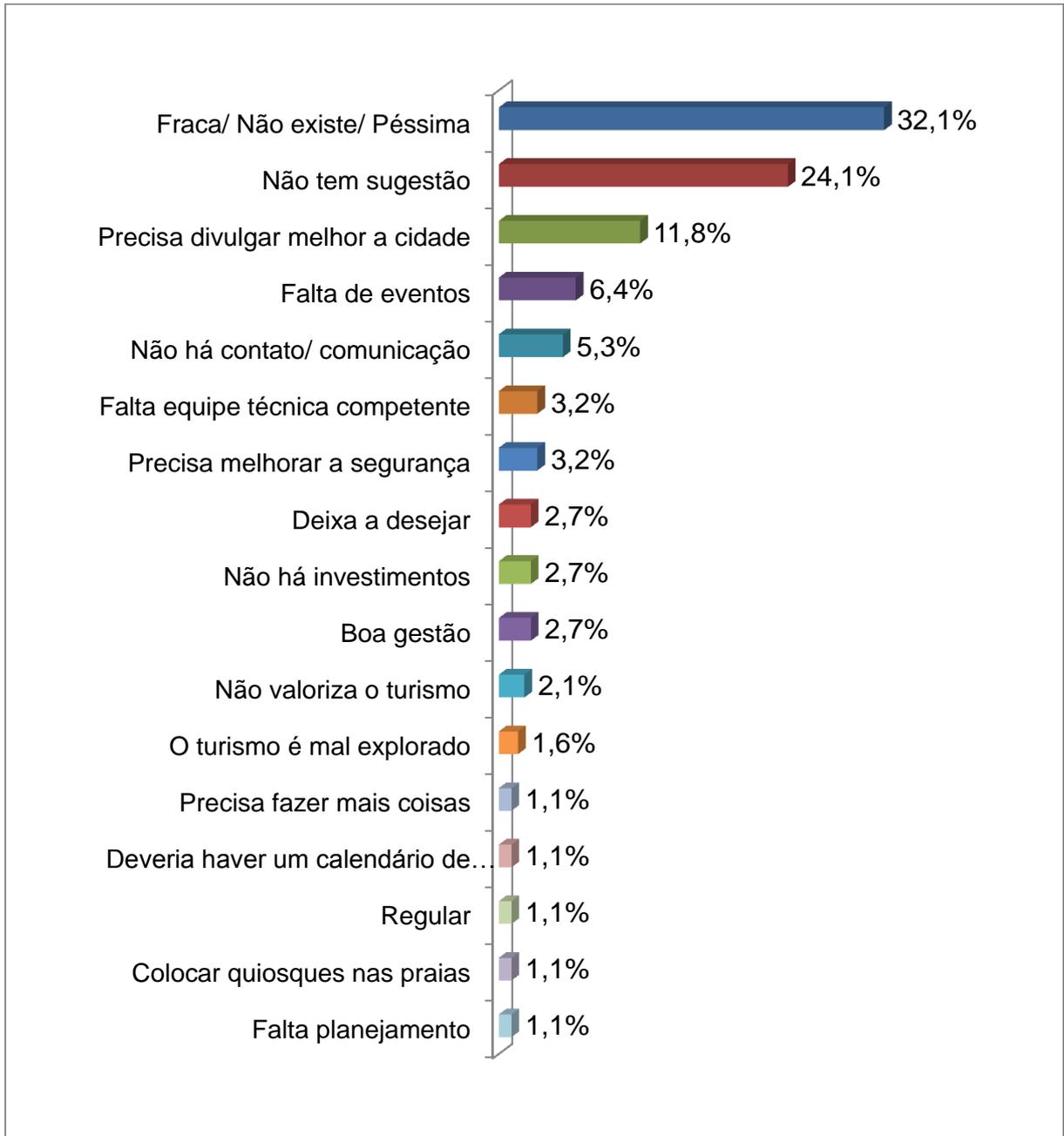


Gráfico 54 – Opiniões/sugestões sobre a gestão municipal de turismo

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

7.10. Opiniões/sugestões sobre a gestão estadual de turismo

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

Opiniões/sugestões sobre a gestão estadual de turismo	Freq.	%
Não tem sugestão	70	37,4%
Inexistente/ Fraca/ Péssima	26	13,9%
Igual a municipal	24	12,8%
Precisa melhorar a divulgação	22	11,8%
Boa gestão	9	4,8%
Precisa melhorar a segurança	8	4,3%
Razoável	4	2,1%
Não há comunicação	4	2,1%
Não faz nada	3	1,6%
Deixa a desejar na região litorânea	2	1,1%
Falta apoio	2	1,1%
Melhorar o aeroporto	2	1,1%
Não há acesso a eles	1	0,5%
Não faz diferença	1	0,5%
Pior que a municipal	1	0,5%
Nunca fez nada pelo turismo local	1	0,5%
Só olha a capital	1	0,5%
Pode melhorar	1	0,5%
Muito devagar	1	0,5%
Falta divulgação	1	0,5%
Falta atividade	1	0,5%
Pode melhorar	1	0,5%
Não sabe trabalhar o turismo	1	0,5%
Tem que voltar com os quiosques	1	0,5%
Oferecer lazer e cultura a preços populares	1	0,5%
Melhorar a limpeza das praias	1	0,5%
Melhorar a entrada da cidade	1	0,5%
Não há mapa para os hotéis	1	0,5%
Precisa melhorar muita coisa	1	0,5%
Promover eventos	1	0,5%
Base	187	*

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota¹: Dados trabalhados pelo autor.

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

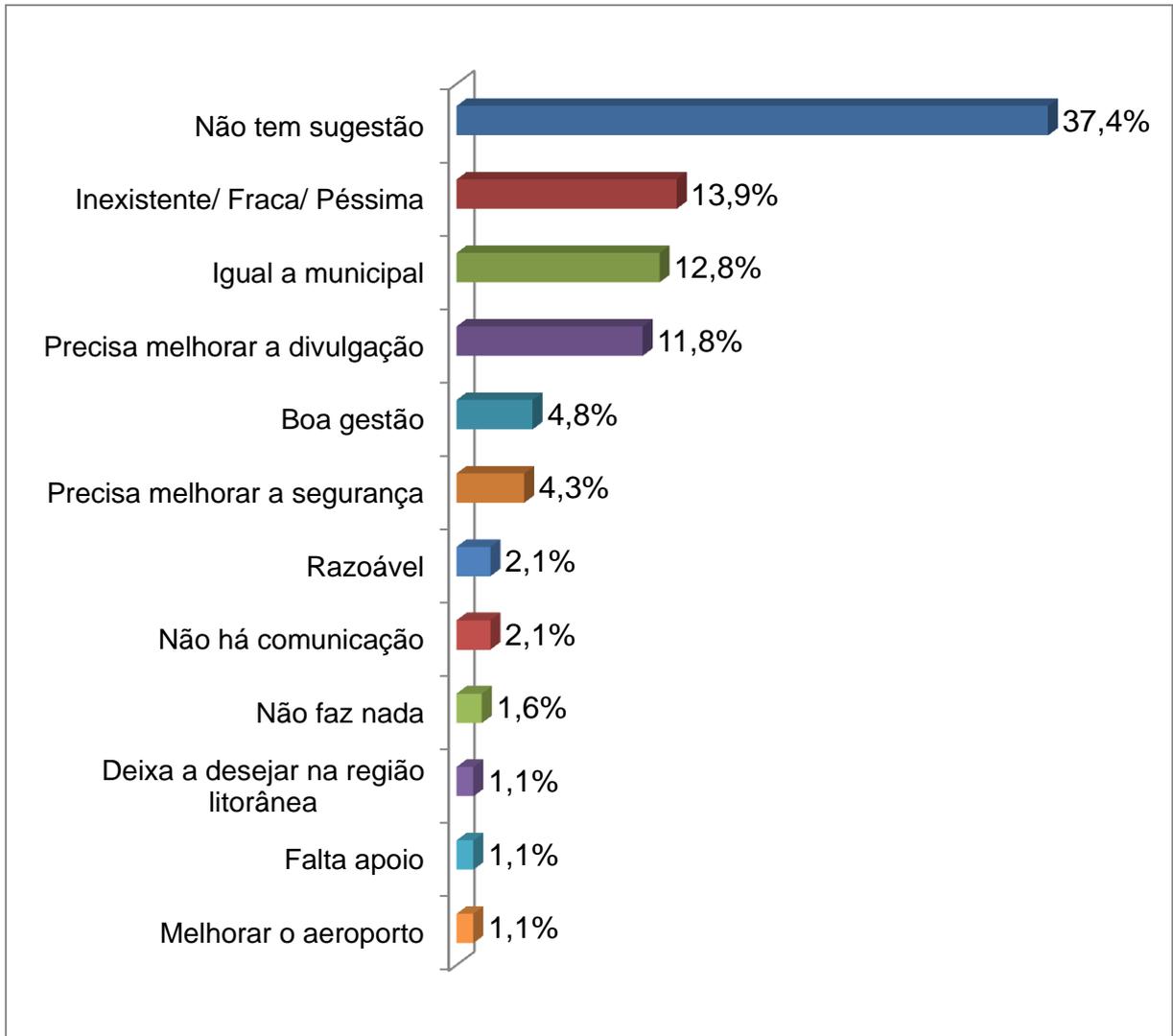


Gráfico 55 – Opiniões/sugestões sobre a gestão estadual de turismo

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

MK PESQUISA E PLANEJAMENTO LTDA

Contribuíram para esse trabalho:

Ronaldo Lisboa
Analista de pesquisa

Cláudia Valente
Analista de pesquisa e supervisora de campo

Lúcia Cardoso
Estatística

Adriana Carvalho
Checagem

Magda Gomes, Guilherme Valente Lisboa
Coordenadores de pesquisa

Eduardo Henrique Valente Lisboa
Analista Banco de Dados