



# PESQUISA QUALITATIVA

## MEIOS DE HOSPEDAGEM

TENDÊNCIAS, NECESSIDADES E PRIORIDADES



# ÍNDICE

**1** MÉTODO DE PESQUISA

**2** TURISMO COMO ESTRATÉGIA PARA O ES

**3** MERCADO DE ATUAÇÃO DO SETOR DE MEIOS DE HOSPEDAGEM

**4** A REALIDADE DOS NEGÓCIOS DE MEIOS DE HOSPEDAGEM

**5** APOIO E CAPACITAÇÃO

**6** CONCLUSÕES



# MÉTODO DE PESQUISA



## Realização:

15/10/2024 e 17/10/2024.



Pesquisa conduzida pela Qualitest Inteligência em Pesquisa



Pesquisa realizada na técnica de grupo focal conduzida de forma online.



## Público-Alvo:

Proprietários e gestores de bares e restaurantes de diferentes localidades do Espírito Santo. Participaram representantes de estabelecimentos identificados como restaurantes clássicos, buffets e restaurantes casuais.

Foram realizados dois grupos focais com 14 integrantes ao todo.



# TURISMO COMO ESTRATÉGIA PARA O ES

## Movimento de priorização do desenvolvimento do turismo no ES



O Espírito Santo possui um grande potencial turístico, entretanto, ainda falta planejamento, organização e efetividade nas ações do setor.



Para os empresários, o estado ainda é pouco conhecido, cabendo ao governo e demais instituições elevar a imagem e mostrar as belezas, histórias, cultura e a diversidade presentes nas terras capixabas.



O grupo demonstra que existem desigualdades em relação a investimentos e apoio turístico no estado. Reforçam que nos últimos tempos algumas rotas específicas foram priorizadas, enquanto outras ficaram esquecidas. Nesse sentido, falam em diversificação e também em integração.

## TURISMO COMO ESTRATÉGIA PARA O ES

### Expectativas e ações positivas para o Espírito Santo e o turismo

Os participantes falam sobre a necessidade de apoio aos empreendedores do setor, a necessidade de estruturação local, de investimento em infraestrutura básica, melhorias nos transportes e na logística.

*“Se o governo [...] fizer a parte dele, oferecendo serviços públicos de qualidade, melhor ainda. Não adianta vender o estado e não estar preparado para receber o turista que comprou a ideia”.*

*“Nós precisamos de ações que transformem nossos destinos em referências nacionais. Poucos conhecem o Espírito Santo, nossa referência lá fora é péssima, falta investimento... Porto Seguro, sozinho, investe mais no turismo que todo o estado do Espírito Santo”.*

# TURISMO COMO ESTRATÉGIA PARA O ES

## Temores e ações negativas para o Espírito Santo e o turismo



Consequências negativas do aumento da oferta de casas e apartamentos para aluguel através de aplicativos como Booking.com e Airbnb destacadas pelos participantes:

Falta de fiscalização

Falta de alvarás

Podem não oferecer boa experiência aos turistas

Podem não trazer uma boa imagem do Estado afastando os visitantes



Ressaltam a importância de apoio, orientação e acompanhamento por parte das entidades:

Governo

Sebrae

Demais instituições envolvidas



# MERCADO DE ATUAÇÃO MEIOS DE HOSPEDAGEM

## Referências, inspirações e diferenciais

Inspirações e referências informadas pelos participantes:

📍 Gramado, RS

📍 Salvador, BA

📍 Porto Seguro, BA

📍 Rota do Lagarto,  
Domingos Martins, ES

📍 Trancoso, BA

📍 Restaurante Curuca, Meaípe, ES

📍 Caparaó, ES

📍 Itaúnas, ES

## Diferenciais destacados:

Atendimento qualificado, bom acolhimento e boa receptividade

O luxo e a beleza do espaço são elementos essenciais e proporcionam uma boa experiência ao cliente.

# MERCADO DE ATUAÇÃO MEIOS DE HOSPEDAGEM

## Tendências, oportunidade e dificuldades

### TENDÊNCIAS

- Turismo de experiência
- Ecoturismo
- Estabelecimentos e serviços qualificados
- Espaços instagramáveis, com luxo e beleza



### DIFICULDADES

#### **Contratação de mão de obra:**

falta de comprometimento e/ou de qualificação. Dificuldade logística de acesso dos funcionários aos empreendimentos.

#### **Serviços públicos:**

infraestrutura, transporte, limpeza pública e segurança.



### OPORTUNIDADES

**Planejamento e investimentos oriundos do Governo.**

Produção de um **plano de marketing** com roteiros e rotas turísticas, histórias e beleza do ES.



# A REALIDADE DOS NEGÓCIOS DE MEIOS DE HOSPEDAGEM

**Inovações, práticas e estratégias de divulgação implementadas pelos meios de hospedagem**

## Inovações e tecnologias:

- + Chatbot para atendimentos via WhatsApp
- + Omnibees, PMS e HSystem para realização de reservas e pagamentos online
- + Aplicativos para check-in e check-out
- + Ferramentas de gestão financeira, de pessoas e de marketing institucional
- + Dispositivos eletrônicos de segurança

## Destaque para:



Uso de redes sociais



Implantação de softwares



Criação de sites e aplicativos

## A REALIDADE DOS NEGÓCIOS DE MEIOS DE HOSPEDAGEM

### Dificuldades e gargalos enfrentados pelo setor

- ✓ Concorrência das casas e apartamentos de aluguel divulgados através de plataformas como Booking.com e Airbnb.
- ✓ Desconhecimento dos turistas sobre o que podem usufruir no Espírito Santo.
- ✓ Políticas e serviços públicos mal executados.
- ✓ Gestão financeira e precificação  
Dificuldade para precificar, gestão financeira e pessoal, excesso de burocracias.





## A REALIDADE DOS NEGÓCIOS DE MEIOS DE HOSPEDAGEM

### Queixas relacionadas à experiência turística no ES

Falta de roteiros turísticos bem estruturados e divulgados.

Pouco investimento na divulgação e promoção de eventos.

Pouca infraestrutura e segurança pública.

Postura inadequada e falta de preparo das pessoas.

Falta educação, respeito, conhecimento e discernimento.

## APOIO E CAPACITAÇÃO

### Ações e estratégias para fortalecer e acelerar o desempenho do setor

#### **Divulgação do Espírito**

**Santo:** expandir a visibilidade do estado nacional e internacionalmente, como ocorre em outros estados.

#### **Marketing Diversificado:**

estruturar campanhas publicitárias, filmes e eventos; criar plataformas integradas com roteiros atrativos para todos os municípios.

#### **Capacitação Profissional:**

implementar programas de formação para todos os serviços e profissionais do turismo.

#### **Infraestrutura:**

melhorar rodovias e o aeroporto de Linhares, com foco em segurança pública.

#### **Apoio Financeiro:**

oferecer linhas de crédito com carga tributária diferenciada, taxas reduzidas e menos burocracia.

#### **Inovação Tecnológica:**

facilitar o acesso a novas tecnologias.



## ATUAÇÃO DO SEBRAE

### Ações e estratégias para fortalecer e acelerar o desempenho do setor

Oferta de cursos mais direcionados e específicos para o segmento de meios de hospedagem, partindo da escuta atenta. Adequação nos períodos e horários das capacitações para as necessidades do público.

Atuação de forma mais efetiva, junto ao poder público, especialmente o municipal. Políticas públicas voltadas para o turismo precisam ser reestruturadas em diversos municípios, assim como precisa haver maior cobrança na execução de serviços básicos tais como limpeza de ruas, praças e parques.

Apoio para a construção de planos de negócios, acompanhando e propondo reposicionamentos estratégicos e planos de carreira. Viabilização de um plano de marketing digital e construção de ferramentas de inovação tecnológica com preço acessível e ação efetivamente integradora.

## CONCLUSÕES

O turismo demanda **estímulo, divulgação e integração dos roteiros**, assim como a **redução na carga tributária, incentivos fiscais e desburocratização dos processos**. É necessária uma **união de forças** entre governo estadual, prefeituras, SEBRAE, órgãos ambientais e demais instituições envolvidas, para que o empresariado consiga **alavancar seus negócios**.

Como pontos de atenção ao movimento de priorização do turismo, foram destacados o **crescimento desordenado de ofertas de casas e apartamentos para aluguel** através de aplicativos; a **priorização de determinadas rotas turísticas**, em detrimento de outras; e o **turismo predatório**.

Investir em um **plano de marketing** para integrar os diversos destinos nas diferentes regiões do estado pode contribuir para alavancar o turismo.

Apontam que a maior **dificuldade interna** enfrentada se refere à **contratação de mão de obra**.

Dentre as **dificuldades externas**, se destacam: deficiência na **infraestrutura, logística, transporte, limpeza pública e segurança**.



## CONCLUSÕES

No que se refere às **estratégias de divulgação**, os empresários destacam o **Instagram** como meio mais utilizado. Também utilizam **site próprio**, bem como as **listas de transmissão via WhatsApp**, e procuram manter boas pontuações em sites de operadoras de turismo. Alguns ainda investem no **Google ADS** e no **TikTok**.

O SEBRAE pode contribuir oferecendo **cursos mais direcionados e específicos**. Além disso, destacam como potencial **articulador para investimentos em segurança pública, infraestrutura, logística e transporte** junto ao Governo e outras instituições. Sugerem ainda a iniciativa de **implantação de softwares, sites e aplicativos integrados** para informação sobre o circuito turístico do estado.

Uma última **expectativa** gira em torno da possibilidade de **apoio para a construção de planos de negócios** diferenciados, acompanhando o desenrolar dos empreendimentos, propondo reposicionamentos estratégicos e planos de carreira que possam auxiliar na contratação e manutenção de profissionais mais qualificados e comprometidos. O mesmo se espera em relação à **viabilização de um plano de marketing digital** e à construção de **ferramentas de inovação tecnológica** com preço acessível e ação efetivamente integradora.



Acesse o site [es.sebrae.com.br](http://es.sebrae.com.br)  
e acompanhe nossas redes sociais:



@sebrae-es



@sebrae.es



@sebrae-es



@sebraeespiritosanto



0800 570 0800

CENTRAL 24H / 7 DIAS