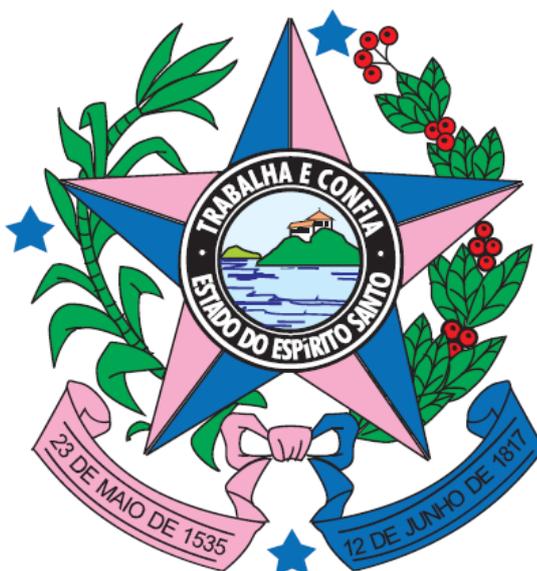


MK PESQUISA E PLANEJAMENTO LTDA
À SERVIÇO DA
SECRETARIA DE TURISMO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO



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

CENSO HOTELEIRO NO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO:

Geral

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:

Geral

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 região.....	17
Gráfico 2 – Quantitativo de unidades habitacionais somadas em todas as Regiões Turísticas	18
Gráfico 3 – Quantitativo de unidades habitacionais por região.....	19
Gráfico 4 – Quantitativo de leitos simples total somadas por unidade habitacional ..	20
Gráfico 5 – Quantitativo de leitos duplos total, somadas por unidade habitacional...	22
Gráfico 6 – Ano de início da operação dos hotéis.	22
Gráfico 7 – Tipos de estabelecimentos	25
Gráfico 8 – Porte das empresas.....	27
Gráfico 9 – Natureza jurídica dos estabelecimentos	29
Gráfico 10 – Forma de organização das empresas	31
Gráfico 11 – Gestores dos estabelecimentos	33
Gráfico 12 – Quantitativo de empresas cadastradas no Cadastur.....	35
Gráfico 13 – Motivos pelos quais as empresas não são cadastradas no Cadastur ..	37
Gráfico 14 – Quantitativo de empresas associadas a uma entidade representativa .	39
Gráfico 15 – Demonstrativo de quais entidades representativas os meios de hospedagem são associados.....	42
Gráfico 16 – Motivos pelos quais as empresas não são associadas às entidades representativas	44
Gráfico 17 – Quantidade de funcionários das empresas	45
Gráfico 18 – Classificação dos estabelecimentos	47
Gráfico 19 – Formas de pagamento dos estabelecimentos.....	49
Gráfico 20 – Quantitativo de meios de hospedagem que possuem auditório	51
Gráfico 21 – Quantitativo de meio de hospedagem que possuem sala de reunião ..	55
Gráfico 22 – Quantitativo de quantos meios de hospedagem possui estacionamento	59
Gráfico 23 – Tipos de áreas de lazer ofertadas pelos estabelecimentos	61
Gráfico 24 – Formas de conexão à internet oferecida pelos meios de hospedagem	63
Gráfico 25 – Serviços de alimentação oferecidos pelos estabelecimentos.....	65
Gráfico 26 – Translado oferecido pelos estabelecimentos hoteleiros	67
Gráfico 27 – Estabelecimentos com atendimento em língua estrangeira	69
Gráfico 28 – Especialização em algum segmento turístico	71

Gráfico 29 – Canal de vendas utilizado pelos meios de hospedagem	73
Gráfico 30 – Quantitativo de estabelecimentos que possuem site próprio.....	75
Gráfico 31 – Sites citados que os hoteleiros utilizam como canal de vendas	78
Gráfico 32 – Redes sociais utilizadas para divulgação do estabelecimento	80
Gráfico 33 – Estabelecimentos que possuem parceria com operadoras de turismo e/ou agências de viagem	82
Gráfico 34 – Tipos de meios de divulgação utilizados pelos meios de hospedagem	85
Gráfico 35 – Meios de hospedagem que participam de feiras e eventos do setor	87
Gráfico 36 – Política de promoções utilizada pelos meios de hospedagem	89
Gráfico 37 – Grau de movimentos de clientes nos meios de hospedagem durante o ano.....	92
Gráfico 38 – Sistema de controle de hóspedes nos estabelecimentos	93
Gráfico 39 – Cadastro do perfil dos hóspedes nos meios de.....	95
Gráfico 40 – Ficha nacional de registro de hóspedes repassados para o sistema da empresa.....	97
Gráfico 41 – Gera-se boletim de ocupação hoteleira	99
Gráfico 42 – Utiliza-se o Sistema Nacional de Registro de Hóspedes (SNRH) do Minis. do Turismo.....	101
Gráfico 43 – Motivo para não utilização do SNRH	104
Gráfico 44 – Possui interesse em participar do sistema estadual de estatísticas do turismo	105
Gráfico 45 – Motivos pelos quais não deseja participar do sistema estadual de estatística do turismo	108
Gráfico 46 – Dificuldades na gestão da empresa	110
Gráfico 47 – Dificuldades com a mão de obra.....	111
Gráfico 48 – Dificuldade com fornecedores.....	112
Gráfico 49 – Dificuldades com crédito.....	113
Gráfico 50 – Dificuldades de comunicação telefônica e/ou internet.....	114
Gráfico 51 – Nível de comunicação com outros segmentos	115
Gráfico 52 – Dificuldades com estrutura pública	116
Gráfico 53 – Opiniões/sugestões sobre o bairro em que se localiza o estabelecimento.....	118
Gráfico 54 – Opiniões/sugestões sobre a gestão municipal de turismo.....	120

Gráfico 55 – Opiniões/sugestões sobre a gestão estadual de turismo 122

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Estabelecimentos abertos e fechados por região	16
Tabela 2 – Quantitativo e tipos de unidades habitacionais por região	18
Tabela 3 – Quantitativo e tipos de unidades habitacionais adaptadas por região.....	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.....	22
Tabela 7 – Ano de início da operação dos hotéis por região	24
Tabela 8 – Tipos de estabelecimentos	25
Tabela 9 – Tipos de estabelecimentos por região	26
Tabela 10 – Porte das empresas	27
Tabela 11 – Porte das empresas por região	28
Tabela 12 – Natureza jurídica dos estabelecimentos	29
Tabela 13 – Natureza jurídica dos estabelecimentos por região	30
Tabela 14 – Forma de organização das empresas	31
Tabela 15 – Forma de organização das empresas por região.....	32
Tabela 16 – Gestores dos estabelecimentos	33
Tabela 17 – Gestores dos estabelecimentos, por região.....	34
Tabela 18 – Quantitativo de empresas cadastradas no Cadastur	35
Tabela 19 – Quantitativo de empresas cadastradas no cadastur por região	36
Tabela 20 – Motivos pelos quais as empresas não são cadastradas no Cadastur...	37
Tabela 21 – Motivos pelos quais as empresas são não cadastradas no Cadastur por região.....	38
Tabela 22 – Quantitativo de empresas associadas a uma entidade representativa .	39
Tabela 23 – Quantitativo de empresas associadas a uma entidade representativa, por região.....	40
Tabela 24 – Demonstrativo de quais entidades representativas os meios de hospedagem são associados	41
Tabela 25 – Motivo pelo qual as empresas não são associadas às entidades representativas	43
Tabela 26 – Quantidade de funcionários nas empresas.....	44
Tabela 27 – Quantidade de funcionários das empresas por região.....	46
Tabela 28 – Classificação dos estabelecimentos	47

Tabela 29 – Classificação dos estabelecimentos por região	48
Tabela 30 – Formas de pagamento dos estabelecimentos	49
Tabela 31 – Formas de pagamento dos estabelecimentos por região	50
Tabela 32 – Quantitativo de meios de hospedagem que possuem auditório.....	51
Tabela 33 – Quantitativo de meios de hospedagem que possuem auditório, por região.....	52
Tabela 34 – Descrição dos auditórios	53
Tabela 35 – Quantitativo de meios de hospedagem que possuem sala de reunião .	55
Tabela 36 – Quantitativo de meios de hospedagem que possuem sala de reunião, por região.....	56
Tabela 37 – Descrição das salas de reunião.....	57
Tabela 38 – Quantitativo dos meios de hospedagem que possuem estacionamento	59
Tabela 39 – Média de vagas nos estacionamentos dos meios de hospedagem	59
Tabela 40 – Quantitativo dos meios de hospedagem que possuem estacionamento, por região.....	60
Tabela 41 – Quantidade de vagas de estacionamento ofertadas pelos meios de hospedagem, por região	60
Tabela 42 – Tipos de áreas de lazer ofertadas pelos estabelecimentos	61
Tabela 43 – Tipos de áreas de lazer ofertadas pelos estabelecimentos, por região.	62
Tabela 44 – Formas de conexão à internet oferecida pelos meios de hospedagem	63
Tabela 45 – Formas de conexão à internet oferecida pelos meios de hospedagem, por região.....	64
Tabela 46 – Serviços de alimentação oferecidos pelos estabelecimentos	65
Tabela 47– Serviços de alimentação oferecidos pelos estabelecimentos, por região	66
Tabela 48 – Translado oferecido pelos estabelecimentos hoteleiros.....	67
Tabela 49 – Translado oferecido pelos estabelecimentos hoteleiros, por região.....	68
Tabela 50 – Estabelecimentos com atendimento em língua estrangeira	69
Tabela 51 – Estabelecimentos com atendimento em língua estrangeira por região .	70
Tabela 52 – Especialização em algum segmento turístico	71
Tabela 53 – Especialização em algum segmento turístico por região	72
Tabela 54 – Canal de vendas utilizado pelos meios de hospedagem	73

Tabela 55 – Canal de vendas utilizado pelos meios de hospedagem, por região	74
Tabela 56 – Quantitativo de estabelecimentos que possuem site próprio	75
Tabela 57 – Quantitativo de estabelecimentos que possuem site próprio, por região	76
Tabela 58 – Sites especializados que os hoteleiros utilizam como canal de vendas	77
Tabela 59 – Sites citados que os hoteleiros utilizam como canal de vendas, por região.....	79
Tabela 60 – Redes sociais utilizadas para divulgação do estabelecimento.....	80
Tabela 61 – Redes sociais utilizadas para divulgação do estabelecimento, por região	81
Tabela 62 – Estabelecimentos que possuem parceria com operadoras de turismo e/ou agências de viagem	82
Tabela 63 – Estabelecimentos que possuem parceria com operadoras de turismo e/ou agências de viagem, por região	83
Tabela 64 – Operadora de turismo e/ou agências de viagens parceira dos estabelecimentos	84
Tabela 65 – Meios de divulgação utilizados pelos meios de hospedagem	85
Tabela 66 – Meios de divulgação utilizados pelos meios de hospedagem, por região	86
Tabela 67 – Meios de hospedagem que participam de feiras e eventos do setor.....	87
Tabela 68 – Meios de hospedagem que participam de feiras e eventos do setor, por região.....	88
Tabela 69 – Política de promoções utilizada pelos meios de hospedagem	89
Tabela 70 – Política de promoções utilizada pelos meios de hospedagem, por região	90
Tabela 71 – Movimentos de clientes nos meios de hospedagem em cada mês do ano.....	91
Tabela 72 – Grau de movimentos de clientes nos meios de hospedagem durante o ano.....	91
Tabela 73 – Sistema de controle de hóspedes nos estabelecimentos	92
Tabela 74 – Sistema de controle de hóspedes nos estabelecimentos, por região....	94
Tabela 75 – Cadastro do perfil dos hóspedes nos meios de hospedagem.....	95

Tabela 76 – Cadastro do perfil dos hóspedes nos meios de hospedagem, por região	96
Tabela 77 – Ficha nacional de registro de hóspedes repassados para o sistema da empresa	97
Tabela 78 – Ficha nacional de registro de hóspedes repassados para o sistema da empresa, por região	98
Tabela 79 – Gera-se boletim de ocupação hoteleira	99
Tabela 80 – Gera-se boletim de ocupação hoteleira, por região	100
Tabela 81 – Utiliza-se o Sistema Nacional de Registro de Hóspedes (SNRH) do Ministério do Turismo	101
Tabela 82 – Utiliza-se o Sistema Nacional de Registro de Hóspedes (SNRH) do Minis. do Turismo, por região	102
Tabela 83 – Motivo para não utilização do SNRH	103
Tabela 84 – Possui interesse em participar do sistema estadual de estatísticas do turismo	105
Tabela 85 – Possui interesse em participar do sistema estadual de estatísticas do turismo, por região	106
Tabela 86 – Motivos pelos quais não deseja participar do sistema estadual de estatística do turismo	107
Tabela 87 – Dificuldades na gestão da empresa	109
Tabela 88 – Dificuldades com a mão de obra	110
Tabela 89 – Dificuldades com fornecedores	111
Tabela 90 – Dificuldades com crédito	112
Tabela 91 – Dificuldade de comunicação	113
Tabela 92 – Nível de comunicação com outros segmentos	114
Tabela 93 – Dificuldade com estrutura pública	116
Tabela 94 – Opiniões/sugestões sobre o bairro em que se localiza o estabelecimento	117
Tabela 95 – Opiniões/sugestões sobre a gestão municipal de turismo	119
Tabela 96 – Opiniões/sugestões sobre a gestão estadual de turismo	121

SUMÁRIO

NOTA METODOLÓGICA.....	14
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	25
3.3. Porte da empresa.....	27
3.4. Natureza jurídica.....	29
3.5. Forma de Organização	31
3.6. Gerência	33
3.7. Cadastur	35
3.8. Entidade representativa	39
3.9. Funcionários	44
4. ESTRUTURA E SERVIÇOS.....	47
4.1. Classificação dos estabelecimentos.....	47
4.2. Formas de pagamento	49
4.3. Infraestrutura.....	51
4.3.1. Auditório	51
4.3.2. Sala de reuniões.....	54
4.3.3. Estacionamento.....	59
4.3.4. Área de lazer	61

4.3.5. Acesso à Internet.....	63
4.4. Serviços de Alimentação.....	65
4.5. Translado.....	67
4.6. Atendimento em língua estrangeira.....	69
4.7. Segmento turístico.....	71
5. CANAIS DE COMUNICAÇÃO E VENDAS.....	73
5.1. Canal de vendas.....	73
5.2. Site.....	75
5.2.1. Site próprio.....	75
5.2.2. Site especializado.....	77
5.3. Rede Social.....	80
5.4. Operadoras de turismo/ agências de viagem.....	82
5.5. Meios de comunicação.....	84
5.6. Feiras e eventos.....	87
5.7. Política de Promoções.....	89
5.8. Movimento.....	91
6. INDICADORES DO SETOR.....	92
6.1. Sistema de controle de hóspede.....	92
6.2. Sistema Nacional de Registro de Hóspedes (Minis. do Turismo).....	101
6.3. Sistema estadual de estatísticas do turismo.....	104
7. DEMANDAS, SUGESTÕES, RECLAMAÇÕES E OPINIÕES.....	108
7.1. Dificuldades na gestão da empresa.....	109
7.2. Dificuldades com a mão de obra.....	110
7.3. Dificuldades com fornecedores.....	111
7.4. Dificuldades com crédito.....	112
7.5. Dificuldades com comunicação.....	113
7.6. Nível de comunicação com outros segmentos.....	114

7.7. Dificuldades com estrutura	116
7.8. Opiniões/sugestões sobre o bairro em que se localiza o estabelecimento	117
7.9. Opiniões/sugestões sobre a gestão municipal de turismo	119
7.10. Opiniões/sugestões sobre a gestão estadual de turismo	121

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;

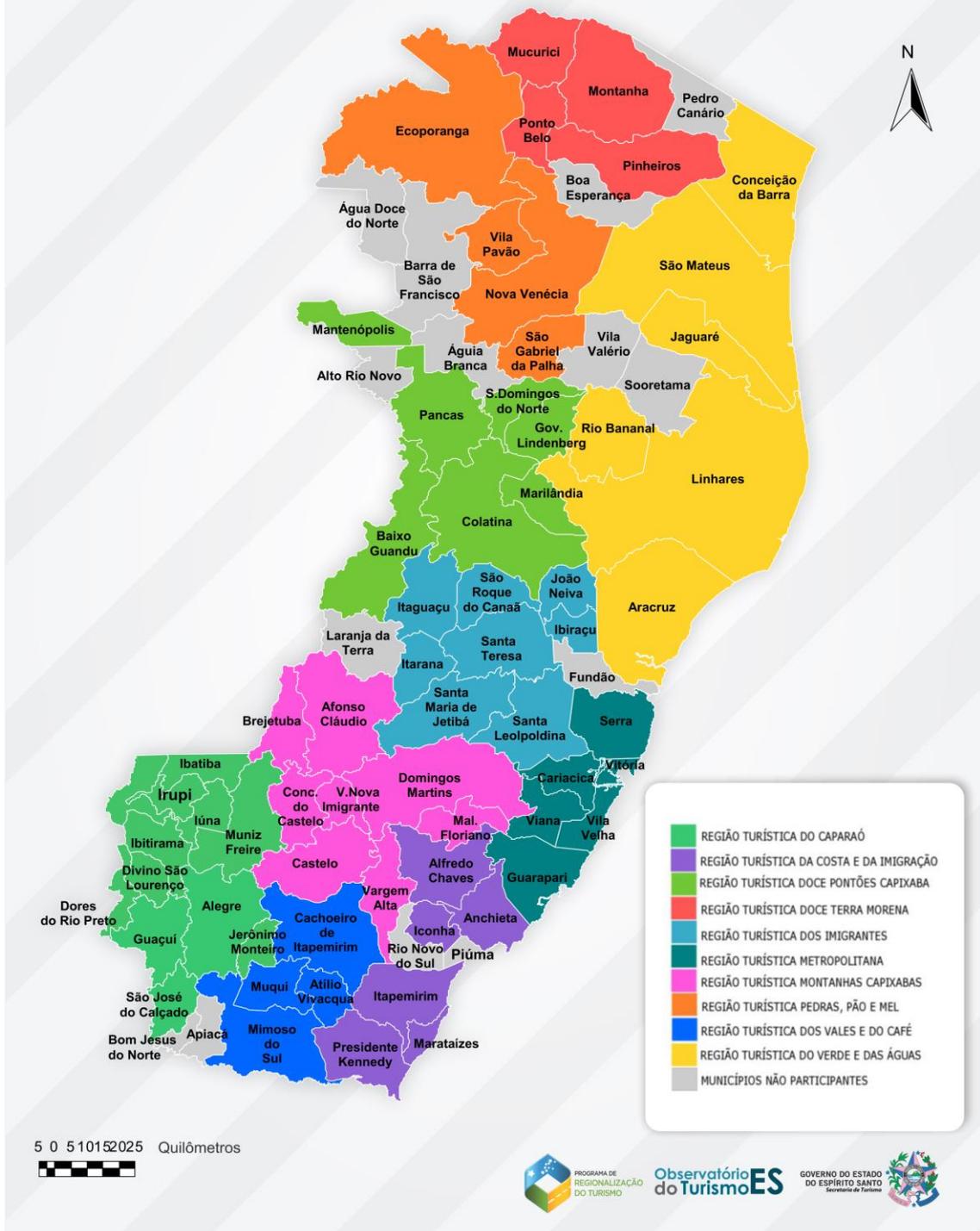
➤ **Método:** Censo hoteleiro com aplicação de questionário semiestruturado. As entrevistas foram realizadas junto aos responsáveis (proprietários, gerentes, administradores) pelo estabelecimento.

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:** Fizeram parte do censo hoteleiro as seguintes Regiões Turísticas:

- Do Verde e das Águas
- Da Costa e da Imigração
- Montanhas Capixabas
- Dos Imigrantes
- Do Caparaó
- Dos Vales e do Café
- Doce Pontões Capixabas
- Pedras, Pão e Mel
- Doce Terra Morena
- Metropolitana
- Não pertencentes a regiões turísticas

MAPA DO TURISMO DO ESPÍRITO SANTO



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

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 1521 estabelecimentos durante a realização do censo hoteleiro nas regiões turísticas pesquisadas, destes, 305 encontram-se fechados (sem funcionamento), representando 20,05% do total e 246 estavam fechados temporariamente (só abrem na temporada).

Dentre os 970 meios de hospedagem em funcionamento, 94 se recusaram a participar e responder as perguntas do censo.

Cabe ressaltar que, dos 1521 meios de hospedagem encontrados, 239 não constavam da listagem fornecida pela SETUR-ES, ou seja, foram identificados durante a realização do censo.

Tabela 1 – Estabelecimentos abertos e fechados por região

ESTABELECEMENTOS POR REGIÃO	Total	Situação		
		Aberto	Só abre na temporada	Fechado
	Freq.	Freq.	Freq.	Freq.
Do Verde e das Águas	293	212	81	0
Da Costa e da Imigração	164	97	67	0
Montanhas Capixabas	167	109	17	41
Dos Imigrantes	75	48	8	19
Do Caparaó	87	68	5	14
Dos Vales e do Café	55	36	0	19
Doce Pontões Capixabas	45	39	0	6
Pedras, Pão e Mel	26	22	0	4
Doce Terra Morena	15	13	0	2
Metropolitana	464	238	41	185
Não pertencentes	130	88	27	15
Base	1521	970	246	305

Fonte: Censo hoteleiro 2017

Nota: Dados trabalhados pelo autor

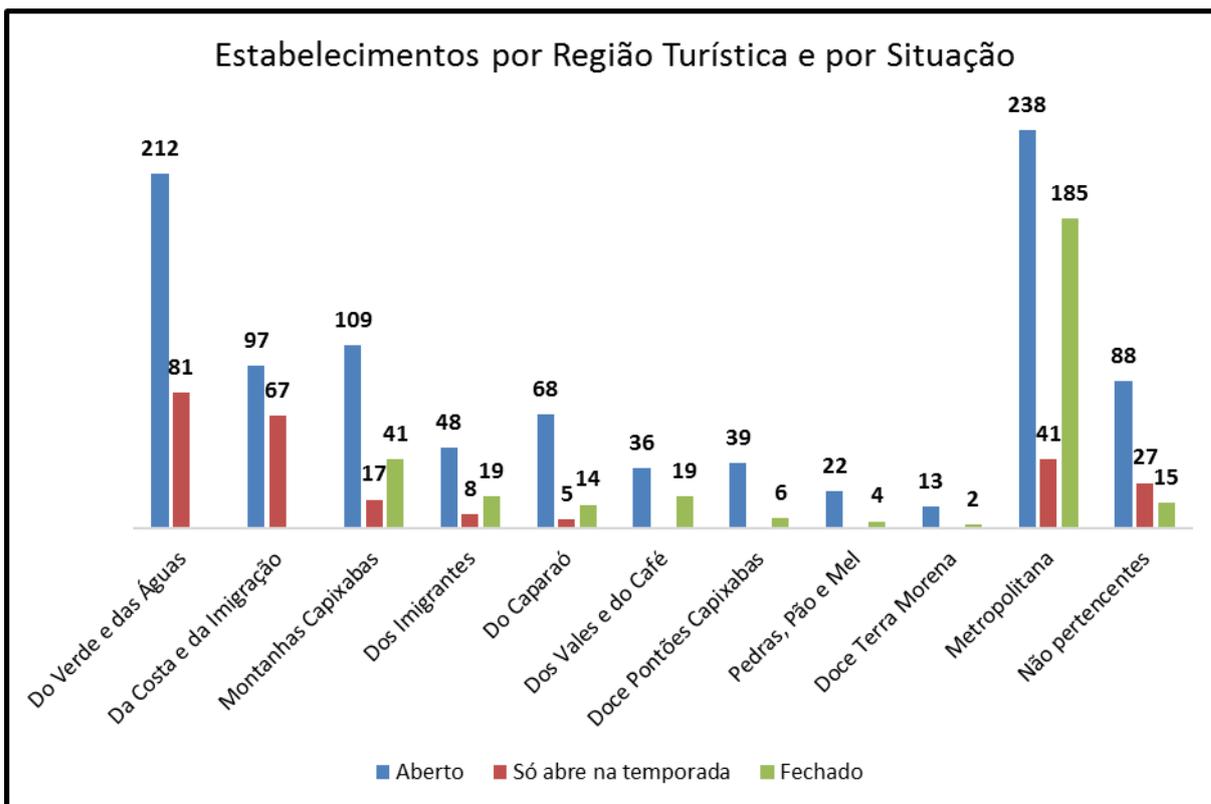


Gráfico 1 – Estabelecimentos abertos e fechados por região

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 24.991 unidades habitacionais nas regiões pesquisadas. Destas 24.991 unidades habitacionais, 68,6% são apartamentos (unidade habitacional constituída, no mínimo, de quarto com local apropriado para guarda de roupas e objetos pessoais, servida por banheiro privativo).

A região com maior quantitativo de U.H. (unidades habitacionais) é a Região Metropolitana, em segundo lugar aparece a região turística do Verde e das Águas.

Tabela 2 – Quantitativo e tipos de unidades habitacionais por região

QUANTITATIVO DE UNIDADES HABITACIONAIS	Total	UNIDADES HABITACIONAIS			
		Suítes	Apartamentos	Quartos	Chalés
	Soma	Soma	Soma	Soma	Soma
Do Verde e das Águas	4274	127	3315	686	146
Da Costa e da Imigração	1756	139	1394	86	137
Montanhas Capixabas	2092	304	1343	139	306
Dos Imigrantes	896	53	722	84	37
Do Caparaó	1164	285	426	428	25
Dos Vales e do Café	592	343	187	61	1
Doce Pontões Capixabas	945	42	837	66	0
Pedras, Pão e Mel	573	38	461	74	0
Doce Terra Morena	291	7	224	60	0
Metropolitana	10750	2503	7076	1159	12
Não pertencentes	1658	312	987	335	24
Base	24991	4153	16972	3178	688

Fonte: Censo hoteleiro 2017

Nota: Dados trabalhados pelo autor

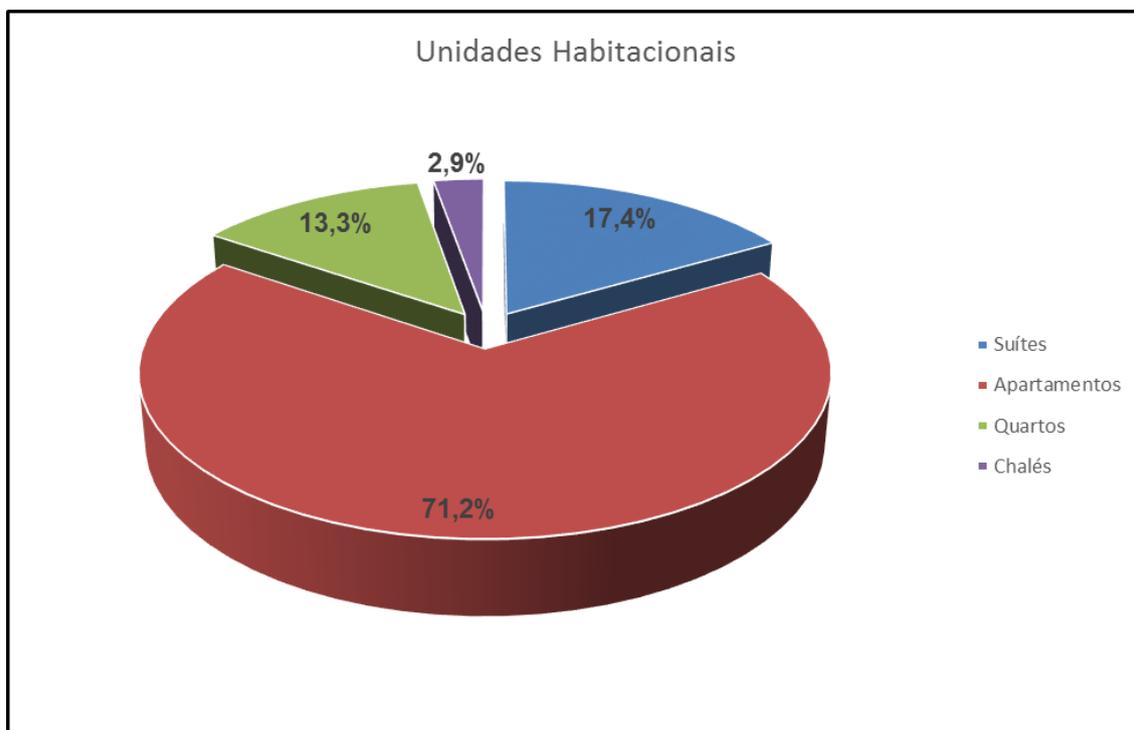


Gráfico 2 – Quantitativo de unidades habitacionais somadas em todas as Regiões Turísticas

Fonte: Censo hoteleiro 2017

Nota: Dados trabalhados pelo autor

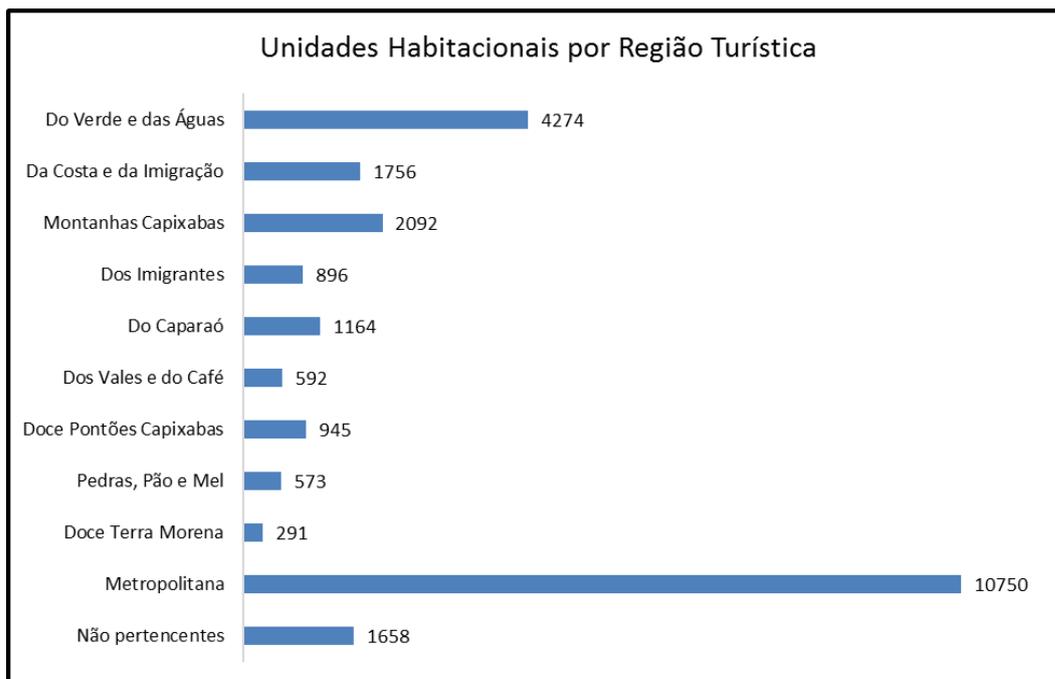


Gráfico 3 – Quantitativo de unidades habitacionais por região

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

2.2. Unidades habitacionais adaptadas

Quanto às unidades habitacionais adaptadas, o quantitativo é bem menor: 641 no total.

A Região Turística Metropolitana é a que oferece um maior número de U.H. (unidades habitacionais) adaptadas.

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

QUANTITATIVO DE UNIDADES HABITACIONAIS ADAPTADAS	UNIDADES HABITACIONAIS				
	Total	Suítes	Apartamentos	Quartos	Chalés
	Soma	Soma	Soma	Soma	Soma
Do Verde e das Águas	65	2	57	6	0
Da Costa e da Imigração	38	1	34	0	3
Montanhas Capixabas	40	4	26	0	10
Dos Imigrantes	20		19	0	1
Do Caparaó	105	45	23	32	5
Dos Vales e do Café	39	37	2	0	0
Doce Pontões Capixabas	21	0	21	0	0
Pedras, Pão e Mel	5	0	5	0	0
Doce Terra Morena	3	0	3	0	0
Metropolitana	234	59	145	30	0
Não pertencentes	71	2	48	11	10
Base	641	150	383	79	29

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 20.106 leitos simples (solteiro) distribuídos nas 25.591 unidades habitacionais nas regiões turísticas 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
Do Verde e das Águas	1394	123	1020	123	128
Da Costa e da Imigração	2444	179	1848	123	294
Montanhas Capixabas	3104	408	2147	167	382
Dos Imigrantes	1305	46	1111	105	43
Do Caparaó	685	181	288	196	20
Dos Vales e do Café	452	219	182	50	1
Doce Pontões Capixabas	817	33	680	104	
Pedras, Pão e Mel	578	10	493	75	
Doce Terra Morena	510	3	374	133	
Metropolitana	7099	1046	5358	645	50
Não pertencentes	1718	351	1111	231	25
Base	20106	2599	14612	1952	943

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

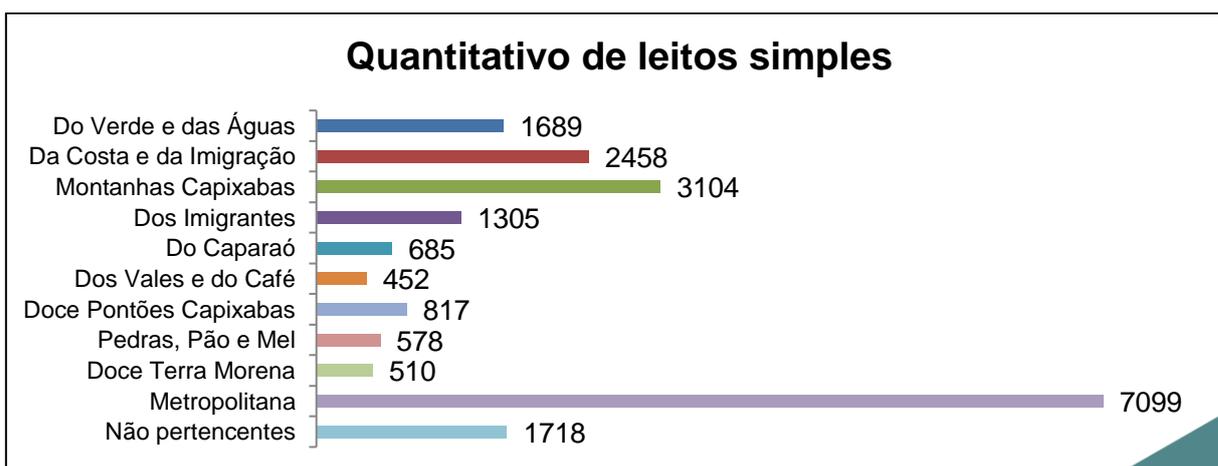


Gráfico 4 – Quantitativo de leitos simples total somadas por unidade habitacional

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 16.450 camas de casal distribuídas nas 24.991 unidades habitacionais das regiões.

Como para fins de apuração da oferta hoteleira, os leitos duplos devem ser contabilizados como dois leitos, deve-se considerar então um total de 32.900 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
Do Verde e das Águas	4348	182	3525	579	62
Da Costa e da Imigração	1613	140	1314	23	136
Montanhas Capixabas	1690	219	1116	32	323
Dos Imigrantes	649	33	563	17	36
Do Caparaó	458	146	156	140	16
Dos Vales e do Café	257	199	41	16	1
Doce Pontões Capixabas	518	17	484	17	0
Pedras, Pão e Mel	211	28	171	12	0
Doce Terra Morena	83	7	65	11	0
Metropolitana	5587	1495	3349	735	8
Não pertencentes	1036	291	585	141	19
Base	16450	2757	11385	1723	601

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

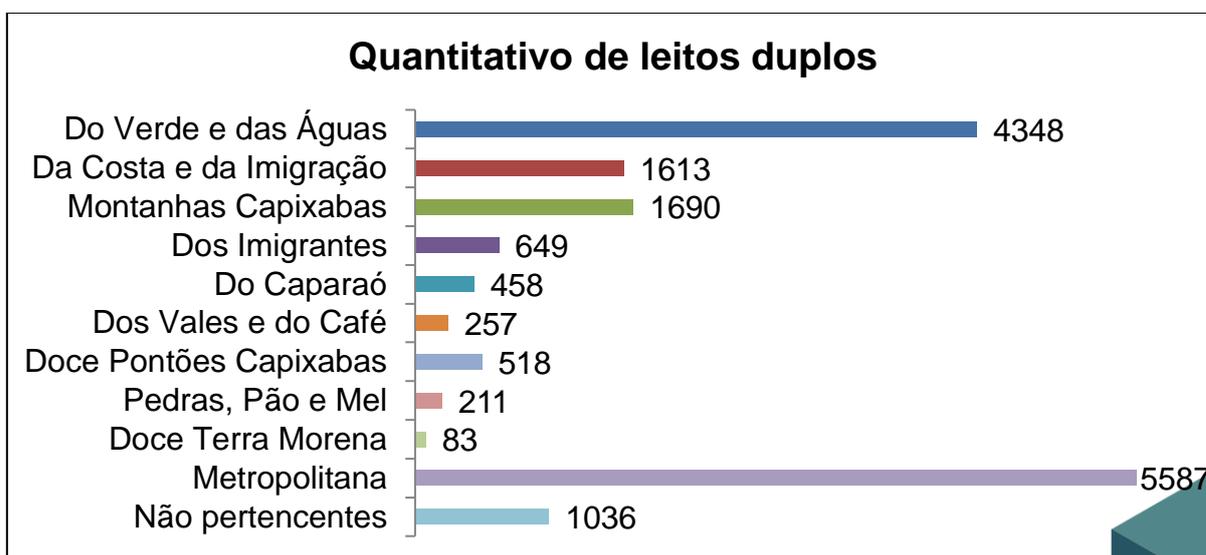


Gráfico 5 – Quantitativo de leitos duplos total, somadas por unidade habitacional
 Fonte: Censo hoteleiro 2017.
 Nota: Dados trabalhados pelo autor.

3. PERFIL DOS ESTABELECIMENTOS

3.1. Início de operação

Mais da metade dos estabelecimentos, 64,4%, iniciaram suas atividades após o ano 2000, sendo que 32,2% estão em funcionamento há, no máximo, sete anos.

Tabela 6 – Ano de início da operação dos hotéis

Ano de Início de operação do estabelecimento	Freq.	%
Antes de 1980	56	6,3%
De 1980 a 1989	67	7,5%
De 1990 a 1999	191	21,4%
De 2000 a 2009	287	32,2%
De 2010 a 2017	287	32,2%
Não respondeu	3	0,3%
Base	891	100,0%

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

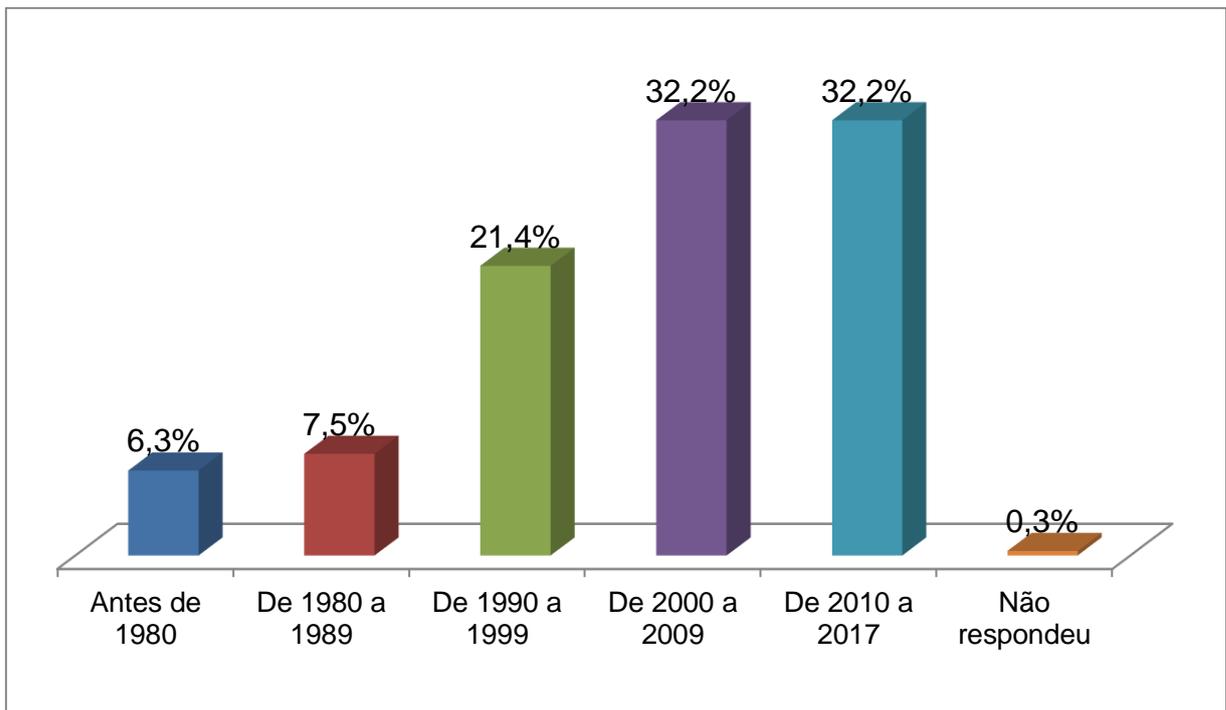


Gráfico 6 – Ano de início da operação dos hotéis.
 Fonte: Censo hoteleiro 2017.
 Nota: Dados trabalhados pelo autor.

As regiões “Doce Terra Morena” e “dos Vales e do Café” são as que apresentam maior percentual de hotéis com início de operação anterior ao ano 2000, 54% e 50% dos estabelecimentos, respectivamente.

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

Ano de Início de operação do estabelecimento	REGIÕES TURÍSTICAS										
	Do Verde e das Águas	Da Costa e da Imigração	Montanhas Capixabas	Dos Imigrantes	Do Caparaó	Dos Vales e do Café	Doce Pontões Capixabas	Pedras, Pão e Mel	Doce Terra Morena	Metropolitana	Não pertencentes
Antes de 1980	1,8%	9,6%	6,6%	8,7%	3,3%	7,1%	6,1%	9,1%	15,4%	10,2%	2,5%
De 1980 a 1989	5,4%	8,5%	6,6%	6,5%	6,7%	17,9%	9,1%	13,6%	15,4%	9,1%	3,7%
De 1990 a 1999	26,7%	21,3%	13,2%	10,9%	11,7%	25,0%	18,2%	18,2%	23,1%	27,2%	18,5%
De 2000 a 2009	37,1%	31,9%	34,0%	41,3%	13,3%	25,0%	24,2%	45,5%	15,4%	31,0%	33,3%
De 2010 a 2017	28,5%	25,5%	39,6%	32,6%	65,0%	25,0%	42,4%	13,6%	30,8%	22,5%	42,0%
Não sabe informar	0,5%	3,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Base	221	93	107	46	60	28	33	22	13	187	81

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

3.2. Tipo do estabelecimento

As pousadas são o tipo de estabelecimento hoteleiro mais encontrado, representando 48,4% do total. Os hotéis aparecem em segundo lugar com 33,9%.

Tabela 8 – Tipos de estabelecimentos

Tipo de estabelecimento	Freq.	%
Pousada	434	48,4%
Hotel	303	33,9%
Motel	47	5,2%
Camping	26	2,9%
Cama e café	18	2,0%
Pensão de hospedagem	15	1,1%
Albergue (Hostel)	9	0,9%
Flat/ Aparthotel	7	0,8%
Hotel Fazenda	4	0,4%
Hotel histórico	2	0,2%
Resort	2	0,2%
Outro	24	3,9%
Base	891	100,0%

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

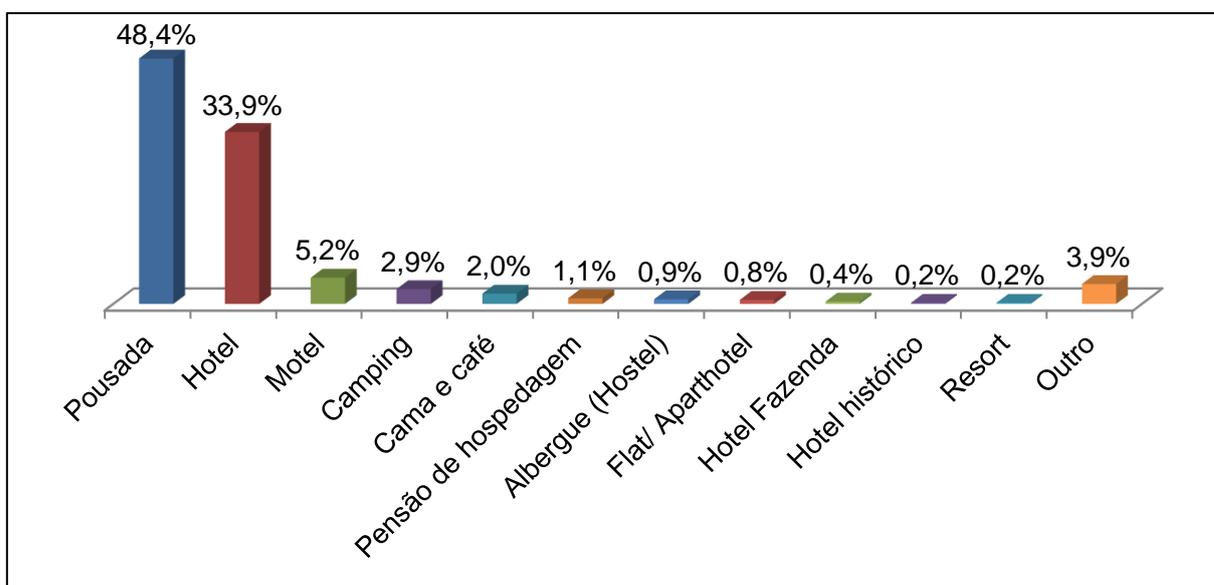


Gráfico 7 – Tipos de estabelecimentos

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

Nas regiões “dos Vales e do Café”, “Doce Pontos Capixabas”, “Pedras, Pão e Mel” e “Metropolitana” há uma predominância de hotéis em relação a pousadas.

Tabela 9 – Tipos de estabelecimentos por região

Tipo de estabelecimento	REGIÕES TURÍSTICAS																					
	Do Verde e das Águas		Da Costa e da Imigração		Montanhas Capixabas		Dos Imigrantes		Do Caparaó		Dos Vales e do Café		Doce Pontões Capixabas		Pedras, Pão e Mel		Doce Terra Morena		Metropolitana		Não pertencentes	
	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%
Pousada	147	66,5%	65	69,9%	56	52,3%	25	54,3%	21	35,0%	9	32,1%	5	15,2%	5	22,7%	3	23,1%	62	33,2%	36	44,4%
Hotel	47	21,3%	22	23,7%	28	26,2%	14	30,4%	19	31,7%	14	50,0%	24	72,7%	13	59,1%	5	38,5%	84	44,9%	33	40,7%
Motel	10	4,5%	1	1,1%	0	0,0%	1	2,2%	3	5,0%	1	3,6%	2	6,1%	3	13,6%	1	7,7%	21	11,2%	4	4,9%
Camping	8	3,6%	4	4,3%	0	0,0%	0	0,0%	10	16,7%	0	0,0%	2	6,1%	0	0,0%	0	0,0%	1	0,5%	1	1,2%
Flat/ Aparthotel	3	1,4%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	4	2,1%	0	0,0%
Pensão de hospedagem	2	0,9%	1	1,1%	3	2,8%	0	0,0%	0	0,0%	2	7,1%	0	0,0%	1	4,5%	3	23,1%	0	0,0%	3	1,2%
Resort	1	0,5%	0	0,0%	1	0,9%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Cama e café	1	0,5%	0	0,0%	4	3,7%	3	6,5%	4	6,7%	1	3,6%	0	0,0%	0	0,0%	1	7,7%	1	0,5%	3	3,7%
Hotel histórico	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	1,7%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	0,5%	0	0,0%
Hotel Fazenda	0	0,0%	0	0,0%	2	1,9%	1	2,2%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	1,2%
Albergue (Hostel)	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	2,2%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	8	4,3%	0	0,0%
Outro	2	0,9%	0	0,0%	13	12,1%	1	2,2%	2	3,3%	1	3,6%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	5	2,7%	0	2,5%
Base	221	100%	93	100%	107	100%	46	100%	60	100%	28	100%	33	100%	22	100%	13	100%	187	100%	81	100%

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

3.3. Porte da empresa

Dos estabelecimentos auditados, 52,9% são micro empresas e 33,3% são micro empreendedores individuais. Na soma dos percentuais, representam 86,2% dos estabelecimentos da região.

Tabela 10 – Porte das empresas

Porte da empresa	Freq.	%
Micro Empreendedor Individual	297	33,3%
Micro empresa	471	52,9%
Pequena Empresa	70	7,9%
Média Empresa	38	4,3%
Grande Empresa	15	1,7%
Base	891	100,0%

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

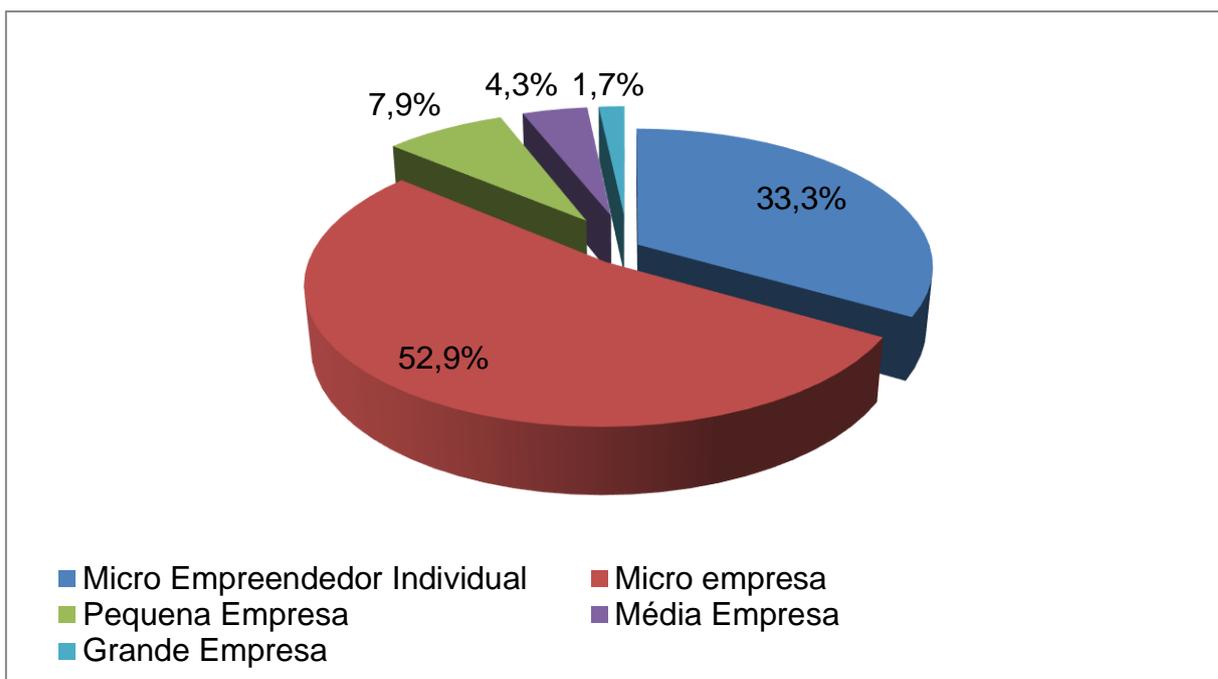


Gráfico 8 – Porte das empresas

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

Observa-se um maior percentual de pequenas e médias empresas nas regiões “dos Vales e do Café” e “Metropolitana”.

Tabela 11 – Porte das empresas por região

Porte da empresa	REGIÕES TURÍSTICAS																					
	Do Verde e das Águas		Da Costa e da Imigração		Montanhas Capixabas		Dos Imigrantes		Do Caparaó		Dos Vales e do Café		Doce Pontões Capixabas		Pedras, Pão e Mel		Doce Terra Morena		Metropolitana		Não pertencentes	
	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%
Micro Empreendedor Individual	88	39,8%	25	26,9%	41	38,3%	20	43,5%	44	73,3%	2	7,1%	11	33,3%	8	36,4%	7	53,8%	24	12,8%	27	33,3%
Micro empresa	112	50,7%	60	64,5%	55	51,4%	22	47,8%	12	20,0%	13	46,4%	19	57,6%	13	59,1%	5	38,5%	114	61,0%	46	56,8%
Pequena Empresa	10	4,5%	8	8,6%	9	8,4%	3	6,5%	2	3,3%	8	28,6%	2	6,1%	1	4,5%	1	7,7%	20	10,7%	6	7,4%
Média Empresa	9	4,1%	0	0,0%	2	1,9%	1	2,2%	2	3,3%	5	17,9%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	18	9,6%	1	1,2%
Grande Empresa	2	0,9%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	3,0%	0	0,0%	0	0,0%	11	5,9%	1	1,2%
Base	221	100%	93	100%	107	100%	46	100%	60	100%	28	100%	33	100%	22	100%	13	100%	187	100%	81	100%

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

3.4. Natureza jurídica

Quanto à natureza jurídica dos estabelecimentos hoteleiros, observa-se que os “empresários individuais” representam parte significativa dos estabelecimentos, com 44,4%, seguidos pelos “Microempreendedores individuais” com 22,6% e pelas “empresas societárias” com 20,5%.

Tabela 12 – Natureza jurídica dos estabelecimentos

Natureza Jurídica	Freq.	%
Empresário Individual	396	44,4%
MEI (Microempreendedor Individual)	201	22,6%
Empresa Societária	183	20,5%
EIRELI (Empresa Individual de Responsabilidade Limitada)	108	12,1%
Serviço Social Autônomo	3	0,3%
Base	891	100,0%

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

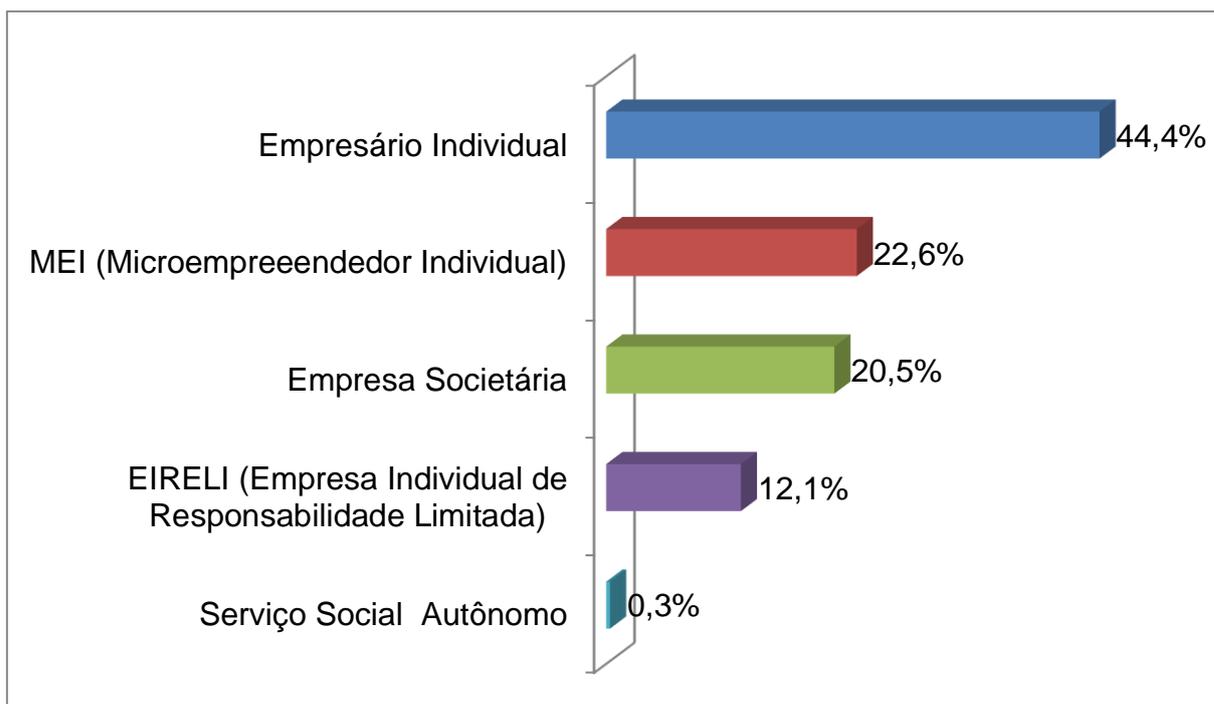


Gráfico 9 – Natureza jurídica dos estabelecimentos

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

Na região turística “da Costa e da Imigração” há um percentual mais elevado de empresas societárias. Os microempreendedores individuais possuem uma maior representatividade nas regiões turísticas “do Caparaó”, “Doce Pontões Capixabas” e “Doce Terra Morena”. Um percentual expressivo de EIRELI é observado nas regiões turísticas “Pedras, Pão e Mel” e “Doce Pontões Capixabas”.

Tabela 13 – Natureza jurídica dos estabelecimentos por região

Natureza Jurídica	REGIÕES TURÍSTICAS																					
	Do Verde e das Águas		Da Costa e da Imigração		Montanhas Capixabas		Dos Imigrantes		Do Caparaó		Dos Vales e do Café		Doce Pontões Capixabas		Pedras, Pão e Mel		Doce Terra Morena		Metropolitana		Não pertencentes	
	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%
Empresário Individual	127	57,5%	30	32,3%	65	60,7%	15	32,6%	11	18,3%	9	32,1%	4	12,1%	4	18,2%	2	15,4%	78	41,7%	51	63,0%
MEI (Microempreendedor Individual)	51	23,1%	6	6,5%	25	23,4%	15	32,6%	31	51,7%	8	28,6%	19	57,6%	7	31,8%	10	76,9%	16	8,6%	13	16,0%
Empresa Societária	29	13,1%	42	45,2%	14	13,1%	11	23,9%	9	15,0%	7	25,0%	0	0,0%	1	4,5%	0	0,0%	56	29,9%	14	17,3%
EIRELI (Empresa Individual de Responsabilidade Limitada)	12	5,4%	15	16,1%	3	2,8%	4	8,7%	9	15,0%	4	14,3%	10	30,3%	10	45,5%	1	7,7%	37	19,8%	3	3,7%
Serviço Social Autônomo	2	0,9%	0	0,0%	0	0,0%	1	2,2%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Base	221	100%	93	100%	107	100%	46	100%	60	100%	28	100%	33	100%	22	100%	13	100%	187	100%	81	100%

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

3.5. Forma de Organização

As empresas familiares correspondem a 85,7% dos meios de hospedagem.

Tabela 14 – Forma de organização das empresas

Forma de organização	Freq.	%
Empresa familiar (empreendimento familiar)	764	85,7%
Empresa em sociedade (Sociedade entre empresários)	44	4,9%
Arrendamento do imóvel	40	4,5%
Rede (Pertence a uma rede de hotéis)	36	4,0%
Sistema S (SENAC ou SESC)	2	0,2%
Outro	5	0,6%
Base	891	100,0%

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

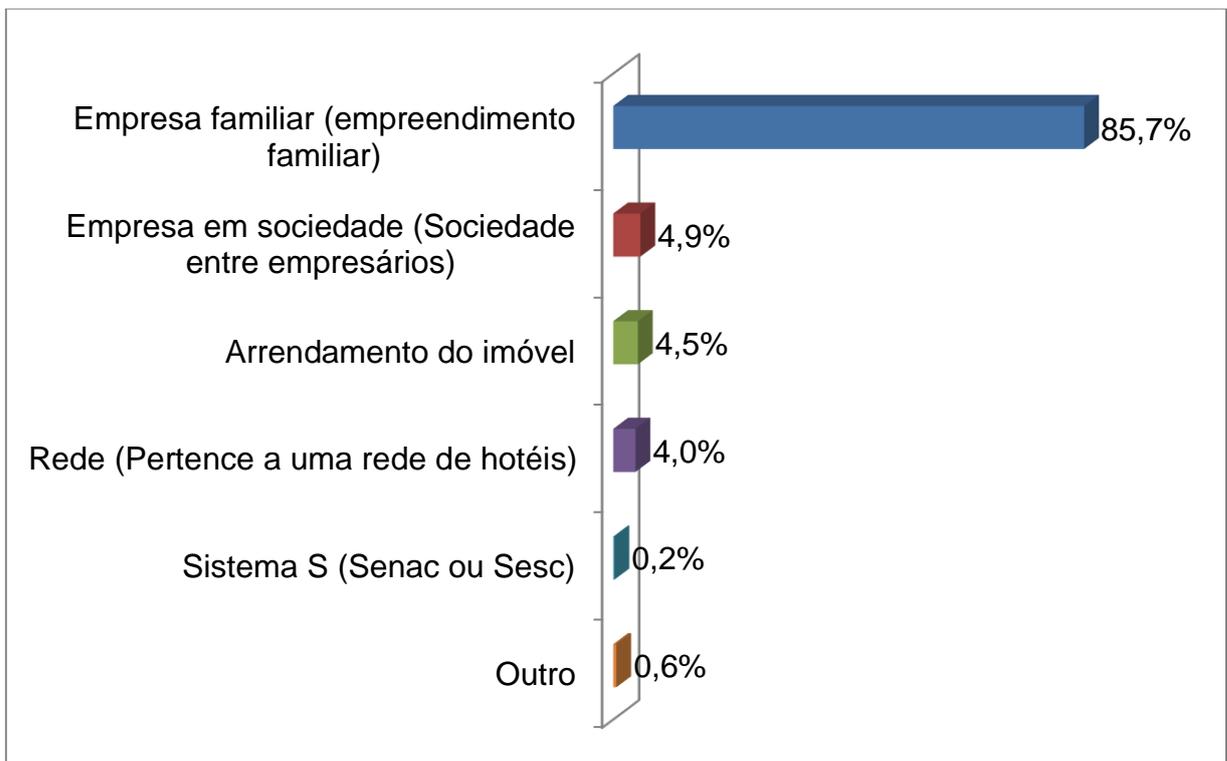


Gráfico 10 – Forma de organização das empresas

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

Tabela 15 – Forma de organização das empresas por região

Forma de organização	REGIÕES TURÍSTICAS																					
	Do Verde e das Águas		Da Costa e da Imigração		Montanhas Capixabas		Dos Imigrantes		Do Caparaó		Dos Vales e do Café		Doce Pontões Capixabas		Pedras, Pão e Mel		Doce Terra Morena		Metropolitana		Não pertencentes	
	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%
Empresa familiar (empreendimento familiar)	195	88,2%	88	94,6%	99	92,5%	37	80,4%	56	93,3%	24	85,7%	27	81,8%	20	90,9%	11	84,6%	139	74,3%	68	84,0%
Rede (Pertence a uma rede de hotéis)	5	2,3%	0	0,0%	2	1,9%	0	0,0%	1	1,7%	1	3,6%	2	6,1%	0	0,0%	0	0,0%	25	13,4%	0	0,0%
Empresa em sociedade (Sociedade entre empresários)	10	4,5%	3	3,2%	1	0,9%	3	6,5%	1	1,7%	2	7,1%	2	6,1%	1	4,5%	1	7,7%	14	7,5%	6	7,4%
Sistema S (SENAC ou SESC)	1	0,5%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	0,5%	0	0,0%
Arrendamento do imóvel	10	4,5%	2	2,2%	5	4,7%	5	10,9%	1	1,7%	1	3,6%	2	6,1%	0	0,0%	1	7,7%	7	3,7%	6	7,4%
Outro	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	2,2%	1	1,7%	0	0,0%	0	0,0%	1	4,5%	0	0,0%	1	0,5%	1	1,2%
Base	221	100%	93	100%	107	100%	46	100%	60	100%	28	100%	33	100%	22	100%	13	100%	187	100%	81	100%

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

3.6. Gerência

Em todas as regiões turísticas de abrangência do censo hoteleiro, verificou-se que os proprietários são os principais gestores de suas empresas.

Tabela 16 – Gestores dos estabelecimentos

Gerência	Freq.	%
Proprietário	707	78,8%
Profissional contratado (gerente)	184	20,7%
Base	891	100,0%

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

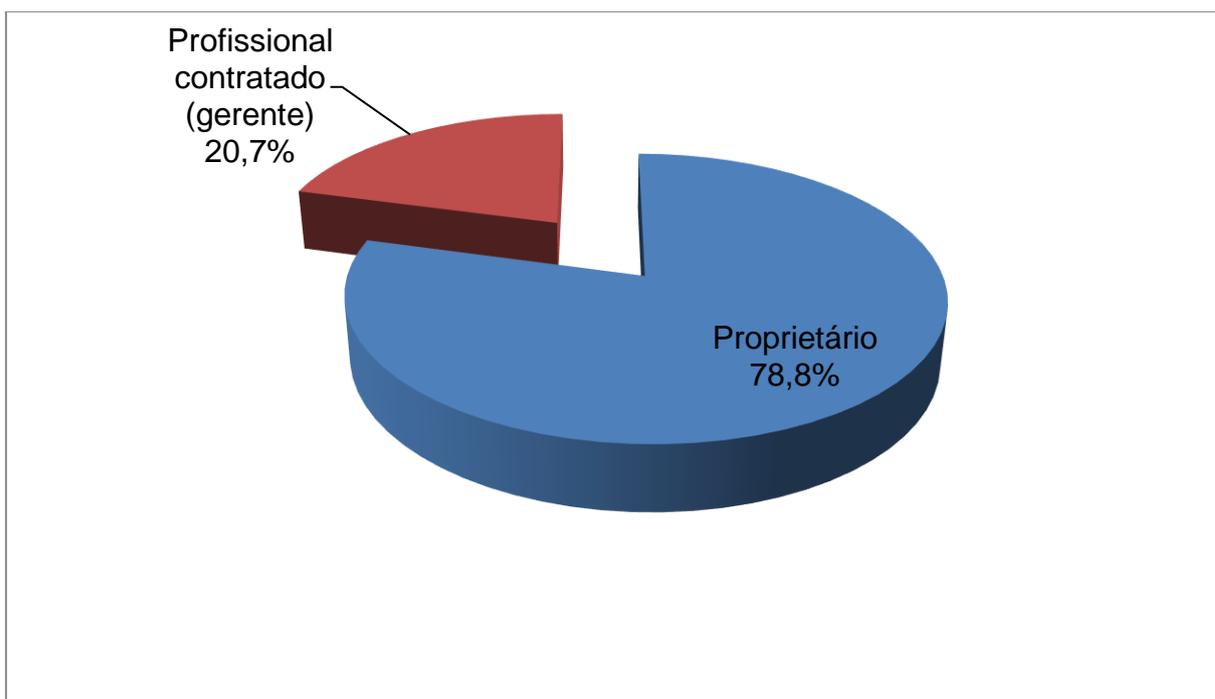


Gráfico 11 – Gestores dos estabelecimentos

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

Nas regiões turísticas “Doce Pontões Capixabas”, “Metropolitana” e “dos Vales e do Café” tem-se um percentual de empresas cuja gestão é realizada por um profissional contratado.

Tabela 17 – Gestores dos estabelecimentos, por região

Gerência	REGIÕES TURÍSTICAS																					
	Do Verde e das Águas		Da Costa e da Imigração		Montanhas Capixabas		Dos Imigrantes		Do Caparaó		Dos Vales e do Café		Doce Pontões Capixabas		Pedras, Pão e Mel		Doce Terra Morena		Metropolitana		Não pertencentes	
	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%
Proprietário	173	78,3%	79	84,9%	91	84,1%	41	89,1%	52	86,7%	21	75,0%	22	60,6%	20	90,9%	11	84,6%	127	66,8%	70	86,4%
Profissional contratado (gerente)	48	21,7%	14	15,1%	16	15,0%	5	10,9%	8	13,3%	7	25,0%	11	33,3%	2	9,1%	2	15,4%	60	32,1%	11	13,6%
Base	221	100%	93	100%	107	100%	46	100%	60	100%	28	100%	33	100%	22	100%	13	100%	187	100%	81	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 891 meios de hospedagem pesquisados, 26,8% são cadastrados no Cadastur.

Tabela 18 – Quantitativo de empresas cadastradas no Cadastur

Cadastro no Cadastur	Freq.	%
Sim	239	26,8%
Não	652	73,2%
Base	891	100,0%

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

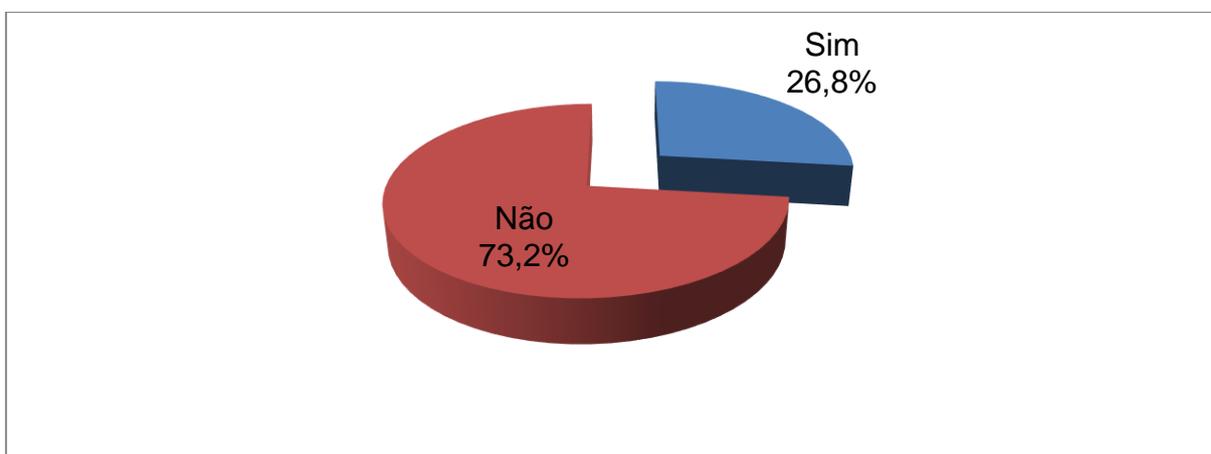


Gráfico 12 – Quantitativo de empresas cadastradas no Cadastur

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

Verifica-se na região turística “dos Vales e do Café” e nas cidades “não pertencentes a nenhuma das regiões turísticas” um percentual bem reduzido de empresas cadastradas no Cadastur, apenas 3,6% e 7,4%, respectivamente.

Tabela 19 – Quantitativo de empresas cadastradas no cadastur por região

Cadastro no Cadastur	REGIÕES TURÍSTICAS										
	Do Verde e das Águas	Da Costa e da Imigração	Montanhas Capixabas	Dos Imigrantes	Do Caparaó	Dos Vales e do Café	Doce Pontões Capixabas	Pedras, Pão e Mel	Doce Terra Morena	Metropolitana	Não pertencentes
Sim	23,1%	31,2%	38,3%	34,8%	21,7%	3,6%	24,2%	22,7%	23,1%	35,3%	7,4%
Não	76,9%	68,8%	61,7%	65,2%	78,3%	96,4%	75,8%	77,3%	76,9%	64,7%	92,6%
Base	221	93	107	46	60	28	33	22	13	187	81

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

O principal motivo citado para não estarem cadastrados no Cadastur foi o “desconhecimento” do sistema (45,9%). Um percentual expressivo de respondentes não soube dizer o motivo do não cadastramento.

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

Por que não está cadastrado?	Freq.	%
Desconhece	299	45,9%
Não tem interesse/ necessidade	92	14,1%
A empresa é recente	12	1,8%
Nunca foi procurado	9	1,4%
Muito burocrático	6	0,9%
Falta de tempo	6	0,9%
Vai se cadastrar	5	0,8%
Mudança de gestão	3	0,5%
É pequeno/ Só abre no verão	3	0,5%
Não teve oportunidade	3	0,5%
Ainda não está regularizado	2	0,3%
Já foi cadastrada	2	0,3%
Muitos impostos	2	0,3%
A empresa é simples	2	0,3%
Outros	10	1,5%
Não sabe informar	198	30,4%
Base	652	100,0%

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

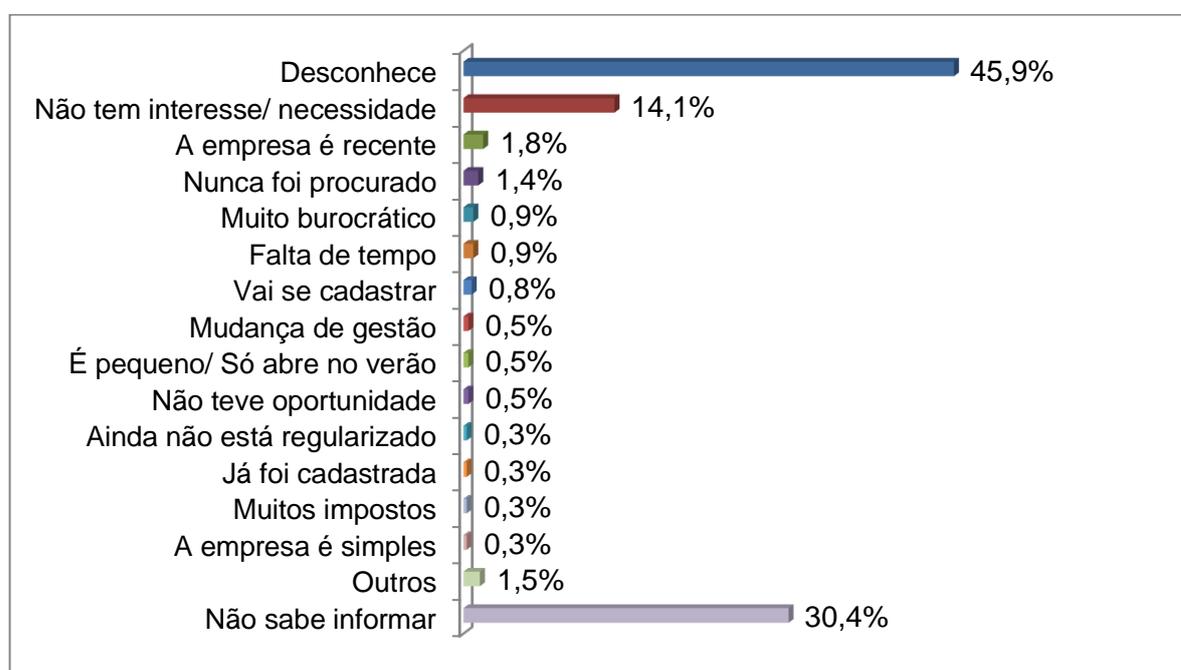


Gráfico 13 – Motivos pelos quais as empresas não são cadastradas no Cadastur

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

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

Por que não está cadastrado?	REGIÕES TURÍSTICAS										
	Do Verde e das Águas	Da Costa e da Imigração	Montanhas Capixabas	Dos Imigrantes	Do Caparaó	Dos Vales e do Café	Doce Pontões Capixabas	Pedras, Pão e Mel	Doce Terra Morena	Metropolitana	Não pertencentes
Desconhece	30,6%	59,4%	47,0%	60,0%	31,9%	66,7%	56,0%	64,7%	90,0%	43,0%	54,7%
Não tem interesse/necessidade	38,2%	6,3%	1,5%	3,3%	6,4%	7,4%	12,0%	5,9%	0,0%	2,5%	12,0%
A empresa é recente	1,2%	0,0%	7,6%	0,0%	0,0%	0,0%	4,0%	0,0%	0,0%	1,7%	2,7%
Nunca foi procurado	1,2%	3,1%	1,5%	3,3%	0,0%	0,0%	0,0%	11,8%	0,0%	0,0%	1,3%
Muito burocrático	0,6%	0,0%	3,0%	3,3%	0,0%	0,0%	0,0%	11,8%	0,0%	0,0%	0,0%
Falta de tempo	0,0%	3,1%	3,0%	6,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Vai se cadastrar	2,4%	0,0%	0,0%	3,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Mudança de gestão	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,7%	1,3%
É pequeno/ Só abre no verão	1,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	4,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Não teve oportunidade	0,0%	0,0%	1,5%	0,0%	2,1%	0,0%	4,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Ainda não está regularizado	0,0%	1,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,8%	0,0%
Já foi cadastrada	0,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	4,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Muitos impostos	0,0%	0,0%	1,5%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,3%
A empresa é simples	0,0%	0,0%	3,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Outros	0,6%	3,1%	1,5%	0,0%	0,0%	0,0%	4,0%	5,9%	10,0%	2,5%	0,0%
Não sabe informar	23,5%	25,0%	28,8%	20,0%	61,7%	25,9%	12,0%	0,0%	0,0%	47,9%	26,7%
Base	170	64	66	30	47	27	25	17	10	121	75

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

3.8. Entidade representativa

Aproximadamente 67% dos meios de hospedagem da região não estão associados a nenhuma entidade representativa. Quando associadas, os sindicatos patronais são os mais citados, com 14,1%.

Tabela 22 – Quantitativo de empresas associadas a uma entidade representativa

Entidade representativa	Fre q.	%
Sindicato Patronal (Exemplo: Sindihotéis)	126	14,1 %
Associação Local (Exemplo: Associação de Hotéis e Turismo de Guarapari AHTG)	110	12,3 %
Associação Estadual (Exemplo: ABIH)	15	1,7%
Associação Regional (Exemplo: Adeturci)	12	1,3%
Outros	53	5,9%
Nenhuma	595	66,8 %
Base	891	*

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

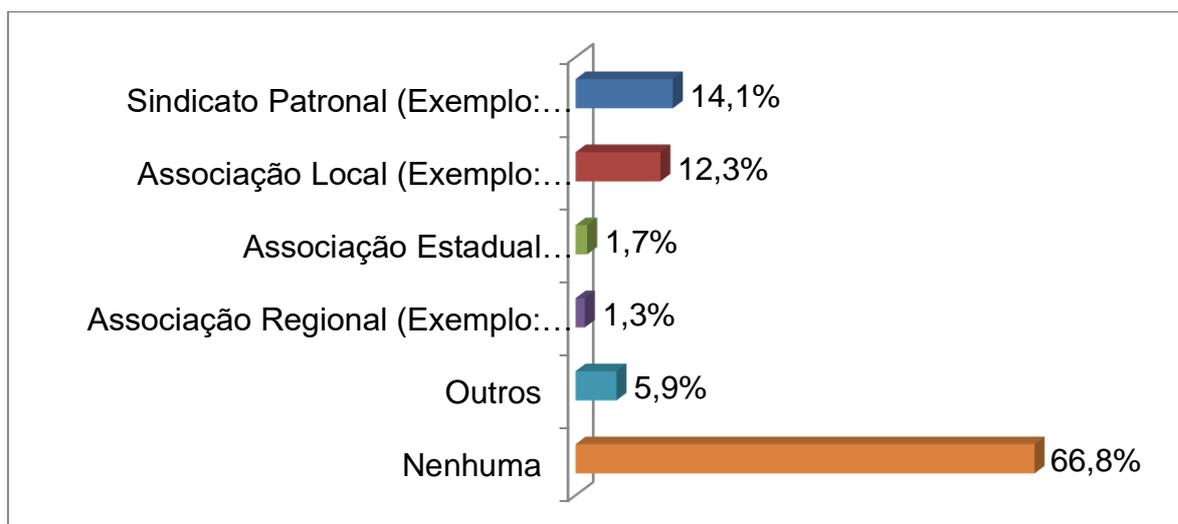


Gráfico 14 – Quantitativo de empresas associadas a uma entidade representativa

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

Os maiores percentuais de meios de hospedagem associados a uma entidade representativa são observados nas regiões turísticas “dos Imigrantes” (45,7%) e “Metropolitana” (47,1%).

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

Entidade representativa	REGIÕES TURÍSTICAS										
	Do Verde e das Águas	Da Costa e da Imigração	Montanhas Capixabas	Dos Imigrantes	Do Caparaó	Dos Vales e do Café	Doce Pontões Capixabas	Pedras, Pão e Mel	Doce Terra Morena	Metropolitana	Não pertencentes
Associação Local (Exemplo: Associação de Hotéis e Turismo de Guarapari AHTG)	8,6%	6,5%	28,0%	21,7%	10,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	14,4%	14,8%
Associação Regional (Exemplo: Adeturci)	0,9%	3,2%	0,0%	8,7%	5,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Associação Estadual (Exemplo: ABIH)	0,0%	0,0%	1,9%	0,0%	0,0%	0,0%	3,0%	0,0%	0,0%	6,4%	0,0%
Sindicato Patronal (Exemplo: Sindihotéis)	14,0%	2,2%	6,5%	10,9%	1,7%	21,4%	39,4%	31,8%	15,4%	24,1%	8,6%
Outros	0,0%	15,1%	6,5%	8,7%	18,3%	14,3%	0,0%	4,5%	0,0%	6,4%	0,0%
Nenhuma	77,4%	76,3%	60,7%	54,3%	65,0%	64,3%	60,6%	63,6%	84,6%	52,9%	76,5%
Base	221	93	107	46	60	28	33	22	13	187	81

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 30,4% das respostas.

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

Qual entidade representativa?	Freq.	%
Sindhoteis	90	30,4%
Sintrahotéis	21	7,1%
AHTG	20	6,8%
Associação de comerciantes de Piúma	11	3,7%
ATPA	11	3,7%
Abih	9	3,0%
Iriri Vivo	9	3,0%
ATUR	7	2,4%
AGROTUR	6	2,0%
ADETUR	5	1,7%
Circuito Turístico de Paraju	5	1,7%
Convention Bureal	5	1,7%
ALETUR	4	1,4%
ATAC	4	1,4%
Circuito Caparaó capixaba	4	1,4%
Convencional	4	1,4%
AETI	3	1,0%
Associação de pousadas e hotéis	3	1,0%
Associação turística região dos imigrantes	3	1,0%
Secotur	3	1,0%
Sinbares	3	1,0%
Outras	57	19,3%
Não soube informar	20	6,8%
Base	296	*

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

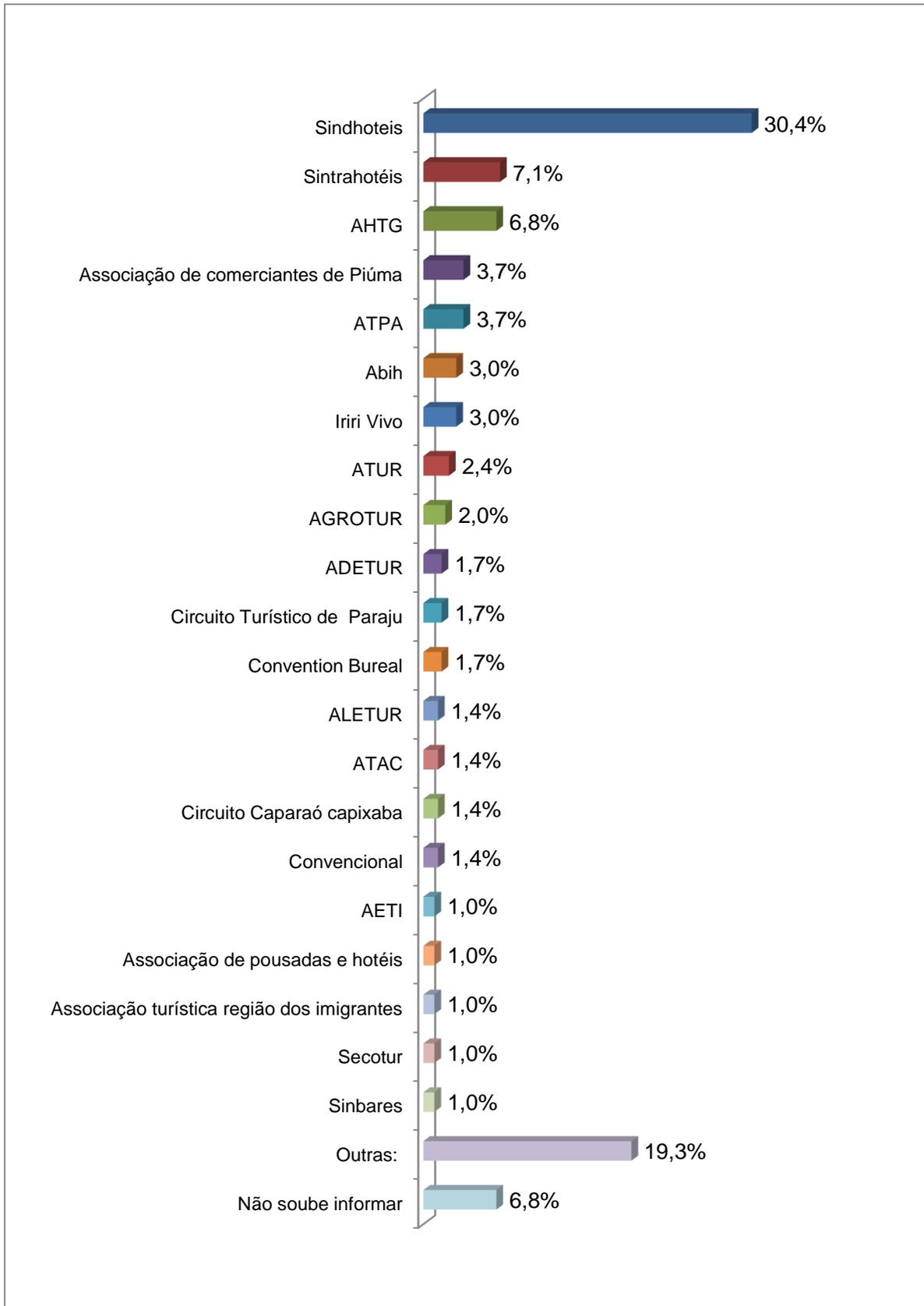


Gráfico 15 – Demonstrativo de quais entidades representativas os meios de hospedagem são associados

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

Do total de entrevistados que não estão associados, 32,6% não o fazem por não terem interesse ou necessidade de associação.

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

Motivos para a não associação	Freq.	%
Não tem interesse/ necessidade	194	32,6%
Desconheço	55	9,2%
Começou há pouco tempo	26	4,4%
Não tem associação local	22	3,7%
Não vê vantagens	20	3,4%
Não me procuraram	16	2,7%
Falta de informação	10	1,7%
Custos	7	1,2%
Pequeno	6	1,0%
Pouco movimento	5	0,8%
Falta de tempo	4	0,7%
Não gosta	4	0,7%
Não é viável	3	0,5%
Não se enquadra em nenhum	2	0,3%
Não funciona/ Não é atuante	2	0,3%
Ainda não tem CNPJ	2	0,3%
Outras	31	5,2%
Não soube informar	186	31,3%
Base	595	100,0%

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

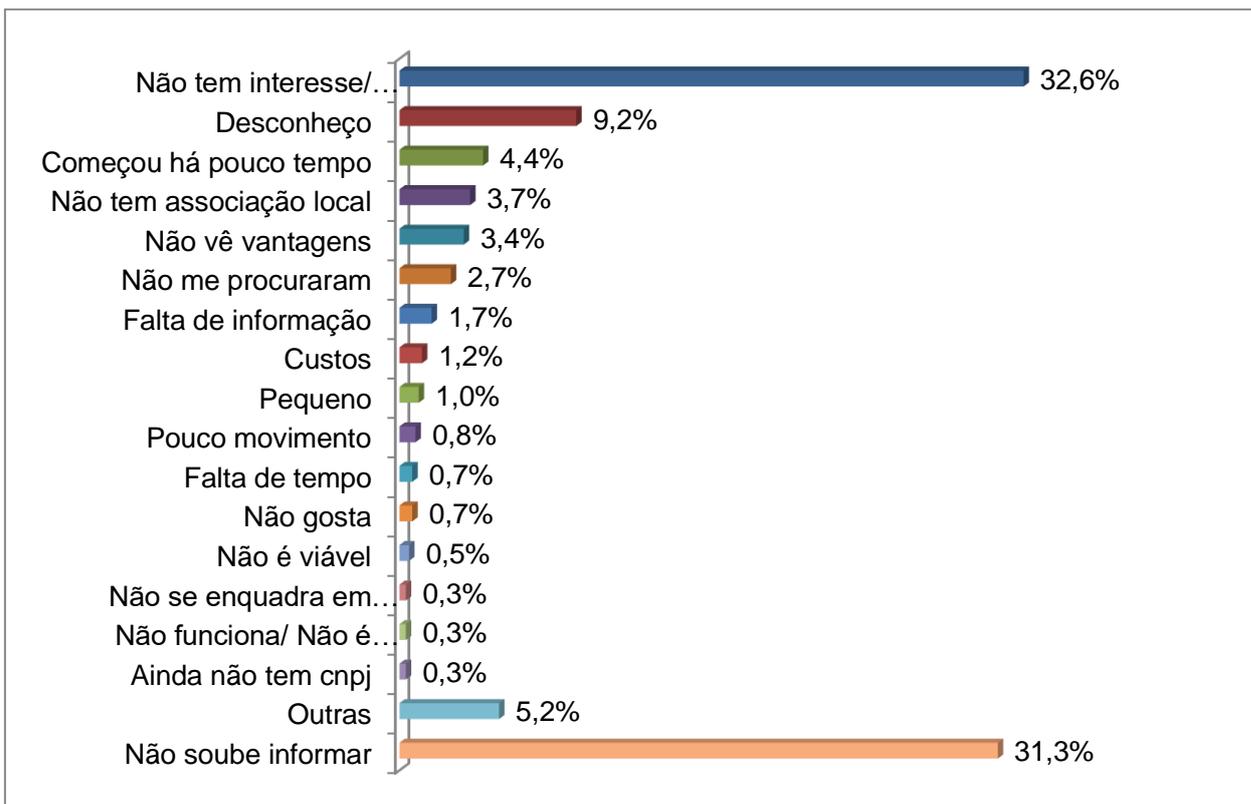


Gráfico 16 – Motivos pelos quais as empresas não são associadas às entidades representativas
 Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

3.9. Funcionários

Considerando todos os colaboradores permanentes, familiares, empregados registrados em carteira e estagiários, 86,6% dos estabelecimentos hoteleiros empregam até 10 pessoas, sendo que 3% não possuem empregados.

Tabela 26 – Quantidade de funcionários nas empresas

Número de funcionários	Freq.	%
Nenhum	27	3,0%
De 01 a 05 funcionários	596	66,9%
De 06 a 10 funcionários	149	16,7%
De 11 a 20 funcionários	66	7,4%
Mais de 20 funcionários	53	5,9%
Base	891	100,0%

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

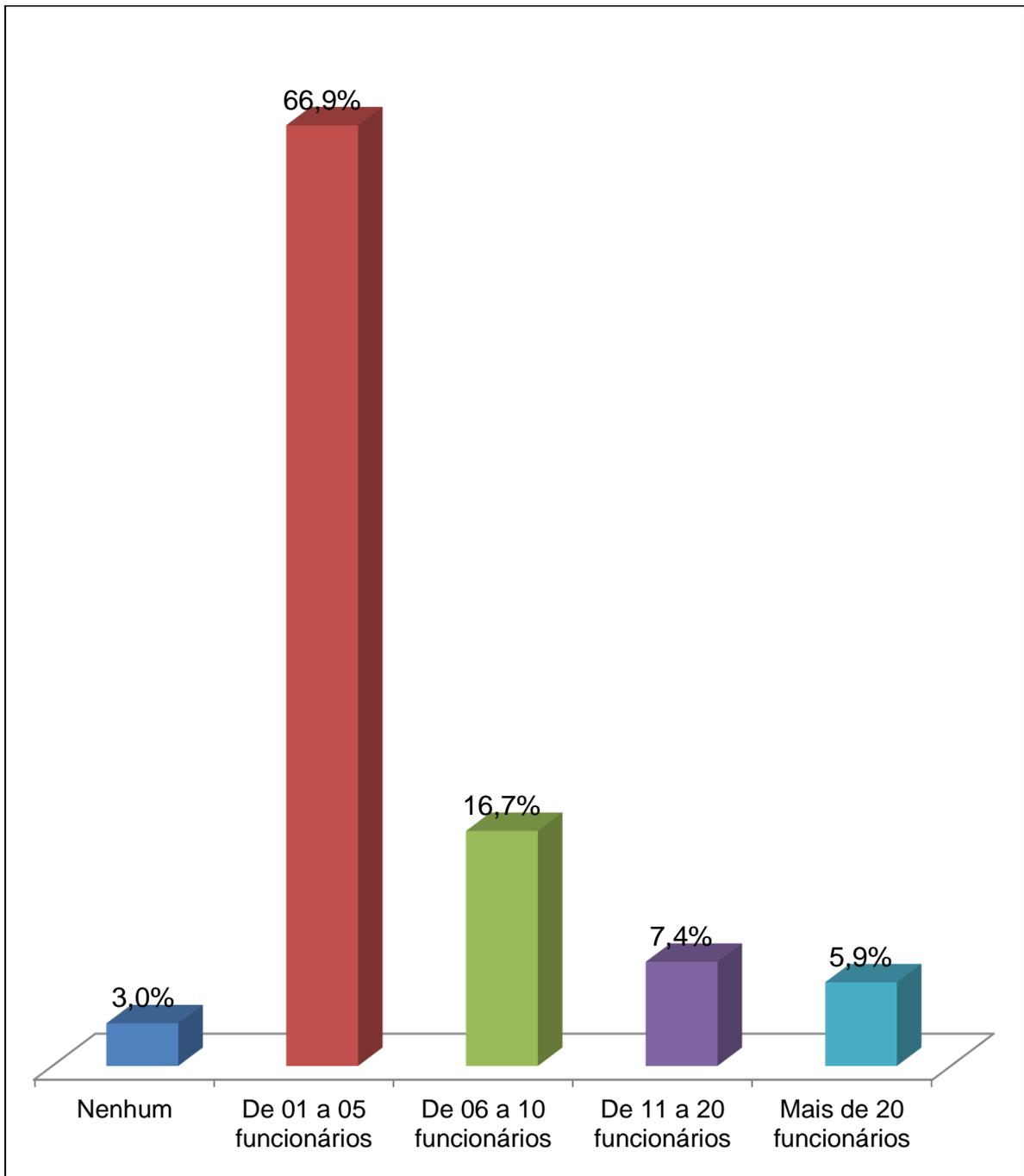


Gráfico 17 – Quantidade de funcionários das empresas

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

Os meios de hospedagem das regiões turísticas “dos Vales e do Café” e “Metropolitana” são os que empregam um maior número de pessoas em comparação com as demais regiões turísticas.

Tabela 27 – Quantidade de funcionários das empresas por região

Número de funcionários	REGIÕES TURÍSTICAS										
	Do Verde e das Águas	Da Costa e da Imigração	Montanhas Capixabas	Dos Imigrantes	Do Caparaó	Dos Vales e do Café	Doce Pontões Capixabas	Pedras, Pão e Mel	Doce Terra Morena	Metropolitana	Não pertencentes
Nenhum	5,0%	6,5%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	4,5%	0,0%	1,1%	2,5%
De 01 a 05 funcionários	73,7%	73,1%	73,6%	79,1%	83,1%	60,8%	66,6%	54,6%	84,7%	45,5%	70,4%
De 06 a 10 funcionários	11,9%	14,0%	18,8%	16,4%	13,6%	14,4%	24,2%	36,3%	15,4%	19,3%	20,9%
De 11 a 20 funcionários	5,5%	5,4%	3,7%	4,6%	1,7%	14,4%	9,0%	0,0%	0,0%	16,5%	4,8%
Mais de 20 funcionários	4,3%	1,1%	3,6%	0,0%	1,7%	10,8%	0,0%	4,5%	0,0%	17,3%	1,2%
Base	221	93	107	46	60	28	33	22	13	187	81

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 é classificada como Econômico (32,5%) ou Turístico/ Média Conforto/ midclass (29,6%) ou ainda, Simples (28,6%).

Tabela 28 – Classificação dos estabelecimentos

Classificação	Freq.	%
Luxo	21	2,4%
Superior/Muito Confortável	61	6,8%
Turístico/Médio Conforto/midclass	264	29,6%
Econômico	290	32,5%
Simples	255	28,6%
Base	891	100,0%

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

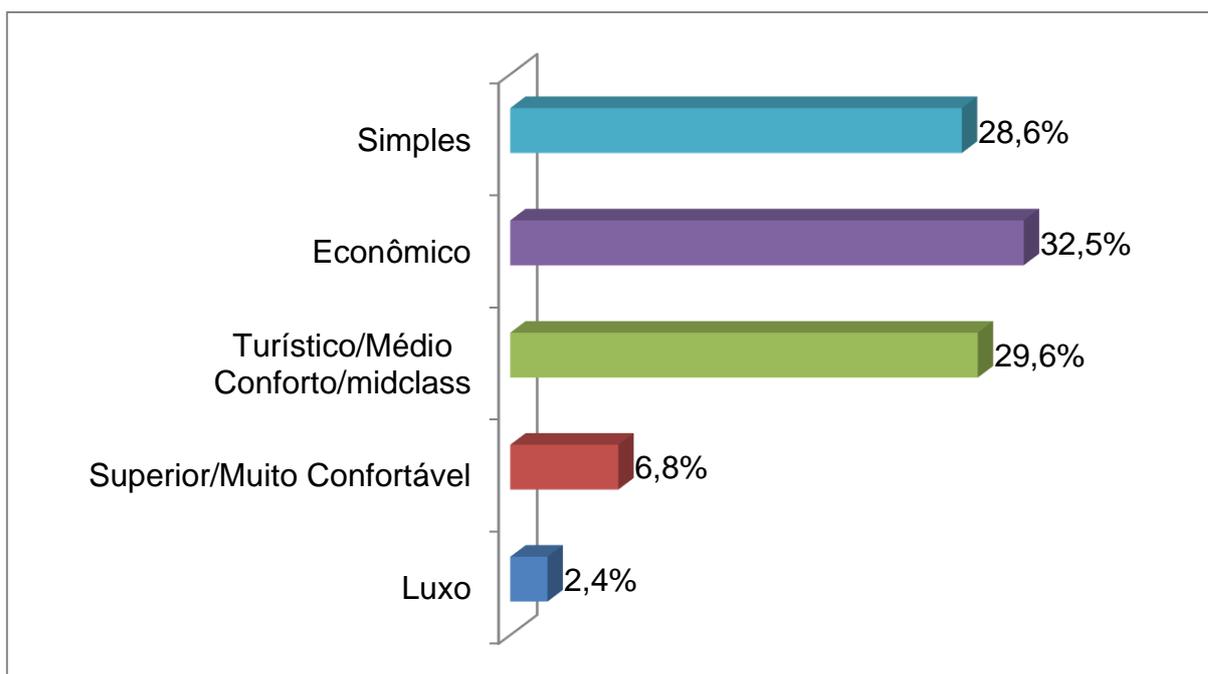


Gráfico 18 – Classificação dos estabelecimentos

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

Tabela 29 – Classificação dos estabelecimentos por região

Classificação	REGIÕES TURÍSTICAS																					
	Do Verde e das Águas		Da Costa e da Imigração		Montanhas Capixabas		Dos Imigrantes		Do Caparaó		Dos Vales e do Café		Doce Pontões Capixabas		Pedras, Pão e Mel		Doce Terra Morena		Metropolitana		Não pertencentes	
	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%
Luxo	1	0,5%	0	0,0%	3	2,8%	1	2,2%	1	1,7%	0	0,0%	1	3,0%	1	4,5%	1	7,7%	9	4,8%	3	3,7%
Superior/Muito Confortável	4	1,8%	4	4,3%	13	12,1%	3	6,5%	4	6,7%	4	14,3%	0	0,0%	1	4,5%	0	0,0%	20	10,7%	8	9,9%
Turístico/Médio Conforto/midclass	26	11,8%	34	36,6%	59	55,1%	23	50,0%	18	30,0%	7	25,0%	7	21,2%	4	18,2%	0	0,0%	59	31,6%	27	33,3%
Econômico	112	50,7%	24	25,8%	14	13,1%	3	6,5%	8	13,3%	7	25,0%	17	51,5%	10	45,5%	4	30,8%	68	36,4%	23	28,4%
Simplex	78	35,3%	31	33,3%	18	16,8%	16	34,8%	29	48,3%	10	35,7%	8	24,2%	6	27,3%	8	61,5%	31	16,6%	20	24,7%
Base	221	100%	93	100%	107	100%	46	100%	60	100%	28	100%	33	100%	22	100%	13	100%	187	100%	81	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 17,8%.

Tabela 30 – Formas de pagamento dos estabelecimentos

Formas de pagamento	Freq.	%
Dinheiro	888	99,7%
Cartão (Débito)	560	62,9%
Cartão (Crédito)	546	61,3%
Cheque	159	17,8%
Base	891	*

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota¹: Dados trabalhados pelo autor.

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

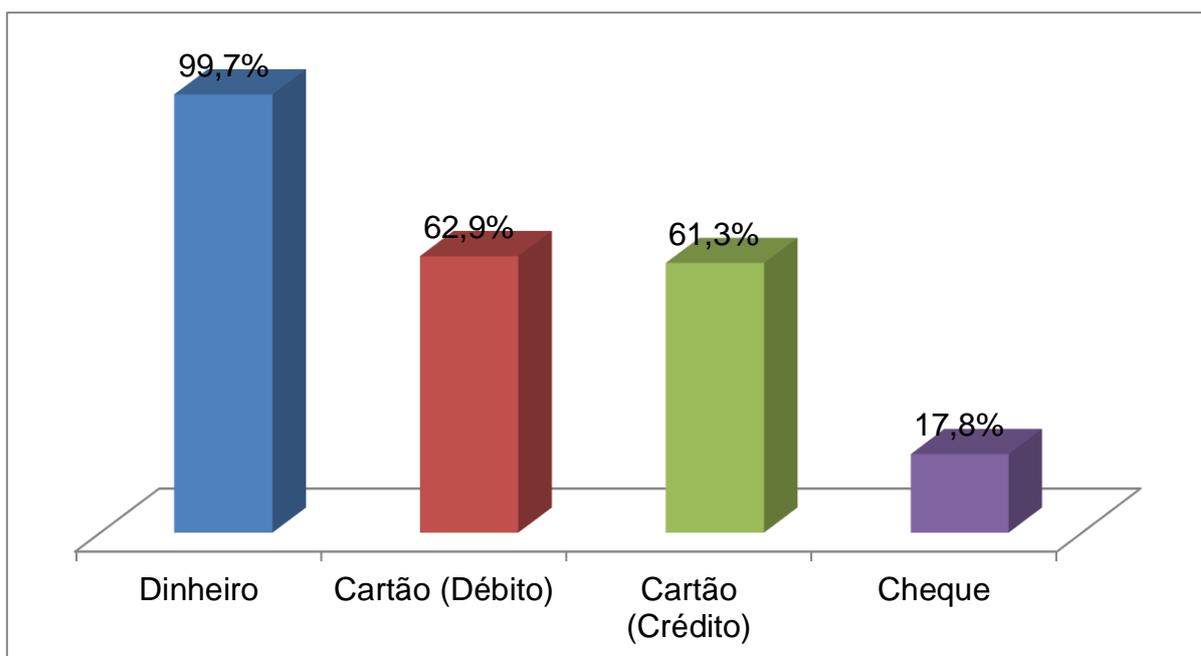


Gráfico 19 – Formas de pagamento dos estabelecimentos

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

Tabela 31 – Formas de pagamento dos estabelecimentos por região

Formas de pagamento	REGIÕES TURÍSTICAS										
	Do Verde e das Águas	Da Costa e da Imigração	Montanhas Capixabas	Dos Imigrantes	Do Caparaó	Dos Vales e do Café	Doce Pontões Capixabas	Pedras, Pão e Mel	Doce Terra Morena	Metropolitana	Não pertencentes
Dinheiro	100,0%	98,9%	100,0%	100,0%	98,3%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	99,5%	100,0%
Cartão (Débito)	55,7%	64,5%	52,3%	71,7%	36,7%	57,1%	87,9%	63,6%	46,2%	82,4%	58,8%
Cartão (Crédito)	55,7%	63,4%	50,5%	69,6%	36,7%	57,1%	78,8%	63,6%	30,8%	80,7%	56,3%
Cheque	13,1%	25,8%	44,9%	30,4%	23,3%	17,9%	9,1%	13,6%	15,4%	4,3%	11,3%
Base	221	93	107	46	60	28	33	22	13	187	81

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

4.3. Infraestrutura

4.3.1. Auditório

Apenas 13,8% dos meios de hospedagem pesquisados possuem auditório em sua estrutura física.

Tabela 32 – Quantitativo de meios de hospedagem que possuem auditório

Auditório	Freq.	%
Sim	123	13,8%
Não	768	86,2%
Base	891	100,0%

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

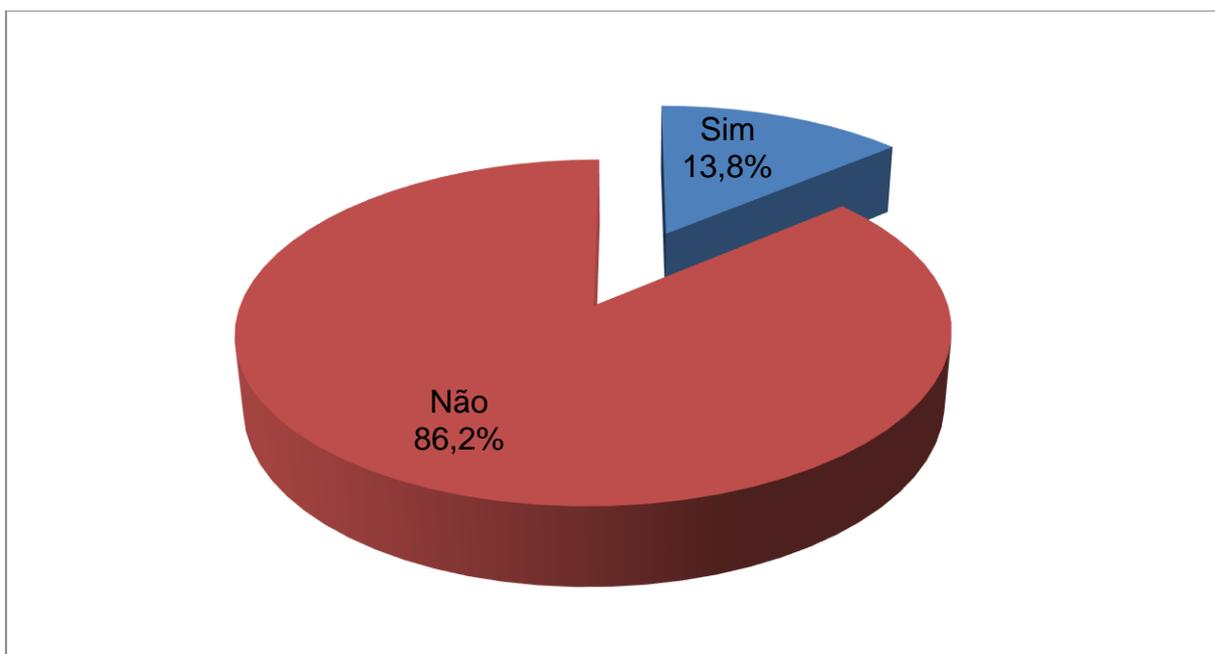


Gráfico 20 – Quantitativo de meios de hospedagem que possuem auditório

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

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

Auditório	REGIÕES TURÍSTICAS										
	Do Verde e das Águas	Da Costa e da Imigração	Montanhas Capixabas	Dos Imigrantes	Do Caparaó	Dos Vales e do Café	Doce Pontões Capixabas	Pedras, Pão e Mel	Doce Terra Morena	Metropolitana	Não pertencentes
Sim	5,9%	17,2%	20,6%	26,1%	8,3%	25,0%	12,1%	4,5%	0,0%	19,3%	8,6%
Não	94,1%	82,8%	79,4%	73,9%	91,7%	75,0%	87,9%	95,5%	100,0%	80,7%	91,4%
Base	221	93	107	46	60	28	33	22	13	187	81

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

Tabela 34 – Descrição dos auditórios

Descrição do auditório	Freq.	%
Capacidade para 50 pessoas; cadeiras móveis	9	7,3%
Capacidade para 100 pessoas; cadeiras móveis	8	6,5%
Capacidade para 200 pessoas; cadeiras móveis	8	6,5%
Capacidade para 80 pessoas; cadeiras móveis	8	6,5%
Capacidade para 120 pessoas; cadeiras móveis	7	5,7%
Capacidade para 50 pessoas	6	4,9%
Capacidade para 40 pessoas, cadeiras móveis	5	4,1%
Capacidade para 30 pessoas	4	3,3%
Capacidade para 60 pessoas; cadeiras móveis.	4	3,3%
Capacidade para 150 pessoas; cadeiras móveis.	3	2,4%
Capacidade para 25 pessoas; cadeiras móveis.	3	2,4%
Capacidade para 30 pessoas, cadeiras móveis	3	2,4%
Capacidade para 70 pessoas; cadeiras móveis.	3	2,4%
Capacidade para 110 pessoas	2	1,6%
Capacidade para 200 pessoas	2	1,6%
Capacidade para 250 pessoas; cadeiras móveis.	2	1,6%
Capacidade para 300 pessoas; cadeiras móveis.	2	1,6%
Capacidade para 40 pessoas; cadeiras móveis; climatizada	2	1,6%
Capacidade para 450 pessoas; cadeiras móveis.	2	1,6%
Capacidade para 50 pessoas, cadeiras fixas; climatizada	2	1,6%
Capacidade para 60 pessoas	2	1,6%
Está construindo	2	1,6%
2 auditórios, um para 120 pessoas e cadeiras móveis	1	0,8%
3 Salas de evento capacidade no maior 1000 pessoas e o menor 100	1	0,8%
4 auditórios, o maior com capacidade para 300 pessoas	1	0,8%
Cadeira móvel	1	0,8%
Cadeiras acolchoada, mesas dobráveis, data show, som, ar condicionado	1	0,8%
Cadeiras móveis, palco, banheiro, estrutura para festa	1	0,8%
Capacidade 200 pessoas	1	0,8%
Capacidade 300 pessoas. 2 menores com capacidade para 60; cadeiras móveis	1	0,8%
Capacidade 600 pessoas em 2 unidades, cadeiras móveis	1	0,8%
Capacidade para 220 pessoas, 100 pessoas, 90 pessoas e 40 pessoas, cadeiras móveis	1	0,8%
Capacidade para 100 pessoas; cadeiras fixas	1	0,8%
Capacidade para 100 pessoas; climatizada	1	0,8%

Capacidade para 100 pessoas; sistema de som	1	0,8%
Capacidade para 1050 pessoas, cadeiras fixas rebatíveis, com áudio e vídeo; climatizada	1	0,8%
Capacidade para 132 pessoas	1	0,8%
Capacidade para 160 pessoas; cadeiras móveis.	1	0,8%
Capacidade para 20 pessoas, Salão de eventos. Cadeiras Móveis e acolchoadas de ferro	1	0,8%
Capacidade para 200 pessoas; cadeiras móveis de plástico, ventiladores "tufão"	1	0,8%
Capacidade para 220 pessoas; cadeiras móveis	1	0,8%
Capacidade para 320 pessoas; cadeiras móveis	1	0,8%
Capacidade para 45 pessoas	1	0,8%
Capacidade para 500 pessoas; cadeiras móveis.	1	0,8%
Capacidade para 60 pessoas; cadeiras móveis, com áudio e vídeo	1	0,8%
Capacidade para 60 pessoas; cadeiras fixas	1	0,8%
Capacidade para 90 pessoas; cadeiras móveis.	1	0,8%
Capacidade para 70 pessoas; cadeiras e mesas	1	0,8%
Capacidade para 700 pessoas; cadeiras móveis, 4 banheiro adaptados	1	0,8%
Capacidade para 80 pessoas	1	0,8%
Capacidade para 80 pessoas; televisão, ar condicionado	1	0,8%
Capacidade para 80, cadeiras fixas, climatizada	1	0,8%
Capacidade para 180 pessoas; cadeiras fixas, ar condicionado	1	0,8%
Com cadeiras e ar e várias salas	1	0,8%
Espaço amplo onde é realizado eventos	1	0,8%
Possuem 2 salas para eventos com cadeiras móveis	1	0,8%
Terraço, com som, data show, TV LCD	1	0,8%
300 metros mesas e cadeiras	1	0,8%
Cadeiras e mesas ventilador	1	0,8%
Capacidade para 2536 pessoas; cadeiras fixas		0,0%
Não soube informar	2	1,6%
Base	123	100,0%

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

4.3.2. Sala de reuniões

Dos meios de hospedagem, apenas 14,1% 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	126	14,1%
Não	765	85,9%
Base	891	100,0%

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

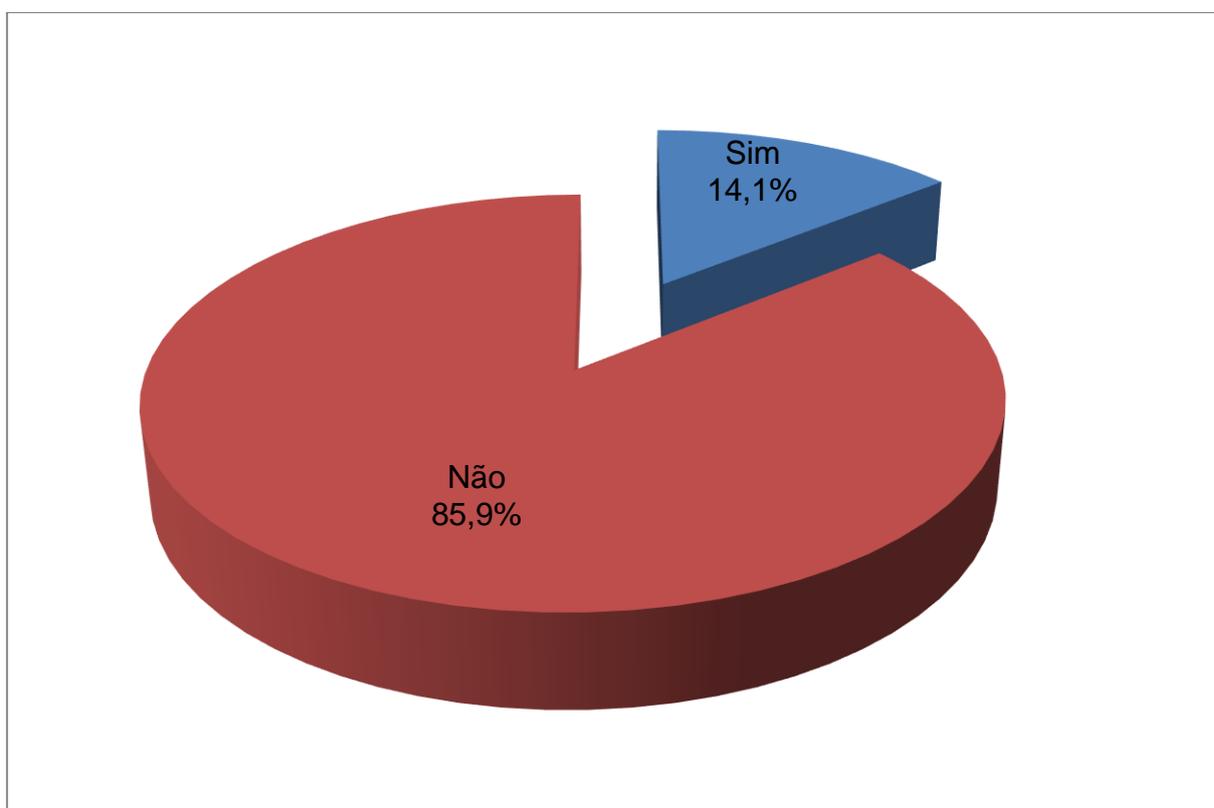


Gráfico 21 – Quantitativo de meio de hospedagem que possuem sala de reunião

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

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

Reunião	REGIÕES TURÍSTICAS										
	Do Verde e das Águas	Da Costa e da Imigração	Montanhas Capixabas	Dos Imigrantes	Do Caparaó	Dos Vales e do Café	Doce Pontões Capixabas	Pedras, Pão e Mel	Doce Terra Morena	Metropolitana	Não pertencentes
Sim	9,5%	16,1%	12,1%	23,9%	10,0%	7,1%	27,3%	9,1%	30,8%	16,0%	16,0%
Não	90,5%	83,9%	87,9%	76,1%	90,0%	92,9%	72,7%	90,9%	69,2%	84,0%	84,0%
Base	221	93	107	46	60	28	33	22	13	187	81

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	14	11,1%
Sala com mesas e cadeiras	8	6,3%
Capacidade para 30 pessoas	7	5,6%
Capacidade para 50 pessoas	5	4,0%
Capacidade para 10 pessoas; cadeiras móveis	4	3,2%
Capacidade para 150 pessoas; cadeiras móveis	4	3,2%
Capacidade para 20 pessoas; cadeiras móveis	4	3,2%
Capacidade para 40 pessoas; cadeiras móveis	4	3,2%
Capacidade para 200 pessoas	3	2,4%
Capacidade para 15 pessoas	3	2,4%
Capacidade para 15 pessoas; cadeiras móveis	3	2,4%
Capacidade para 20 pessoas	3	2,4%
Capacidade para 30 pessoas; cadeiras móveis	3	2,4%
Capacidade para 50 pessoas; cadeiras móveis	3	2,4%
Capacidade para 60 pessoas; cadeiras fixas	3	2,4%
Capacidade para 10 pessoas	2	1,6%
Capacidade para 10 pessoas; climatizadas	2	1,6%
Capacidade para 100 pessoas	2	1,6%
Capacidade para 100 pessoas; cadeiras móveis	2	1,6%
Capacidade para 12 pessoas; cadeiras móveis	2	1,6%
Capacidade para 120 pessoas	2	1,6%
Capacidade para 60 pessoas	2	1,6%
Capacidade para 90 pessoas; cadeiras móveis	2	1,6%
Está construindo	2	1,6%
2 salas: capacidade para 10 e 80 pessoas; cadeiras móveis	1	0,8%
2 salas de apoio ao auditório	1	0,8%
2 salas de reuniões; cadeiras móveis, ar condicionado, capacidade para 4 pessoas	1	0,8%
2 salas: capacidade para 40 e 15 pessoas; cadeiras móveis	1	0,8%
24 salas de reunião e mais dois mini auditórios Cadeiras móveis, capacidade de 80 a 300 pessoas	1	0,8%
3 salas com capacidade para 10 pessoas; cadeiras móveis	1	0,8%
3 salas com capacidade para 15 pessoas	1	0,8%
3 salas: capacidade para 80 e 30 pessoas	1	0,8%
4 salas com capacidade para 90 pessoas; cadeiras móveis	1	0,8%

4 salas: 1 sala cabe 40 pessoas e as demais 25. Cadeiras móveis de plástico	1	0,8%
6 cadeiras, uma mesa	1	0,8%
6 salas de apoio no padrão dos auditórios com capacidade para 129 pessoas	1	0,8%
8 salas, 2 com capacidade de 100 pessoas e as outras para 40 pessoas cada	1	0,8%
Área do restaurante, cadeiras e mesas móveis	1	0,8%
Capacidade variando de 1 a 350 pessoas; Cadeira móvel	1	0,8%
Cadeiras	1	0,8%
Capacidade para 120 pessoas; cadeiras móveis	1	0,8%
Capacidade para 13 pessoas	1	0,8%
Capacidade para 15 ou 20 pessoas	1	0,8%
Capacidade para 18 pessoas; cadeiras móveis	1	0,8%
Capacidade para 24 pessoas; cadeiras móveis	1	0,8%
Capacidade para 25 pessoas; cadeiras móveis	1	0,8%
Capacidade para 28 pessoas; cadeiras móveis	1	0,8%
Capacidade para 30 pessoas; Tela para projeções	1	0,8%
Capacidade para 300 pessoas	1	0,8%
Capacidade para 450 pessoas	1	0,8%
Capacidade para 40 pessoas; cadeiras móveis; telão	1	0,8%
Capacidade para 50 pessoas; cadeiras móveis, TV, ar condicionado, 15 mesas	1	0,8%
Capacidade para 60 pessoas; cadeiras móveis	1	0,8%
Capacidade para 68 pessoas	1	0,8%
Capacidade para 70 pessoas. cadeiras e mesas	1	0,8%
Capacidade para 70 pessoas; cadeiras móveis	1	0,8%
Capacidade para 8 pessoas; cadeiras móveis	1	0,8%
Capacidade para 25 pessoas, sofás e poltronas	1	0,8%
Estrutura montada, ar condicionado.	1	0,8%
Mesa grande com cadeiras sofá e televisão	1	0,8%
Mesas e cadeiras e TV	1	0,8%
Móveis	1	0,8%
Sala com mesas e cadeiras sofá e televisão	1	0,8%
São 5 mesas com 4 cadeiras e uma mesa grande com 10 cadeiras.	1	0,8%
Um espaço gourmet no terraço	1	0,8%
Usa o salão do restaurante, tirando as mesas e deixando as cadeiras. Cadeiras móveis	1	0,8%
Não soube informar	3	2,4%
Base	126	100,0%

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

4.3.3. Estacionamento

Dos 891 meios de hospedagem, 79,2% 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 25.802 vagas de estacionamento ofertadas.

Tabela 38 – Quantitativo dos meios de hospedagem que possuem estacionamento

Possui estacionamento?	Freq.	%
Sim	706	79,2%
Não	185	20,8%
Base	891	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
	37	25802

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

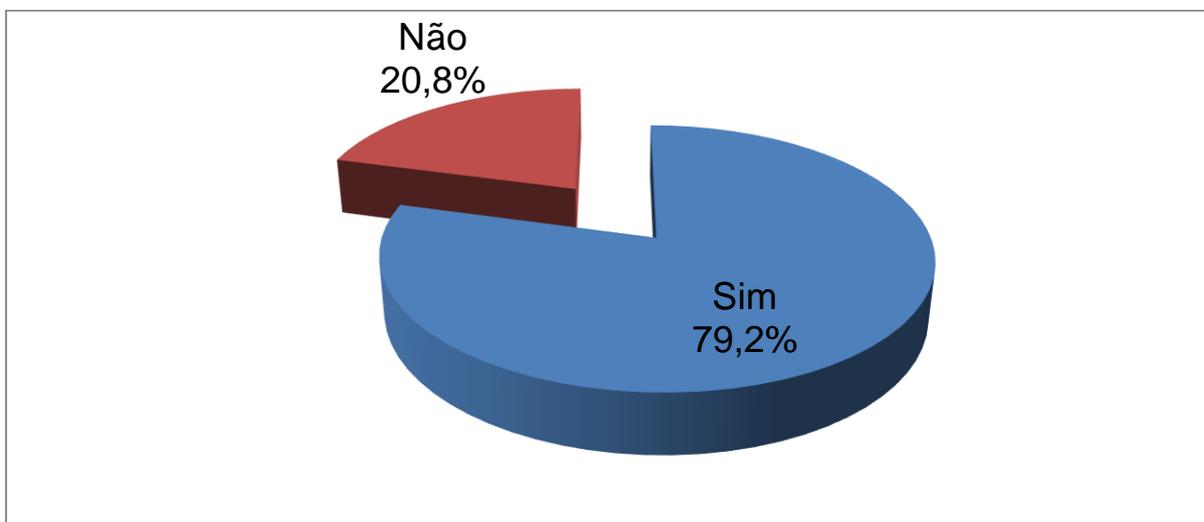


Gráfico 22 – Quantitativo de quantos meios de hospedagem possui estacionamento

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

Nas regiões turísticas “dos Vales e do Café”, “Pedras, Pão e Mel” e “Doce Terra Morena” tem-se um percentual maior de estabelecimentos sem estacionamento para clientes. E o número de vagas disponíveis para clientes em cada um deles, contabiliza-se um total de 25.802 vagas de estacionamento ofertadas.

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

Possui estacionamento?	REGIÕES TURÍSTICAS										
	Do Verde e das Águas	Da Costa e da Imigração	Montanhas Capixabas	Dos Imigrantes	Do Caparaó	Dos Vales e do Café	Doce Pontões Capixabas	Pedras, Pão e Mel	Doce Terra Morena	Metropolitana	Não pertencentes
Sim	76,0%	81,7%	86,9%	93,5%	73,3%	64,3%	72,7%	63,6%	46,2%	87,2%	70,4%
Não	24,0%	18,3%	13,1%	6,5%	26,7%	35,7%	27,3%	36,4%	53,8%	12,8%	29,6%
Base	221	93	107	46	60	28	33	22	13	187	81

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

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

Vagas	REGIÕES TURÍSTICAS																					
	Do Verde e das Águas		Da Costa e da Imigração		Montanhas Capixabas		Dos Imigrantes		Do Caparaó		Dos Vales e do Café		Doce Pontões Capixabas		Pedras, Pão e Mel		Doce Terra Morena		Metropolitana		Não pertencentes	
	Média	Soma	Média	Soma	Média	Soma	Média	Soma	Média	Soma	Média	Soma	Média	Soma	Média	Soma	Média	Soma	Média	Soma	Média	Soma
	25	4134	45	3445	50	4686	43	1849	19	824	36	649	27	644	27	382	15	87	42	6838	40	2264

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

4.3.4. Área de lazer

Dos tipos de lazer oferecidos, as piscinas são as mais presentes (30,9%). Entretanto, a maioria dos estabelecimentos (65,2%) 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	275	30,9%
Salão de Jogos	153	17,2%
Centro de bem estar/SPA	43	4,8%
Sala de Ginástica	42	4,7%
Quadra Poliesportiva	37	4,2%
Não possui nenhum item de lazer	581	65,2%
Base	891	*

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

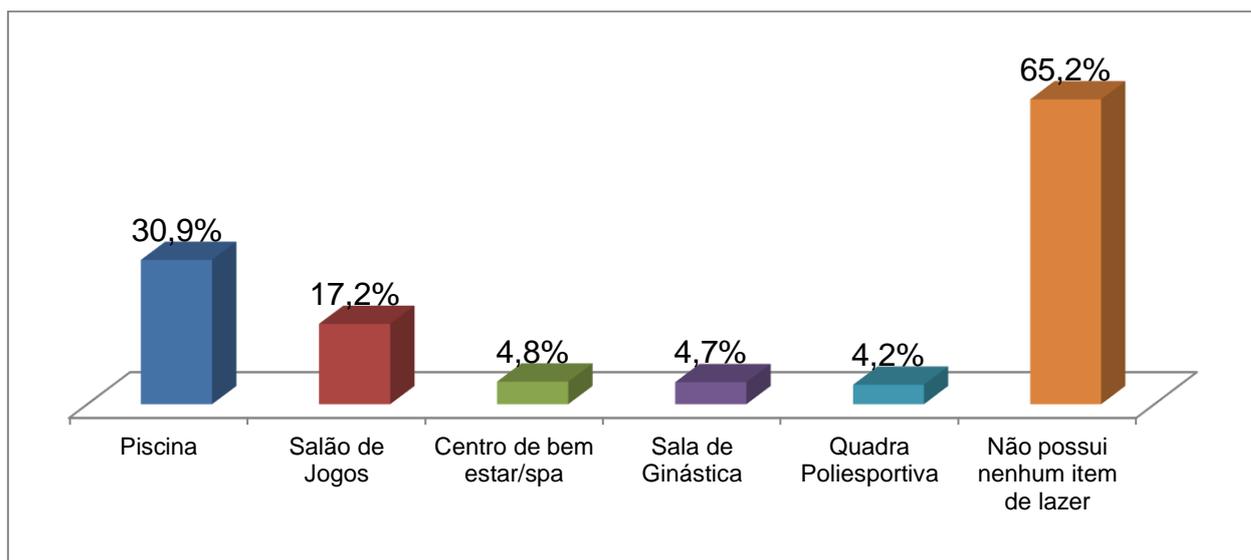


Gráfico 23 – Tipos de áreas de lazer ofertadas pelos estabelecimentos

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

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

Área de lazer	REGIÕES TURÍSTICAS										
	Do Verde e das Águas	Da Costa e da Imigração	Montanhas Capixabas	Dos Imigrantes	Do Caparaó	Dos Vales e do Café	Doce Pontões Capixabas	Pedras, Pão e Mel	Doce Terra Morena	Metropolitana	Não pertencentes
Piscina	32,6%	38,7%	53,3%	26,1%	13,3%	21,4%	3,0%	4,5%	0,0%	36,4%	17,3%
Sala de Ginástica	5,0%	2,2%	7,5%	2,2%	0,0%	17,9%	0,0%	0,0%	0,0%	7,0%	2,5%
Salão de Jogos	9,5%	26,9%	41,1%	21,7%	5,0%	10,7%	3,0%	0,0%	0,0%	19,3%	12,3%
Centro de bem estar/SPA	3,2%	10,8%	11,2%	4,3%	1,7%	7,1%	3,0%	0,0%	0,0%	3,2%	2,5%
Quadra Poliesportiva	2,7%	5,4%	4,7%	6,5%	3,3%	7,1%	6,1%	0,0%	0,0%	5,3%	2,5%
Não possui nenhum item de lazer	64,7%	50,5%	44,9%	60,9%	83,3%	78,6%	87,9%	95,5%	100,0%	62,0%	79,0%
Base	221	93	107	46	60	28	33	22	13	187	81

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

4.3.5. Acesso à Internet

Apenas 12,8% dos meios de hospedagem não oferecem nenhum tipo de acesso à internet para seus hóspedes, em contrapartida, 84,3% oferecem Wifi gratuito.

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

Acesso à internet	Freq.	%
Wifi Pago	26	2,9%
Wifi Gratuito	751	84,3%
Não fornece	114	12,8%
Base	891	100,0%

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

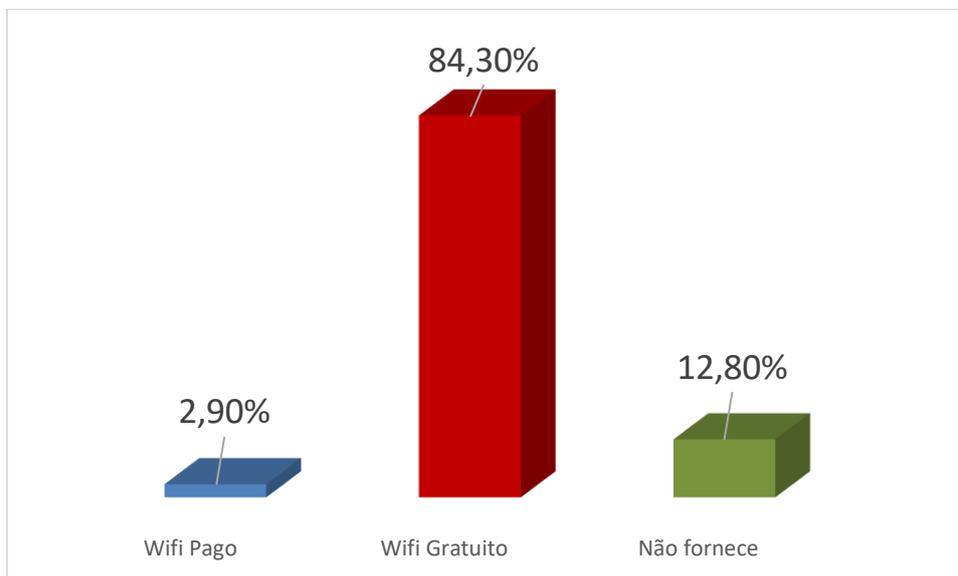


Gráfico 24 – Formas de conexão à internet oferecida pelos meios de hospedagem

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

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

Acesso à internet	REGIÕES TURÍSTICAS										
	Do Verde e das Águas	Da Costa e da Imigração	Montanhas Capixabas	Dos Imigrantes	Do Caparaó	Dos Vales e do Café	Doce Pontões Capixabas	Pedras, Pão e Mel	Doce Terra Morena	Metropolitana	Não pertencentes
Wifi Pago	0,5%	1,1%	0,9%	0,0%	33,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,5%	2,5%
Wifi Gratuito	80,5%	89,2%	86,0%	89,1%	51,7%	89,3%	84,8%	95,5%	92,3%	89,8%	88,9%
Não fornece	19,0%	9,7%	13,1%	10,9%	15,0%	10,7%	15,2%	4,5%	7,7%	9,6%	8,6%
Base	221	93	107	46	60	28	33	22	13	187	81

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

4.4. Serviços de Alimentação

A maioria dos estabelecimentos oferece apenas café da manhã a seus hóspedes, 89,1%. Apenas 1,7% oferece pensão completa. 19,3% possuem restaurante em sua estrutura física. 6,8% não oferecem nenhum tipo de alimentação a seus hóspedes.

Tabela 46 – Serviços de alimentação oferecidos pelos estabelecimentos

Serviços de alimentação	Freq.	%
Café da Manhã	794	89,1%
Almoço	124	13,9%
Jantar	119	13,4%
Serviço de quarto	113	12,7%
Restaurante	172	19,3%
Lanchonete	97	10,9%
Pensão completa	15	1,7%
All inclusive	6	0,7%
Não oferece alimentação	61	6,8%
Base	891	*

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota¹: Dados trabalhados pelo autor.

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

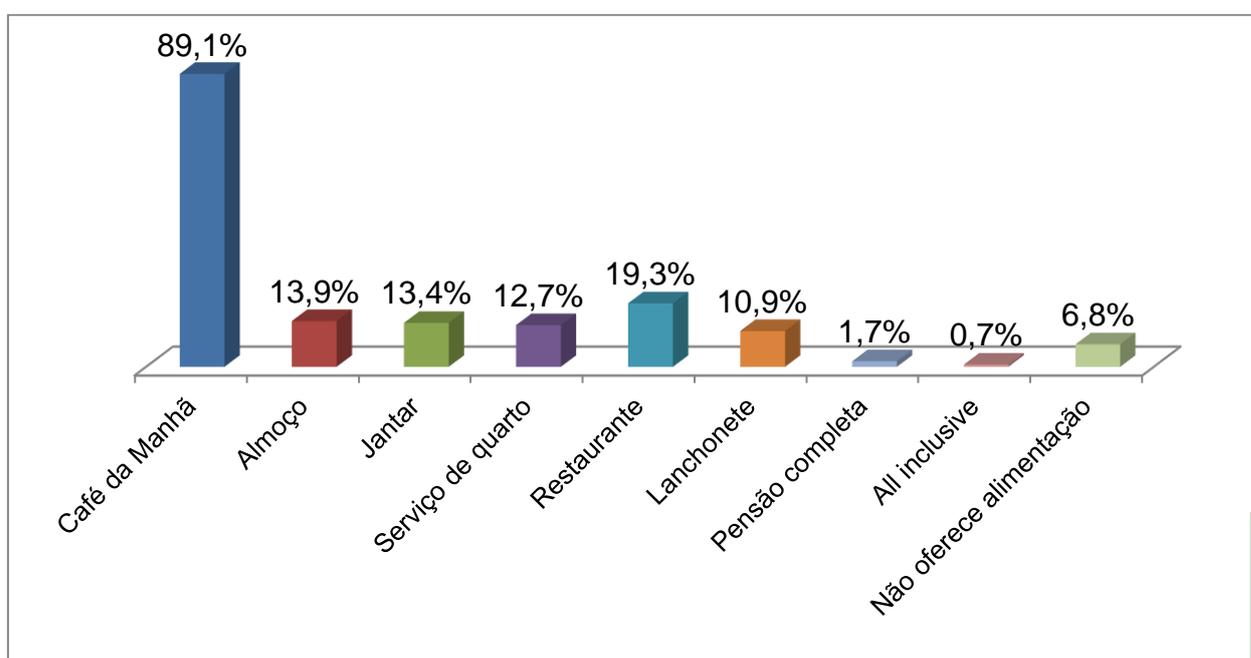


Gráfico 25 – Serviços de alimentação oferecidos pelos estabelecimentos

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

As regiões turísticas com maior percentual de estabelecimentos que não oferecem nenhum serviço de alimentação a seus hóspedes são: “Montanhas Capixabas”, “dos Vales e do Café”, “Pedras, Pão e Mel” e “Metropolitana”.

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

Serviços de alimentação	REGIÕES TURÍSTICAS										
	Do Verde e das Águas	Da Costa e da Imigração	Montanhas Capixabas	Dos Imigrantes	Do Caparaó	Dos Vales e do Café	Doce Pontões Capixabas	Pedras, Pão e Mel	Doce Terra Morena	Metropolitana	Não pertencentes
Café da Manhã	95,9%	97,8%	83,2%	100,0%	86,7%	85,7%	90,9%	77,3%	100,0%	78,1%	91,4%
Almoço	11,3%	22,6%	11,2%	13,0%	26,7%	28,6%	9,1%	9,1%	30,8%	10,2%	9,9%
Jantar	11,8%	14,0%	12,1%	17,4%	21,7%	25,0%	12,1%	13,6%	30,8%	10,7%	9,9%
Serviço de quarto	14,5%	5,4%	8,4%	10,9%	18,3%	17,9%	3,0%	4,5%	0,0%	19,8%	8,6%
Restaurante	16,3%	14,0%	27,1%	28,3%	16,7%	28,6%	15,2%	9,1%	15,4%	22,5%	14,8%
Lanchonete	10,4%	7,5%	19,6%	13,0%	10,0%	17,9%	9,1%	18,2%	7,7%	7,0%	9,9%
Pensão completa	0,9%	3,2%	1,9%	4,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	15,4%	1,6%	1,2%
All inclusive	0,9%	0,0%	0,0%	2,2%	1,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,5%	1,2%
Não oferece alimentação	0,0%	0,0%	15,9%	2,2%	10,0%	14,3%	6,1%	18,2%	0,0%	12,8%	3,7%
Base	221	93	107	46	60	28	33	22	13	187	81

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 8,3% dos estabelecimentos.

Tabela 48 – Translado oferecido pelos estabelecimentos hoteleiros

Traslado	Freq.	%
Sim	74	8,3%
Não	817	91,7%
Base	891	100,0%

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

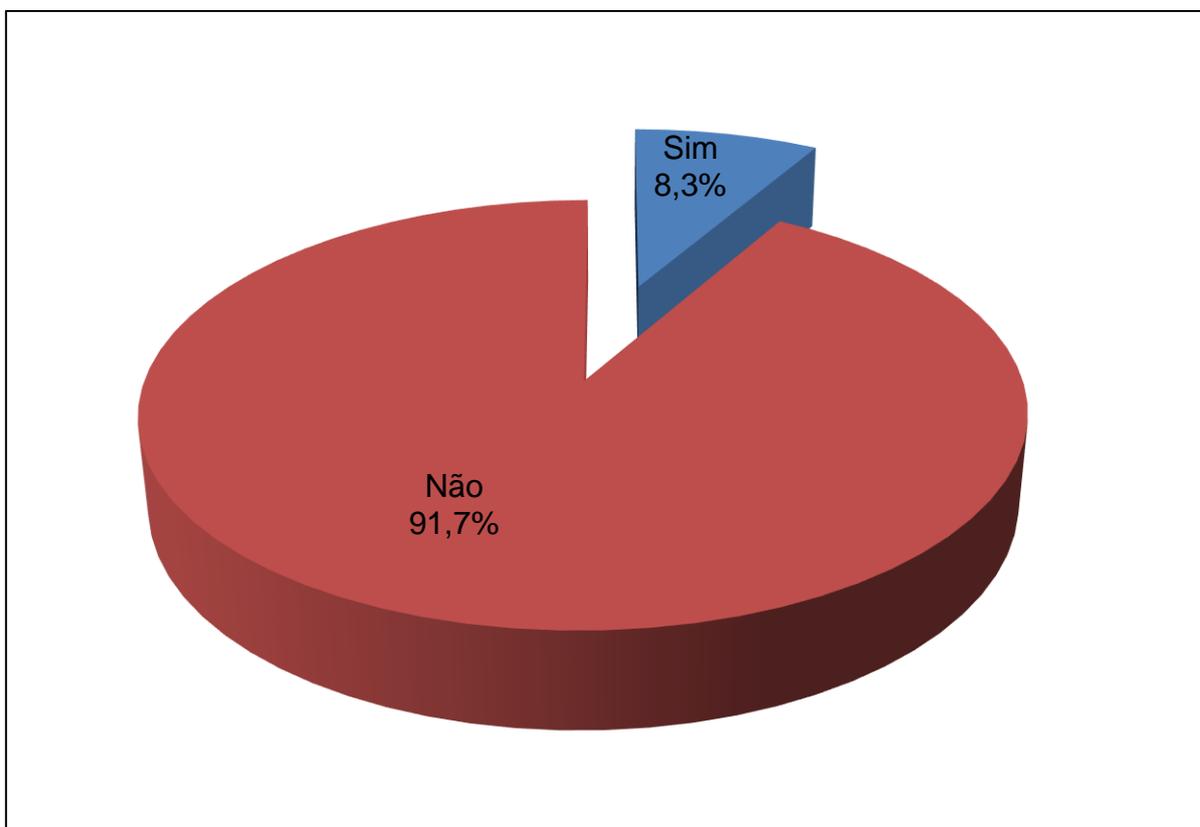


Gráfico 26 – Translado oferecido pelos estabelecimentos hoteleiros

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

Tabela 49 – Translado oferecido pelos estabelecimentos hoteleiros, por região

Traslado	REGIÕES TURÍSTICAS										
	Do Verde e das Águas	Da Costa e da Imigração	Montanhas Capixabas	Dos Imigrantes	Do Caparaó	Dos Vales e do Café	Doce Pontões Capixabas	Pedras, Pão e Mel	Doce Terra Morena	Metropolitana	Não pertencentes
Sim	14,0%	10,8%	3,7%	15,2%	5,0%	0,0%	3,0%	0,0%	7,7%	8,6%	1,2%
Não	86,0%	89,2%	96,3%	84,8%	95,0%	100,0%	97,0%	100,0%	92,3%	91,4%	98,8%
Base	221	93	107	46	60	28	33	22	13	187	81

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

4.6. Atendimento em língua estrangeira

Atendimento em língua estrangeira é ofertado por 22,9% dos estabelecimentos. Atendimento em inglês e espanhol são os mais ofertados.

Tabela 50 – Estabelecimentos com atendimento em língua estrangeira

Atendimento em língua estrangeira	Freq.	%
Inglês	172	19,3%
Espanhol	66	7,4%
Italiano	23	2,6%
Francês	17	1,9%
Alemão	13	1,5%
Não oferece atendimento em língua estrangeira	687	77,1%
Outro	11	1,2%
Base	891	*

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

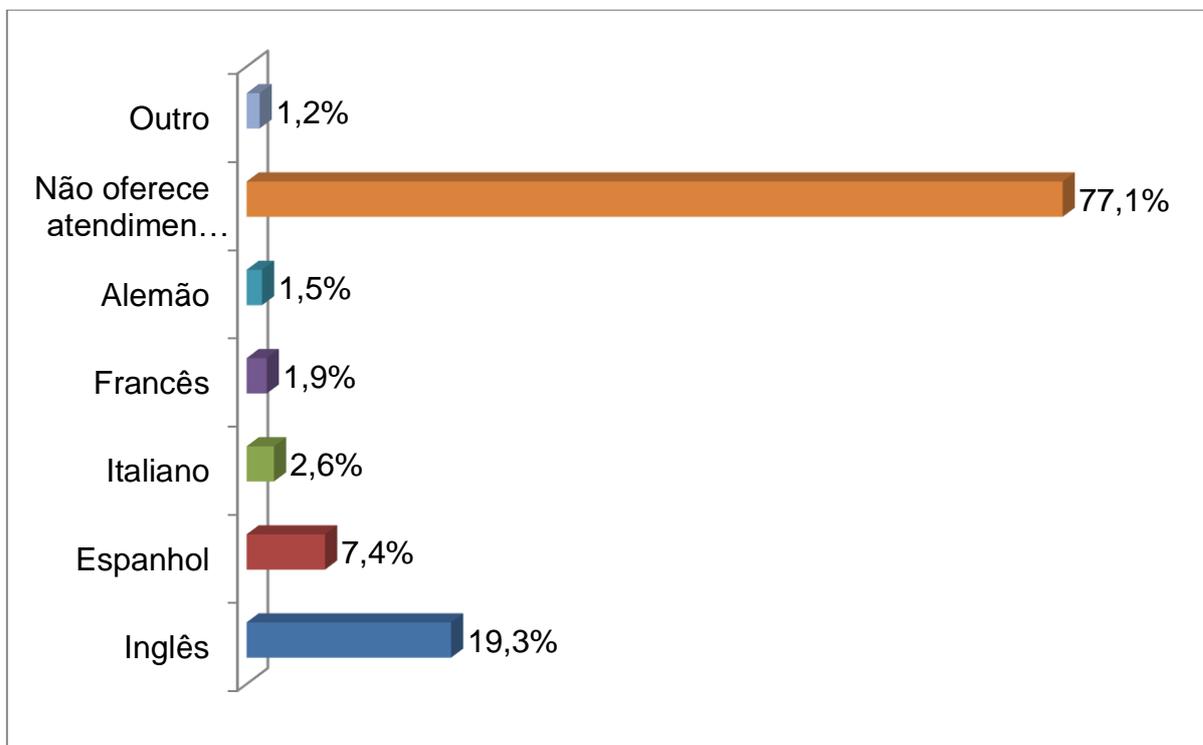


Gráfico 27 – Estabelecimentos com atendimento em língua estrangeira

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

O atendimento em língua estrangeira é mais expressivo na região “Metropolitana”, principalmente o atendimento em inglês e espanhol.

Tabela 51 – Estabelecimentos com atendimento em língua estrangeira por região

Atendimento em língua estrangeira	REGIÕES TURÍSTICAS										
	Do Verde e das Águas	Da Costa e da Imigração	Montanhas Capixabas	Dos Imigrantes	Do Caparaó	Dos Vales e do Café	Doce Pontões Capixabas	Pedras, Pão e Mel	Doce Terra Morena	Metropolitana	Não pertencentes
Alemão	0,5%	0,0%	3,7%	10,9%	1,7%	0,0%	0,0%	4,5%	0,0%	0,5%	0,0%
Espanhol	4,1%	10,8%	3,7%	4,3%	8,3%	0,0%	9,1%	0,0%	7,7%	14,4%	6,2%
Francês	1,8%	2,2%	1,9%	2,2%	3,3%	3,6%	0,0%	0,0%	0,0%	2,1%	1,2%
Inglês	15,8%	20,4%	15,0%	10,9%	15,0%	3,6%	15,2%	9,1%	15,4%	36,9%	11,1%
Italiano	2,3%	2,2%	2,8%	6,5%	1,7%	3,6%	0,0%	0,0%	0,0%	3,7%	1,2%
Não oferece atendimento em língua estrangeira	83,3%	76,3%	79,4%	76,1%	83,3%	89,3%	84,8%	86,4%	84,6%	58,3%	86,4%
Outro	0,0%	2,2%	0,9%	4,3%	1,7%	0,0%	0,0%	4,5%	0,0%	2,1%	0,0%
Base	221	93	107	46	60	28	33	22	13	187	81

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

4.7. Segmento turístico

Um percentual elevado (80,1%) dos meios de hospedagem auditados no censo hoteleiro não atua em nenhum segmento turístico específico, ou seja, não são especialistas em nenhum segmento.

Tabela 52 – Especialização em algum segmento turístico

Segmento turístico específico	Freq.	%
Turismo de Negócios e Eventos	57	6,4%
Turismo de Sol e Praia	31	3,5%
Turismo Rural	30	3,4%
Ecoturismo	25	2,8%
Turismo de Aventura	12	1,3%
Turismo de Pesca	9	1,0%
Turismo Cultural	6	0,7%
Turismo de Esporte	3	0,3%
Turismo de Saúde	2	0,2%
Turismo Náutico	2	0,2%
O meio de hospedagem não é especialista em nenhum dos segmentos turísticos citados	714	80,1%
Base	891	*

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

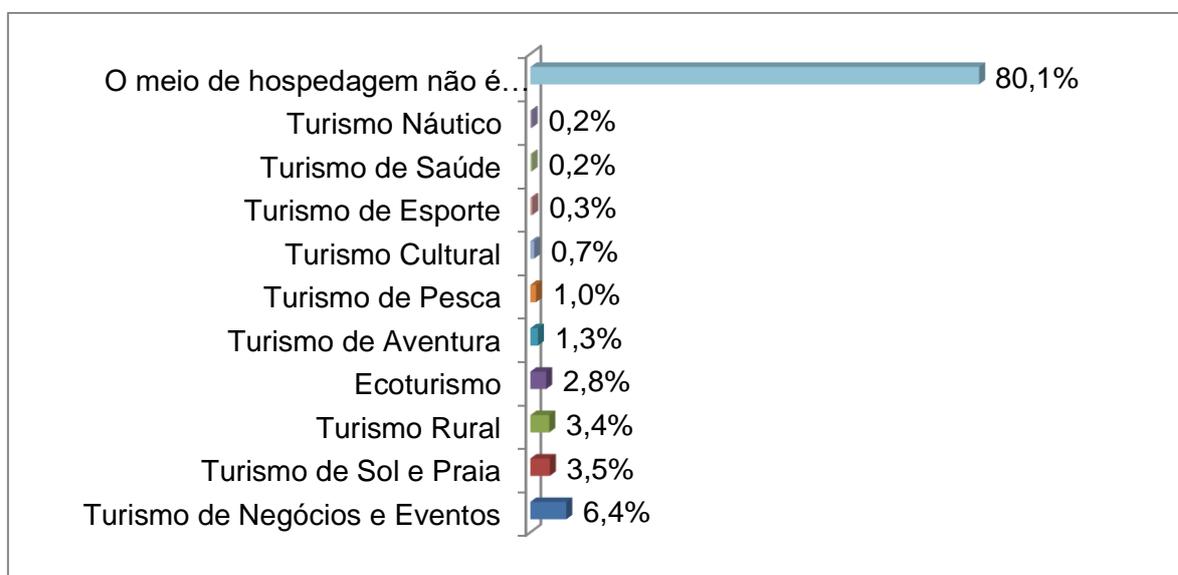


Gráfico 28 – Especialização em algum segmento turístico

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

O ecoturismo (23,3%) e o turismo rural (26,7%) se destacam na região turística “do Caparaó” e o turismo de sol e praia (23,7%) na região turística “da Costa e da Imigração”.

Tabela 53 – Especialização em algum segmento turístico por região

Segmento turístico específico	REGIÕES TURÍSTICAS										
	Do Verde e das Águas	Da Costa e da Imigração	Montanhas Capixabas	Dos Imigrantes	Do Caparaó	Dos Vales e do Café	Doce Pontões Capixabas	Pedras, Pão e Mel	Doce Terra Morena	Metropolitana	Não pertencentes
Turismo de Negócios e Eventos	4,5%	2,2%	0,9%	2,2%	1,7%	3,6%	30,3%	13,6%	7,7%	12,3%	4,9%
Ecoturismo	0,0%	1,1%	4,7%	10,9%	23,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Turismo Cultural	1,4%	0,0%	0,0%	0,0%	1,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,5%	1,2%
Turismo de Aventura	0,0%	5,4%	1,9%	0,0%	1,7%	0,0%	6,1%	0,0%	0,0%	1,1%	0,0%
Turismo de Esporte	0,5%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,1%	0,0%
Turismo de Pesca	0,0%	0,0%	2,8%	4,3%	1,7%	7,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,5%	0,0%
Turismo de Saúde	0,0%	0,0%	0,0%	2,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,5%	0,0%
Turismo de Sol e Praia	1,8%	23,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,6%	2,5%
Turismo Náutico	0,0%	2,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Turismo Rural	0,0%	0,0%	10,3%	4,3%	26,7%	3,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
O meio de hospedagem não é especialista em nenhum dos segmentos turísticos citados	91,9%	65,6%	79,4%	76,1%	43,3%	85,7%	63,6%	86,4%	92,3%	82,4%	91,4%
Base	221	93	107	46	60	28	33	22	13	187	81

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, citada por 89,9% 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)	801	89,9%
Venda por meio de site especializado (ex.: Booking.com, hotel.com, Hotel Urbano)	53	5,9%
Venda corporativa (venda para empresas)	25	2,8%
Agência/Operadora	6	0,7%
Outro:	6	0,7%
Base	891	*

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

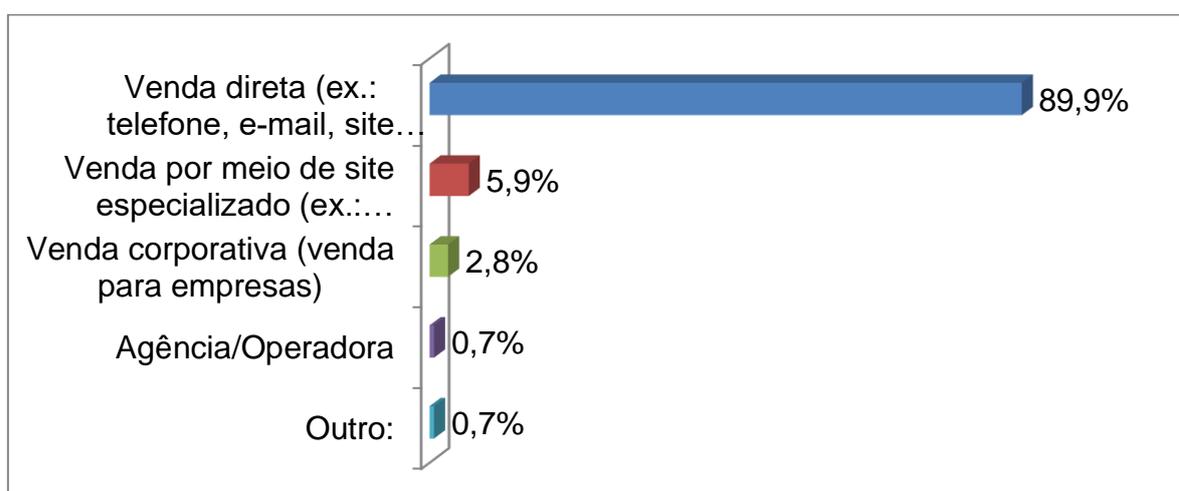


Gráfico 29 – Canal de vendas utilizado pelos meios de hospedagem

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

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

Canal de vendas	REGIÕES TURÍSTICAS										
	Do Verde e das Águas	Da Costa e da Imigração	Montanhas Capixabas	Dos Imigrantes	Do Caparaó	Dos Vales e do Café	Doce Pontões Capixabas	Pedras, Pão e Mel	Doce Terra Morena	Metropolitana	Não pertencentes
Venda direta (ex.: telefone, e-mail, site próprio, in loco)	91,9%	87,1%	97,2%	95,7%	98,3%	92,9%	93,9%	95,5%	92,3%	75,9%	96,3%
Venda por meio de site especializado (ex.: Booking.com, hotel.com, Hotel Urbano)	3,6%	12,9%	0,9%	2,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	16,6%	0,0%
Venda corporativa (venda para empresas)	4,1%	0,0%	0,9%	2,2%	0,0%	3,6%	3,0%	4,5%	7,7%	3,7%	3,7%
Agência / Operadora	0,5%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,7%	0,0%
Outro:	0,0%	0,0%	0,9%	0,0%	1,7%	3,6%	3,0%	0,0%	0,0%	1,1%	0,0%
Base	221	93	107	46	60	28	33	22	13	187	81

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

5.2. Site

5.2.1. Site próprio

Metade dos meios de hospedagem pesquisados possuem site próprio.

Tabela 56 – Quantitativo de estabelecimentos que possuem site próprio

Site Próprio	Freq.	%
Sim	450	50,5%
Não	441	49,5%
Base	891	100,0%

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

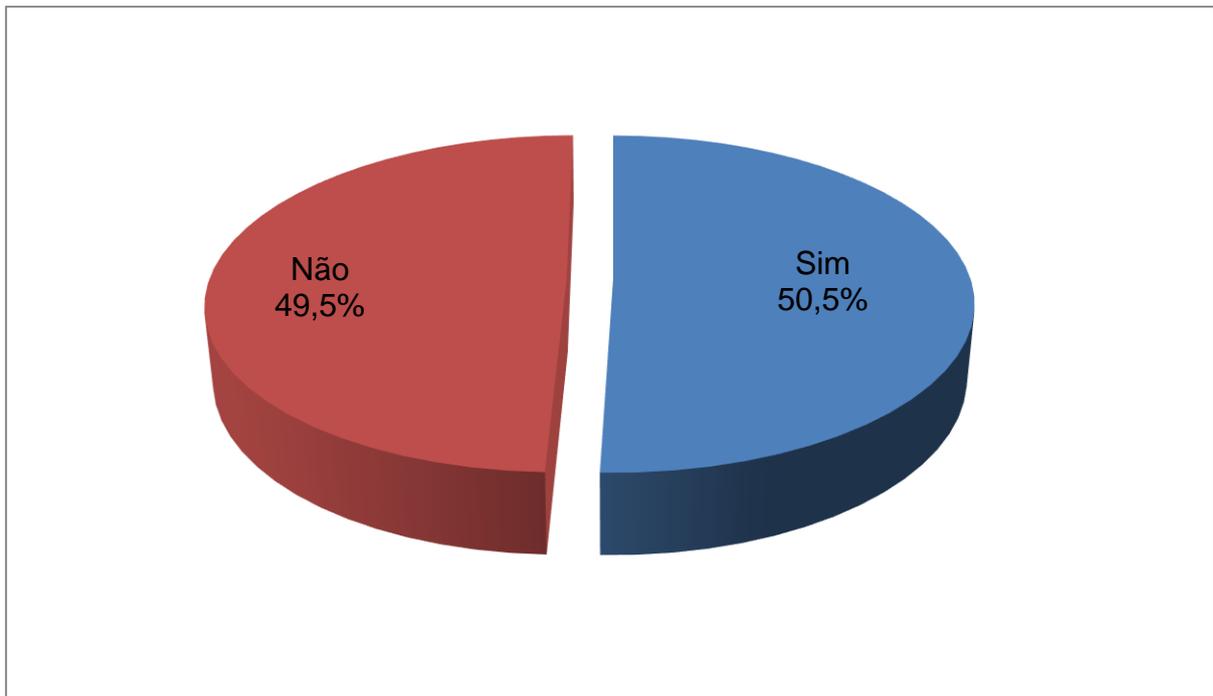


Gráfico 30 – Quantitativo de estabelecimentos que possuem site próprio

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

Os estabelecimentos hoteleiros das regiões turísticas “Metropolitana” e “da Costa e da Imigração” são os que mais possuem site próprio. O contrário ocorre com os meios de hospedagem das regiões “do Caparaó”, “Pedras, Pão e Mel” e “Doce Terra Morena”.

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

Site Próprio	REGIÕES TURÍSTICAS										
	Do Verde e das Águas	Da Costa e da Imigração	Montanhas Capixabas	Dos Imigrantes	Do Caparaó	Dos Vales e do Café	Doce Pontões Capixabas	Pedras, Pão e Mel	Doce Terra Morena	Metropolitana	Não pertencentes
Sim	41,2%	62,4%	58,9%	50,0%	25,0%	57,1%	39,4%	27,3%	23,1%	71,1%	35,8%
Não	58,8%	37,6%	41,1%	50,0%	75,0%	42,9%	60,6%	72,7%	76,9%	28,9%	64,2%
Base	221	93	107	46	60	28	33	22	13	187	81

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

5.2.2. Site especializado

Aproximadamente 74% dos estabelecimentos entrevistados não utilizam sites especializados para vendas. Dentre os que utilizam, os mais citados foram: Booking (19,3%), Hotel Urbano (10%), Decolar (8,9%) e Expedia (5,1%).

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

Site especializado	Freq.	%
Booking	172	19,3%
Hotel Urbano	89	10,0%
Decolar	79	8,9%
Expedia	45	5,1%
Hotel.com	40	4,5%
Mundi	16	1,8%
TripAdvisor	4	0,4%
Olx	3	0,3%
Peixe Urbano	3	0,3%
Férias Brasil	2	0,2%
Groupon	2	0,2%
Airbandb	1	0,1%
B2B	1	0,1%
CVC	1	0,1%
EHTL	1	0,1%
Free Time	1	0,1%
Google	1	0,1%
Maratimba	1	0,1%
Praias de Piuma	1	0,1%
Rbnbay	1	0,1%
Trivago	1	0,1%
Não sabe	2	0,2%
Não utiliza	659	74,0%
Base	891	*

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota¹: Dados trabalhados pelo autor.

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

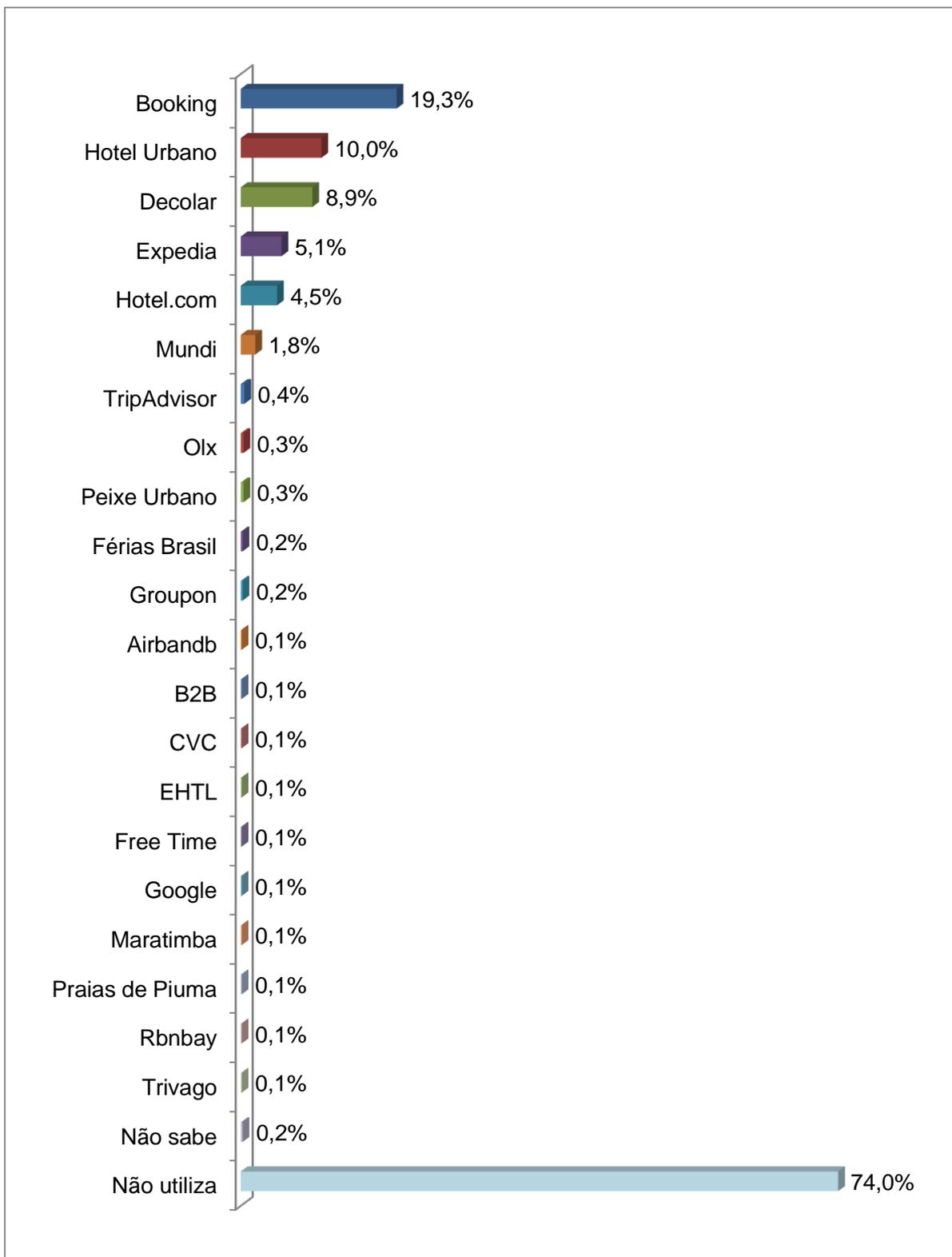


Gráfico 31 – Sites citados que os hoteleiros utilizam como canal de vendas

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

A região turística “Metropolitana” é a que mais utiliza sites especializados para a divulgação dos meios de hospedagem.

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

Site especializado	REGIÕES TURÍSTICAS										
	Do Verde e das Águas	Da Costa e da Imigração	Montanhas Capixabas	Dos Imigrantes	Do Caparaó	Dos Vales e do Café	Doce Pontões Capixabas	Pedras, Pão e Mel	Doce Terra Morena	Metropolitana	Não pertencentes
Booking	20,4%	19,4%	13,2%	2,2%	1,7%	5,4%	3,0%	0,0%	0,0%	44,9%	7,4%
Hotel Urbano	10,0%	11,8%	6,6%	2,2%	3,3%	0,0%	6,1%	0,0%	0,0%	21,9%	3,7%
Decolar	8,1%	5,4%	3,8%	0,0%	0,0%	0,0%	9,1%	0,0%	0,0%	25,1%	2,5%
Hotel.com	1,8%	1,1%	1,9%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	17,1%	1,2%
Expedia	1,4%	0,0%	1,9%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	21,4%	0,0%
Mundi	0,9%	0,0%	1,9%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	6,4%	0,0%
EHTL	0,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
TripAdvisor	0,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,2%	0,0%	0,0%	0,4%	0,0%
Airbandb	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
B2B	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,8%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Cvc	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,2%	0,0%
Férias Brasil	0,0%	0,6%	0,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Free time	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,8%
Google	0,0%	0,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Groupon	0,0%	0,6%	0,0%	1,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Maratimba	0,0%	0,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Olx	0,0%	0,0%	0,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,2%	0,8%
Peixe Urbano	0,0%	0,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,4%	0,0%
Praias de piuma	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,8%
Rbnbay	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,2%	0,0%
Trivago	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Não sabe	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Não utiliza	74,7%	71,0%	79,2%	93,3%	87,8%	92,9%	78,8%	100,0%	100,0%	49,7%	85,2%
Base	221	93	107	46	60	28	33	22	13	187	81

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

5.3. Rede Social

A maioria dos estabelecimentos, 62,4%, utiliza o Facebook para divulgação dos estabelecimentos. 36,8% não utilizam redes sociais para esta finalidade.

Tabela 60 – Redes sociais utilizadas para divulgação do estabelecimento

Rede Social	Freq.	%
Facebook	556	62,4%
Instagram	122	13,7%
Twitter	18	2,0%
Youtube	13	1,5%
Flickr	1	0,1%
Não utiliza	328	36,8%
Outro	31	3,5%
Base	891	*

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota¹: Dados trabalhados pelo autor.

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

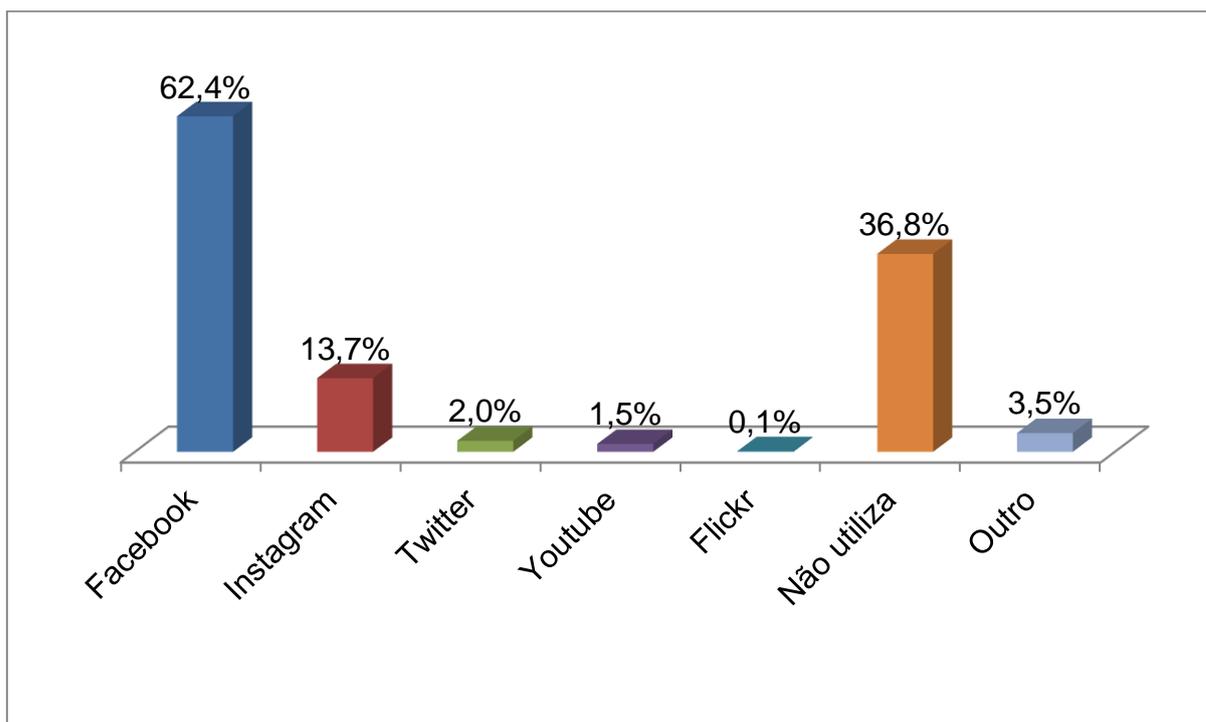


Gráfico 32 – Redes sociais utilizadas para divulgação do estabelecimento

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

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

Rede Social	REGIÕES TURÍSTICAS										
	Do Verde e das Águas	Da Costa e da Imigração	Montanhas Capixabas	Dos Imigrantes	Do Caparaó	Dos Vales e do Café	Doce Pontões Capixabas	Pedras, Pão e Mel	Doce Terra Morena	Metropolitana	Não pertencentes
Facebook	54,8%	72,0%	72,9%	65,2%	68,3%	57,1%	63,6%	13,6%	53,8%	67,9%	55,6%
Instagram	10,4%	16,1%	25,2%	15,2%	16,7%	3,6%	3,0%	0,0%	7,7%	16,0%	8,6%
Twitter	1,4%	1,1%	3,7%	0,0%	0,0%	0,0%	9,1%	0,0%	0,0%	3,2%	1,2%
Flickr	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,5%	0,0%
Youtube	0,9%	1,1%	1,9%	0,0%	5,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,6%	2,5%
Não utiliza	44,8%	28,0%	26,2%	34,8%	30,0%	39,3%	33,3%	86,4%	46,2%	30,5%	45,7%
Outro:	0,9%	4,3%	0,9%	0,0%	23,3%	0,0%	3,0%	4,5%	15,4%	0,5%	6,2%
Base	221	93	107	46	60	28	33	22	13	187	81

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

5.4. Operadoras de turismo/ agências de viagem

Os estabelecimentos hoteleiros, em sua maioria (86,1%), não possuem parceria com operadoras de turismo ou agências de viagem.

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

Operadoras de turismo e/ou agências de viagem	Freq.	%
Sim	124	13,9%
Não	767	86,1%
Base	891	100,0%

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

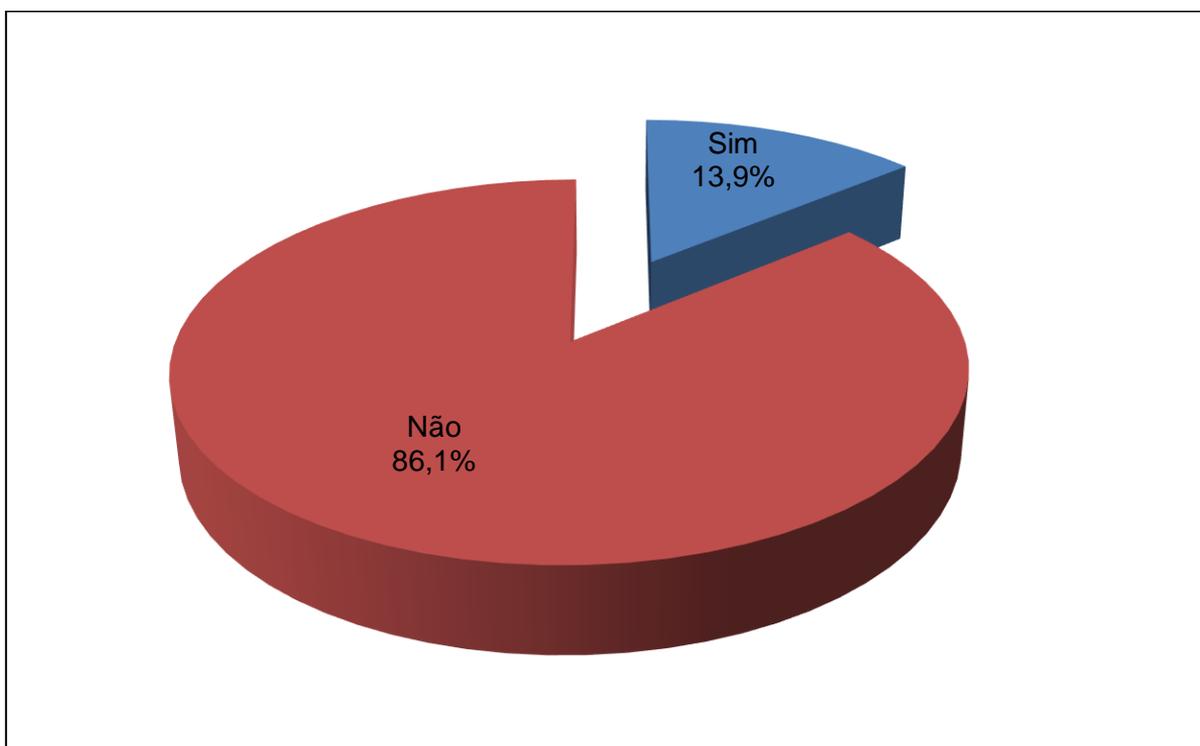


Gráfico 33 – Estabelecimentos que possuem parceria com operadoras de turismo e/ou agências de viagem

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

Os estabelecimentos hoteleiros da região “Metropolitana” são os que mais possuem parceria com operadoras/ agências de turismo, 26,7%.

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

Operadoras de turismo e/ou agências de viagem	REGIÕES TURÍSTICAS										
	Do Verde e das Águas	Da Costa e da Imigração	Montanhas Capixabas	Dos Imigrantes	Do Caparaó	Dos Vales e do Café	Doce Pontões Capixabas	Pedras, Pão e Mel	Doce Terra Morena	Metropolitana	Não pertencentes
Sim	14,9%	8,6%	7,5%	8,7%	11,7%	17,9%	12,1%	4,5%	15,4%	26,7%	2,5%
Não	85,1%	91,4%	92,5%	91,3%	88,3%	82,1%	87,9%	95,5%	84,6%	73,3%	97,5%
Base	221	93	107	46	60	28	33	22	13	187	81

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	31	25,0%
Flytour	22	17,7%
Trend	21	16,9%
Maringá Turismo	15	12,1%
Bancobras	6	4,8%
Alatur	4	3,2%
RDC	4	3,2%
Booking	3	2,4%
Canaltur	2	1,6%
CcTour	2	1,6%
Gema viagens	2	1,6%
Gontic	2	1,6%
Opção Turismo	2	1,6%
Vermare viagens e turismo	2	1,6%
Outras	47	37,9%
Não soube informar	3	2,4%
Base	124	*

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota¹: Dados trabalhados pelo autor.

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

5.5. Meios de comunicação

Um percentual expressivo dos meios de hospedagem da região, 44,1%, não utiliza nenhum meio para divulgação de seus produtos e/ ou serviços. Dentre os que usam, a folheteria própria foi a mais citada, com 31% das respostas, respectivamente.

Tabela 65 – Meios de divulgação utilizados pelos meios de hospedagem

Meios de divulgação	Freq.	%
Folheteria Própria	276	31,0%
Outdoor	143	16,0%
Revista	85	9,5%
Folheteria de Prefeitura	83	9,3%
Jornal	83	9,3%
Rádio	80	9,0%
E-mail marketing	55	6,2%
Folheteria de Associação (ões)	52	5,8%
Televisão	29	3,3%
Banner em site de terceiros	25	2,8%
Guia de serviços do Estado	15	1,7%
Nenhum	393	44,1%
Outro:	49	5,5%
Base	891	*

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota1: Dados trabalhados pelo autor.

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

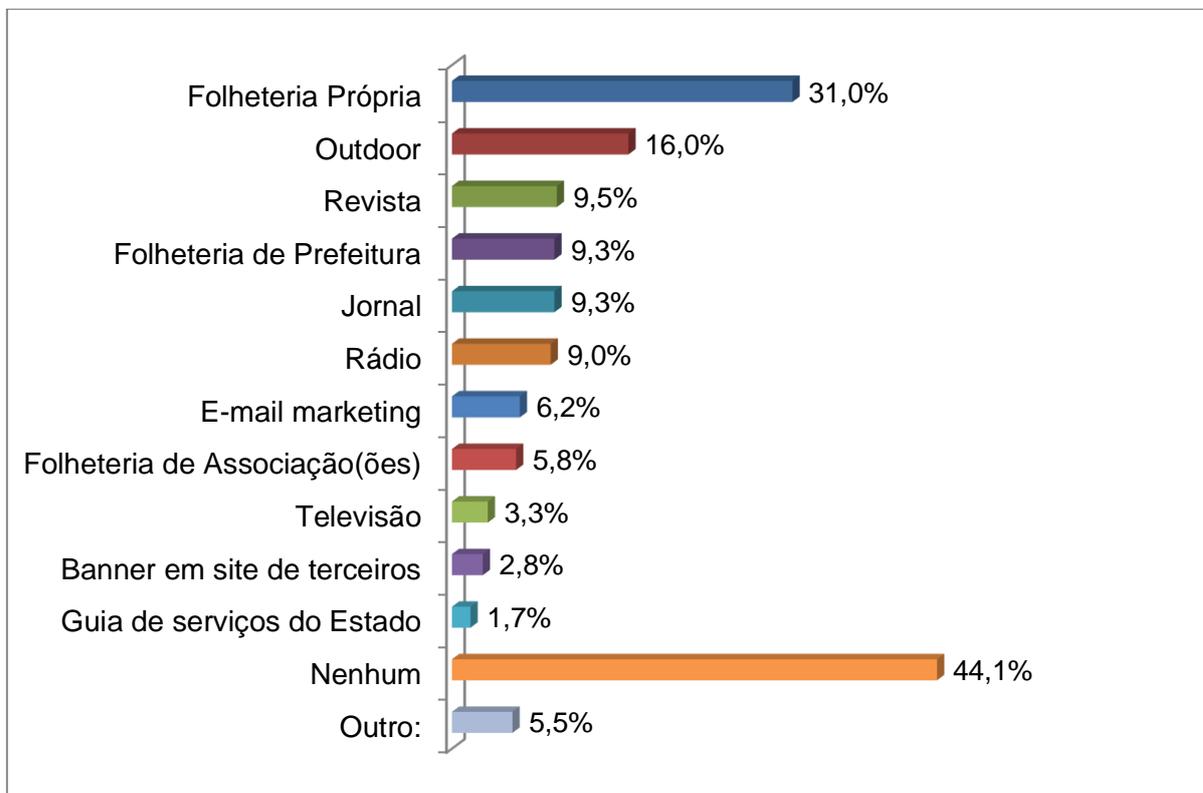


Gráfico 34 – Tipos de meios de divulgação utilizados pelos meios de hospedagem

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

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

Meios de divulgação	REGIÕES TURÍSTICAS										
	Do Verde e das Águas	Da Costa e da Imigração	Montanhas Capixabas	Dos Imigrantes	Do Caparaó	Dos Vales e do Café	Doce Pontões Capixabas	Pedras, Pão e Mel	Doce Terra Morena	Metropolitana	Não pertencentes
Folheteria Própria	38,0%	45,2%	47,7%	23,9%	38,3%	14,3%	9,1%	9,1%	0,0%	22,5%	17,3%
Outdoor	23,5%	8,6%	10,3%	19,6%	6,7%	21,4%	18,2%	18,2%	30,8%	13,9%	16,0%
Folheteria de Associação (ões)	1,4%	0,0%	26,2%	19,6%	11,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,1%	1,2%
Folheteria de Prefeitura	1,4%	19,4%	35,5%	30,4%	6,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,6%	3,7%
Guia de serviços do Estado	0,9%	0,0%	2,8%	0,0%	0,0%	0,0%	3,0%	0,0%	0,0%	4,3%	1,2%
Jornal	16,3%	5,4%	4,7%	8,7%	5,0%	0,0%	3,0%	9,1%	0,0%	11,8%	6,2%
Revista	13,6%	4,3%	8,4%	10,9%	3,3%	7,1%	9,1%	13,6%	7,7%	12,8%	2,5%
Rádio	12,7%	1,1%	5,6%	17,4%	10,0%	7,1%	15,2%	9,1%	23,1%	6,4%	8,6%
Televisão	6,3%	2,2%	1,9%	0,0%	1,7%	0,0%	9,1%	4,5%	0,0%	2,7%	1,2%
Banner em site de terceiros	0,9%	11,8%	1,9%	0,0%	1,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,6%	7,4%
E-mail marketing	2,7%	21,5%	3,7%	0,0%	1,7%	0,0%	3,0%	8,4%	0,0%	9,8%	4,9%
Nenhum	42,1%	23,7%	30,8%	41,3%	38,3%	60,7%	54,5%	68,2%	53,8%	54,5%	55,1%
Outro:	1,8%	3,2%	2,8%	6,5%	21,7%	0,0%	15,2%	0,0%	15,4%	5,0%	8,6%
Base	221	93	107	46	60	28	33	22	13	187	81

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, visto que apenas 19,6% declararam participar dos mesmos.

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

Feiras e Eventos	Freq.	%
Sim	175	19,6%
Não	716	80,4%
Base	891	100,0%

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

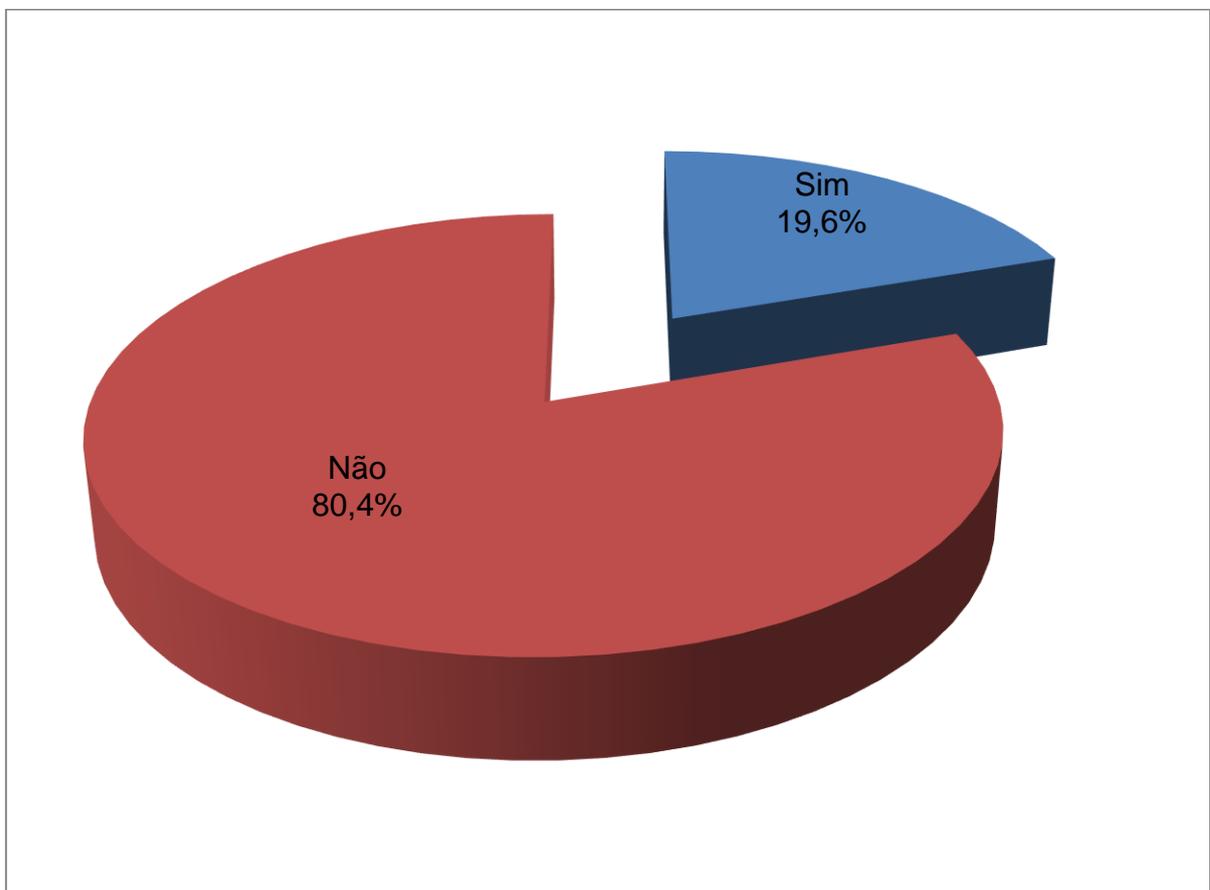


Gráfico 35 – Meios de hospedagem que participam de feiras e eventos do setor

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

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

Feiras e Eventos	REGIÕES TURÍSTICAS										
	Do Verde e das Águas	Da Costa e da Imigração	Montanhas Capixabas	Dos Imigrantes	Do Caparaó	Dos Vales e do Café	Doce Pontões Capixabas	Pedras, Pão e Mel	Doce Terra Morena	Metropolitana	Não pertencentes
Sim	12,7%	19,4%	29,0%	39,1%	18,3%	10,7%	24,2%	9,1%	23,1%	22,5%	13,6%
Não	87,3%	80,6%	71,0%	60,9%	81,7%	89,3%	75,8%	90,9%	76,9%	77,5%	86,4%
Base	221	93	107	46	60	28	33	22	13	187	81

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” (55,6%) e “pacotes promocionais em baixa temporada” (50,5%). 27,5% não fazem nenhum tipo de oferta promocional para clientes.

Tabela 69 – Política de promoções utilizada pelos meios de hospedagem

Política de Promoções	Freq.	%
Oferta de pacotes especiais para grupos	495	55,6%
Oferta de pacotes promocionais em baixa temporada	450	50,5%
Oferta de pacotes especiais para feriados	389	43,7%
Oferta em sites de compras coletivas	63	7,1%
Pela quantidade de dias	5	0,6%
Negociado na hora	3	0,3%
Outro	13	1,5%
Nenhuma	245	27,5%
Base	891	*

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota¹: Dados trabalhados pelo autor.

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

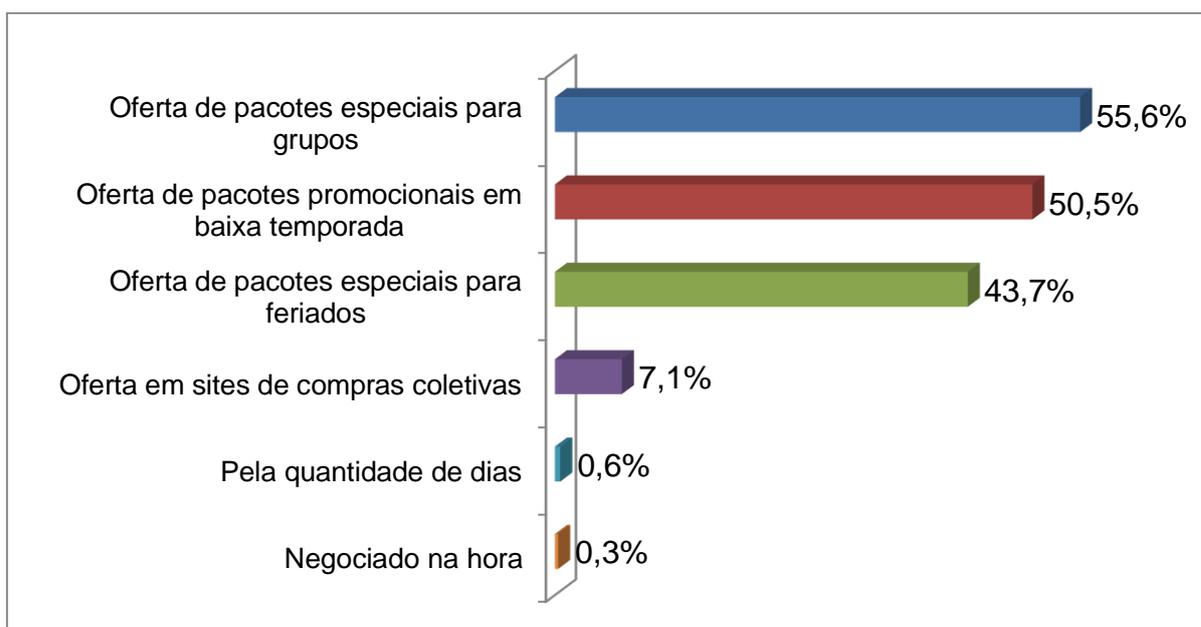


Gráfico 36 – Política de promoções utilizada pelos meios de hospedagem

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

As regiões turísticas “dos Vales e do Café” e “Pedras, Pão e Mel” são os que menos utilizam políticas de promoção para hóspedes.

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

Quais tipos de política de promoções utilizam?	REGIÕES TURÍSTICAS										
	Do Verde e das Águas	Da Costa e da Imigração	Montanhas Capixabas	Dos Imigrantes	Do Caparaó	Dos Vales e do Café	Doce Pontões Capixabas	Pedras, Pão e Mel	Doce Terra Morena	Metropolitana	Não pertencentes
Oferta de pacotes especiais para grupos	57,9%	48,4%	67,3%	63,0%	51,7%	35,7%	48,5%	22,7%	61,5%	58,8%	50,6%
Oferta de pacotes promocionais em baixa temporada	67,4%	55,9%	47,7%	45,7%	31,7%	14,3%	12,1%	4,5%	38,5%	58,3%	43,2%
Oferta de pacotes especiais para feriados	58,4%	55,9%	42,1%	28,3%	18,3%	14,3%	6,1%	0,0%	15,4%	55,6%	33,3%
Oferta em sites de compras coletivas	3,6%	20,4%	2,8%	6,5%	1,7%	0,0%	6,1%	0,0%	0,0%	13,9%	1,2%
Negociado na hora	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,2%	3,8%	0,0%	0,2%	0,0%
Pela quantidade de dias	0,0%	0,0%	1,2%	1,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,4%	0,0%
Outro:	0,9%	2,2%	9,1%	3,0%	8,3%	0,0%	34,1%	9,8%	0,0%	2,0%	7,4%
Nenhuma	17,6%	30,1%	21,5%	30,4%	25,6%	57,1%	39,4%	68,2%	38,5%	24,6%	37,0%
Base	221	93	107	46	60	28	33	22	13	187	81

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	22,9%	22,3%	35,0%	42,4%	42,0%	37,8%	37,8%	22,2%	40,7%	41,8%	37,7%	22,2%
Média Estação	16,5%	28,6%	48,0%	43,1%	39,7%	36,4%	36,4%	38,0%	38,2%	43,7%	44,8%	31,1%
Alta Estação	58,1%	46,2%	13,4%	10,2%	13,7%	21,3%	21,3%	35,5%	17,3%	10,8%	13,8%	43,9%
Não respondeu	2,5%	2,8%	3,6%	4,3%	4,6%	4,5%	4,5%	4,3%	3,8%	3,8%	3,7%	2,8%
Base	891											

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	2,36	2,25	1,78	1,66	1,70	1,83	2,14	1,76	1,68	1,68	1,75	2,22
Base	891											

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

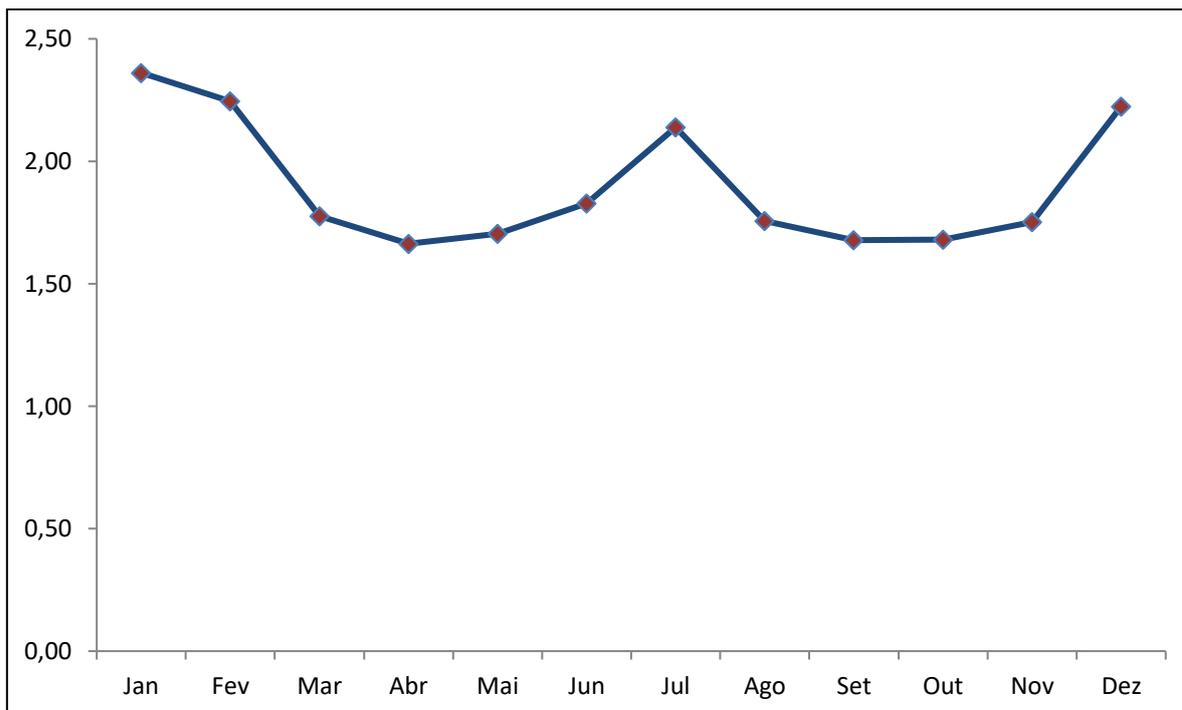


Gráfico 37 – Grau de movimentos de clientes nos meios de hospedagem durante o ano

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

6. INDICADORES DO SETOR

6.1. Sistema de controle de hóspede

Na maioria dos meios de hospedagem pesquisados, 70,1%, o sistema de controle de hóspedes é realizado manualmente.

Tabela 73 – Sistema de controle de hóspedes nos estabelecimentos

Sistema de controle de hóspedes	Freq.	%
Manual	625	70,1%
Informatizado	266	29,9%
Base	891	100,0%

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

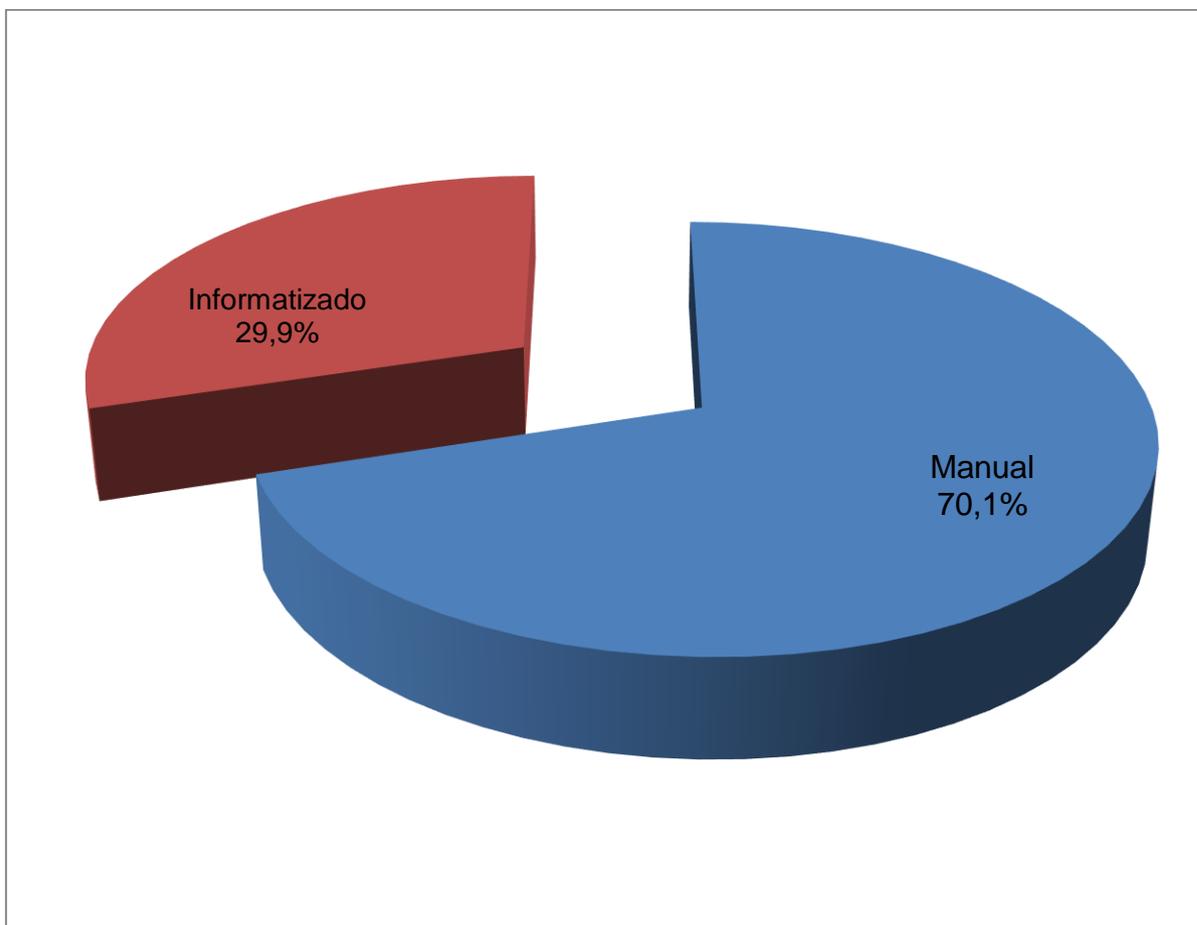


Gráfico 38 – Sistema de controle de hóspedes nos estabelecimentos

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

As regiões turísticas com um maior percentual de estabelecimentos que utilizam sistema de controle de hóspedes informatizado são: “Doce Pontões Capixabas” e “Metropolitana”.

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

Sistema de controle de hóspedes	REGIÕES TURÍSTICAS										
	Do Verde e das Águas	Da Costa e da Imigração	Montanhas Capixabas	Dos Imigrantes	Do Caparaó	Dos Vales e do Café	Doce Pontões Capixabas	Pedras, Pão e Mel	Doce Terra Morena	Metropolitana	Não pertencentes
Manual	71,5%	83,9%	74,8%	73,9%	88,3%	67,9%	45,5%	63,6%	69,2%	53,5%	80,2%
Informatizado	28,5%	16,1%	25,2%	26,1%	11,7%	32,1%	54,5%	36,4%	30,8%	46,5%	19,8%
Base	221	93	107	46	60	28	33	22	13	187	81

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

O perfil dos hóspedes é cadastrado em 55,6% dos estabelecimentos hoteleiros.

Tabela 75 – Cadastro do perfil dos hóspedes nos meios de hospedagem

Cadastro do perfil dos hóspedes	Freq.	%
Sim	495	55,6%
Não	396	44,4%
Base	891	100,0%

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

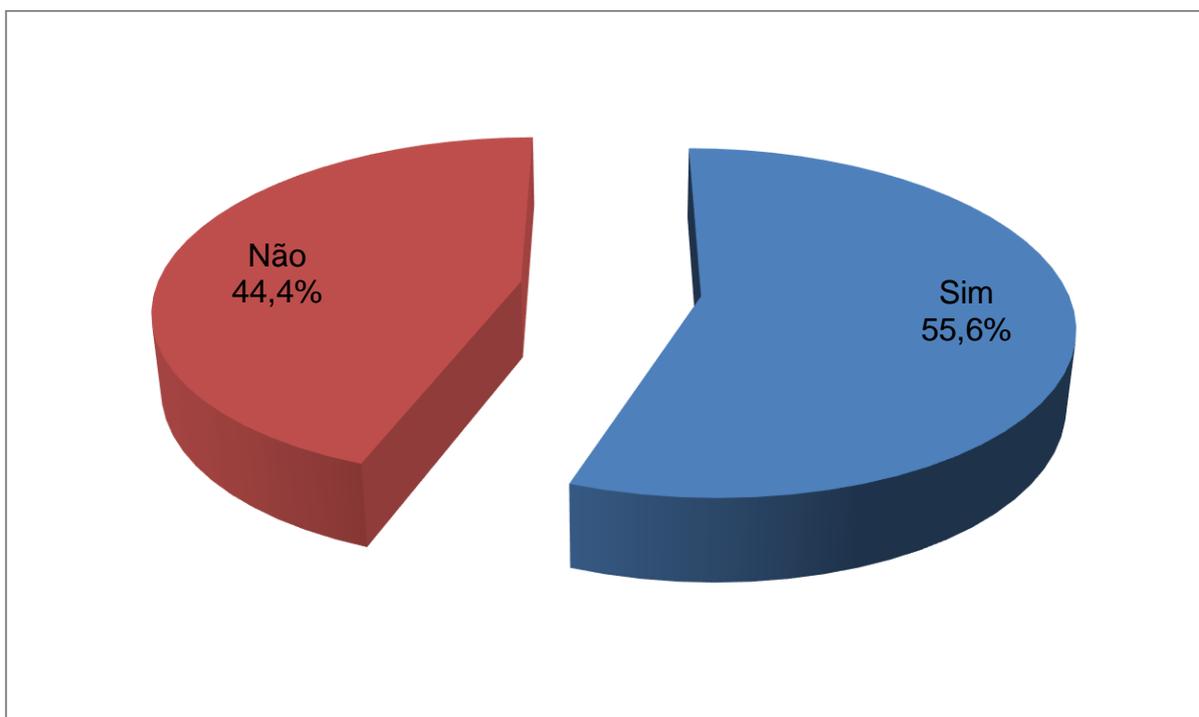


Gráfico 39 – Cadastro do perfil dos hóspedes nos meios de hospedagem

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

Observa-se que nas regiões “Pedras, Pão e Mel” e “Doce Terra Morena” o percentual de estabelecimentos que cadastra o perfil dos hóspedes em sistema é muito pequeno.

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

Cadastro do perfil dos hóspedes	REGIÕES TURÍSTICAS										
	Do Verde e das Águas	Da Costa e da Imigração	Montanhas Capixabas	Dos Imigrantes	Do Caparaó	Dos Vales e do Café	Doce Pontões Capixabas	Pedras, Pão e Mel	Doce Terra Morena	Metropolitana	Não pertencentes
Sim	64,3%	46,2%	40,2%	47,8%	31,7%	60,7%	72,7%	86,4%	92,3%	63,1%	44,4%
Não	35,7%	53,8%	59,8%	52,2%	68,3%	39,3%	27,3%	13,6%	7,7%	36,9%	55,6%
Base	221	93	107	46	60	28	33	22	13	187	81

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

Em 64,3% dos meios de hospedagem, os dados da Ficha Nacional de registro de hóspedes não 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	318	35,7%
Não	573	64,3%
Base	891	100,0%

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

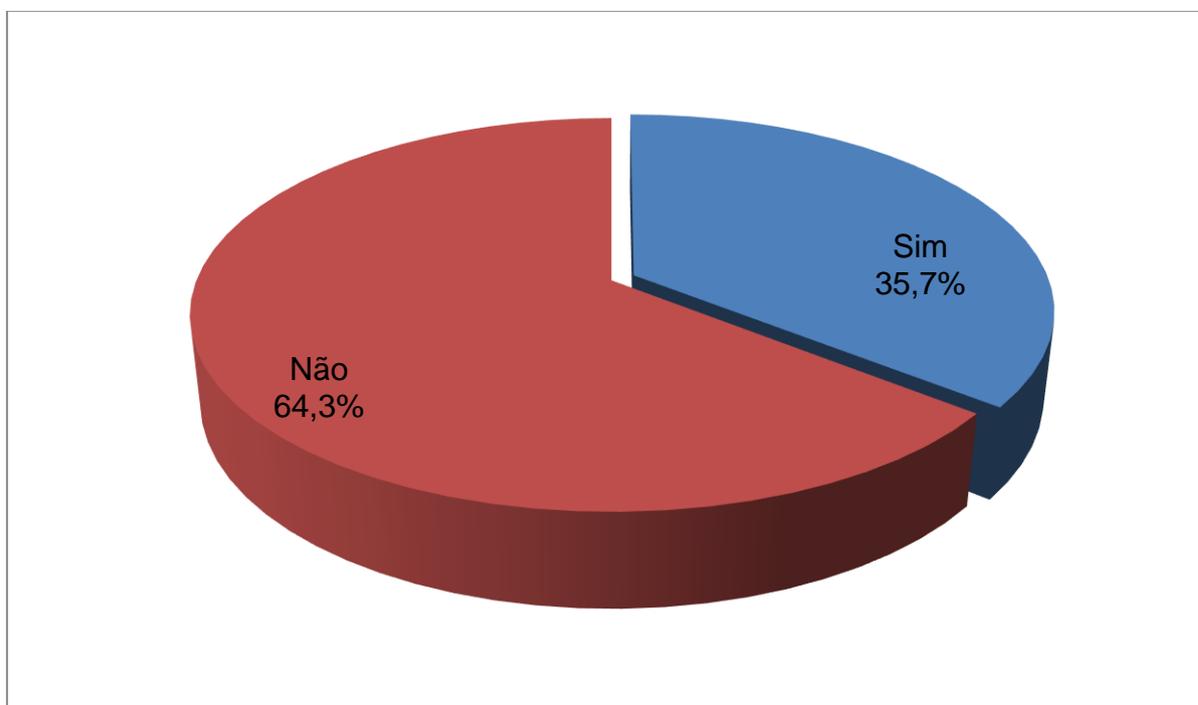


Gráfico 40 – Ficha nacional de registro de hóspedes repassados para o sistema da empresa

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

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

Ficha Nacional de registro de Hóspedes	REGIÕES TURÍSTICAS										
	Do Verde e das Águas	Da Costa e da Imigração	Montanhas Capixabas	Dos Imigrantes	Do Caparaó	Dos Vales e do Café	Doce Pontões Capixabas	Pedras, Pão e Mel	Doce Terra Morena	Metropolitana	Não pertencentes
Sim	50,7%	30,1%	22,4%	15,2%	26,7%	42,9%	27,3%	27,3%	15,4%	47,1%	17,3%
Não	49,3%	69,9%	77,6%	84,8%	73,3%	57,1%	72,7%	72,7%	84,6%	52,9%	82,7%
Base	221	93	107	46	60	28	33	22	13	187	81

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

Na maioria dos sistemas de controle de hóspedes utilizados pelos estabelecimentos (62,5%) não é possível gerar Boletim de Ocupação Hoteleira.

Tabela 79 – Gera-se boletim de ocupação hoteleira

Boletim de Ocupação Hoteleira	Freq.	%
Sim	334	37,5%
Não	557	62,5%
Base	891	100,0%

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

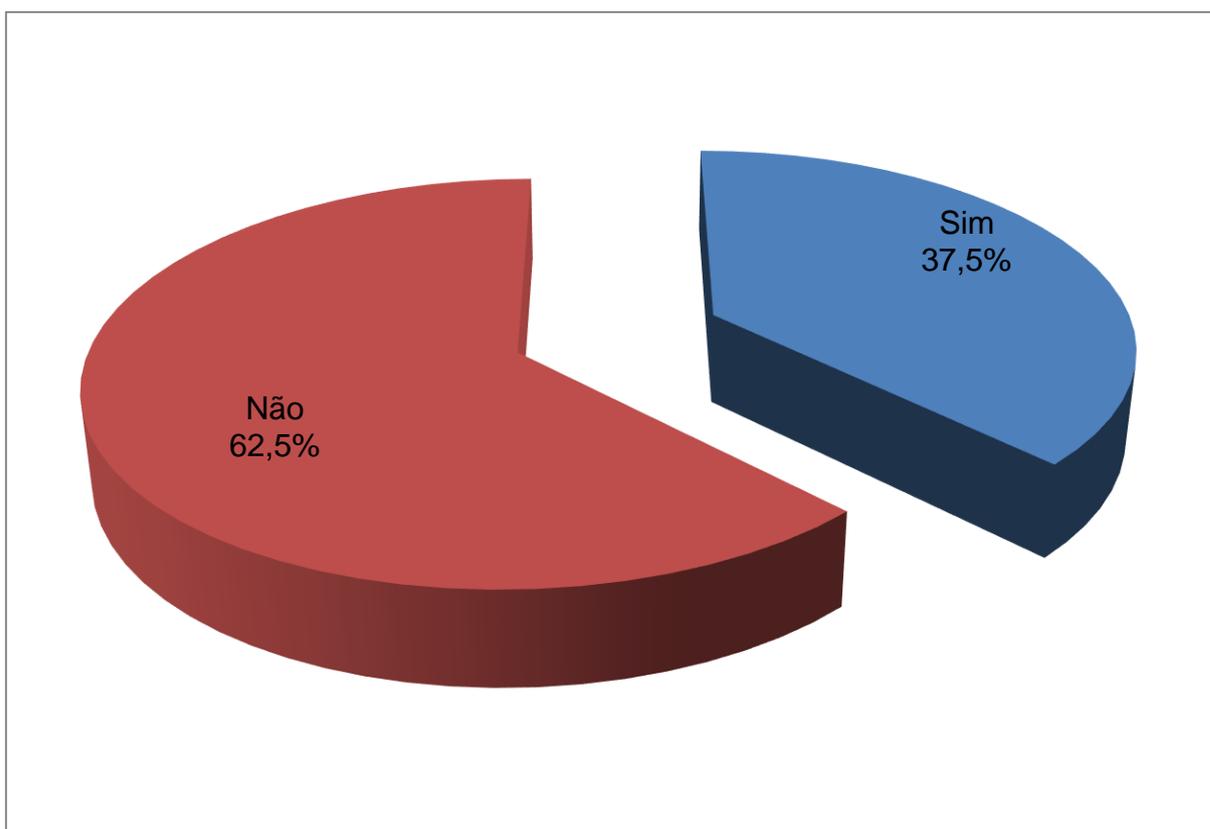


Gráfico 41 – Gera-se boletim de ocupação hoteleira

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

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

Boletim de Ocupação Hoteleira?	REGIÕES TURÍSTICAS										
	Do Verde e das Águas	Da Costa e da Imigração	Montanhas Capixabas	Dos Imigrantes	Do Caparaó	Dos Vales e do Café	Doce Pontões Capixabas	Pedras, Pão e Mel	Doce Terra Morena	Metropolitana	Não pertencentes
Sim	33,0%	24,7%	25,2%	43,5%	30,0%	67,9%	60,6%	90,9%	84,6%	42,8%	28,4%
Não	67,0%	75,3%	74,8%	56,5%	70,0%	32,1%	39,4%	9,1%	15,4%	57,2%	71,6%
Base	221	93	107	46	60	28	33	22	13	187	81

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

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

O Sistema Nacional de Registro de Hóspedes – SNRH é o sistema criado pelo Ministério do Turismo – MTur, para informatizar a Ficha Nacional de Registro de Hóspedes – FNRH, facilitando o envio, pelos meios de hospedagem, das informações exigidas pela Lei 11.771/2008 e Decreto 7.381/2010, permitindo que o governo federal realize o tratamento dessas informações identificando o perfil do turista e as taxas de ocupação hoteleira de cada região, possibilitando a melhoria da elaboração de políticas públicas direcionadas ao setor turístico.

Apenas 11,2% dos estabelecimentos pesquisados no censo hoteleiro utilizam o sistema de registro de hóspedes do Ministério do Turismo.

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	100	11,2%
Não	791	88,8%
Base	891	100,0%

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

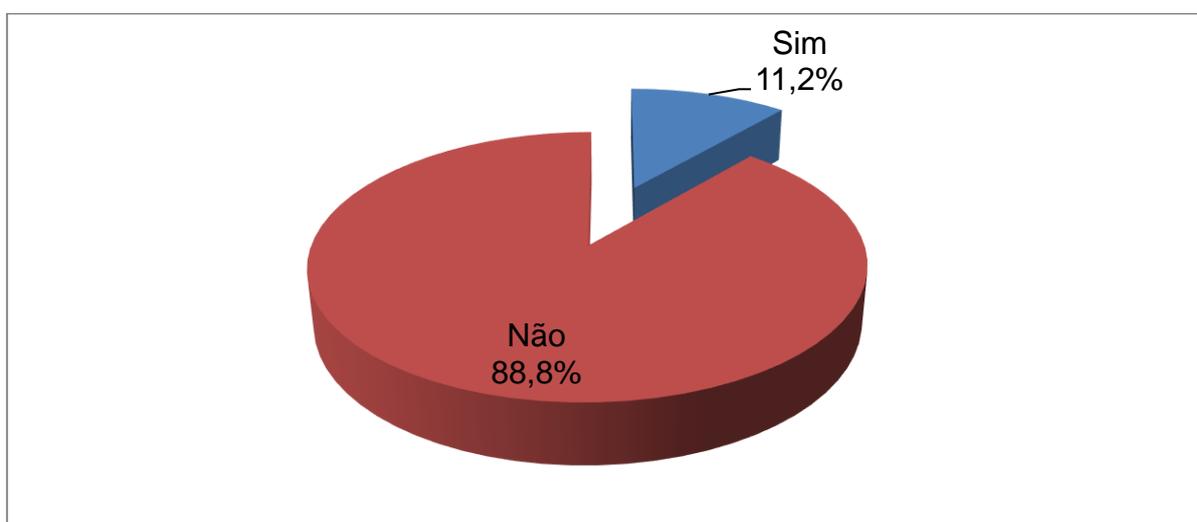


Gráfico 42 – Utiliza-se o Sistema Nacional de Registro de Hóspedes (SNRH) do Minis. do Turismo

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

Os meios de hospedagem da região “Metropolitana” são os que mais utilizam o Sistema Nacional de Registro de Hóspedes (SNRH) do Minis. do Turismo.

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

Sistema Nacional de Registro de Hóspedes do Ministério do Turismo	REGIÕES TURÍSTICAS										
	Do Verde e das Águas	Da Costa e da Imigração	Montanhas Capixabas	Dos Imigrantes	Do Caparaó	Dos Vales e do Café	Doce Pontões Capixabas	Pedras, Pão e Mel	Doce Terra Morena	Metropolitana	Não pertencentes
Sim	8,1%	9,7%	11,2%	6,5%	3,3%	3,6%	3,0%	0,0%	0,0%	26,7%	4,9%
Não	91,9%	90,3%	88,8%	93,5%	96,7%	96,4%	97,0%	100,0%	100,0%	73,3%	95,1%
Base	221	93	107	46	60	28	33	22	13	187	81

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

A falta de conhecimento do sistema (33,6%) e a falta de interesse/necessidade (19%) foram os motivos mais citados para a não utilização do sistema nacional de registro de hóspedes.

Tabela 83 – Motivo para não utilização do SNRH

Motivo para não utilizar	Freq.	%
Não conhece o sistema	266	33,6%
Não tem necessidade/interesse	150	19,0%
O controle de hóspedes é simples	65	8,2%
Não tem sistema/ manual	41	5,2%
Não tem controle de hóspedes	40	5,1%
O hotel é simples/ pequeno	23	2,9%
É novo	7	0,9%
Não vê vantagem	5	0,6%
Não tem computador	5	0,6%
Tem sistema próprio	4	0,5%
Muito burocrático	3	0,4%
Vai providenciar	3	0,4%
Não é turístico	2	0,3%
O sistema não permite	2	0,3%
Dificuldade para implementar	2	0,3%
Não tem utilidade	2	0,3%
Não tem internet	2	0,3%
Muito trabalho pra nada	2	0,3%
Outros	24	3,0%
Não sabe informar	143	18,1%
Base	791	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, 53% demonstram 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	472	53,0%
Não	419	47,0%
Base	891	100,0%

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

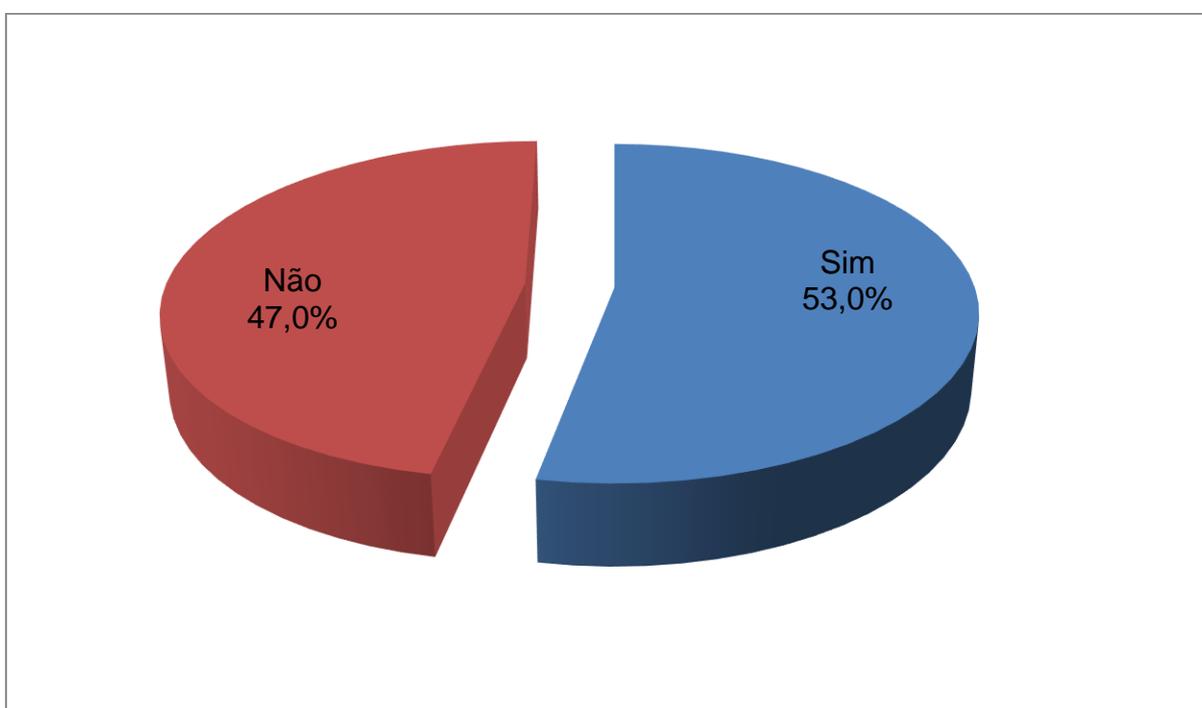


Gráfico 44 – Possui interesse em participar do sistema estadual de estatísticas do turismo

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

As regiões turísticas com maior interesse em participar sistema estadual de estatísticas do turismo foram “Pedras, Pão e Mel” e “Doce Terra Morena”. Em contrapartida, na região turística “dos Vales e do Café” este interesse é bem baixo, com apenas 17,9%.

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

Sistema estadual de estatísticas do turismo	REGIÕES TURÍSTICAS										
	Do Verde e das Águas	Da Costa e da Imigração	Montanhas Capixabas	Dos Imigrantes	Do Caparaó	Dos Vales e do Café	Doce Pontões Capixabas	Pedras, Pão e Mel	Doce Terra Morena	Metropolitana	Não pertencentes
Sim	38,9%	49,5%	57,9%	69,6%	45,0%	17,9%	69,7%	81,8%	76,9%	67,4%	45,7%
Não	61,1%	50,5%	42,1%	30,4%	55,0%	82,1%	30,3%	18,2%	23,1%	32,6%	54,3%
Base	221	93	107	46	60	28	33	22	13	187	81

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

Dos entrevistados que declararam não querer participar do sistema estadual de estatísticas do turismo, 35,1% declararam que o motivo é a pura falta de interesse/ necessidade. 34% não souberam citar nenhum motivo específico.

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

Motivo para não participar	Freq.	%
Não tem interesse/ necessidade	147	35,1%
Falta de conhecimento	41	9,8%
A pousada/ hotel é pequeno	19	4,5%
Não vê vantagem	11	2,6%
Para evitar impostos/ despesas	8	1,9%
Não vai continuar no ramo	4	1,0%
Falta de tempo	5	1,2%
Não tem controle/ registro	3	0,7%
Muito trabalhoso	1	0,2%
Não conhece os serviços	3	0,7%
O movimento está fraco	3	0,7%
Tem poucos clientes	3	0,7%
Tem que regularizar a empresa ainda	2	0,5%
Falta de incentivo	2	0,5%
Muito burocrático	3	0,7%
Nunca ofereceram	2	0,5%
Não tem os dados	2	0,5%
A empresa é nova	2	0,5%
Outros:	16	3,8%
Não sabe informar	142	34,0%
Base	419	100,0%

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

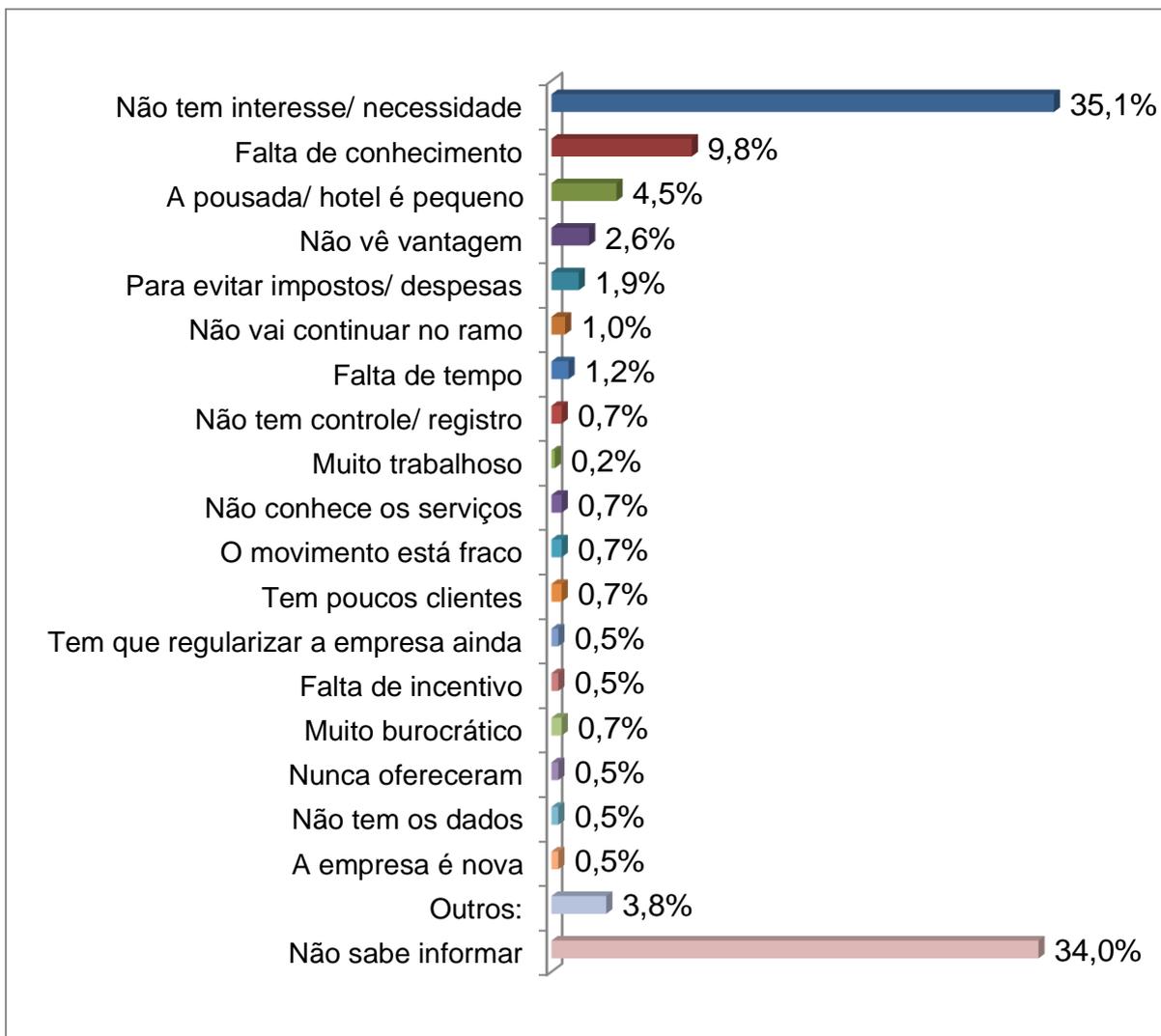


Gráfico 45 – Motivos pelos quais não deseja participar do sistema estadual de estatística do turismo
 Fonte: Censo hoteleiro 2017.
 Nota: Dados trabalhados pelo autor.

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.	%
Não tem dificuldades	772	86,6%
Falta de recursos financeiros	31	3,5%
Dificuldade com recursos humanos	20	2,2%
Comunicação com agência	15	1,7%
Dificuldade com precificação do serviço	9	1,0%
Atendimento ao cliente	7	0,8%
Dificuldade de administração	5	0,6%
Falta de experiência	4	0,4%
Capacitação profissional	3	0,3%
Em questões de tecnologia	2	0,2%
Falta de organização	2	0,2%
Custo da folha de pagamento	2	0,2%
Falta de especialização	2	0,2%
Dificuldade em toda a gestão	2	0,2%
Outro:	14	1,6%
Não soube dizer quais	23	2,6%
Base	891	*

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota¹: Dados trabalhados pelo autor.

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

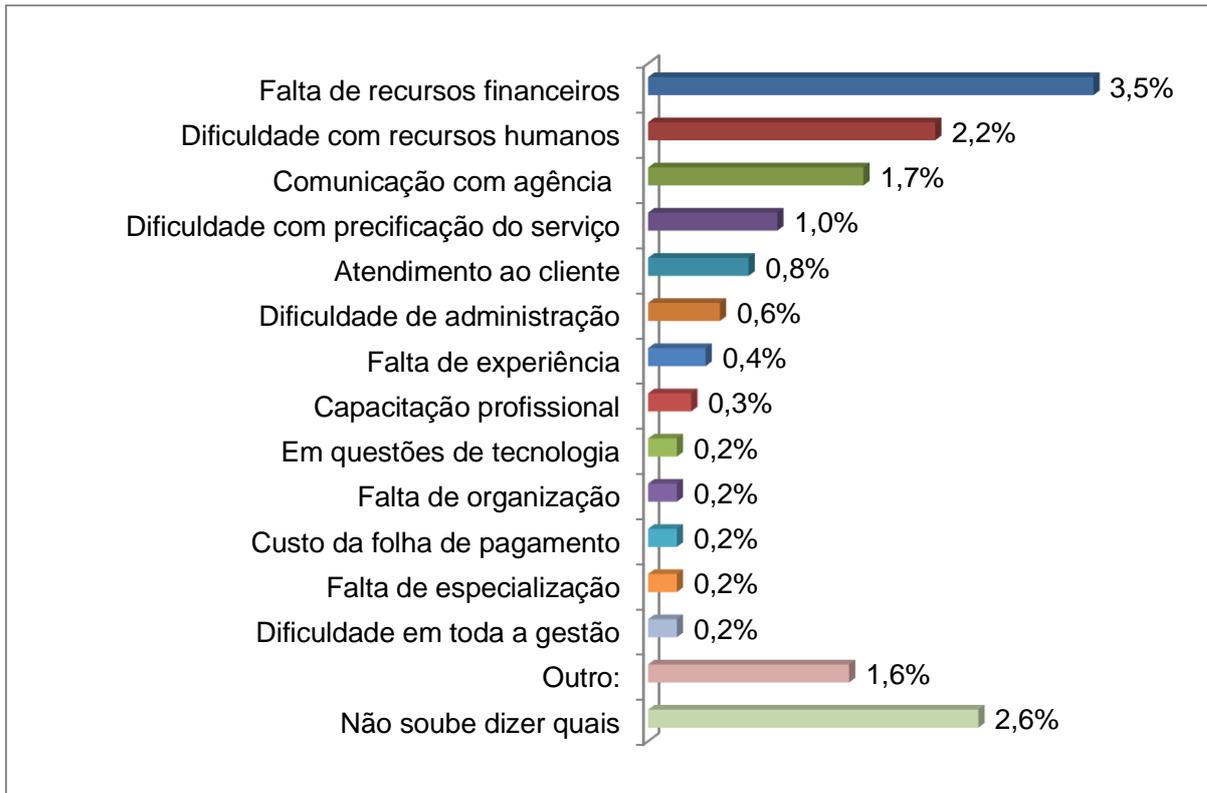


Gráfico 46 – Dificuldades na gestão da empresa

Fonte: Censo hoteleiro 2016.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

7.2. Dificuldades com a mão de obra

Tabela 88 – Dificuldades com a mão de obra

Dificuldades com mão de obra	Freq.	%
Não tem dificuldades	584	65,5%
Falta de qualificação profissional	126	14,1%
Falta de mão-de-obra	52	5,8%
Falta de comprometimento	35	3,9%
Alta rotatividade	28	3,1%
Falta de cursos de qualificação	27	3,0%
Falta de mão de obra especializada	10	1,1%
Falta de capacitação para atendimento ao cliente	7	0,8%
O deslocamento dificulta a contratação (transporte ruim)	5	0,6%
Falta de curso de idiomas	3	0,3%
Falta de recepcionista poliglota	2	0,2%
Custo da mão-de-obra/ encargos trabalhistas	2	0,2%
Outros:	8	0,9%
Não informou	52	5,8%
Base	891	*

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota¹: Dados trabalhados pelo autor.

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

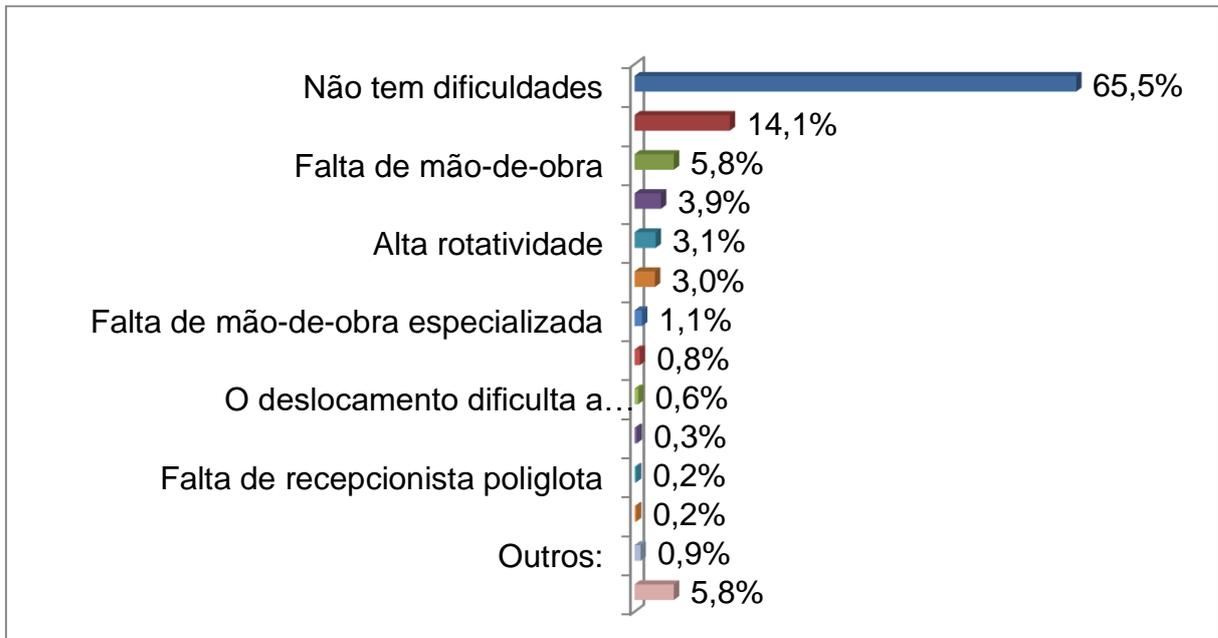


Gráfico 47 – Dificuldades com a mão de obra
 Fonte: Censo hoteleiro 2017.
 Nota: Dados trabalhados pelo autor.

7.3. Dificuldades com fornecedores

Tabela 89 – Dificuldades com fornecedores

Dificuldades com Fornecedores	Freq.	%
Não tem dificuldade	764	85,7%
Não usa fornecedores	56	6,3%
Atraso na entrega	11	1,2%
Não entregam os pedidos	9	1,0%
Não chegam até aqui/ Falta de fornecedores	9	1,0%
Várias dificuldades	3	0,3%
Preços altos	3	0,3%
Falta de produtos	3	0,3%
Baixa qualidade	2	0,2%
O fornecimento é ruim	2	0,2%
Distância	2	0,2%
Falta de variedade de produtos	2	0,2%
Falta de padaria	1	0,1%
O correio não chega ao local	1	0,1%
Não fazem a rota	1	0,1%
Não visitam constantemente	1	0,1%
Problemas com alguns produtos alimentícios	1	0,1%
Não informou	27	3,0%
Base	891	*

Fonte: Censo hoteleiro 2017.
 Nota¹: Dados trabalhados pelo autor.

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

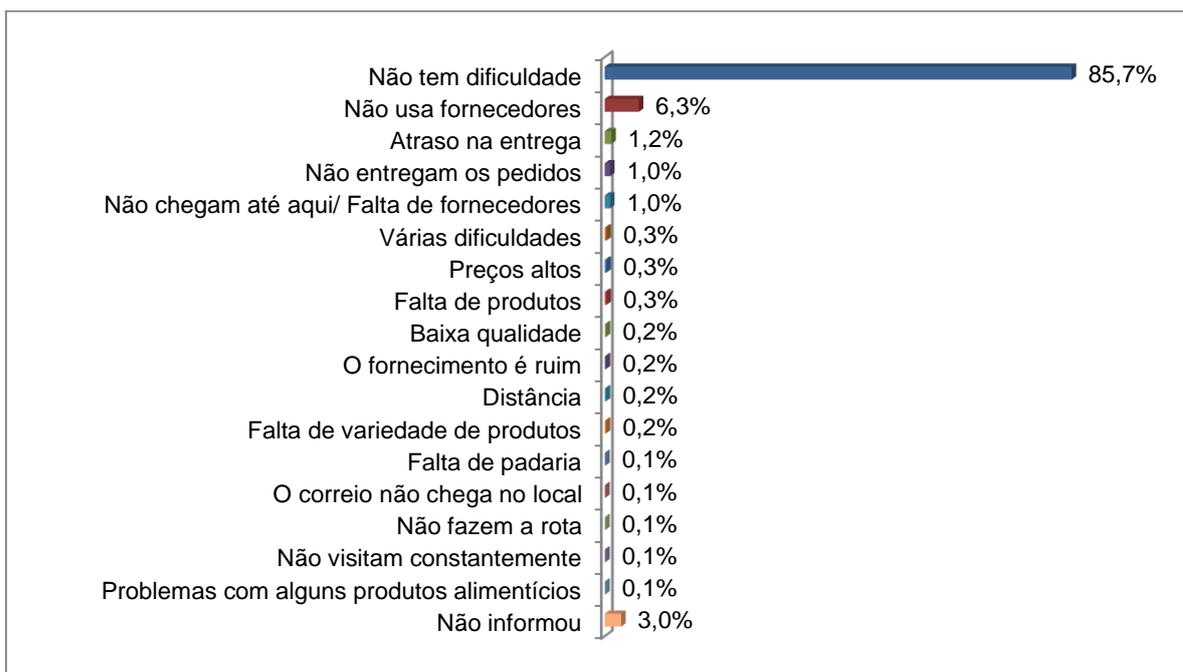


Gráfico 48 – Dificuldade com fornecedores

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

7.4. Dificuldades com crédito

Tabela 90 – Dificuldades com crédito

Dificuldades com crédito	Freq.	%
Não tem dificuldade/ Não utiliza crédito	661	74,2%
Não usa crédito	29	3,3%
Altas taxas de juros	25	2,8%
Burocracia	22	2,5%
Poucas linhas de financiamento	18	2,0%
Falta de informações	16	1,8%
Precisa de fiador	1	0,1%
Precisa melhorar o crédito	1	0,1%
Prazos	1	0,1%
Propaganda enganosa	1	0,1%
É inviável	1	0,1%
Problemas com avalistas	1	0,1%
Falta de um programa específico para o setor	1	0,1%
Não sabe informar	121	13,6%
Base	891	*

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota¹: Dados trabalhados pelo autor.

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

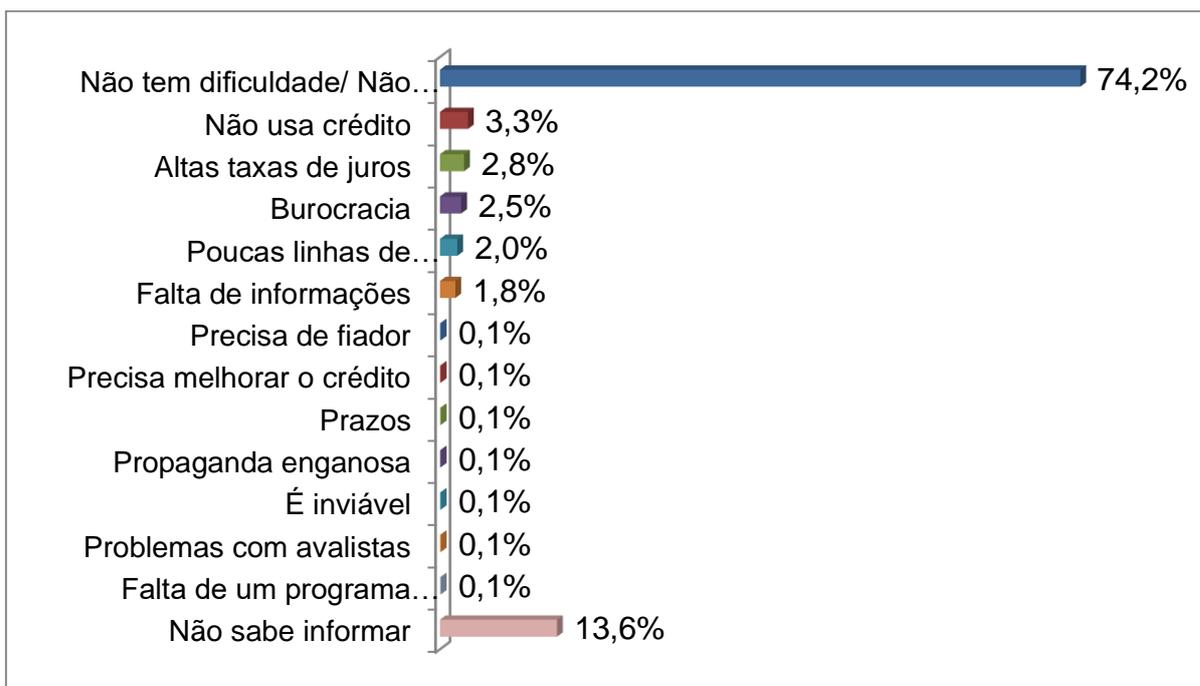


Gráfico 49 – Dificuldades com crédito

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

7.5. Dificuldades com comunicação

Tabela 91 – Dificuldade de comunicação

Dificuldade com comunicação	Freq.	%
Não tem dificuldades	514	57,7%
Internet ruim/ lenta	169	19,0%
O sinal de telefonia é ruim	93	10,4%
Sinal fraco	38	4,3%
Telefonia fixa ruim	37	4,2%
Só pega Vivo	28	3,1%
Total dificuldade	15	1,7%
Precária/ Não tem comunicação	9	1,0%
Outros	25	2,8%
Não sabe informar	58	6,5%
Base	891	*

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota¹: Dados trabalhados pelo autor.

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

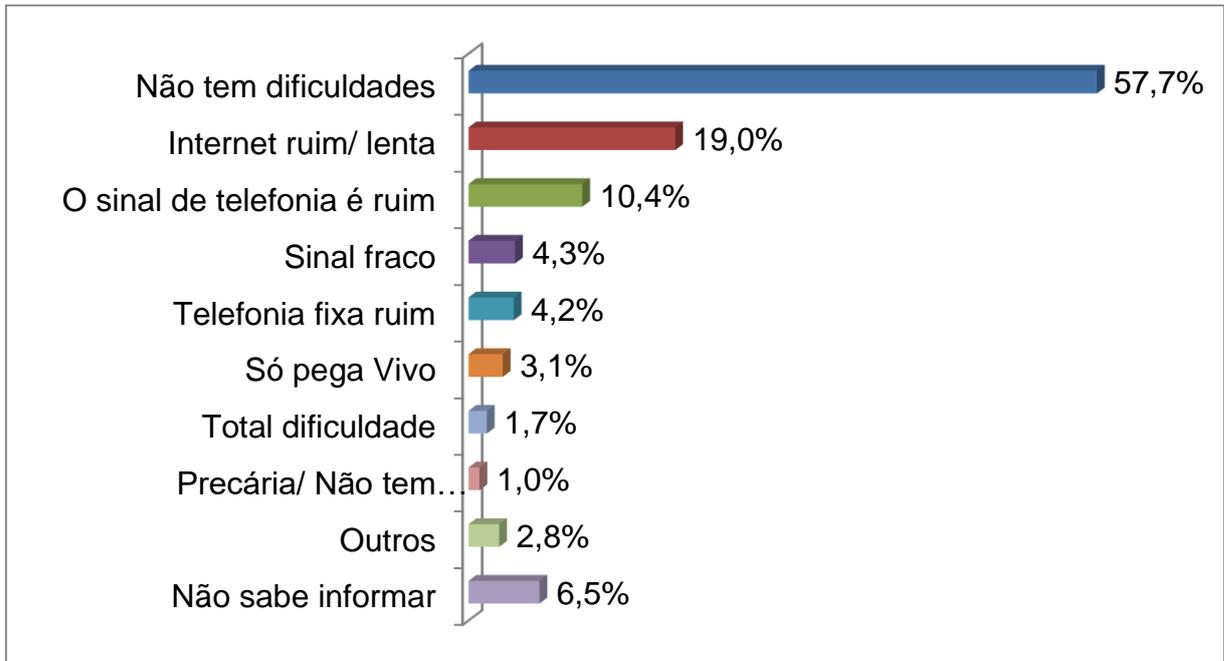


Gráfico 50 – Dificuldades de comunicação telefônica e/ou internet

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 parceiros/ interação	770	86,4%
Apenas indicações	19	2,1%
Parcerias com restaurantes	18	2,0%
Parceria com agências	7	0,8%
Passeios de escuna	4	0,4%
Parcerias com guias turísticos	3	0,3%
Aquário mania	2	0,2%
Indicação de taxistas	2	0,2%
Parcerias com passeios	2	0,2%
Outros	14	1,6%
Não sabe informar	57	6,4%
Base	891	*

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota¹: Dados trabalhados pelo autor.

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

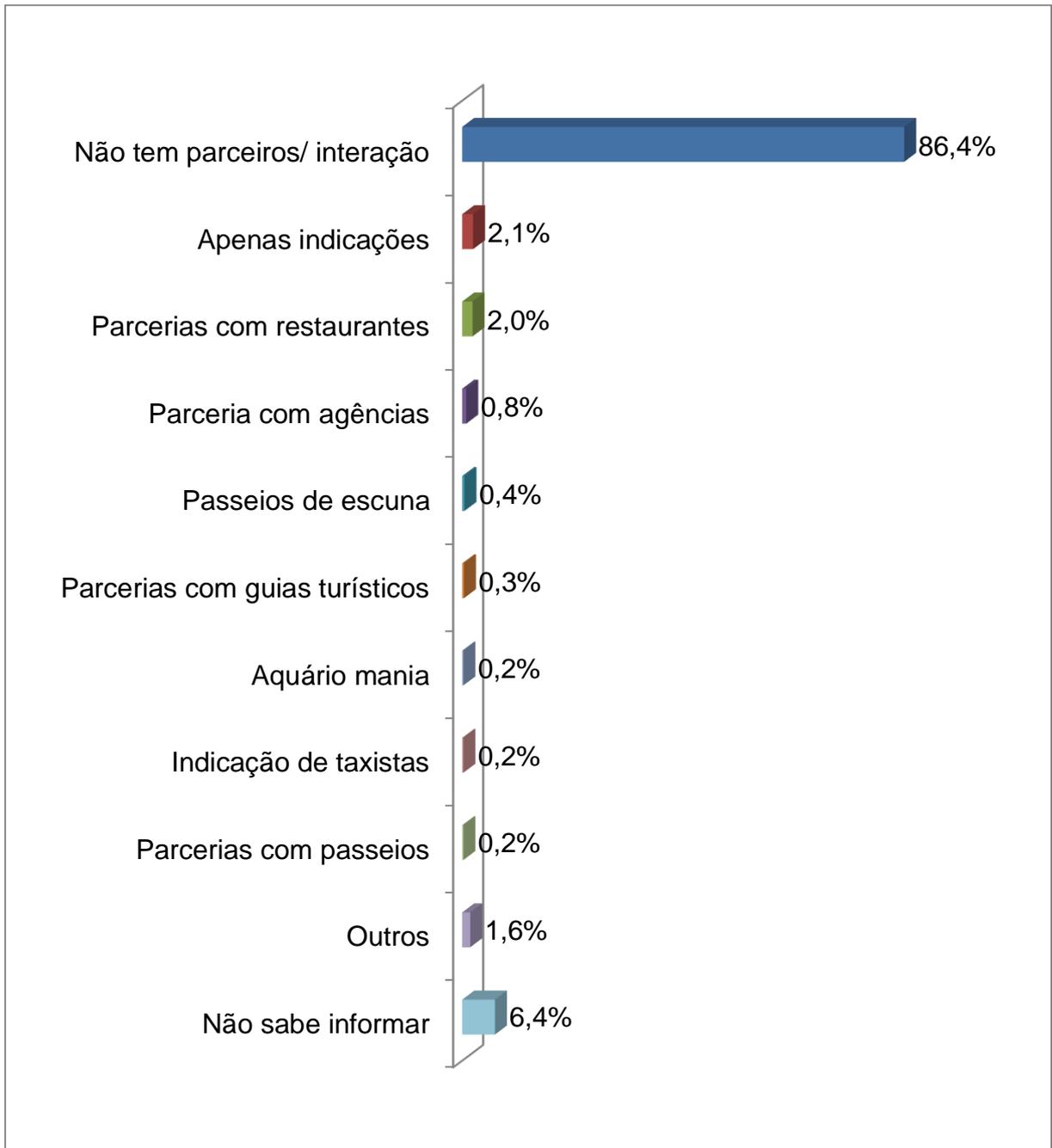


Gráfico 51 – Nível de comunicação com outros segmentos

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota: Dados trabalhados pelo autor.

7.7. Dificuldades com estrutura

Tabela 93 – Dificuldade com estrutura pública

Dificuldade com estrutura	Freq.	%
Não tem dificuldades	532	59,7%
Falta de água	66	7,4%
Falta de sinalização	60	6,7%
Falta/ queda de energia	46	5,2%
Estradas ruins	45	5,1%
Falta de pavimentação	32	3,6%
Falta de rede de esgoto	9	1,0%
Iluminação	8	0,9%
Falta de informações turísticas	8	0,9%
Outros	22	2,5%
Tem dificuldades, mas não citou	29	3,3%
Base	891	*

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota¹: Dados trabalhados pelo autor.

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

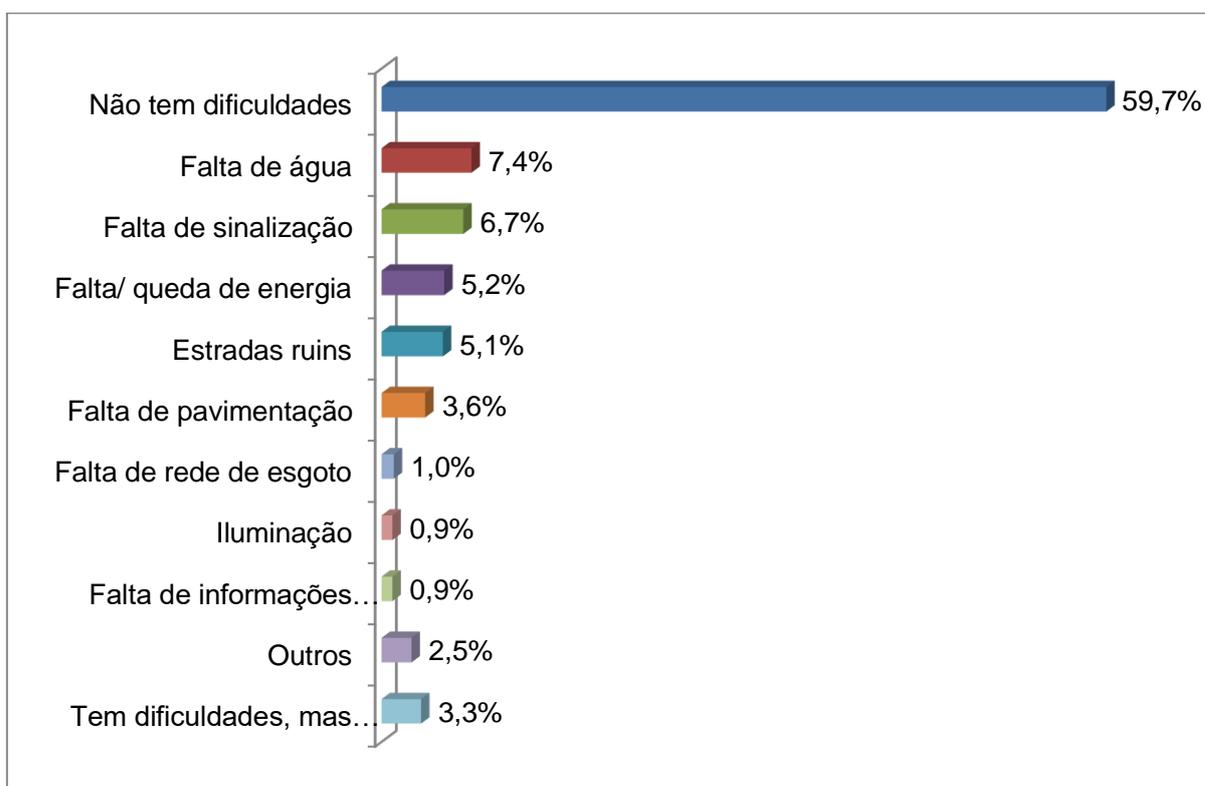


Gráfico 52 – Dificuldades com estrutura pública

Fonte: Censo hoteleiro 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	157	17,6%
Falta de policiamento/ segurança	139	15,6%
Falta de iluminação	97	10,9%
Melhorar a sinalização/ Sinalização precária	60	6,7%
Falta de pavimentação	47	5,3%
Bairro tranquilo	44	4,9%
Estrada ruim	34	3,8%
Ruas sujas/ Falta de coleta de lixo	15	1,7%
Falta centro de informações turísticas	13	1,5%
Não tem atrativos turísticos	11	1,2%
Falta rede de esgoto	11	1,2%
Precisa melhorar a saúde	9	1,0%
Falta de infraestrutura	7	0,8%
Alagamentos	7	0,8%
Precisa melhorar o turismo	6	0,7%
Precisa melhorar o acesso	6	0,7%
Urbanização da orla	6	0,7%
Falta de estacionamentos	6	0,7%
Melhorar a qualidade da energia elétrica (muita queda de luz)	6	0,7%
Falta de transporte	5	0,6%
Falta de incentivo para eventos	5	0,6%
Outros:	73	8,2%
Não tem sugestão	309	34,7%
Base	891	*

Fonte: Censo hoteleiro 2017.

Nota¹: Dados trabalhados pelo autor.

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

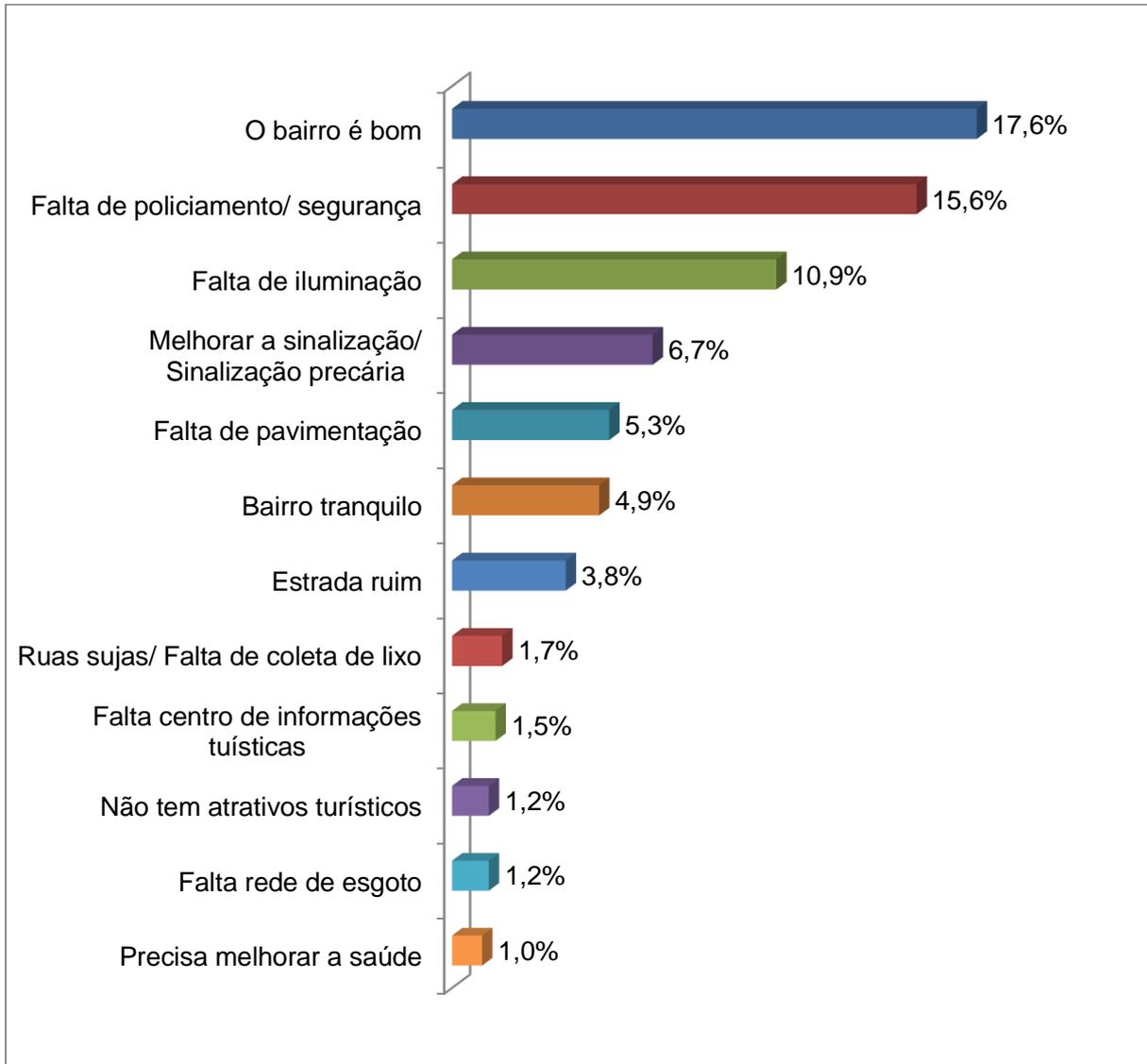


Gráfico 53 – Opiniões/sugestões sobre o bairro em que se localiza o estabelecimento

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	154	17,3%
Precisa divulgar melhor a cidade/ turismo local	113	12,7%
Falta de eventos/ Trazer eventos	66	7,4%
Boa gestão	46	5,2%
Mais apoio	34	3,8%
Não há contato/ comunicação	31	3,5%
Falta de incentivo turístico	26	2,9%
Melhorar a infraestrutura	25	2,8%
Projeto orla/ Urbanização da praia	22	2,5%
Não há investimentos	20	2,2%
Falta equipe técnica competente/ gestão profissional	17	1,9%
Faltam atrativos turísticos	14	1,6%
Faltam informações turísticas	13	1,5%
Deveria haver um calendário de eventos	11	1,2%
Dão pouca importância para nós	9	1,0%
Não vê melhorias	8	0,9%
Precisa melhorar a segurança	7	0,8%
Deixa a desejar	7	0,8%
Regular	7	0,8%
Falta engajamento	7	0,8%
Melhorar a sinalização dos pontos turísticos	6	0,7%
Não fazem nada	6	0,7%
Ser mais participativa	5	0,6%
A última gestão foi ótima	5	0,6%
Outros:	94	10,5%
Não tem sugestão	257	28,8%
Base	891	*

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.	%
Precisa melhorar a divulgação	96	10,8%
Falta apoio/ incentivo	52	5,8%
Inexistente/ Fraca/ Péssima	46	5,2%
Não há comunicação/ acesso	41	4,6%
Boa gestão	36	4,0%
Não faz nada/ nunca viu o trabalho deles	28	3,1%
Igual a municipal	24	2,7%
Poucos investimentos	24	2,7%
Oferecer cursos para profissionais da área	20	2,2%
Promover eventos	14	1,6%
Parceria com a municipal	13	1,5%
Melhorar a infraestrutura	12	1,3%
Precisa melhorar a sinalização	11	1,2%
Precisa melhorar a segurança	8	0,9%
Melhora a cada ano	8	0,9%
Criar um calendário de eventos para as cidades	8	0,9%
Razoável	7	0,8%
Projeto orla	7	0,8%
Dar melhores informações	6	0,7%
Deixa a desejar na região litorânea	5	0,6%
Explorar os potenciais do município	5	0,6%
Ser mais atuante	5	0,6%
Falta de informação aos turistas	5	0,6%
Desenvolver o turismo de café	5	0,6%
Outro	97	10,9%
Não tem sugestão	366	41,1%
Base	891	*

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