



Perfil do
SETOR HOTELEIRO SC



Federação do Comércio de Bens, Serviços e
Turismo de Santa Catarina

Perfil do Setor Hoteleiro SC

Pesquisa realizada em parceria com a
Associação Brasileira de Hotéis de Santa
Catarina - ABIH SC

Núcleo de Pesquisas Fecomércio SC
Junho de 2018

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	2
PERFIL DO MEIO DE HOSPEDAGEM	3
UNIDADES HABITACIONAIS	11
INFRAESTRUTURA DO MEIO DE HOSPEDAGEM	16
NÚMEROS COMERCIAIS	29
CONSIDERAÇÕES FINAIS	31

INTRODUÇÃO

Considerando o potencial turístico de Santa Catarina, setor responsável a 12,5% do PIB do Estado, conhecer o perfil do setor hoteleiro é fundamental para a criação de políticas e ações que fomentem ainda mais o turismo catarinense. Dessa forma, a Fecomércio SC, em parceria com a Associação Brasileira de Hotéis de Santa Catarina, realizou a pesquisa **Perfil do Setor Hoteleiro SC - 2018**. O levantamento teve como objetivo apurar dados sobre a realidade do setor no Estado, com questões sobre a infraestrutura, taxas de ocupação e qualidade de serviços, permitindo a construção de informações relevantes que auxiliem e fomentem o desenvolvimento da hotelaria catarinense.

O conceito utilizado na pesquisa sobre meios de hospedagem é o de Ribeiro (2011), citado Presser; Werlang; Silva (2016), e o considera enquanto “conjunto de empresas destinadas a promover acomodações em condições de segurança, higiene e satisfação às pessoas que buscam por esses serviços” (p.41). Enquanto hóspedes são considerados as:

“pessoas em deslocamentos, estadas e permanências em lugares diferentes do seu entorno habitual, por um período de tempo inferior a um ano, com fins de recreação, descanso, lazer, negócio ou outros motivos, que ocupam espaços em lugares onde ofereçam serviços de hospedagem” (Presser; Werlang; Silva, 2016, p.41).

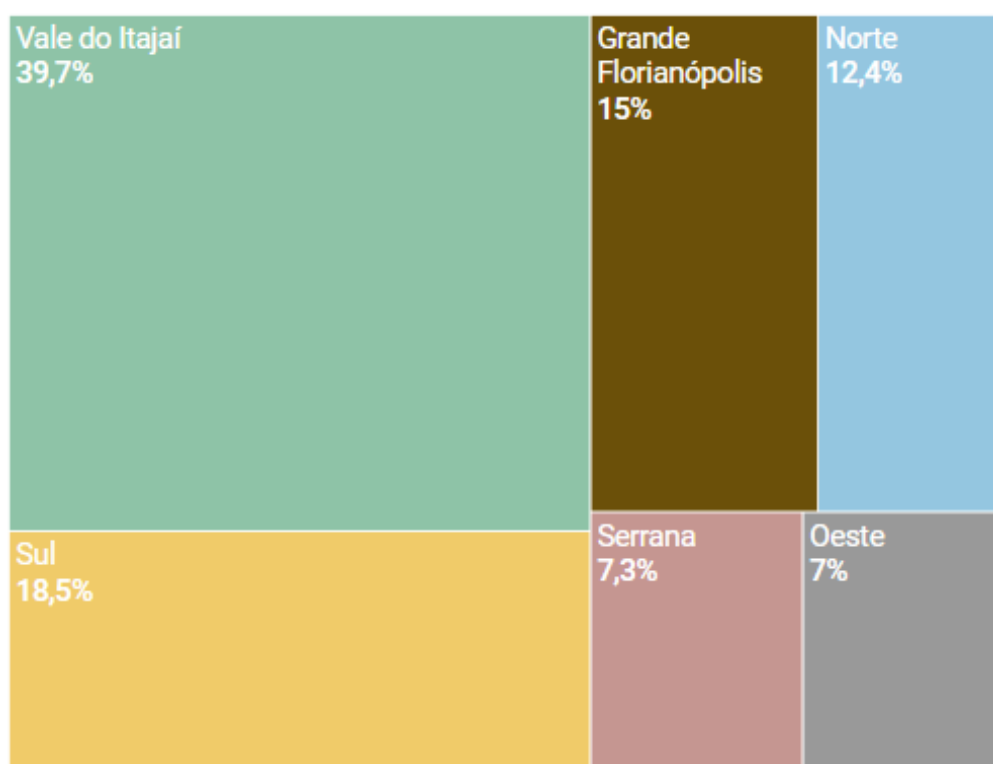
O levantamento computou 426 respostas de meios de hospedagem do Estado, que responderam um questionário com 35 questões. A coleta de dados ocorreu de duas maneiras: em um primeiro momento de forma on-line, com o envio do questionário a empresas do setor e, para complemento da amostra, por meio de entrevistas telefônicas, conhecido como *Computer Assisted Telephone Interviewing* (CATI). A pesquisa é predominantemente quantitativa. O grau de significância de 95% e o erro amostral de 5%.

PERFIL DO MEIO DE HOSPEDAGEM

O item sobre o perfil dos meios de hospedagem levantou questões como a classificação, porte, tipo de administração e região do Estado onde o meio de hospedagem se encontra. A compreensão do seu perfil, juntamente com os demais dados como infraestrutura e serviços oferecidos, dentre outros, permite conhecer as particularidades do setor de hospedagem em Santa Catarina.

Mesorregiões são subdivisões dos estados que incorporam diversos municípios de uma área geográfica com semelhanças econômicas e sociais. Santa Catarina é dividida em seis mesorregiões pelo IBGE: Vale do Itajaí, Grande Florianópolis, Norte, Sul, Oeste e Serrana. A região com mais respondentes foi o Vale do Itajaí, representando 39,7% dos meios de hospedagem entrevistados, seguida pela região Sul (18,5%) e a Grande Florianópolis, com 15%.

Região



Fonte: Núcleo de Pesquisa Fecomércio SC, 2018.

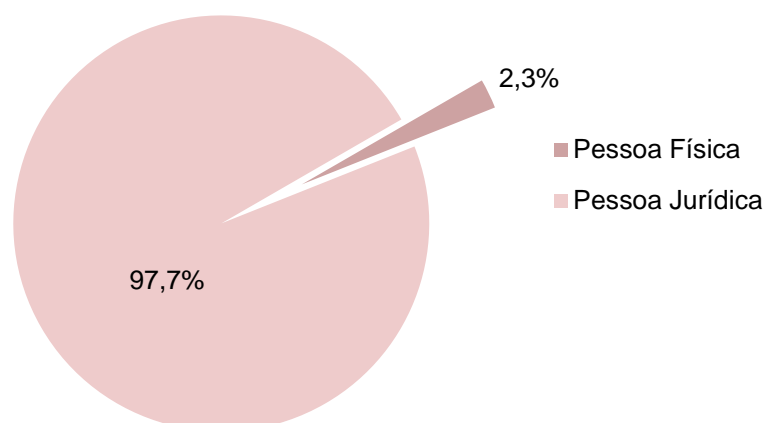
Apesar da região do Vale do Itajaí ser a maior, situação também apontada pelo Ministério do Trabalho (RAIS, 2016), analisando os percentuais por cidade, a capital do estado, Florianópolis, é a com maior percentual (10,6%), seguida por cidades do Vale: Balneário Camboriú (8,2%) e Penha (7,3%).

Cidades			
Cidade	%	Cidade	%
Florianópolis	10,6%	Itapema	1,9%
Balneário Camboriú	8,2%	Gravatal	1,6%
Penha	7,3%	Jaraguá do Sul	1,6%
Imbituba	4,5%	São José	1,6%
Joinville	4,0%	Tubarão	1,6%
Bombinhas	3,5%	Itajaí	1,4%
Blumenau	3,3%	Balneário Piçarras	1,2%
Lages	3,1%	Bom Jardim da Serra	1,2%
São Bento do Sul	3,1%	Joaçaba	1,2%
Brusque	2,8%	Praia Grande	1,2%
Rio do Sul	2,8%	Navegantes	0,9%
São Francisco do Sul	2,8%	Nova Trento	0,9%
Criciúma	2,6%	Urubici	0,9%
Garopaba	2,6%	Gaspar	0,7%
Chapecó	2,3%	Itapoá	0,7%
Barra Velha	2,1%	Outros	13,6%
Laguna	2,1%	Total	100%

Fonte: Núcleo de Pesquisa Fecomércio SC, 2018.

Sobre a gestão da empresa, considerando o tipo de pessoa, se física ou jurídica, o maioria absoluta é a pessoa jurídica (97,7%), com apenas 2,3% sendo de pessoa física.

Tipo de pessoa



Fonte: Núcleo de Pesquisa Fecomércio SC, 2018.

No que diz respeito à classificação do meio de hospedagem, para a pesquisa foram consideradas dez categorias: Hotel, Resort, Hotel Fazenda, Cama e Café, Hotel Histórico, Pousada, Flat/Apart, Motel, Hostel e Residencial. A

compreensão das principais características das categoriais teve como base os aspectos levantados por Presser; Werlang; Silva (2016) (p.46/47), com pequenas diferenças em algumas nomenclaturas, considerando características regionais, esses meios de hospedagem tem, em geral, as seguintes especificidades:

Hotel: Estabelecimento de hospedagem destinado a atender às necessidades de pessoas em deslocamento em razão de diversos fins, como lazer, negócios, entre outros;

Resort: geralmente localizado fora dos grandes centros urbanos e, em sua grande maioria, são empreendimentos de alto padrão em instalações e serviços, fortemente voltados para o lazer em área de amplo convívio com a natureza, de forma a manter o *hóspede* no estabelecimento a maior parte do tempo;

Hotel fazenda: Localizado na zona rural, preza pelo lazer, recreação e demais entretenimentos típicos do campo;

Cama e café: hospedagem em residência, na qual também reside o proprietário do estabelecimento, com requisitos mínimos de infraestrutura e serviços de café da manhã e limpeza;

Hotel histórico: instalado em edificação preservada em sua forma original ou restaurada, ou ainda, que tenha sido palco de fatos histórico-culturais de importância reconhecida;

Pousada: geralmente localizam-se fora dos grandes centros urbanos e servem de apoio ao turismo ecológico de lazer e aventura;

Flat/Apart: também conhecidos como hotéis residenciais, caracterizam-se como unidades habitacionais dotadas de infraestrutura mínima tal qual um pequeno apartamento, destinado a permanências mais longas;

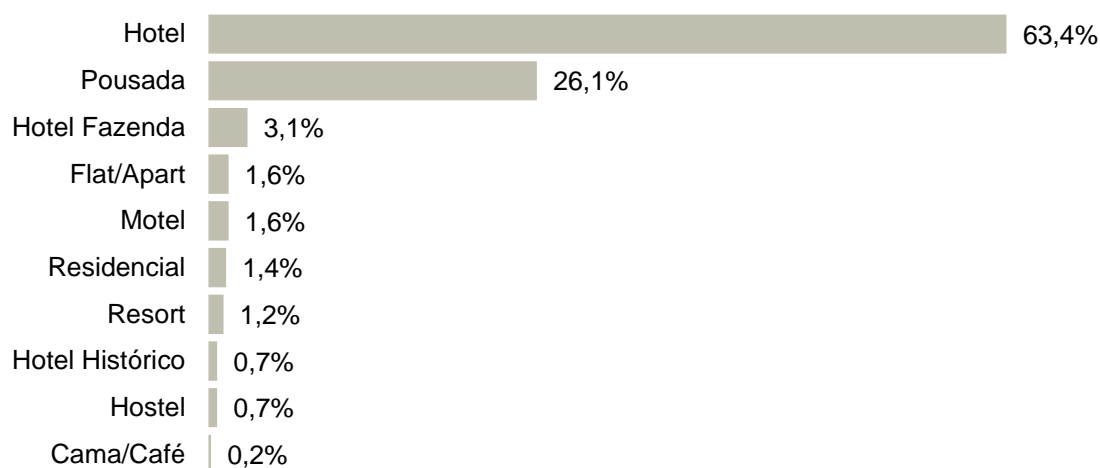
Motel: estabelecimentos de hospedagem, geralmente, localizado às margens de rodovias, destinados somente a um pernoite;

Hostel (albergues): estabelecimento de hospedagem com serviços básicos e elementares, dotado de unidades habitacionais simples, muitas delas coletivas;

Residencial (segunda residência): designa os imóveis (casa ou apartamento) de locação temporária em determinadas épocas, cuja finalidade é a fruição de férias, feriados prolongados e repouso.

Analisando as quantidades na pesquisa, a categoria hotel foi a maior, representando 63,4% dos meios de hospedagem, com diferença de 37,3 pontos percentuais, as pousadas em segundo lugar com 26,1%.

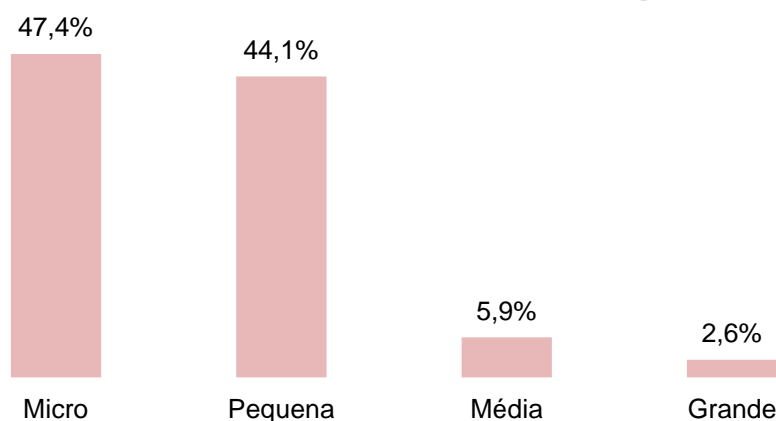
Categoria de estabelecimento



Fonte: Núcleo de Pesquisa Fecomércio SC, 2018.

Sobre o porte dos meios de hospedagem, para a pesquisa foi utilizado o critério do número de empregados do IBGE para comércio e serviços, os portes são: micro: até 09 empregados, pequena: de 10 a 49 empregados; média: de 50 a 99 empregados; grande: mais de 100 empregados. Na pesquisa, 91,5% das empresas tem menos de 49 empregados. Micro empresas são o maior percentual (47,4%), seguido pelas pequenas empresas com diferença de apenas 3,3 pontos percentuais (p.p) com 44,1%.

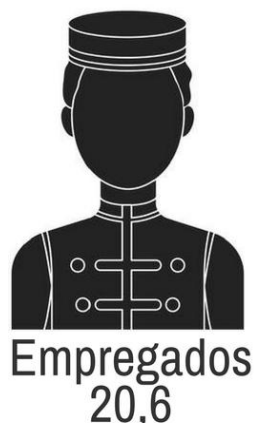
Porte dos meios de hospedagem



Fonte: Núcleo de Pesquisa Fecomércio SC, 2018.

Ainda observando a quantidade de empregados, a média apurada concorda com os 91,5% com menos de 49 empregados, ficando em 20,6 empregados.

Quantidade média de empregados



Fonte: Núcleo de Pesquisa Fecomércio SC, 2018.

Analisando a relação entre quantidade de empregados e classificação do meio de hospedagem, os hotéis fazenda são os que apresentam maior número de empregados (52,9), enquanto as pousadas tem média de apenas 6,6. Os hotéis, categoria mais representativa, foram os que mais se aproximaram da média geral, com 21,8 empregados.

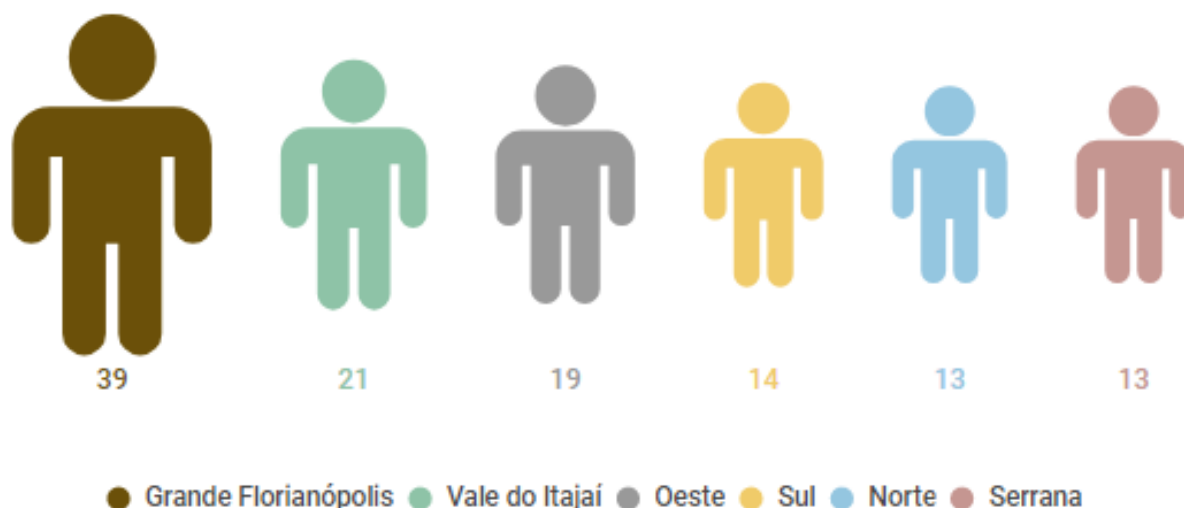
Relação Classificação X Número de empregados	
Classificação	Número de empregados
Hotel	21,8
Hotel Fazenda	52,9
Pousada	6,6

Nota: os valores das categorias Resort, Cama/café, Hostels, Hotel histórico, Flat, Motel e Residencial não foram apuradas separadamente por terem menos de dez citações, quantidade mínima necessária para o cálculo da média.

Fonte: Núcleo de Pesquisa Fecomércio SC, 2018.

Outra relação que diz muito sobre o perfil do setor no Estado é o cruzamento dos dados sobre a quantidade média de empregados com a região. Neste cruzamento observa-se que a região da Grande Florianópolis é a que tem maior média de empregados (39) esse valor é explicado devido à presença de grandes empreendimentos, o que eleva a média da região. A região do Vale do Itajaí, com média de 21 empregados, é a segunda maior média, e a que mais se aproxima da média geral.

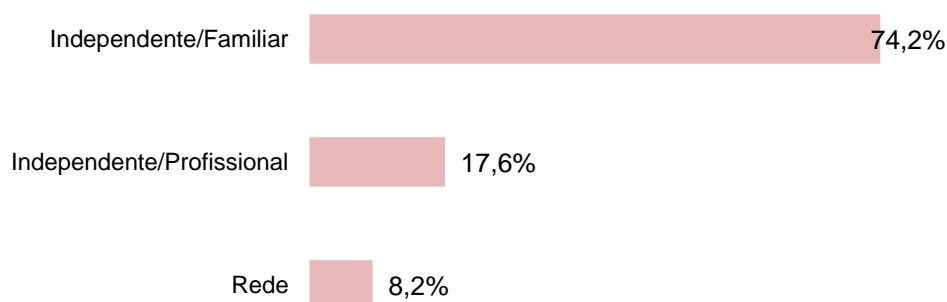
Quantidade média de empregados por região



Fonte: Núcleo de Pesquisa Fecomércio SC, 2018.

Outra importante questão que versa sobre o perfil do meio de hospedagem é a forma de administração, ou seja, compreender se os estabelecimentos pertencem a redes, se são empresas com gestão profissionalizada, composta por empregados contratados para esse fim (Independente/profissional) ou se são empresas com gestão familiar, nas quais os familiares empreendedores são os próprios gestores, profissionalizados ou não (Independente/Familiar).

Tipo de administração



Fonte: Núcleo de Pesquisa Fecomércio SC, 2018.

Em Santa Catarina, a maioria dos meios de hospedagem é de empreendimentos Independentes com gestão familiar (74,2%). Seguida pelos independentes com gestão profissional (17,6%) com diferença de 56,6 p.p. As redes representam apenas 8,2%.

Analisando o tipo de administração com o número de empregados, as relações se alteram e observa-se que as redes são as que têm a maior média (41,1), enquanto nas independente/familiar a média é de 15,9 empregados.

Relação tipo de administração X Número de empregados	
Tipo de administração	Número de empregados
Rede	41,1
Independente/Profissional	30,9
Independente/Familiar	15,9

Fonte: Núcleo de Pesquisa Fecomércio SC, 2018.

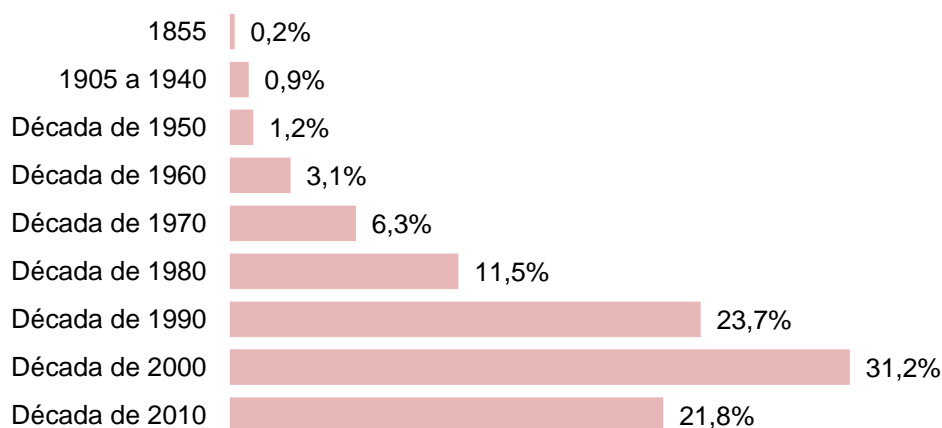
Outro interessante cruzamento de dados é a relação entre o tipo de administração com a região do estado, onde podemos observar o maior percentual de redes no Vale do Itajaí (34%) e na Grande Florianópolis (29%), e o maior percentual de independentes/familiares no Sul (21%).

Relação tipo de administração X Região							
Tipo de administração	Região						
	Grande Florianópolis	Oeste	Serrana	Sul	Vale do Itajaí	Norte	Total
Independente/Familiar	11,7%	8,5%	8,2%	21%	39%	12%	100%
Independente/Profissional	22,7%	2,7%	6,7%	10,7%	44%	13,3%	100%
Rede	29%	3%	0%	17%	34%	17%	100%

Fonte: Núcleo de Pesquisa Fecomércio SC, 2018.

Os meios de hospedagem no estado têm em média 21 anos de funcionamento, com a maior parte aberta na década de 2000 (31,2%).

Data de fundação do meio de hospedagem



Fonte: Núcleo de Pesquisa Fecomércio SC, 2018.

A região com estabelecimentos com maior tempo médio de funcionamento é a Norte (27 anos) e a mais recente é a Serrana, com média de 16 anos.

Tempo médio de funcionamento por região



● Norte ● Oeste ● Grande Florianópolis ● Vale do Itajaí ● Sul ● Serrana

Fonte: Núcleo de Pesquisa Fecomércio SC, 2018.

No capítulo que segue serão discutidas particularidades sobre as unidades habitacionais dos meios de hospedagem catarinenses, buscando compreender a qualidade dos serviços em Santa Catarina.

UNIDADES HABITACIONAIS

A unidade habitacional e suas características são o âmago dos meios de hospedagem, sendo de suma importância para a estadia dos hóspedes. Desta forma, a pesquisa levantou importantes dados sobre elas, tais como quantidade, quantidade de leitos e infraestruturas. A quantidade média de unidades habitacionais no estado foi de 47,65.

Quantidade média de unidades habitacionais



Fonte: Núcleo de Pesquisa Fecomércio SC, 2018.

Analisando a relação entre o tipo de administração com a quantidade de unidades de habitacionais, as redes são as que têm a maior média (88,1), já as de administração independente/familiar têm a menor, com 40,5.

Relação tipo de administração X Unidades Habitacionais	
Tipo de administração	Unidades Habitacionais
Rede	88,1
Independente/Profissional	58,9
Independente/Familiar	40,5

Fonte: Núcleo de Pesquisa Fecomércio SC, 2018.

Outra relação esclarecedora sobre a situação dos meios de hospedagem em Santa Catarina é a entre a Classificação com quantidade de unidades habitacionais. Os hotéis possuem em média 60 unidades habitacionais, enquanto as pousadas têm 16.

Relação Classificação X Unidade Habitacionais	
Classificação	Unidades habitacionais
Hotel	60
Hotel Fazenda	50
Pousada	16

Nota: os valores das categorias Resort, Cama/café, Hostels, Hotel histórico, Flat, Motel e Residencial não foram apuradas separadamente por possuírem menos de dez citações, quantidade mínima necessária para o cálculo da média.

Fonte: Núcleo de Pesquisa Fecomércio SC, 2018.

A quantidade de leitos é outro importante indicador. A quantidade média apurada no estado foi de 110,16.

Quantidade média de leitos



Fonte: Núcleo de Pesquisa Fecomércio SC, 2018.

Considerando a relação entre a classificação do meio de hospedagem com o número de leitos, os hotéis são os que apresentam a maior média, com 136,9. Enquanto as pousadas possuem cerca de 40 (39,2).

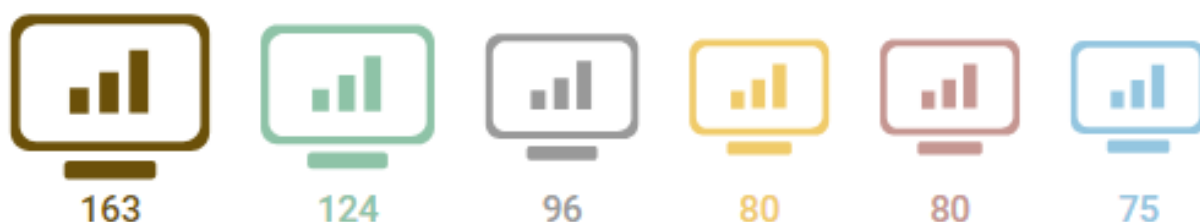
Relação Classificação X Número de leitos	
Classificação	Número de leitos
Hotel	136,9
Hotel Fazenda	124,6
Pousada	39,2

Nota: os valores das categorias Resort, Cama/café, Hostels, Hotel histórico, Flat, Motel e Residencial não foram apuradas separadamente por possuíram menos de dez citações, quantidade mínima necessária para o cálculo da média.

Fonte: Núcleo de Pesquisa Fecomércio SC, 2018.

Realizando a análise por região, a Grande Florianópolis é a que apresenta a maior quantidade média de leitos, 163. Enquanto a região Norte possui a menor, com média de 75 leitos.

Quantidade de leitos por região



● Grande Florianópolis ● Vale do Itajaí ● Oeste ● Sul ● Serrana ● Norte

Fonte: Núcleo de Pesquisa Fecomércio SC, 2018.

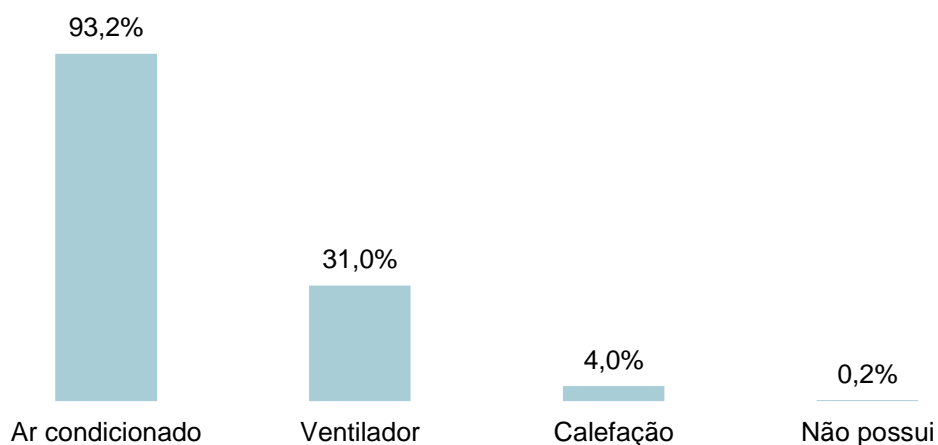
Além dos números referentes às unidades habitacionais, a pesquisa levantou questões sobre a infraestrutura delas, tais como climatização e forma de transmissão de TV. Entender a infraestrutura das unidades habitacionais traz indícios sobre a qualidade dos serviços ofertados. O subitem a seguir discorre sobre a infraestrutura das unidades.

Infraestrutura unidades habitacionais

Para compreender a qualidade dos serviços ofertados pelos meios de hospedagem catarinenses a pesquisa levantou a infraestrutura das unidades habitacionais destes estabelecimentos, considerando que as unidades habitacionais são os corações dos meios de hospedagem.

A primeira questão verificada sobre a infraestrutura foi referente à climatização. O principal equipamento indicado pelos pesquisados foram os ar condicionados (93,2%). Em segundo lugar estão os ventiladores, representando 31%. Como é possível que em um mesmo meio de hospedagem possam existir formas de climatização distintas, o respondente pode escolher mais de uma opção de resposta.

Tipo de climatização

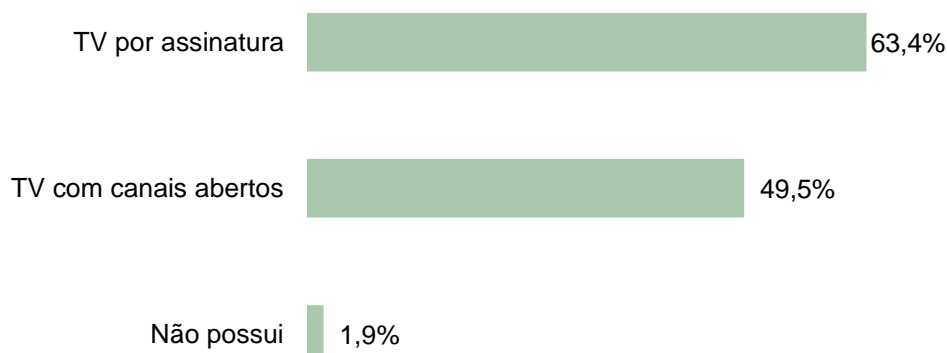


Nota: respostas múltiplas, percentual total superior a 100%.

Fonte: Núcleo de Pesquisa Fecomércio SC, 2018.

Referente aos tipos de transmissão de TV nas unidades habitacionais, a principal forma foram as TVs por assinatura (63,4%), enquanto as TVs com canais abertos representam 49,5%. Essa questão também considerou que em um mesmo meio de hospedagem poderia ser adotado mais de uma forma de transmissão de TV para unidades distintas, e assim o respondente pode escolher mais de uma opção de resposta.

Tipos de transmissão de TV

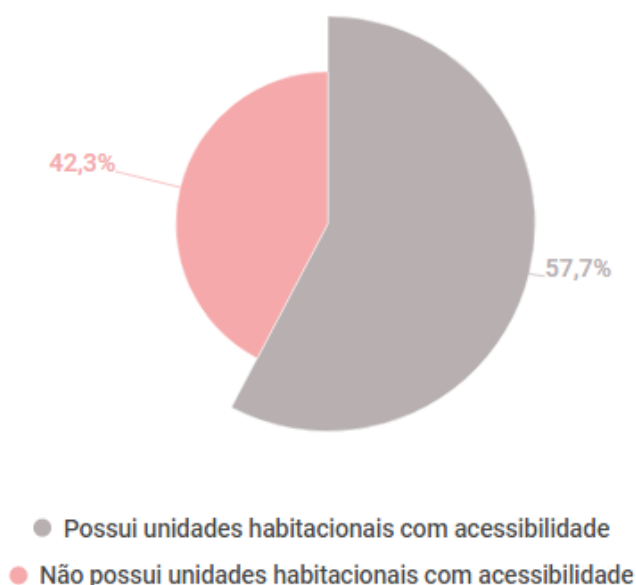


Nota: respostas múltiplas, percentual total superior a 100%.

Fonte: Núcleo de Pesquisa Fecomércio SC, 2018.

A acessibilidade é outra importante temática junto aos meios de hospedagem, pois receber todos os públicos é o fundamento da prestação de serviços da hotelaria. Dessa forma, foi apurado se os meios de hospedagem possuem unidades habitacionais com acessibilidade para pessoas com deficiência (PCD). O maior percentual é de meios de hospedagem que possuem unidades com acessibilidade (57,7%), enquanto 42,3% não possuem.

Unidades habitacionais com acessibilidade



Fonte: Núcleo de Pesquisa Fecomércio SC, 2018.

Entre os que possuem acessibilidade nas unidades habitacionais, a média é de 2,9 unidades adaptadas para PCD. Abrindo os dados, observa-se que a maioria é composta por meio de hospedagem que possuem em média 1,4 unidades (77,6%), seguido pelos que tem em média 4,4 (13,4%).

Percentual da quantidade média de unidades habitacionais adaptadas	
Média de unidades	Percentual
1,4	77,6%
4,4	13,4%
5,3	3,3%
17	5,7%

Fonte: Núcleo de Pesquisa Fecomércio SC, 2018.

A pesquisa também apurou a infraestrutura e serviços do meio de hospedagem como um todo, questões discutidas no item que segue.

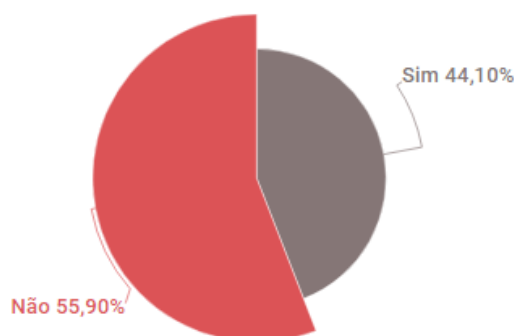
INFRAESTRUTURA DO MEIO DE HOSPEDAGEM

As características das unidades habitacionais são de suma importância para um meio de hospedagem, considerando que esse é cerne da prestação deste serviço. Contudo, a infraestrutura do estabelecimento como um todo, combinado aos serviços ofertados aos hóspedes, são diferenciais importantes para a melhor experiência do cliente. Considerando a importância da infraestrutura do meio de hospedagem e dos serviços ofertados, a pesquisa buscou entender quais as atuais condições dos meios de hospedagem do Estado, apurando questões como: restaurantes, sala de eventos, acessibilidade geral do empreendimento, conectividade, entre outros.

Como foi apresentado anteriormente, um meio de hospedagem caracteriza-se por promover acomodação em condições de segurança, higiene e satisfação aos hóspedes. Dessa forma, possibilitar e facilitar o acesso de forma segura a todas às pessoas que buscam pelo serviço é fundamental para a prestação deste serviço. Nesse sentido a pesquisa apurou se os meios de hospedagem possuem acessibilidade para deficientes em todo o estabelecimento.

Apesar disso, mais da metade dos meios de hospedagem entrevistados não possuem mecanismos de acessibilidade (55,9%), enquanto 44,1% possuem diferença de 11,8 p.p.

Estabelecimentos com acessibilidade



Fonte: Núcleo de Pesquisa Fecomércio SC, 2018.

Estabelecendo a relação entre a média de quantidade de empregados com a acessibilidade para hóspedes com deficiência no estabelecimento, constata-se que meios de hospedagem que possuem acessibilidade tem uma média maior de empregados (27).

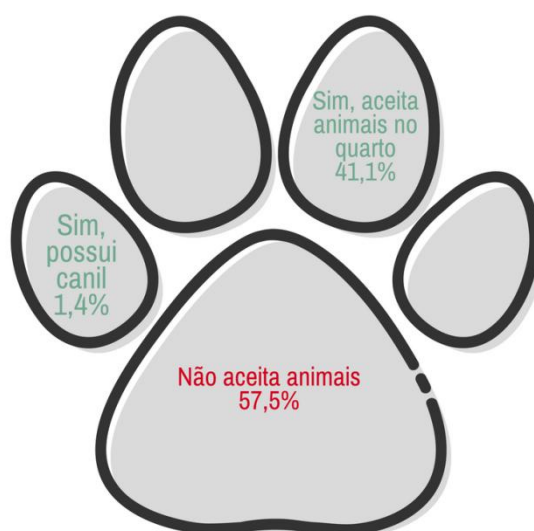
Relação média de empregados X Acessibilidade no estabelecimento	
Acessibilidade	Média de empregados
Sim	27
Não	15

Fonte: Núcleo de Pesquisa Fecomércio SC, 2018.

Outra questão buscou entender se o meio de hospedagem possibilita que o hóspede leve seu animal de estimação. Segundo a Associação Brasileira da Indústria de produtos para animais de estimação (ABINPET) “O Brasil tem a segunda maior população de cães, gatos e aves canoras e ornamentais em todo o mundo e é o quarto maior país em população total de animais de estimação” (ABINPET, 2018). Assim, a presença de um animal de estimação na vida de muitas famílias é uma realidade cada vez mais considerável. Esse cenário é considerado em diversos setores, e o de serviços de hospedagem, caso queira ofertar experiências mais aprazíveis ao seu público e ampliar a variedade de hóspedes em seus empreendimentos, não pode deixar de dar atenção a essa importante parcela do mercado.

Dessa forma, a pesquisa buscou saber se os meios de hospedagem catarinenses têm considerado essa realidade, aceitando os Pets de seus hóspedes. Os dados apontam, porém, que quase 60% (57,5%), dos meios de hospedagem de Santa Catarina não aceitam animais de estimação, 41,1% aceitam nas unidades habitacionais e apenas 1,4% possui canil para acomodar os pets.

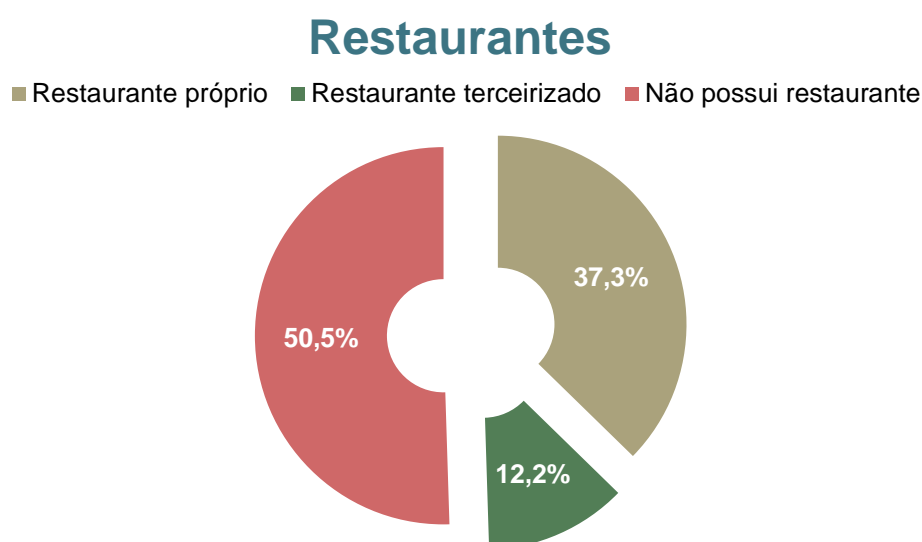
Meios de hospedagem *Pet Friendly*



Fonte: Núcleo de Pesquisa Fecomércio SC, 2018.

Outra importante comodidade ofertada aos hóspedes são os restaurantes nos meios de hospedagem, facilitando a vida do cliente no quesito alimentação. Em

Santa Catarina, ocorre um equilíbrio entre os que não possuem restaurantes, pouco mais de 50% (50,5%) e entre aqueles que oferecem o serviço (49,5%). Entre os que oferecem o serviço, 37,3% possuem restaurantes próprios e 12,2% são terceirizados.



Fonte: Núcleo de Pesquisa Fecomércio SC, 2018.

Observa-se que os hotéis que conseguem manter uma estrutura própria de restaurantes tem média de 37 empregados. Os que não possuem são o de menor porte, com média de 8 empregados.

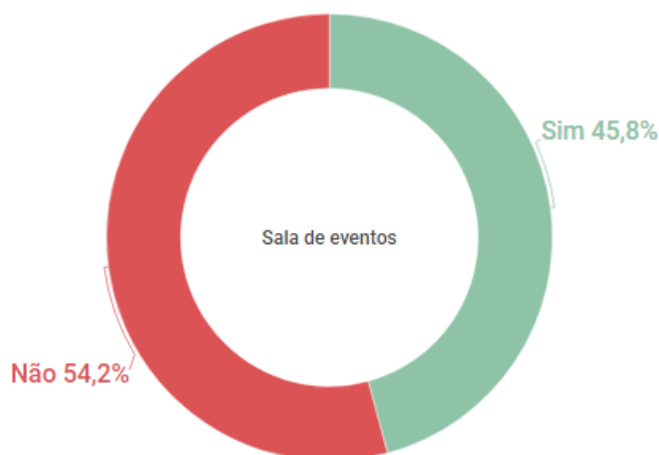
Relação restaurante X Quantidade de empregados	
Restaurante	Quantidade de empregados
Restaurante próprio	37
Restaurante terceirizado	23
Não possui restaurante	8

Fonte: Núcleo de Pesquisa Fecomércio SC, 2018.

Outro serviço que pode ser um diferencial para o meio de hospedagem são as salas de eventos. Destinadas a diversos fins, desde casamentos a eventos empresariais distintos, manter salas de eventos em suas estruturas possibilita também a diversidade de público do estabelecimento comercial.

Em Santa Catarina, pouco mais da metade dos meios de hospedagem não mantêm salas de eventos (54,2%), enquanto 45,8% possuem a estrutura.

Possui sala de eventos



Fonte: Núcleo de Pesquisa Fecomércio SC, 2018.

Da mesma forma que os restaurantes, a estrutura das salas de eventos é mantida por meios de hospedagem com maior quantidade média de empregados (33), os menores não oferecem esse serviço.

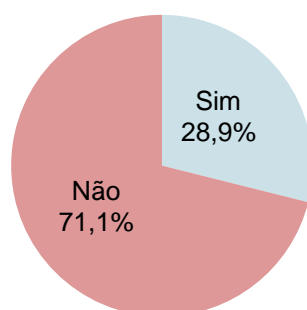
Relação sala de eventos X Quantidade de empregados	
Sala de eventos	Quantidade de empregados
Sim	33
Não	10

Fonte: Núcleo de Pesquisa Fecomércio SC, 2018.

Entre os meios de hospedagem que possuem salas de eventos (45,8%), a capacidade média das salas é de 210 pessoas. A sala com a menor capacidade apurada na pesquisa foi de 06 pessoas, enquanto a com maior capacidade foi de 5000 pessoas.

Outro importante serviço ofertado aos hóspedes versa sobre a conectividade. Pois, em tempos de internet 4G e de mídias digitais, em um mundo cada vez mais conectado, possibilitar que seus hóspedes tenham sempre conectividade é um serviço quase indispensável. O fornecimento desse serviço pode ocorrer de duas formas: mantendo estruturas de salas de internet, com microcomputadores disponíveis aos hóspedes, e o fornecimento de internet Wi-Fi, que possibilita ao hóspede se conectar com dispositivos próprios, tais com smartphones, tablets e notebooks. A pesquisa apurou essas duas formas de serviços e constatou que menos de 30% dos meios de hospedagem catarinenses (28,9%) mantêm salas de internet.

Sala de internet



Fonte: Núcleo de Pesquisa Fecomércio SC, 2018.

Os meios de hospedagem maiores em termos de unidades habitacionais são os que possuem essas salas (73), enquanto a média de unidades habitacionais do que não possuem não chega a 40 unidades (37).

Relação Sala de internet X Unidades Habitacionais		
Sala de internet	Unidades habitacionais	
Sim		73
Não		37

Fonte: Núcleo de Pesquisa Fecomércio SC, 2018.

Contudo, a disponibilização de internet Wi-Fi aos hóspedes é praticamente uma unanimidade entre os meios de hospedagens catarinenses, onde 99,1% a disponibilizam de forma gratuita.

Disponibiliza Wi-Fi para os hóspedes

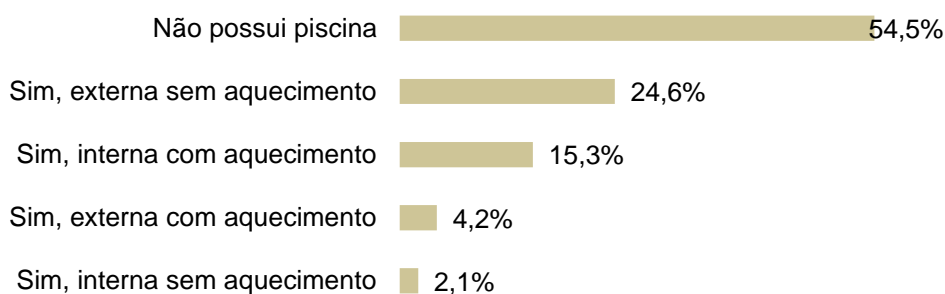


Fonte: Núcleo de Pesquisa Fecomércio SC, 2018.

A necessidade de se hospedar em um hotel ou similar pode ter diversos motivos: trabalho, lazer, saúde, entre outros. Apesar disso, possibilitar uma experiência agradável e descontraída a esses diversos públicos deve ser uma meta a ser buscada por todas as formas de meios de hospedagem. Dessa forma, muitos hotéis possuem estrutura como piscinas, saunas e ambientes fitness, para o desfrute de seus hóspedes.

A estrutura da piscina está presente em 45,5% dos meios de hospedagem catarinenses enquanto mais da metade não as possuem (54,5%). Os principais tipos de piscinas são as externas sem aquecimento (24,6%).

Piscina

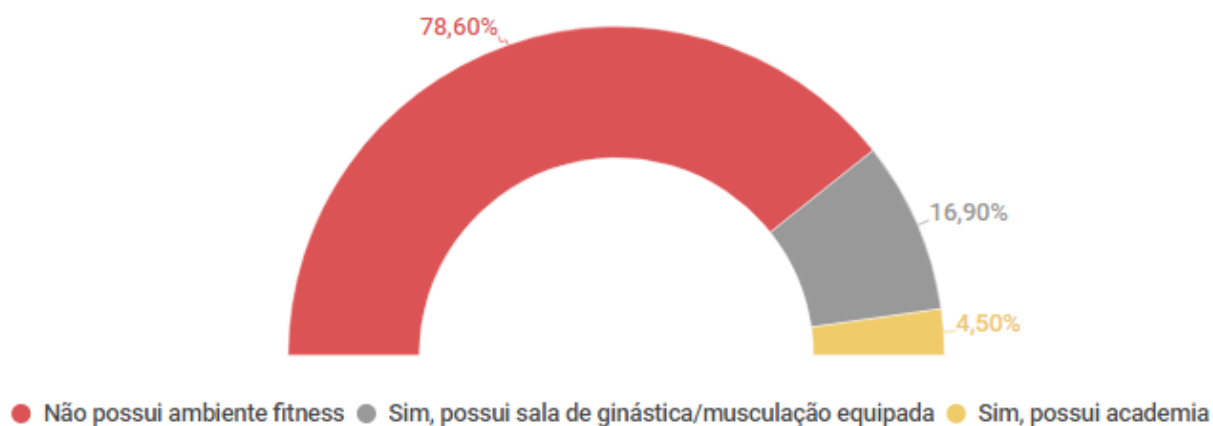


Nota: respostas múltiplas, percentual superior a 100%.

Fonte: Núcleo de Pesquisa Fecomércio SC, 2018.

Quanto à manutenção de ambientes fitness, a ampla maioria dos meios de hospedagem não os possui em nenhum formato (78,6%), enquanto 21,4% possuem de alguma forma, sendo como sala de ginástica/musculação (16,9%), ou mantendo uma academia completa (4,5%).

Ambiente Fitness



Fonte: Núcleo de Pesquisa Fecomércio SC, 2018.

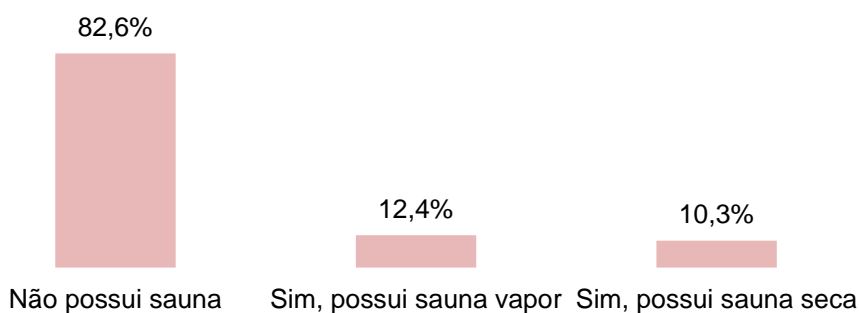
Os meios de hospedagem com administração familiar são os que menos têm ambientes fitness (16%), enquanto nas redes esse percentual chega a 49%.

Relação tipo de administração X Ambiente Fitness				
Tipo de administração	Ambiente Fitness			Total
	Sim, possui sala de ginástica/musculação equipada	Sim, possui academia	Não possui ambiente fitness	
Independente/Familiar	13%	3%	84%	100%
Independente/Profissional	20%	9%	71%	100%
Rede	43%	6%	51%	100%

Fonte: Núcleo de Pesquisa Fecomércio SC, 2018.

Referente à existência das saunas, apenas 17,4% dos estabelecimentos consegue manter essa estrutura, sendo a sauna a vapor a mais comum (12,4%).

Sauna

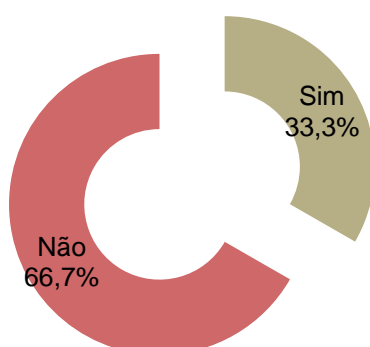


Nota: respostas múltiplas, percentual superior a 100%.

Fonte: Núcleo de Pesquisa Fecomércio SC, 2018.

Salas de jogos é outra estrutura que poucos meios de hospedagem mantêm em Santa Catarina, apenas 33,3%.

Sala de jogos



Fonte: Núcleo de Pesquisa Fecomércio SC, 2018.

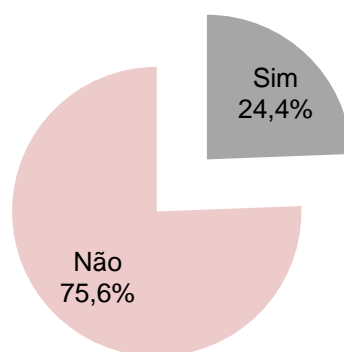
Os meios de hospedagem que possuem sala de jogos tem média de 65 unidades habitacionais, enquanto os que não mantêm esses ambientes a média é de 39.

Relação Sala de Jogos X Unidades habitacionais	
Sala de jogos	Unidades habitacionais
Sim	65
Não	39

Fonte: Núcleo de Pesquisa Fecomércio SC, 2018.

A manutenção de ambientes voltados especificamente ao público infantil é ainda menor, mantido apenas por 24,4% dos meios de hospedagem pesquisados.

Parque Infantil



Fonte: Núcleo de Pesquisa Fecomércio SC, 2018.

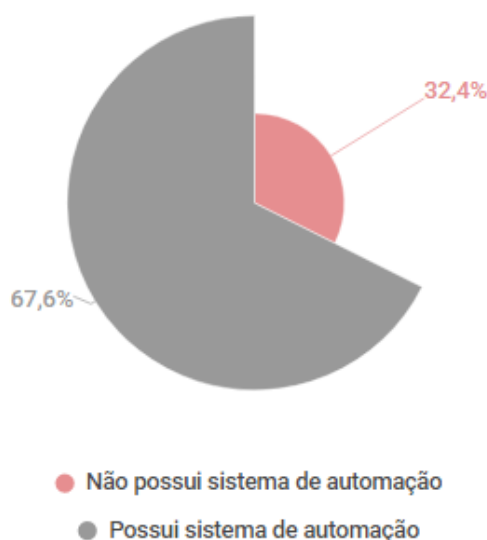
Operacional

Juntamente com a infraestrutura de serviços e comodidades ofertada aos hóspedes, a parte operacional do meio de hospedagem é fundamental para que o serviço ofertado seja prestado com excelência. Para isso os meios de hospedagem contam com diversos sistemas relacionados à gestão do estabelecimento e às reservas.

Uma das ferramentas utilizadas são os sistemas de automação, essas ferramentas integram os diversos sistemas das distintas áreas do meio de hospedagem desde, por exemplo, o *front office*, com a recepção, reservas e *controller*, até o *back office*, com rotinas financeiras, compras, entre outros. Ter um sistema de automação tende a facilitar as rotinas do meio de hospedagem, permitindo uma gestão ágil e segura.

Observando as facilidades trazidas com a adoção de um sistema de automação o maior percentual é de meios de hospedagem que utilizam esses sistemas (67,6%), enquanto 32,4% não os possuem.

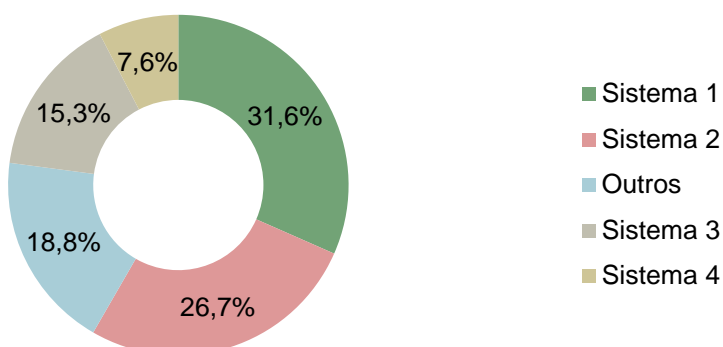
Possui sistemas de automação



Fonte: Núcleo de Pesquisa Fecomércio SC, 2018.

No mercado já existem diversos sistemas para a aquisição dos meios de hospedagem, mas em Santa Catarina o mais utilizado é o Sistema 1 (31,6%), em segundo lugar, com apenas 4,9 pontos percentuais de diferença, aparece o Sistema 2 (26,7%). Na categoria Outros (18,8%) estão dispostos diversos sistemas com menos de dez citações, o que demonstra a variedade do mercado.

Sistemas de Automação



Nota: para preservar a imagem das empresas, a identidade do sistema foi ocultada.
Fonte: Núcleo de Pesquisa Fecomércio SC, 2018.

Além dos sistemas de automação, outra ferramenta que possibilita uma melhor experiência de gestão, e que pode aumentar a quantidade de hóspedes no meio de hospedagem, são os sites de reservas (Reserva on-line/Moto reserva). Estes são soluções tecnológicas que possibilitam que o site do meio de hospedagem possa ser um canal de vendas on-line, realizando as reservas em tempo real, e assim o hóspede consegue efetivar a reserva no site do estabelecimento e recebe imediatamente a confirmação on-line. No estado a maioria dos meios de hospedagem utiliza site de reserva (80,5%).

Utiliza site de reserva



Fonte: Núcleo de Pesquisa Fecomércio SC, 2018.

Realizando uma análise da relação entre a utilização de site de reserva e a quantidade de empregados, observa-se que estabelecimentos com média de apenas 8 empregados são os meios de hospedagem que não possuem site de reserva.

Relação Site de reserva X Quantidade de empregados	
Site de reserva	Quantidade de empregados
Sim	24
Não	8

Fonte: Núcleo de Pesquisa Fecomércio SC, 2018.

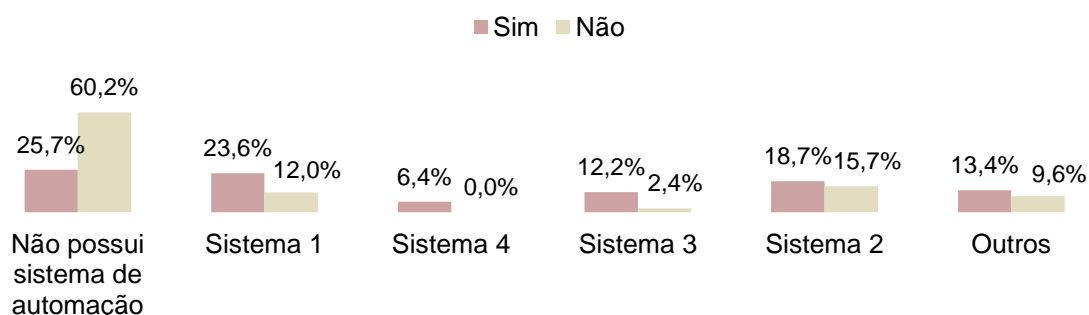
Outra relação relevante é a entre a região do estado onde se encontra o meio de hospedagem com a utilização do site de reserva. A região da Grande Florianópolis é a que mais utiliza sites (91%), enquanto a Serrana o percentual de utilização dos sites é a menor (68%).

Relação Região X Site de reserva			
Região	Site de reserva		
	Sim	Não	Total
Grande Florianópolis	91%	9%	100%
Oeste	73%	27%	100%
Serrana	68%	32%	100%
Sul	82%	18%	100%
Vale do Itajaí	82%	18%	100%
Norte	74%	26%	100%

Fonte: Núcleo de Pesquisa Fecomércio SC, 2018.

É possível observar que existe uma tendência entre os meios de hospedagem, onde aqueles que não possuem sistemas de automação também não utilizam sites de reserva (60,2%). Entre os que utilizam sistemas de automação, a utilização de site de reservas supera a não utilização em todos os casos.

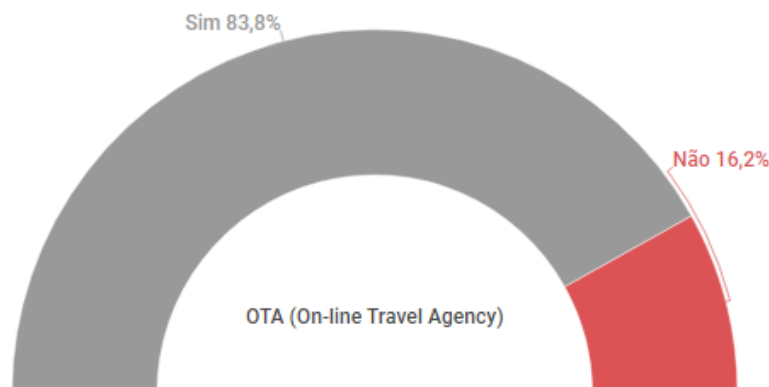
Relação Site de Reserva X Sistema de Automação



Fonte: Núcleo de Pesquisa Fecomércio SC, 2018.

Outra realidade surgida no meio virtual são as agências de viagem on-line (OTA). Essas são agências de viagens que ganham dinheiro com comissão de qualquer produto vendido em seu portal. Essa forma de venda é um negócio com crescimento mundial, e os meios de hospedagens catarinenses estão antenados a esta realidade, com 83,8% utilizando esse recurso.

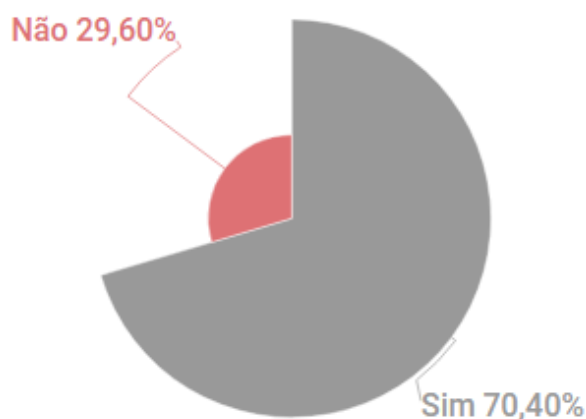
Utiliza *On-line Travel Agency*



Fonte: Núcleo de Pesquisa Fecomércio SC, 2018.

Conjuntamente a sistemas que possibilitam a melhora das operações dentro de um meio de hospedagem, outro fator de extrema importância diz respeito à mão de obra destes estabelecimentos, cerne da prestação de serviços. E para os meios de hospedagem uma importante característica que facilita a estadia dos hóspedes, em especial os estrangeiros, é a presença de empregados bilíngues. No estado, contudo, isso não deve ser uma preocupação para os turistas, pois a maioria dos meios de hospedagem empregam trabalhadores bilíngues (70,4%).

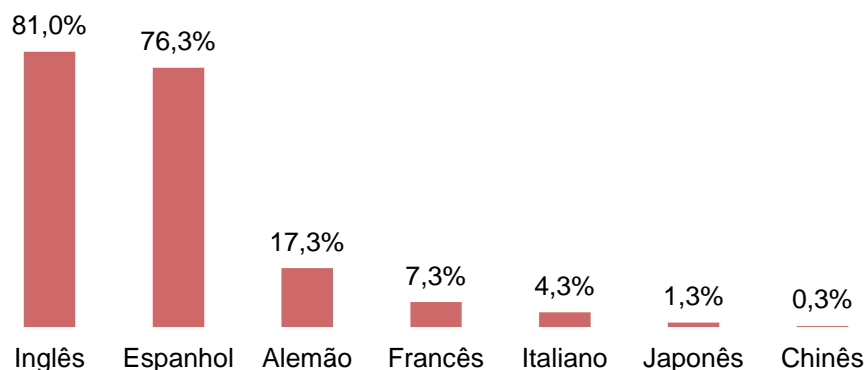
Empregados bilíngues



Fonte: Núcleo de Pesquisa Fecomércio SC, 2018.

Entre os idiomas falados pelos empregados destes meios de hospedagem o principal é o inglês (81%), mas o espanhol também é extremamente significativo, representando 76,3%. Em terceiro, com uma diferença de 59 p.p em relação ao espanhol está o alemão com 17,3%, essa colocação do idioma possivelmente esta relacionada à colonização germânica no estado.

Idiomas dos funcionários



Nota: respostas múltiplas, percentual superior a 100%.

Fonte: Núcleo de Pesquisa Fecomércio SC, 2018.

Após compreender as minúcias da infraestrutura dos meios de hospedagem em diversos ângulos: perfil, unidades habitacionais, infraestrutura e operação, a pesquisa apurou também importantes indicadores do setor: taxa de ocupação, valor da diária e tempo de permanência, números que serão discutidos no item que segue.

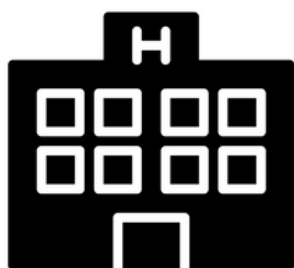
NÚMEROS COMERCIAIS

Uma importante fonte de conhecimento para acompanhar o avanço dos setores como um todo são os indicadores que os caracterizam. Cada setor possui indicadores que os distinguem, muitas vezes até mais de um indicador. Para os meios de hospedagem um dos principais indicadores, utilizado de forma disseminada, é a taxa de ocupação. A taxa de ocupação indica a porcentagem de unidades vendidas em relação ao total disponível. É senso comum que a taxa pode ser distinta conforme a sazonalidade, categoria do meio de hospedagem e outros diversos fatores. Na pesquisa foi apurada qual a taxa de ocupação do meio de hospedagem no último ano (2017), a qual ficou em 56% para o estado.

Outro importante dado é valor médio da diária, que ficou em R\$224,00 entre os meios de hospedagem catarinenses.

O tempo de permanência também é um significativo indicador que pode variar conforme o período, classificação do meio de hospedagem, dentre outros. Em Santa Catarina o tempo de permanência médio dos hóspedes foi de 2,81 dias.

Principais indicadores



**Taxa de
ocupação**
56%



Diária média
R\$ 224,00

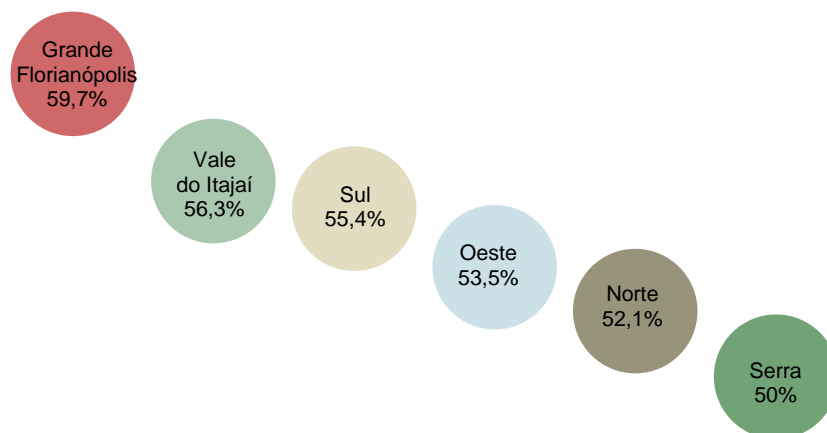


Tempo permanência
2,81

Fonte: Núcleo de Pesquisa Fecomércio SC, 2018.

Esses dados, contudo, são os totais para o Estado e agrupam meios de hospedagem com diversos perfis. Analisando a relação por região, por exemplo, podemos compreender comportamentos específicos. Referente à taxa de ocupação, por exemplo, a Grande Florianópolis beira os 60%, com taxa de 59,7%, é seguida pelo Vale do Itajaí com 56,3%. A Serrana, contudo, foi a região com menor taxa, 50%.

Média de ocupação por região



Fonte: Núcleo de Pesquisa Fecomércio SC, 2018.

Referente ao valor da diária o cenário é muito parecido, com a região da Grande Florianópolis, Vale do Itajaí e Sul apresentando as maiores diárias. Destaque para a Serrana, com a quarta maior diária média (R\$217,00).

Relação Região X Diária Média	
Região	Diária média
Grande Florianópolis	R\$ 318,00
Vale do Itajaí	R\$ 220,00
Sul	R\$ 218,00
Serrana	R\$ 217,00
Oeste	R\$ 163,00
Norte	R\$ 172,00

Fonte: Núcleo de Pesquisa Fecomércio SC, 2018.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os serviços de hospedagem estão relacionados ao turismo como um dos mais importantes elos na cadeia do segmento. Tendo Santa Catarina um enorme potencial turístico, compreender a realidade do setor hoteleiro no estado é de fundamental importância, pois só a partir do entendimento do contexto é possível adotar ações e políticas que viabilizem o seu crescimento.

A pesquisa Perfil do Setor Hoteleiro Santa Catarina 2018 demonstrou que os meios de hospedagem em Santa Catarina têm em média 21 anos de funcionamento. O maior volume está presente no Vale do Itajaí (39,7%). São empreendimentos com no máximo 49 empregados (91,5%), a maior parte de porte micro, até 09 empregados (47,4%), média de 20,6 empregados. A maioria se autodenomina como hotéis (63,4%), possuem média de 47,65 unidades habitacionais e 110,16 leitos. A região com maior quantidade de leitos é a Grande Florianópolis, com 163, valor impulsionado por grandes empreendimentos presentes na região. Sobre a administração, a maior parte ainda é formada por estabelecimentos independentes (não são redes) com administração familiar. Em 2017 a taxa de ocupação média do estado foi de 56%.