



Pesquisa sobre os hotéis de Porto Alegre

Elaboração:

Instituto Federal do Rio Grande do Sul – Campus Restinga

Secretaria de Turismo do Rio Grande do Sul

ABBTUR

SINDHA – Sindicato de Hospedagem e Alimentação de Porto Alegre e Região

Setembro de 2024

Versão Preliminar

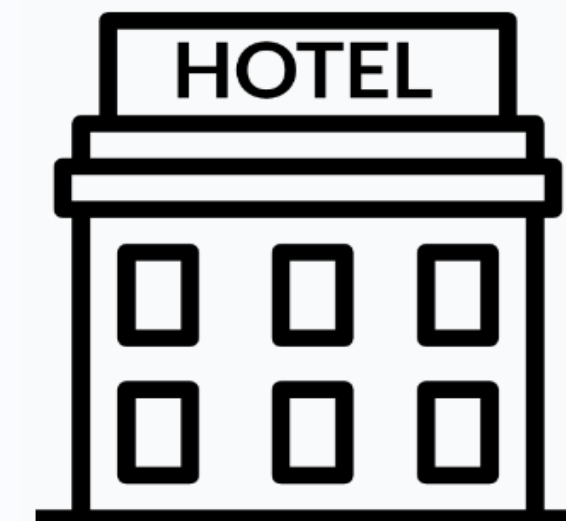
Parceiros

QR Code para acesso ao Formulário Aplicado



Objetivo da pesquisa

- O objetivo desta Pesquisa sobre os meios de hospedagens de Porto Alegre foi desenvolver um mapeamento inédito no município e acompanhar a evolução e o crescimento do segmento hoteleiro porto alegreense. Com isso, buscou-se identificar, quantificar e levantar o potencial do setor, além de avaliar sua infraestrutura e as condições em que os estabelecimentos se encontram, descrevendo suas características, capacidade de atendimento, serviços e principais necessidades para continuar crescendo no ramo.



- Esta pesquisa foi inspirada no Censo Hoteleiro de Goiânia e seguiu a metodologia da Rede Brasileira de Observatórios de Turismo (RBOT) na sua aplicação. É importante destacar que a disseminação dessas informações beneficiará não somente as entidades do trade turístico, mas também empreendedores de outros ramos, estudantes e o poder público.

Formulário aplicado

- Buscou-se realizar uma análise do contexto mercadológico, permitindo uma visão sistêmica da realidade hoteleira do município de Porto Alegre.
- O questionário aplicado foi estruturado nos seguintes blocos de informações:



- (i) Identificação da empresa / entrevistado;
- (ii) Capacidade de atendimento / instalações;
- (iii) Serviços adicionais oferecidos;
- (iv) Formas de pagamento / tarifas;
- (v) Ocupação / clientes;
- (vi) Funcionários / benefícios;
- (vii) Necessidades da empresa / gestão;
- (viii) Sustentabilidade; e
- (ix) Protocolo sanitário

Formulário aplicado

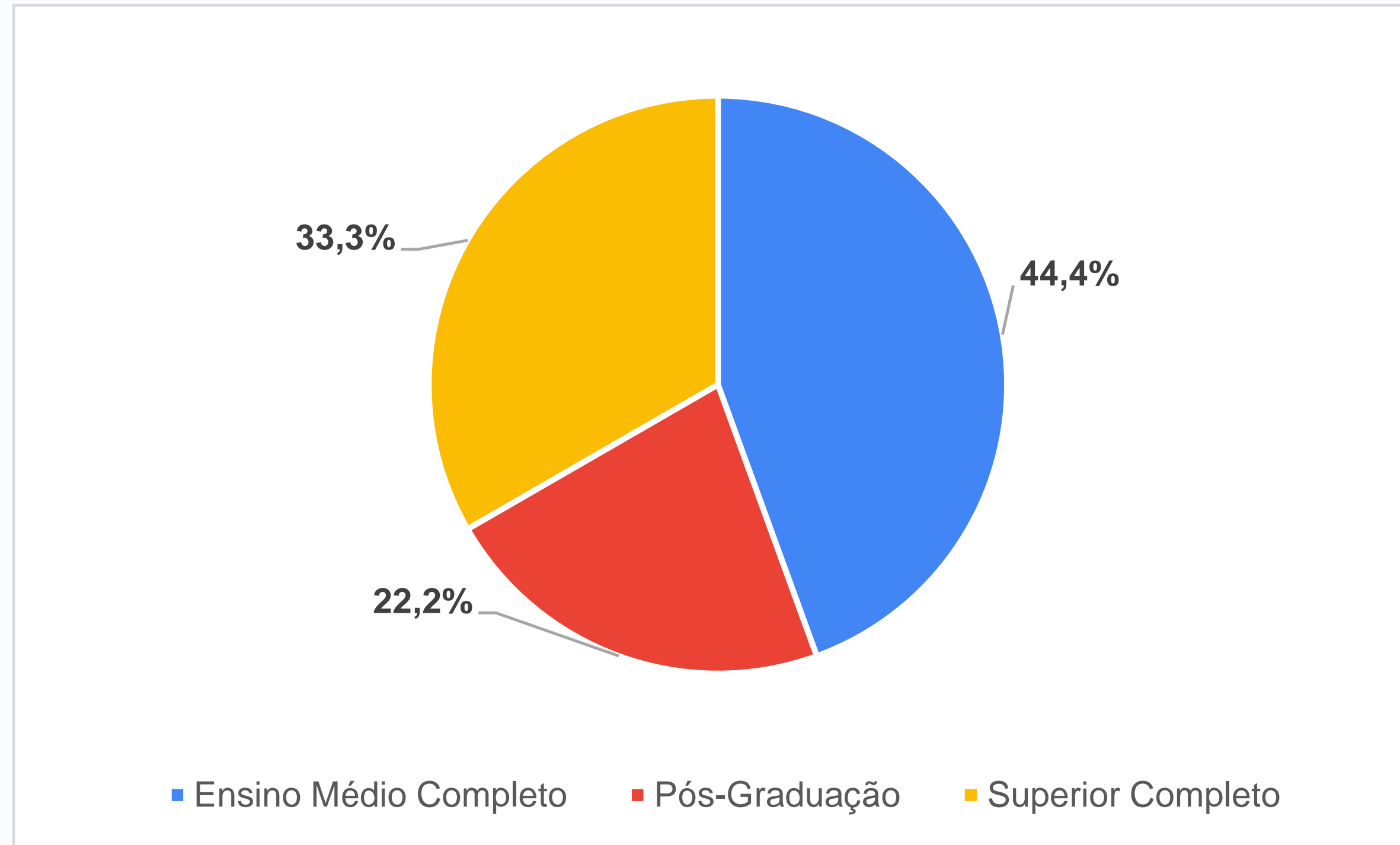
- Foram realizadas mais de vinte entrevistas pelos alunos do **curso técnico em guia de turismo do Instituto Federal do Rio Grande do Sul – Campus Restinga entre novembro de 2023 e abril de 2024 com gestores de meios de hospedagens de Porto Alegre**. Posteriormente, a pesquisa foi interrompida devido às enchentes que afetaram o município de Porto Alegre.
- Foram mapeados **118 hotéis em Porto Alegre**, por meio de levantamento realizado com dados de três fontes: (i) Prefeitura de Porto Alegre; (ii) Cadastur; (iii) SINDHA.
- A pesquisa teve um **nível de confiança de 90%** para uma margem de erro de aproximadamente 15%.



BLOCO I - IDENTIFICAÇÃO DAS EMPRESAS E DOS ENTREVISTADOS

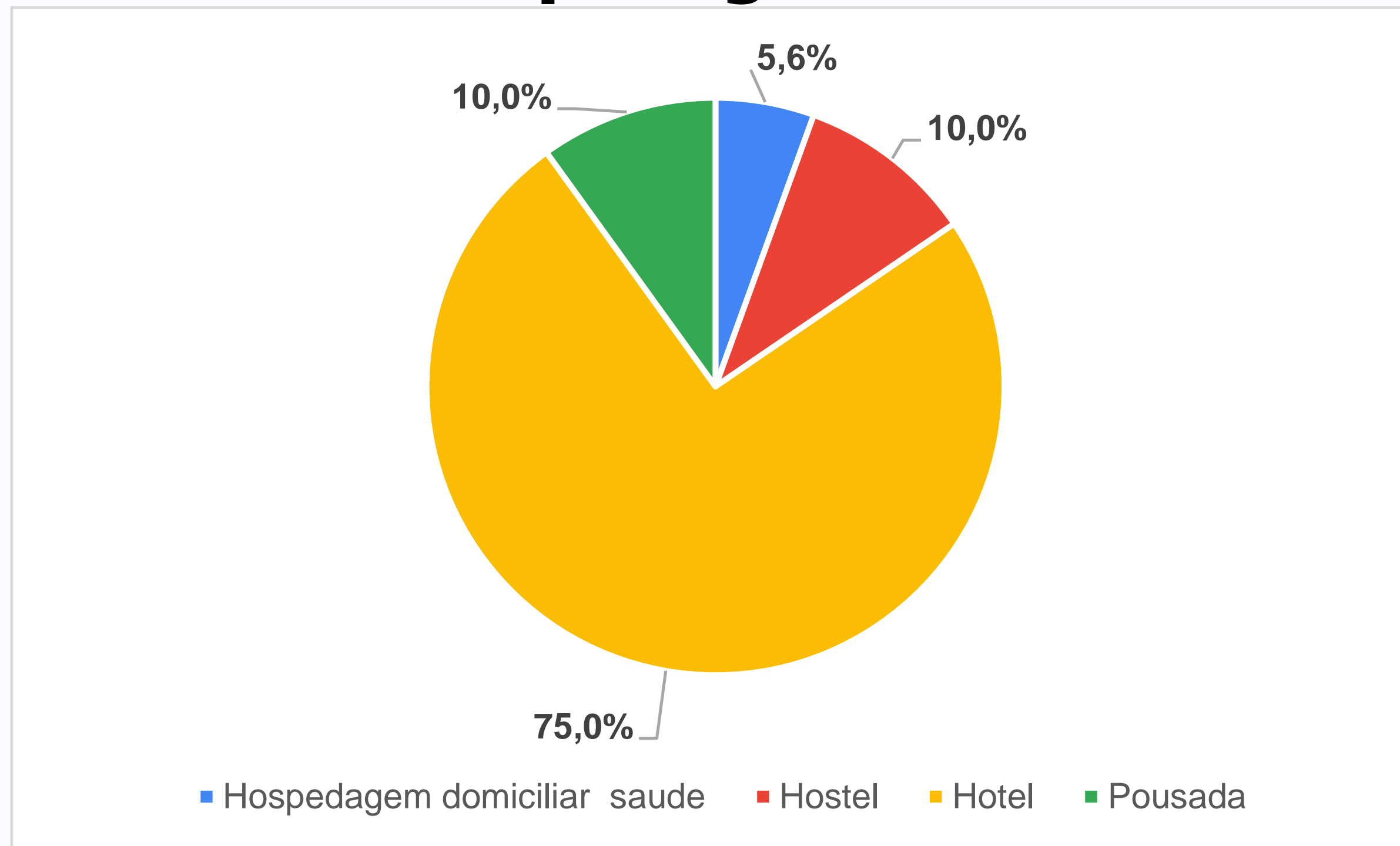


1. Formação acadêmica dos gestores



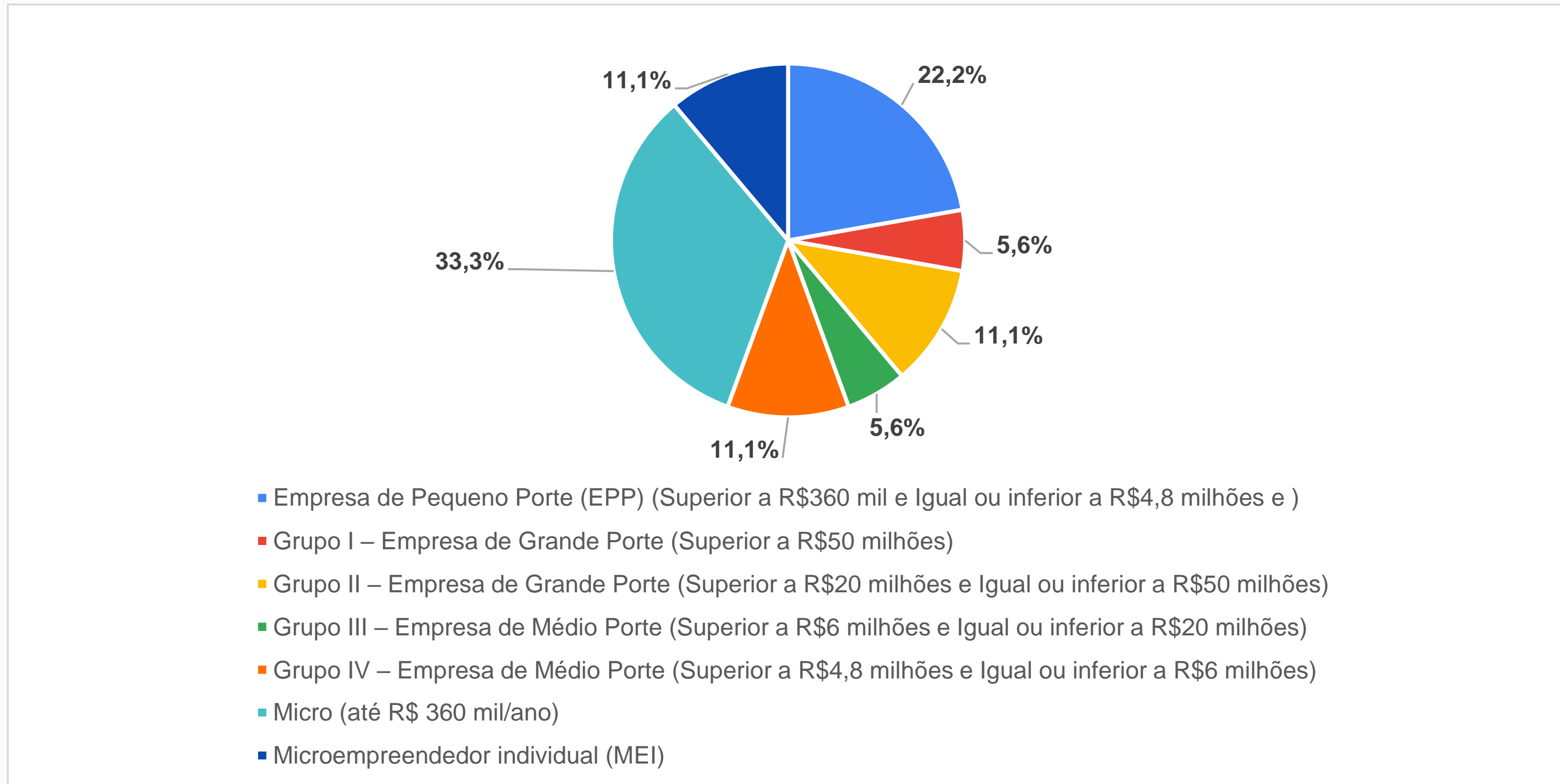
- 55,6% dos gestores possuem superior completo (com ou sem pós-graduação).

2. Tipo de meio de hospedagem



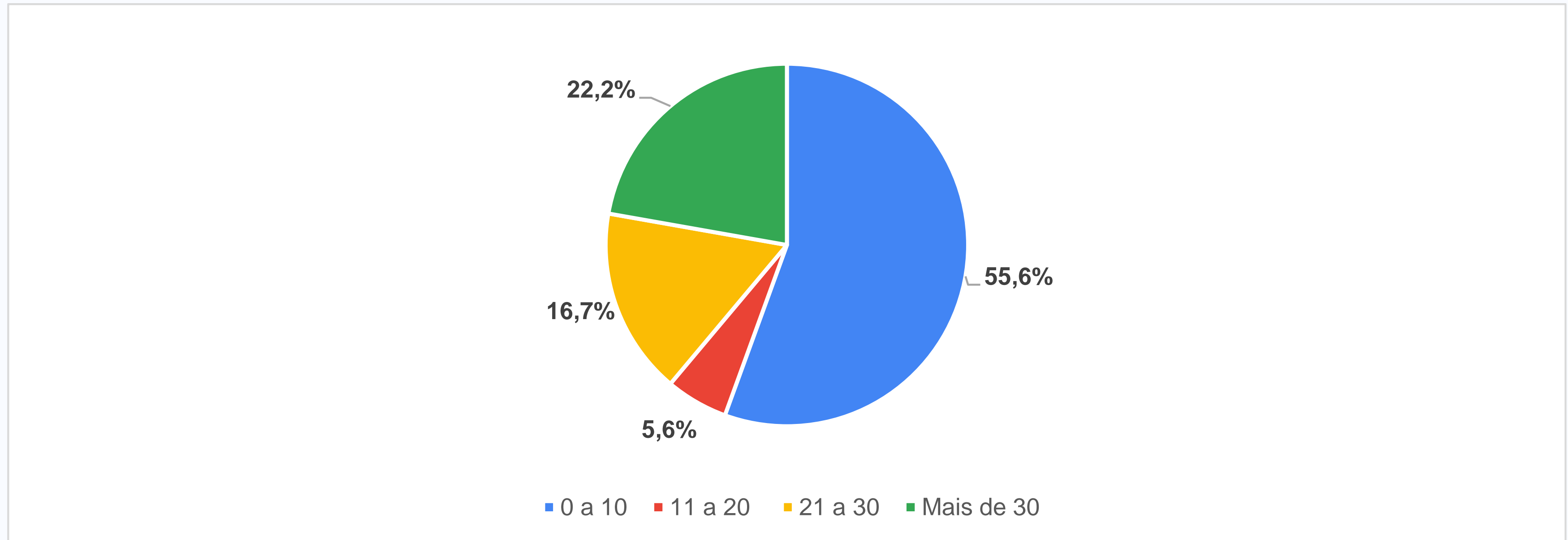
- Os hotéis correspondem a três quartos dos meios de hospedagens analisados na pesquisa. Constatou-se que algumas casas de idosos (hospedagens domiciliares de saúde) foram classificadas em CNAEs de meios de hospedagens; por não serem especificamente meios de hospedagens para turistas, seus resultados foram desconsiderados neste mapeamento.

3. Porte da empresa



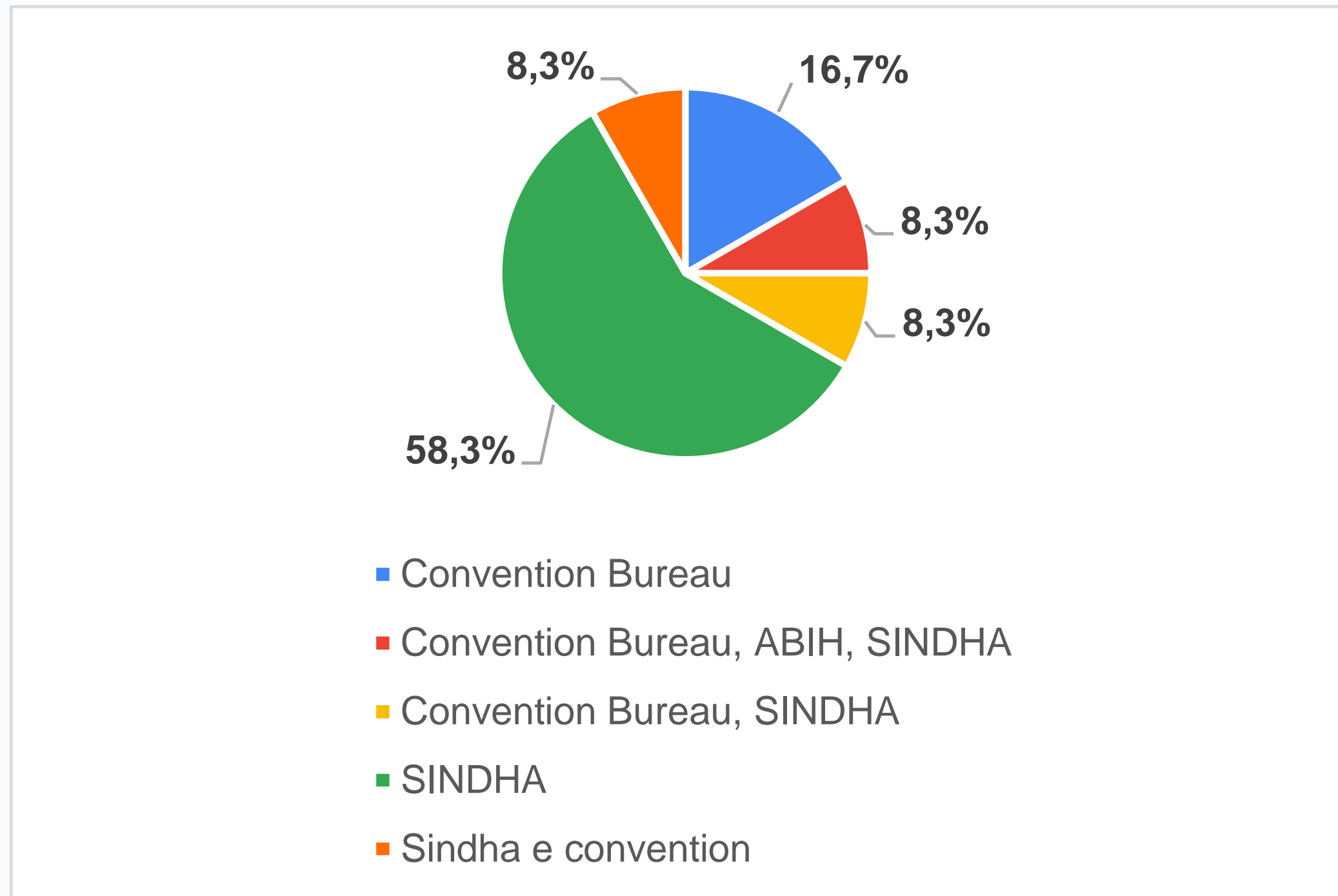
- Um terço dos meios de hospedagens são microempresas, com um faturamento de até R\$ 360 mil ao ano.

4. Quantidade de funcionários



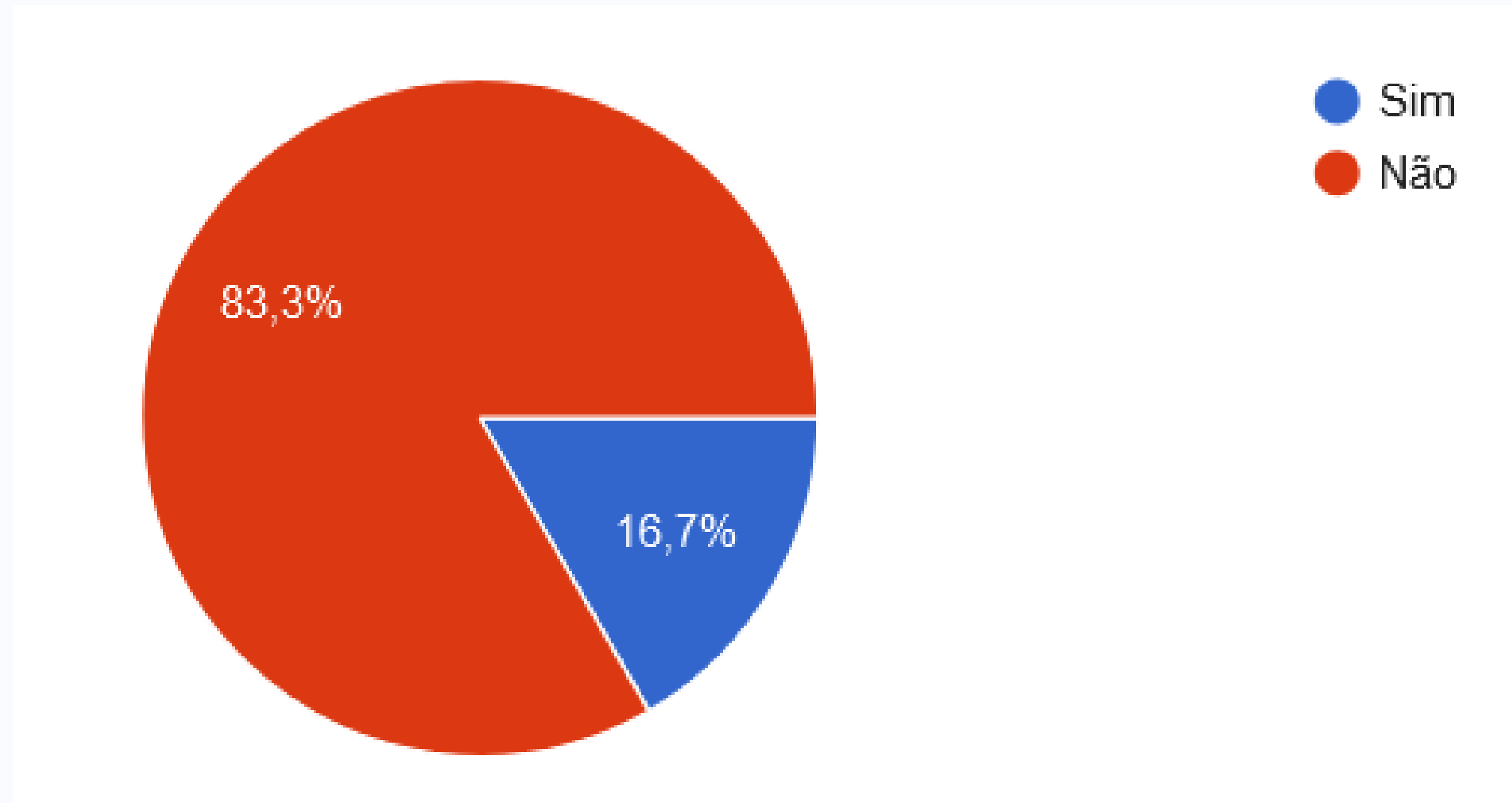
- Os hotéis têm em média 42 funcionários (com hotéis com 1 funcionário e outros com quase 400).
- 55,6% dos hotéis de Porto Alegre possuem até 10 funcionários.

5. É associado?



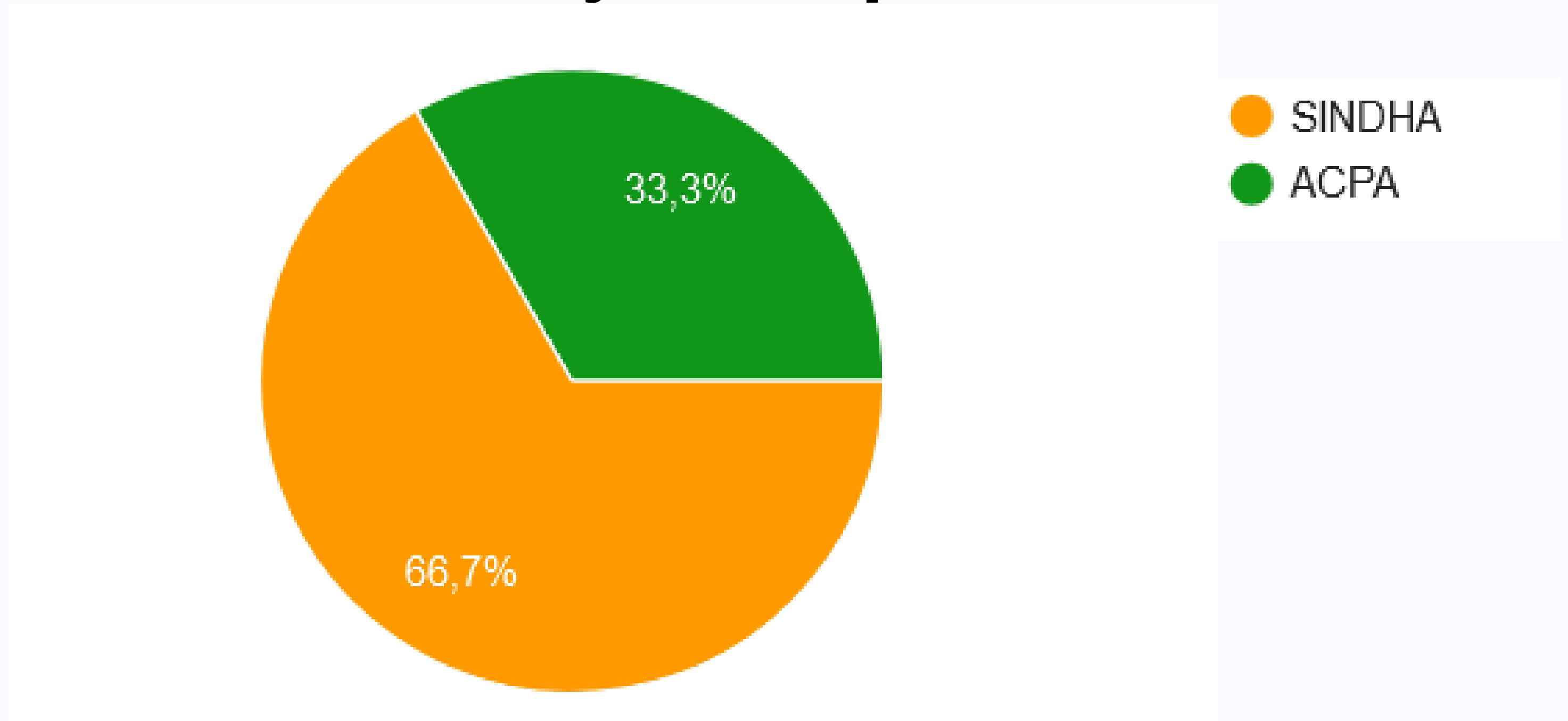
- 74,9% dos hotéis são associados ao SINDHA.
- 33,3% dos hotéis são associados ao Convention Bureau.

6. Interesse do hotel em se associar



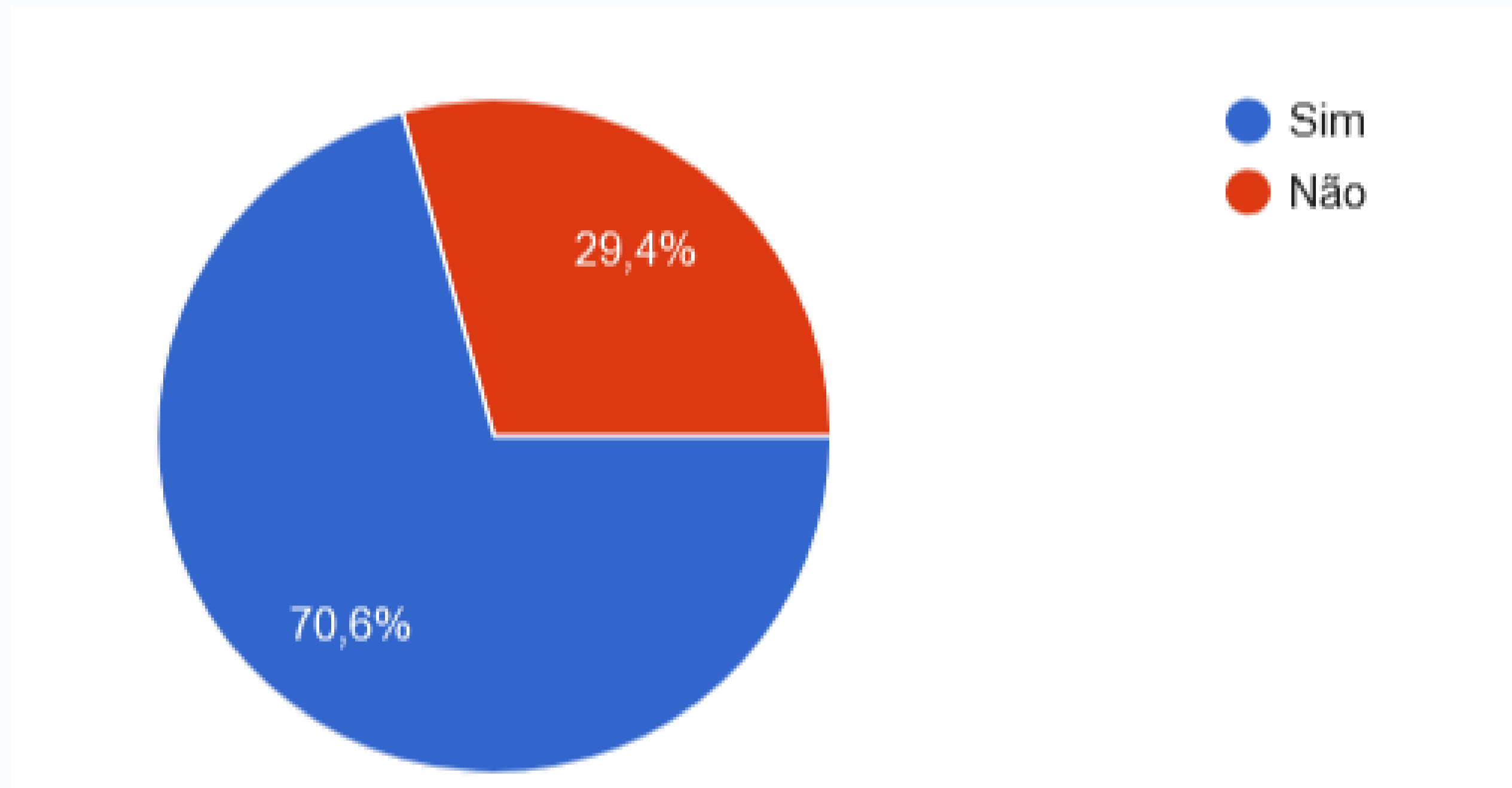
- 16,7% dos hotéis de Porto Alegre gostariam de se associar a alguma entidade.

7. Interesse de associação em que entidade



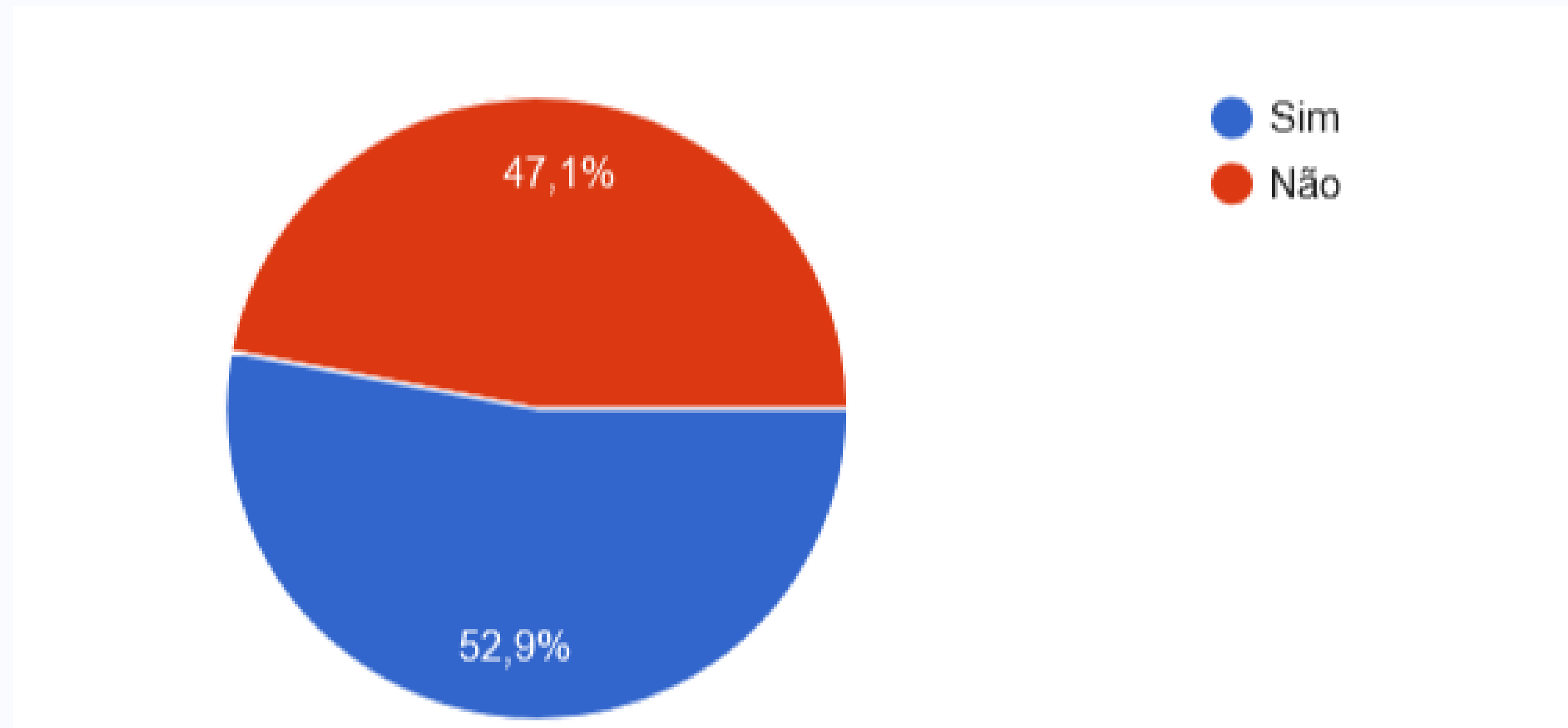
- 66,7% dos hotéis que não estão associados gostariam de se associar ao SINDHA.

8. Hotéis com cadastro no CADASTUR



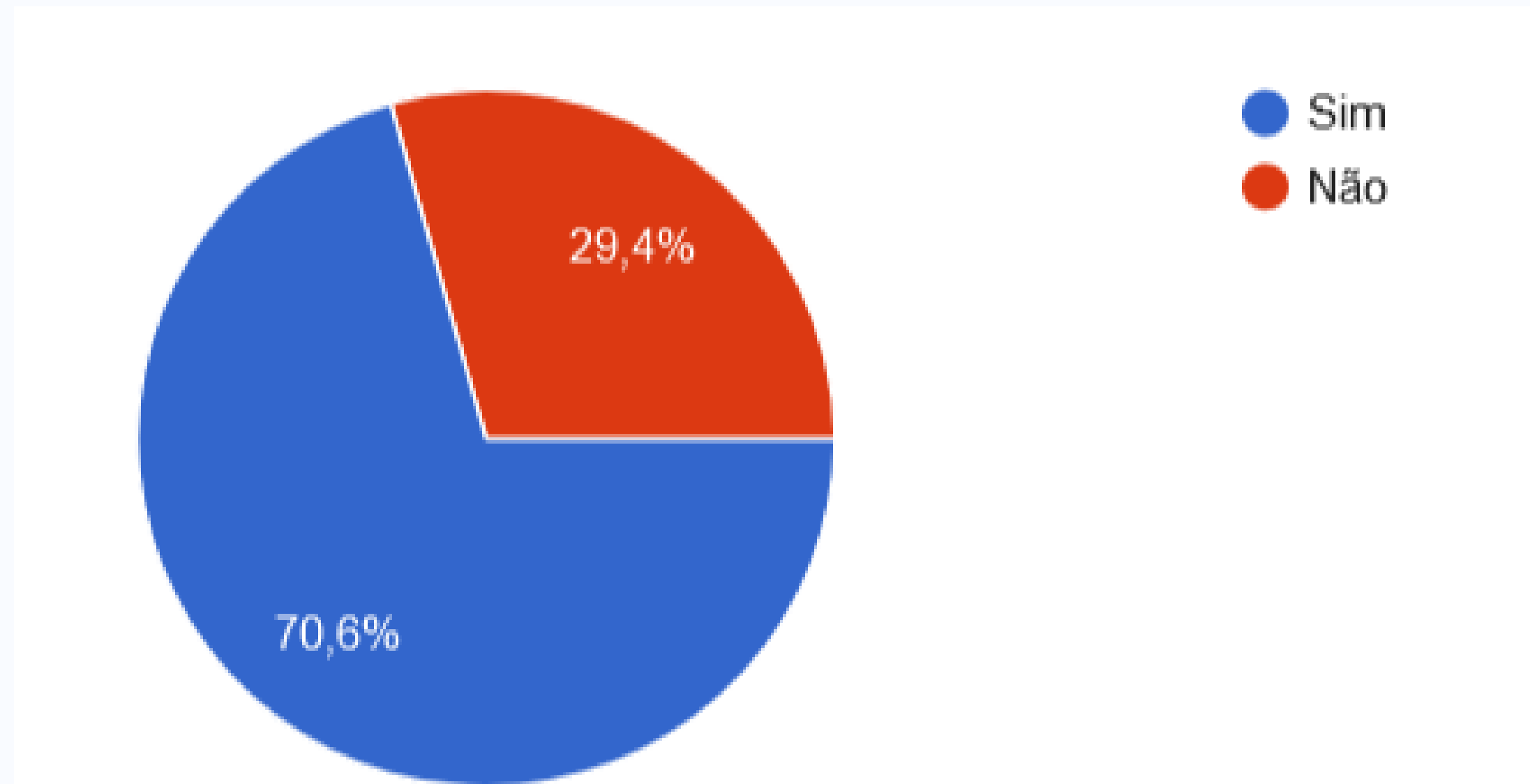
- 70,6% dos hotéis de Porto Alegre afirmaram que possuem cadastro no Cadastur.

9. Hotéis que fazem o preenchimento do BOH – Boletim de Ocupação Hoteleira



- 52,9% dos hotéis realizam o preenchimento do BOH.

10. Hotéis que fazem o preenchimento da FNRH – Ficha Nacional do Registro do Hóspede

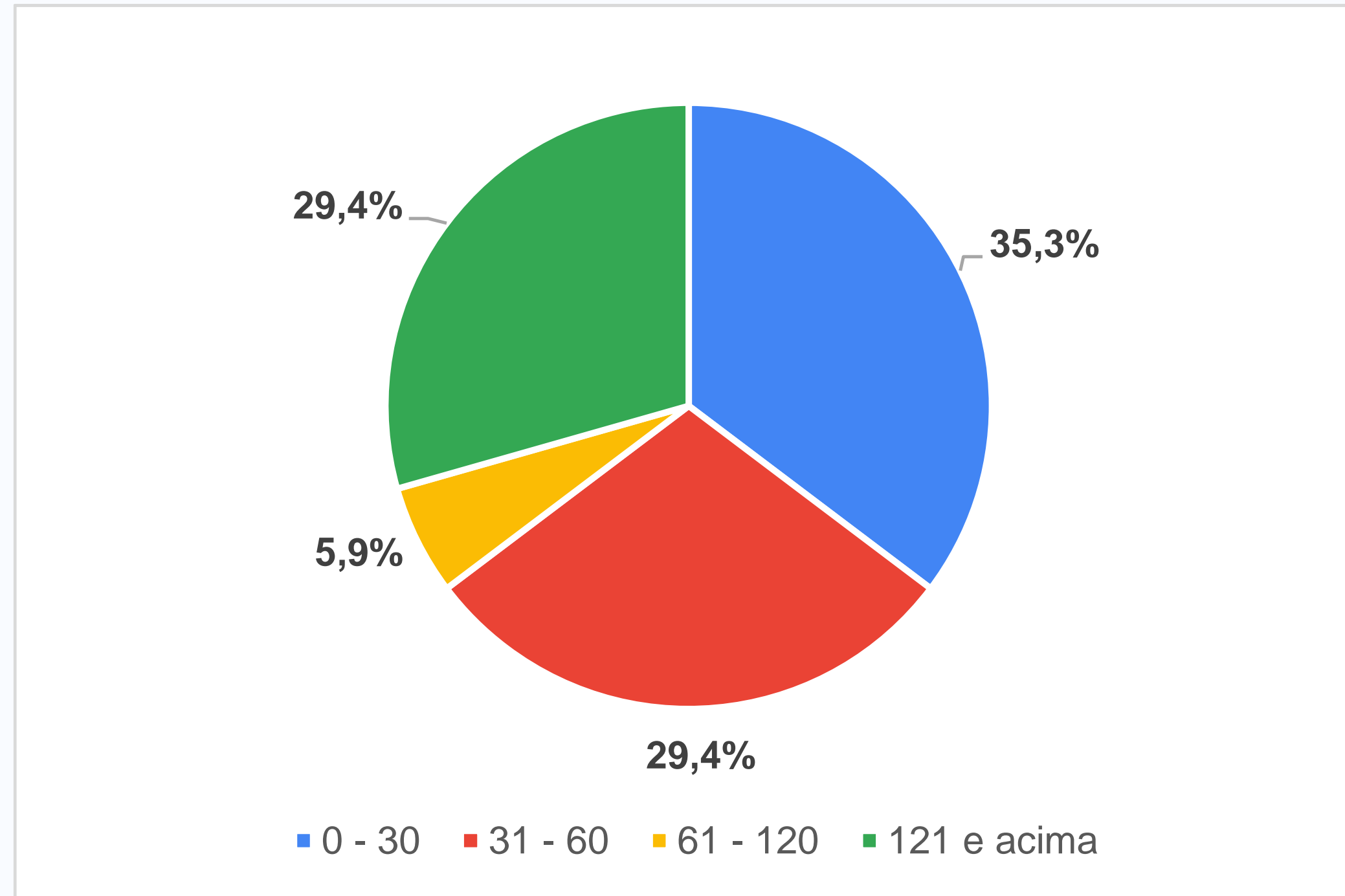


- 70,6% dos hotéis realizam o preenchimento do FNRH.

BLOCO II – CAPACIDADE DE ATENDIMENTO/ INSTALAÇÕES



11. Número de unidades habitacionais

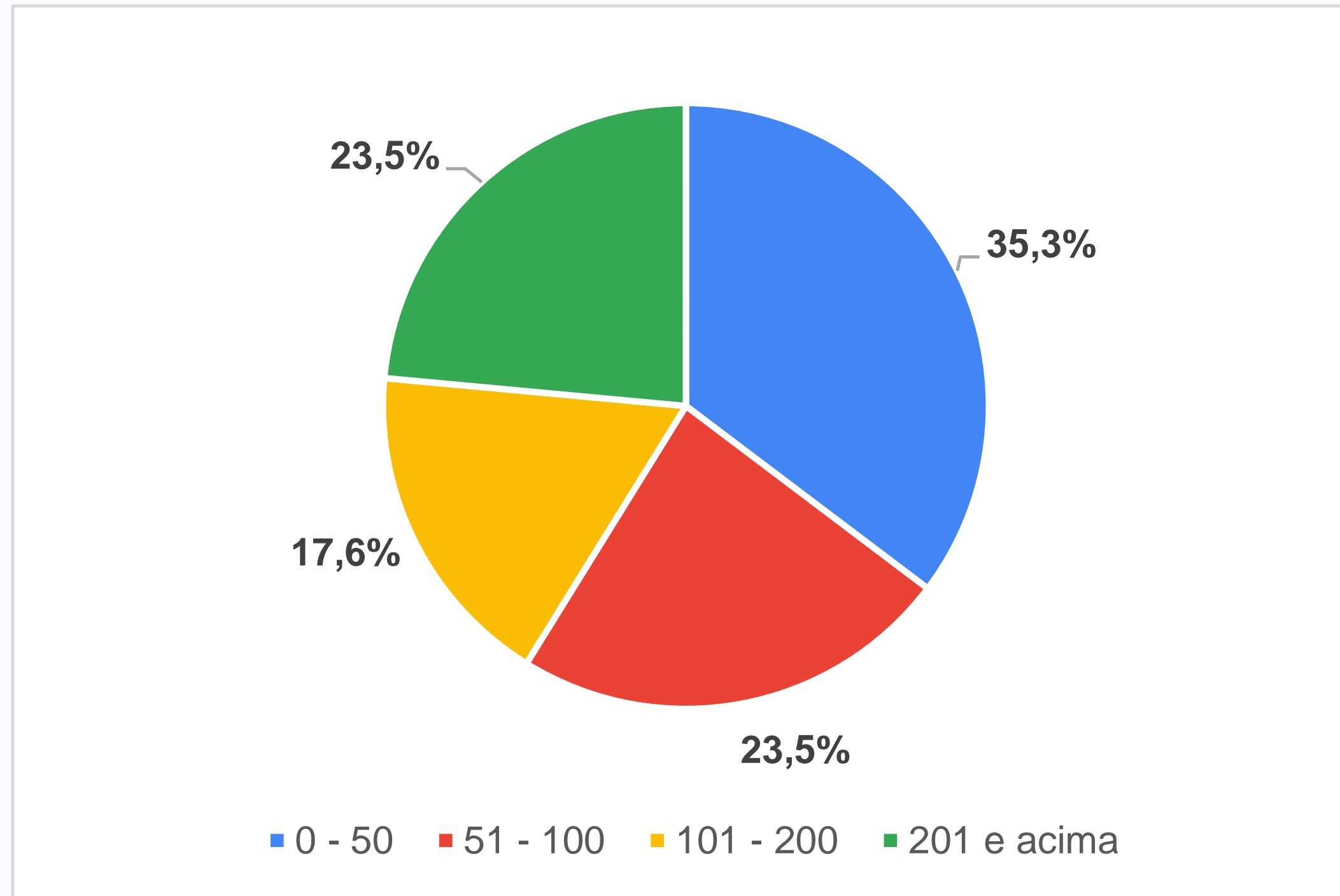


- 64,7% dos hotéis possuem mais de 30 unidades habitacionais.

12. Número de unidades habitacionais com banheiro

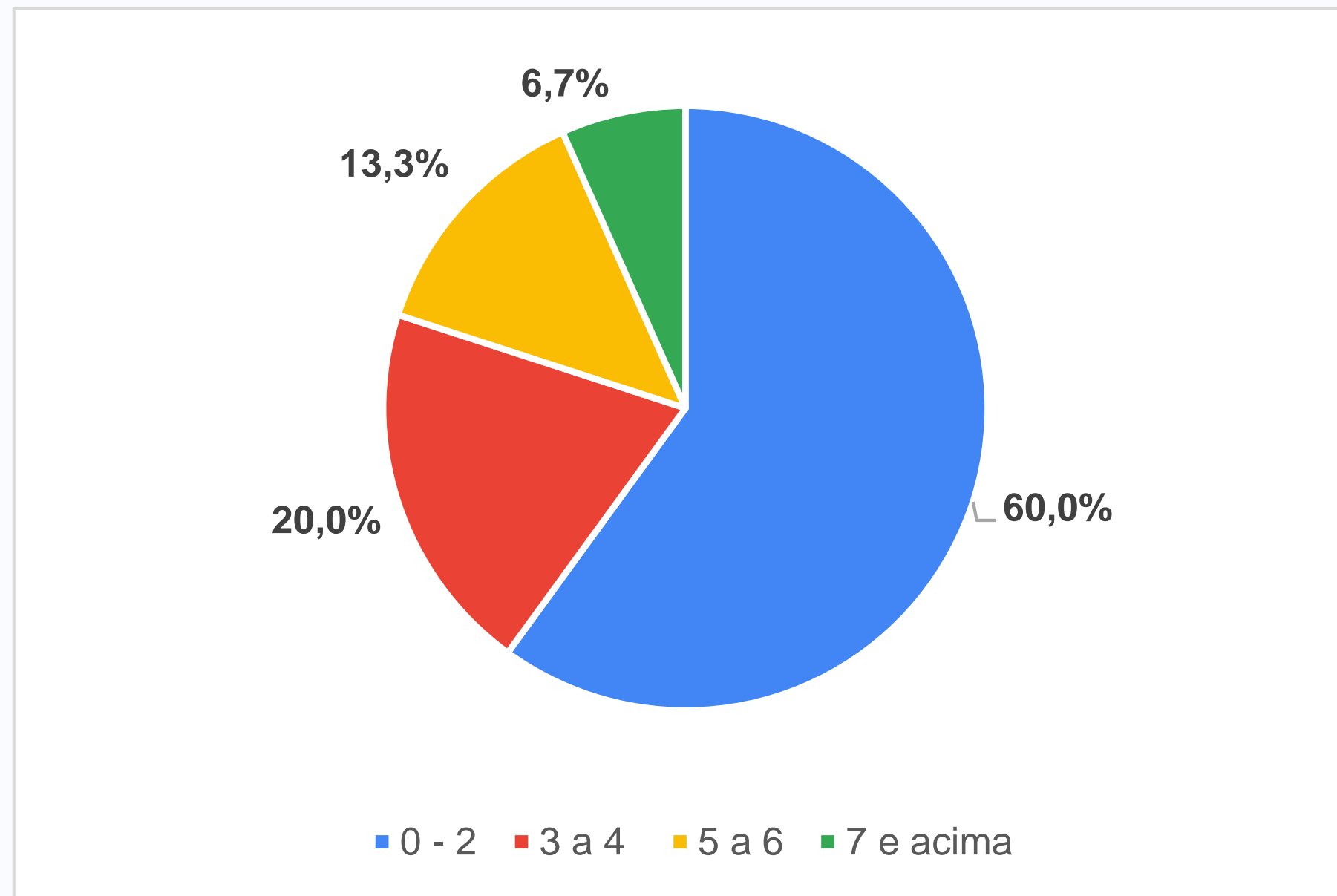
- 83,3% dos hotéis entrevistados têm banheiro em todas as unidades habitacionais.

13. Número de leitos



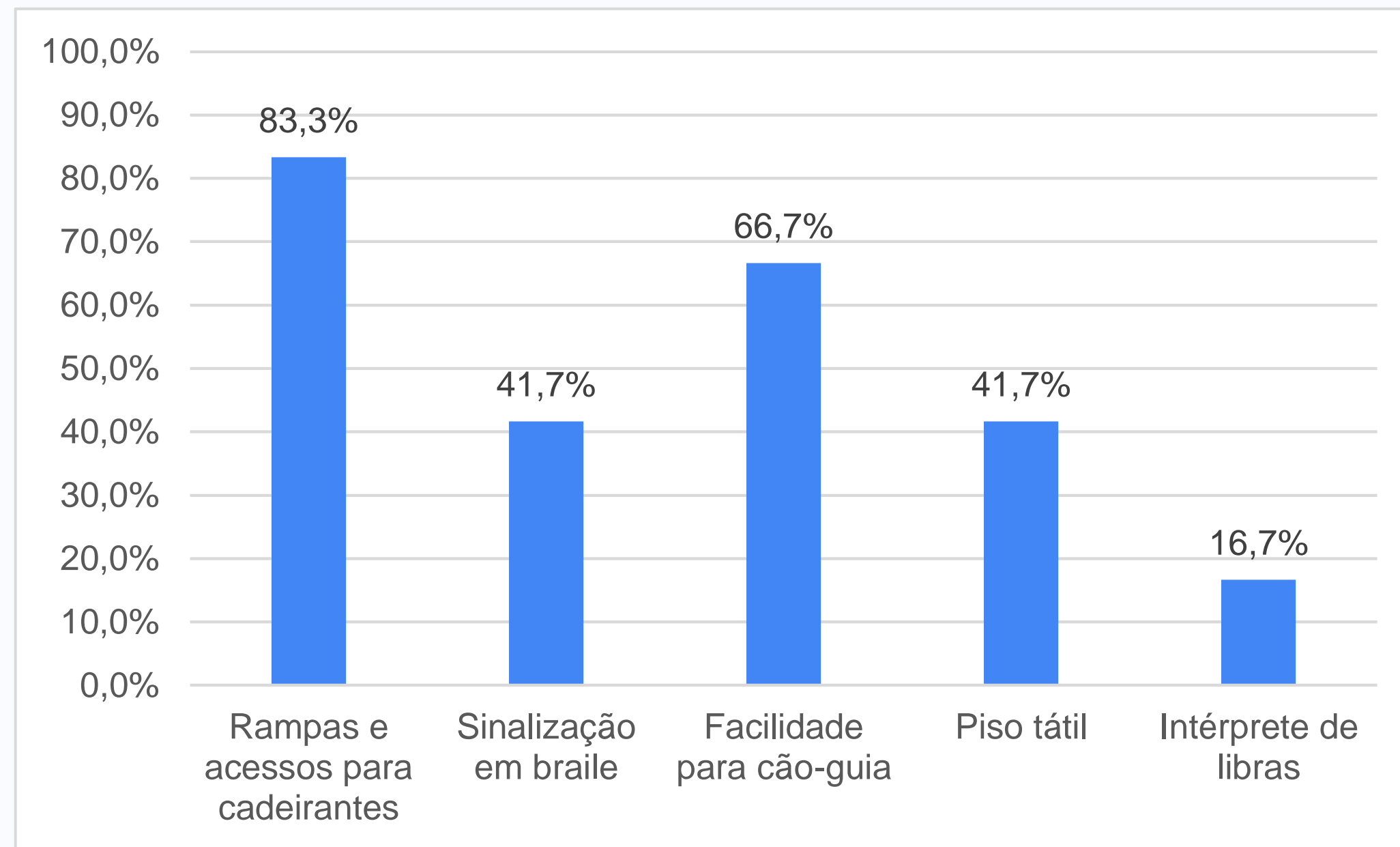
- 64,7% dos hotéis possuem mais de 50 leitos.

14. Número de unidades habitacionais adaptados para pessoas com deficiência



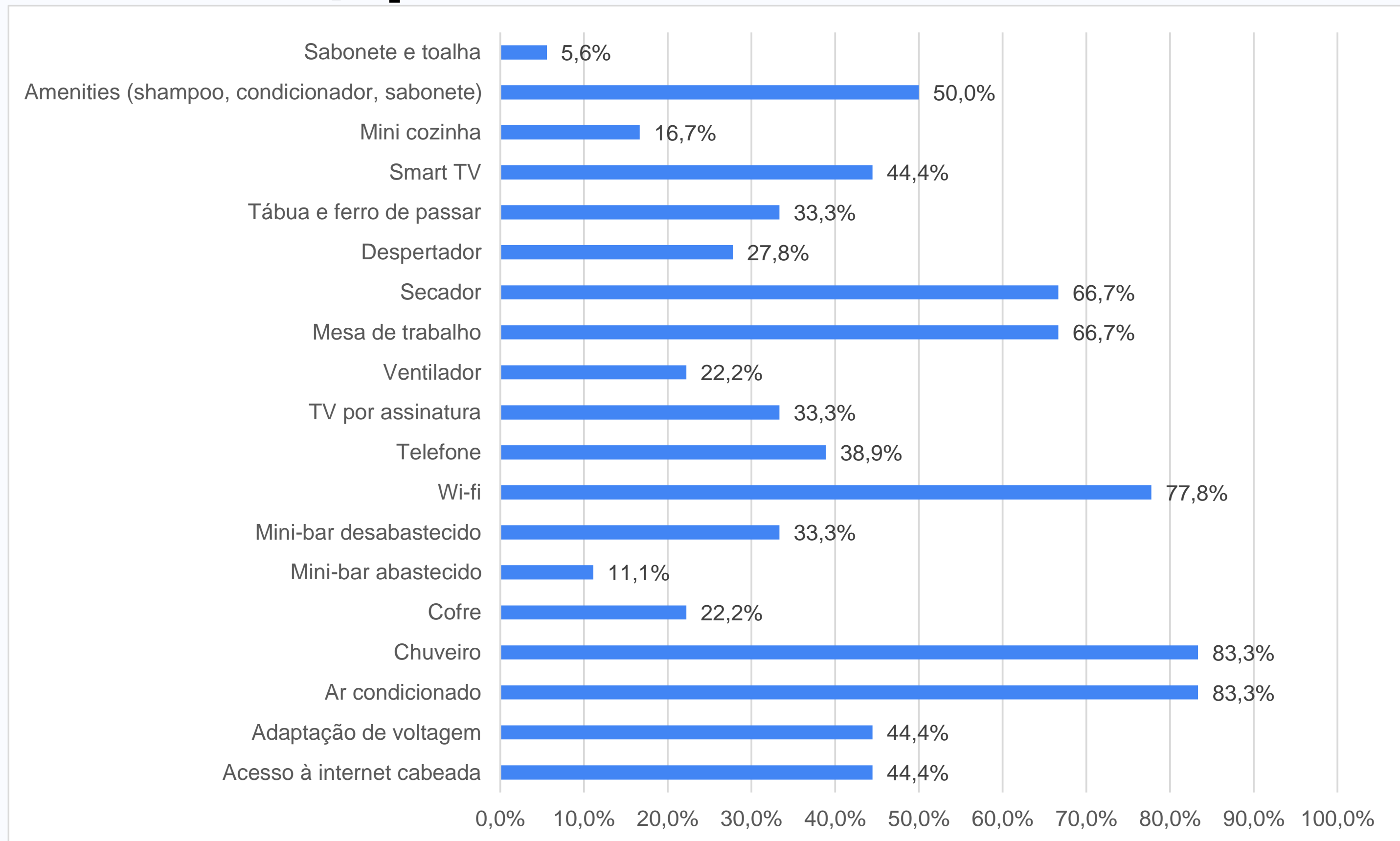
- 60% dos hotéis possuem 0, 1 ou 2 unidades habitacionais adaptadas às pessoas com deficiência.
- 40% dos hotéis possuem três ou mais unidades habitacionais adaptadas às pessoas com deficiência.

15. Recursos de acessibilidade disponíveis para pessoas com deficiência

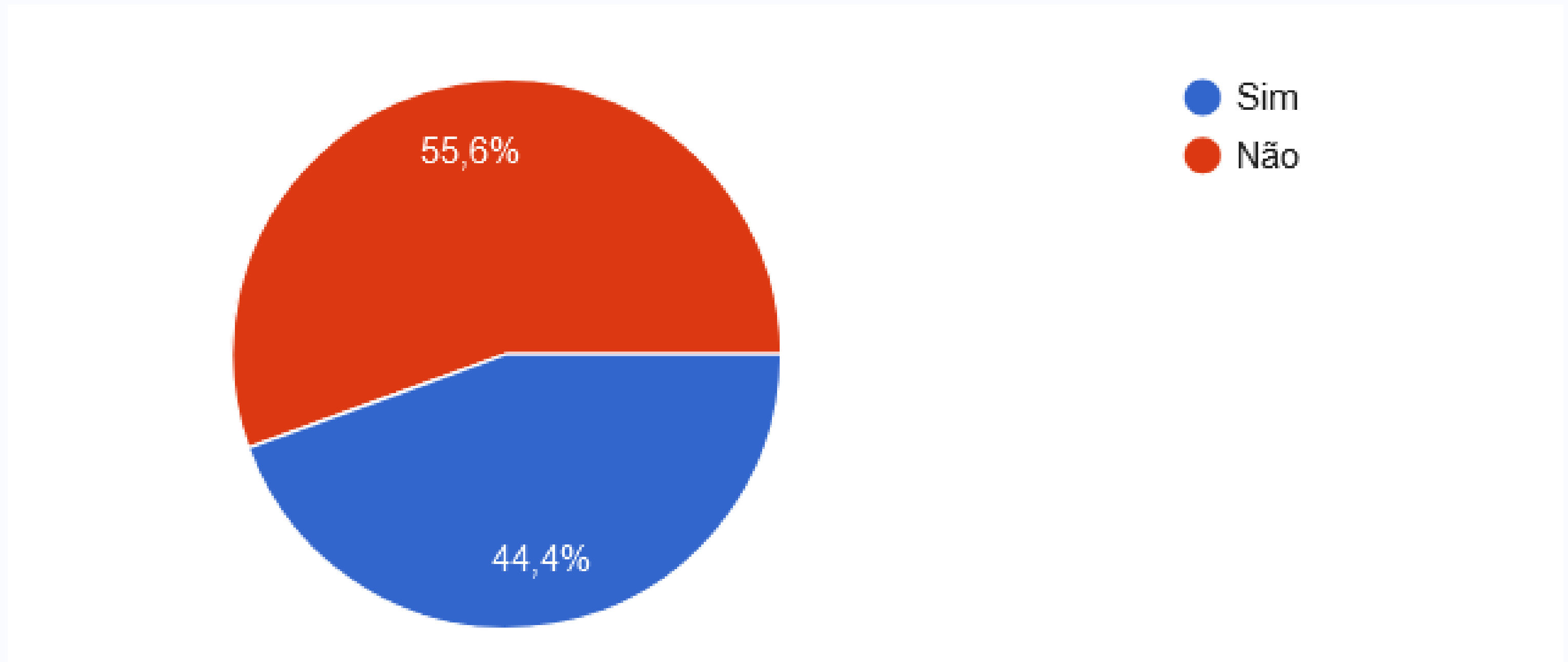


- 83,3% dos hotéis asseguraram que possuem rampas de acessos para cadeirantes
- Apenas 16,7% possuem serviços de intérprete de libras.

16. Facilidades e equipamentos disponíveis nos "apartamentos"/quartos

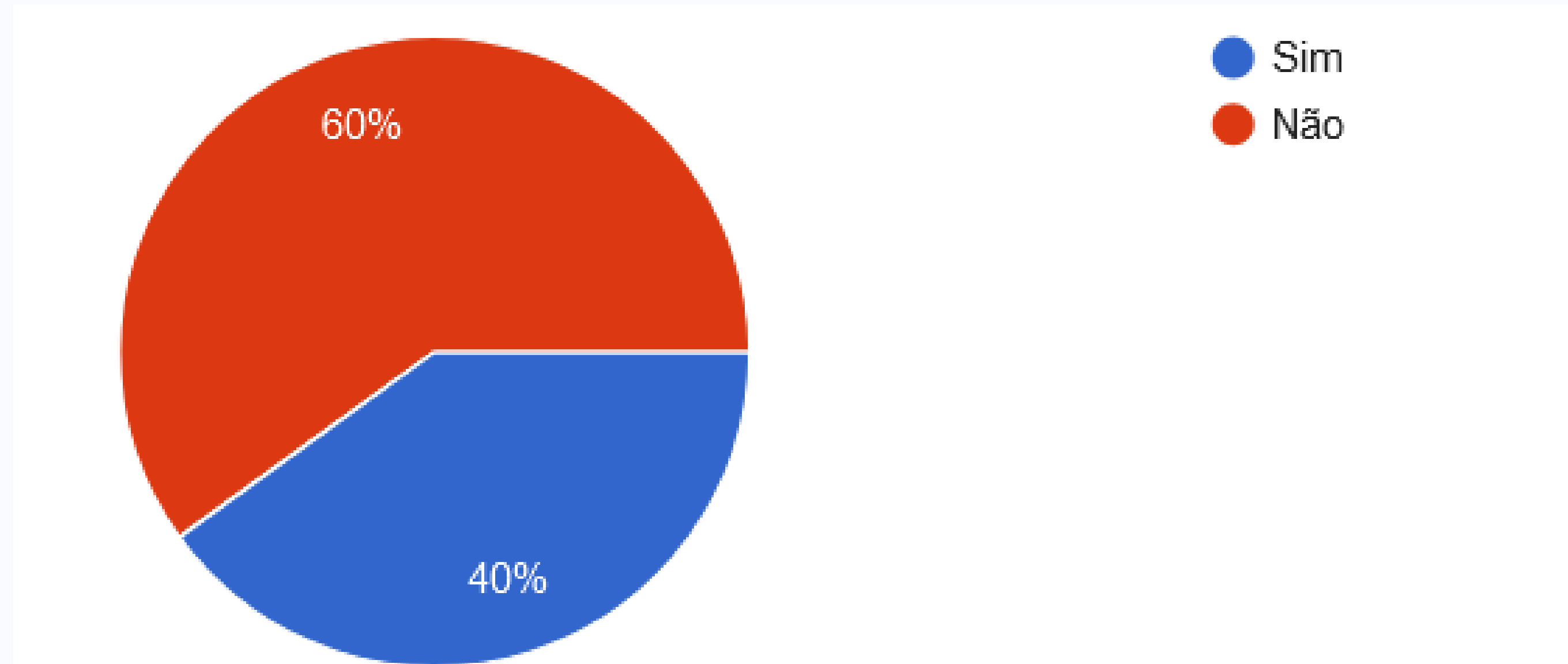


17. Hotéis com restaurantes



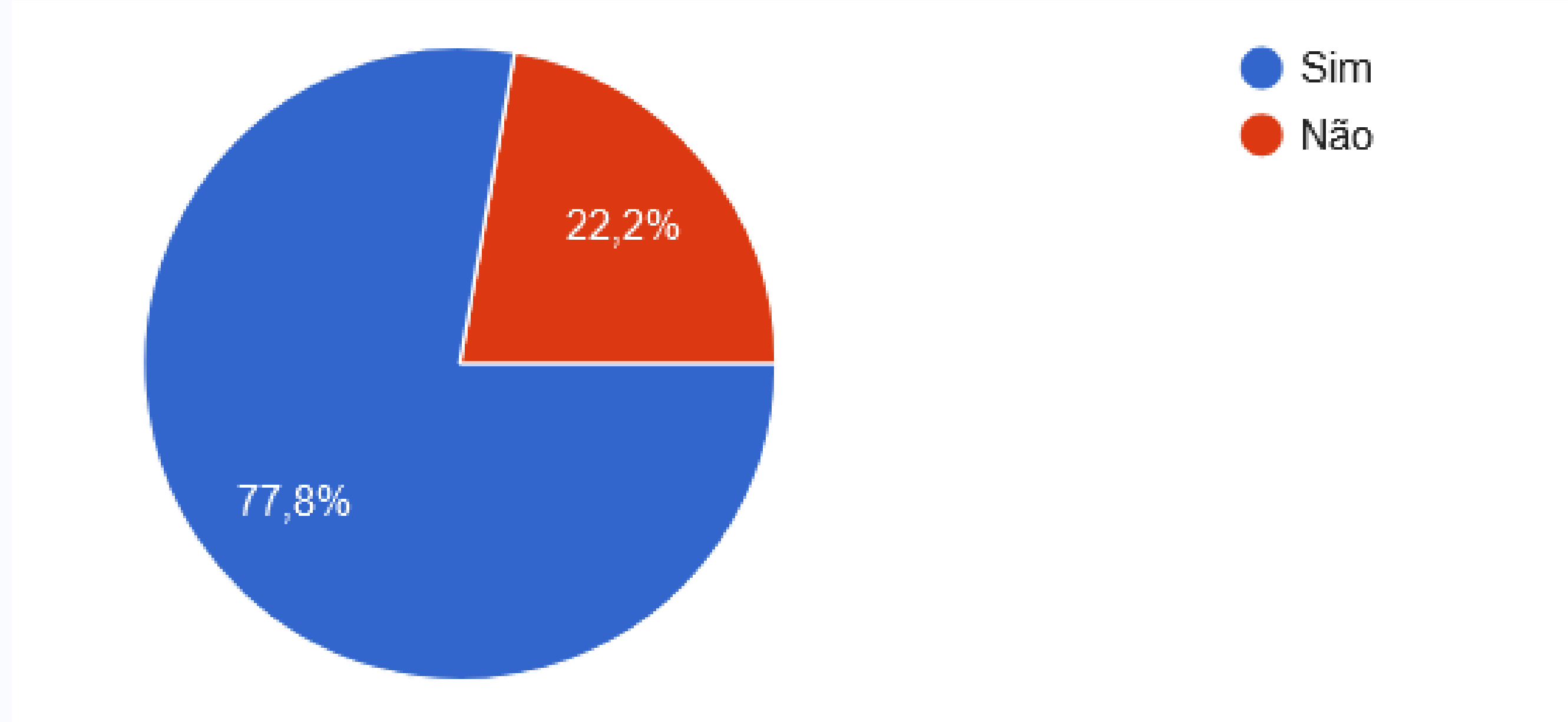
- 55,6% dos hotéis não possuem restaurante.

18. Hotéis com restaurantes abertos ao público



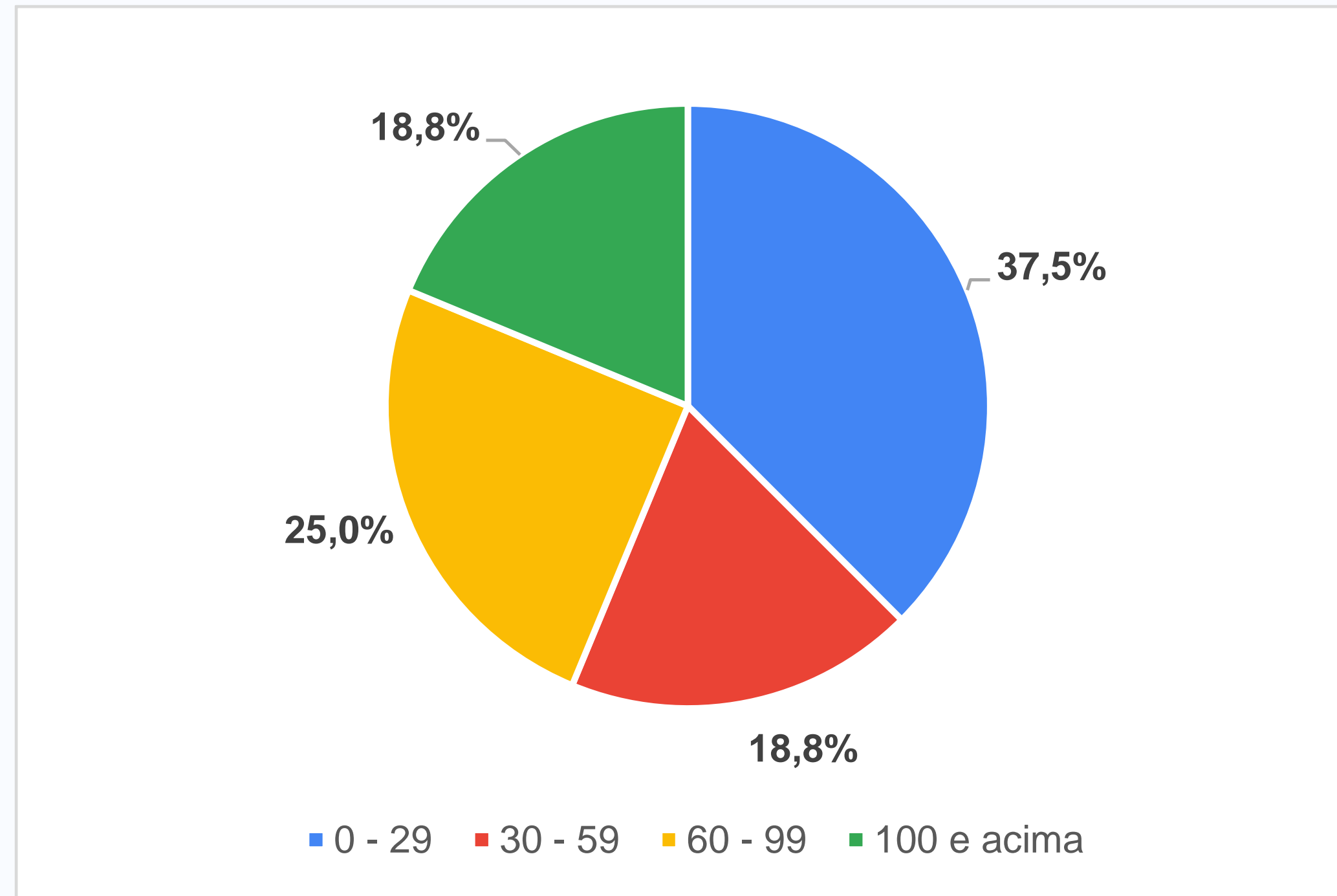
- 60% dos hotéis não possuem restaurantes abertos ao público.

19. Hotéis com café da manhã



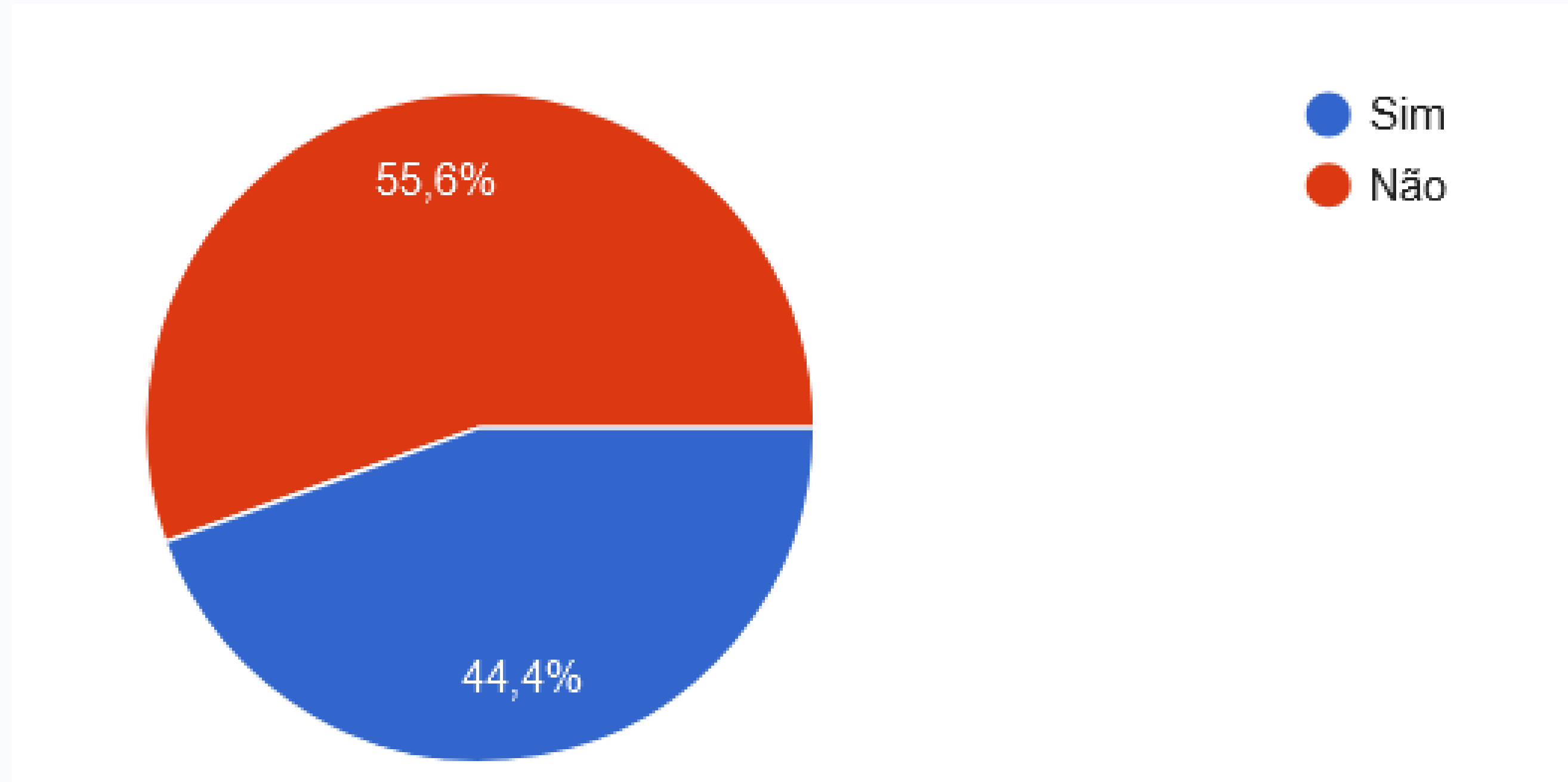
- 77,8% dos hotéis possuem café da manhã.

20. Capacidade de pessoas no café da manhã



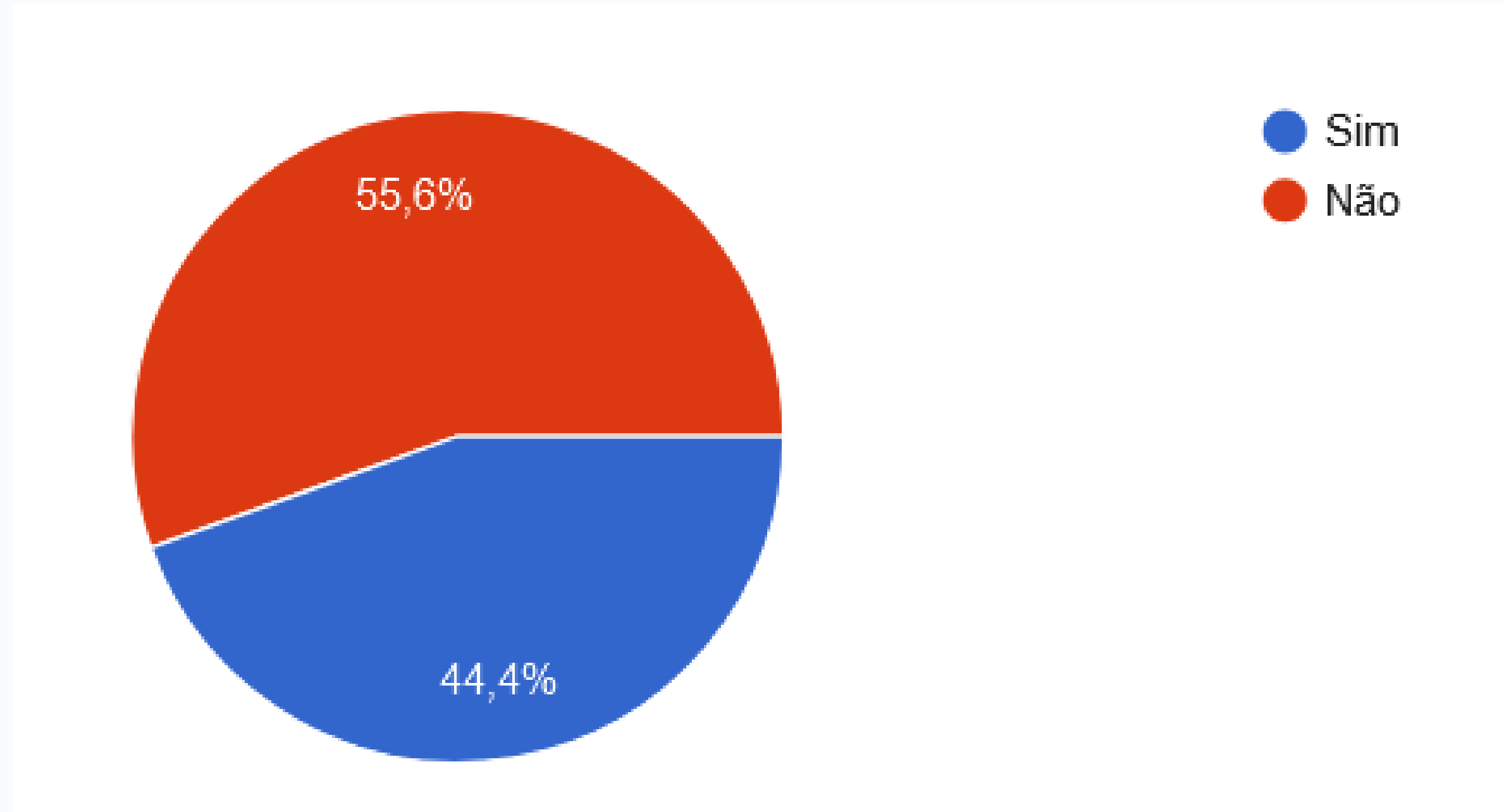
- Entre os que possuem serviços de café da manhã, 62,5% dos hotéis têm capacidade para 30 ou mais pessoas no café da manhã.

21. Hotéis com almoço



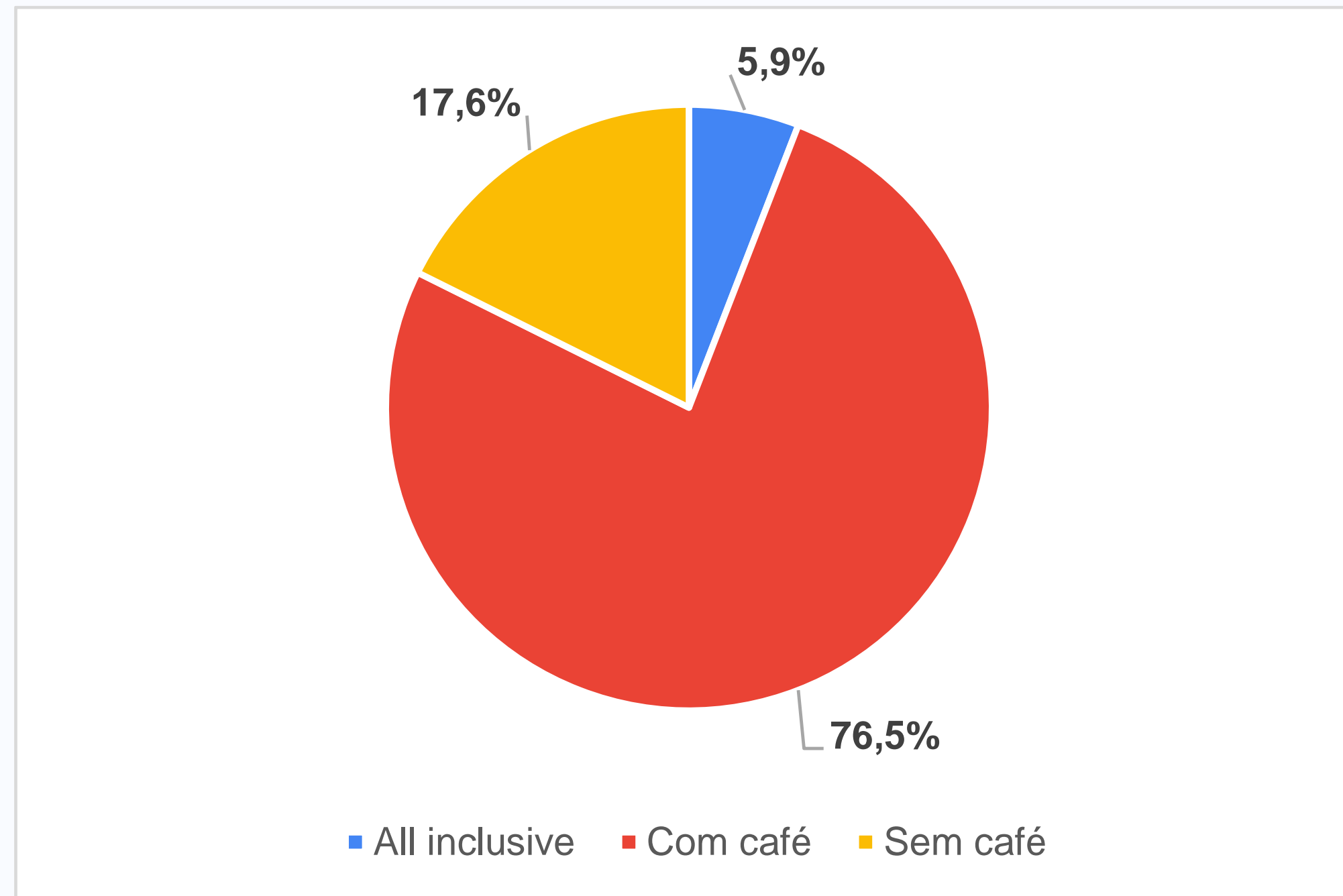
- 55,6% dos hotéis não possuem almoço.

22. Hotéis com jantar



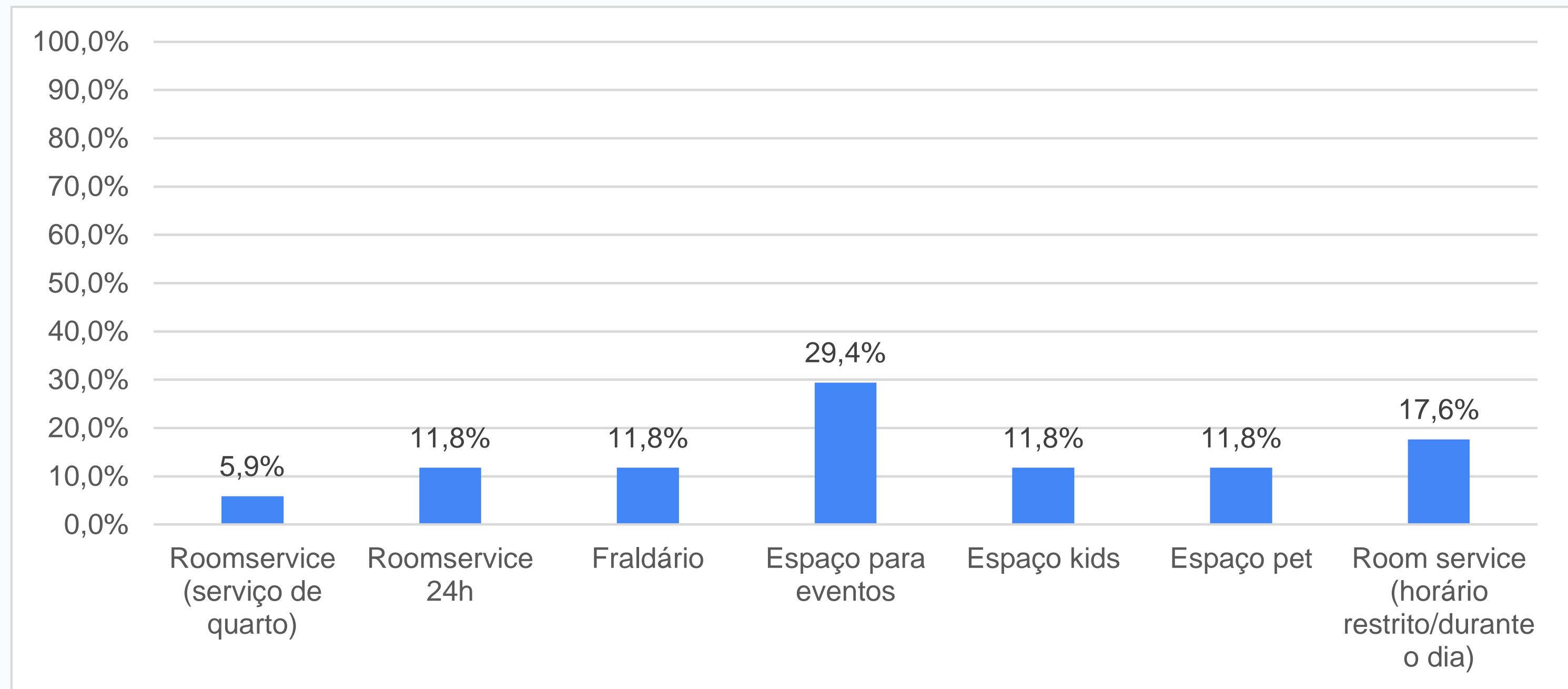
- 55,6% dos hotéis não possuem jantar.

23. Tipo de diária oferecida



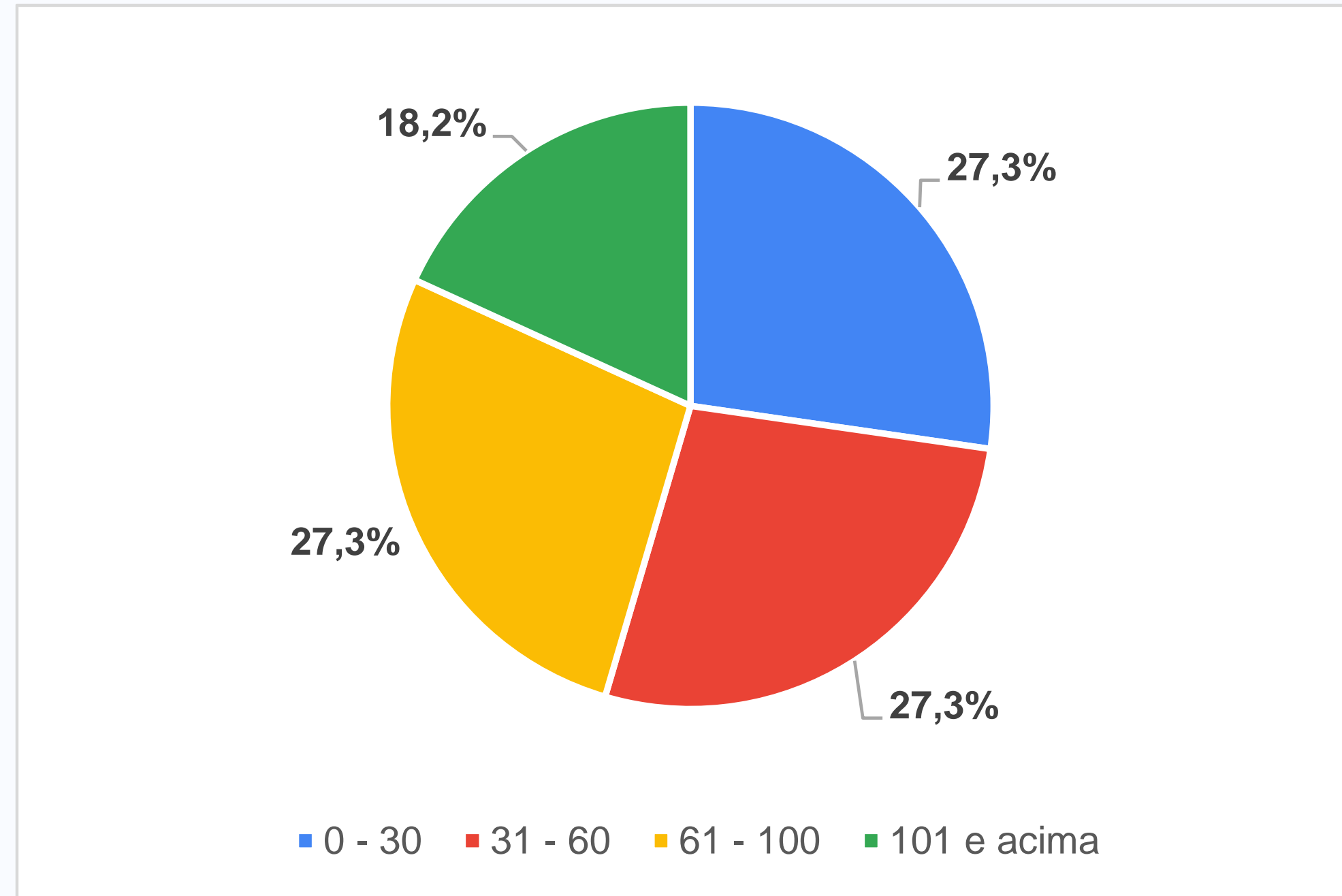
- 76,5% das diárias incluem café da manhã.

24. Espaços e serviços que os hotéis possuem – vinculados ao restaurante



- 29,4% dos hotéis que possuem restaurante têm um espaço para eventos acoplado ao restaurante.

25. Capacidade total de pessoas no restaurante

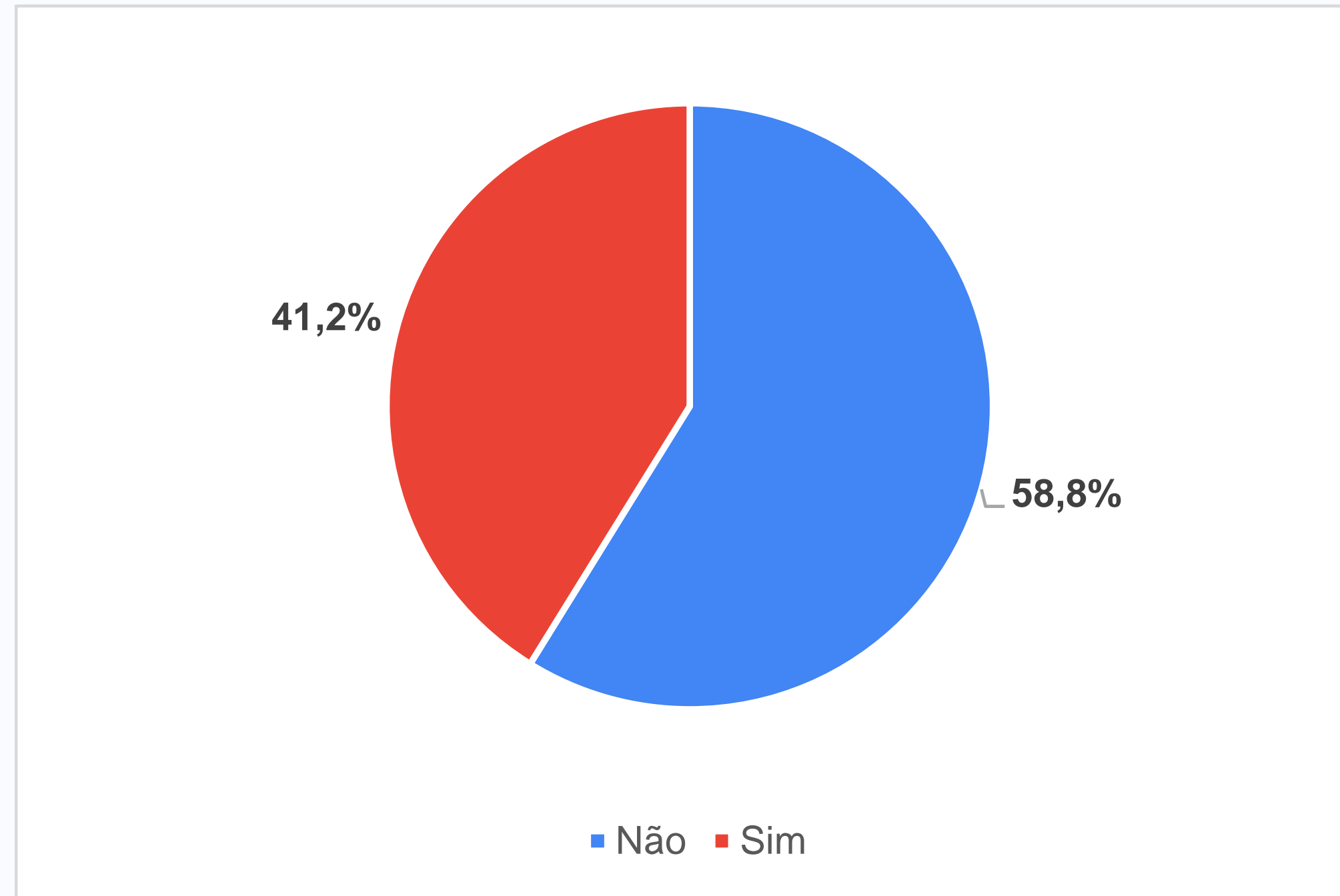


- 72,7% dos hotéis possuem capacidade para mais de 30 pessoas no restaurante.

ESPAÇO PARA EVENTOS

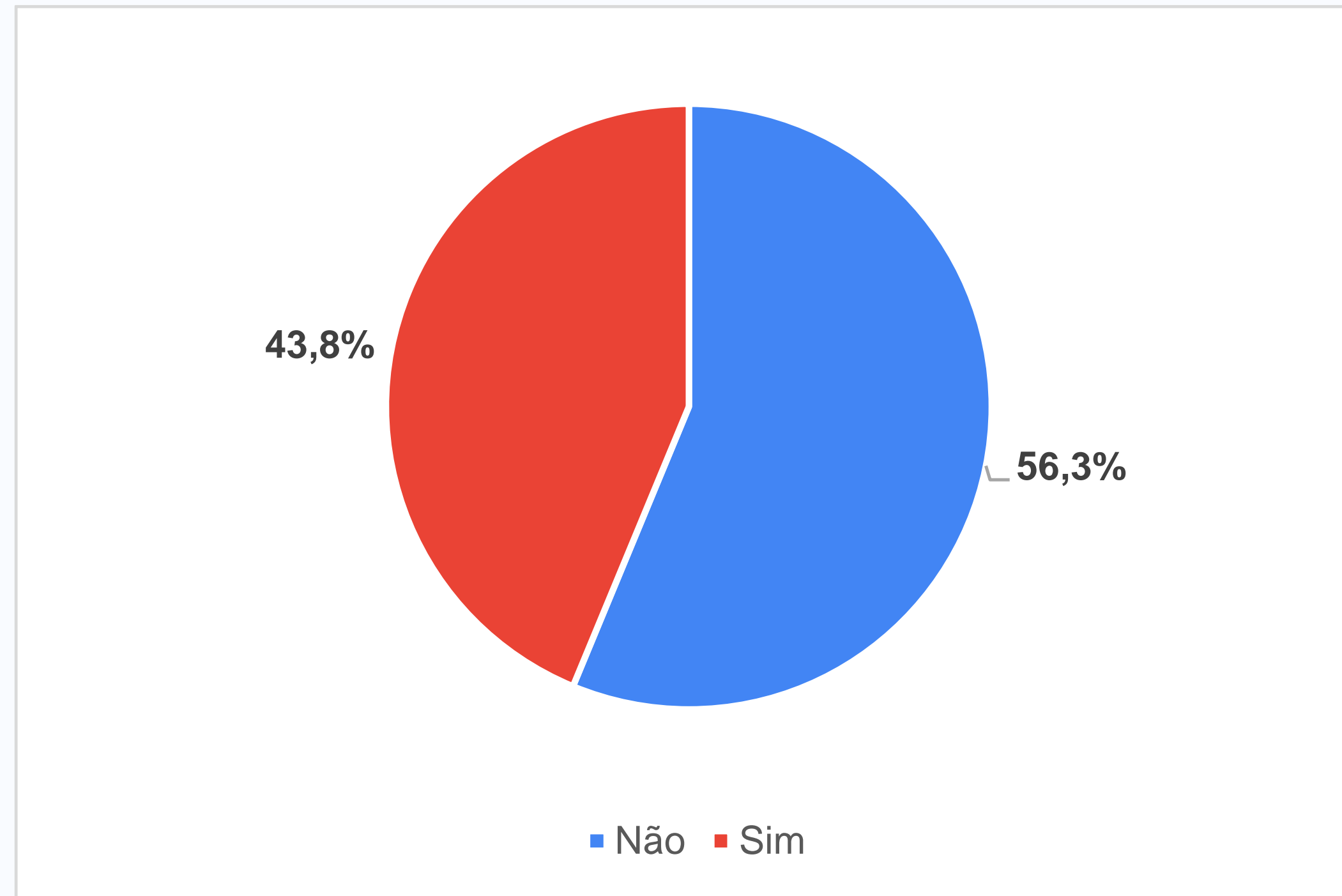


26. Salas para eventos nos hotéis



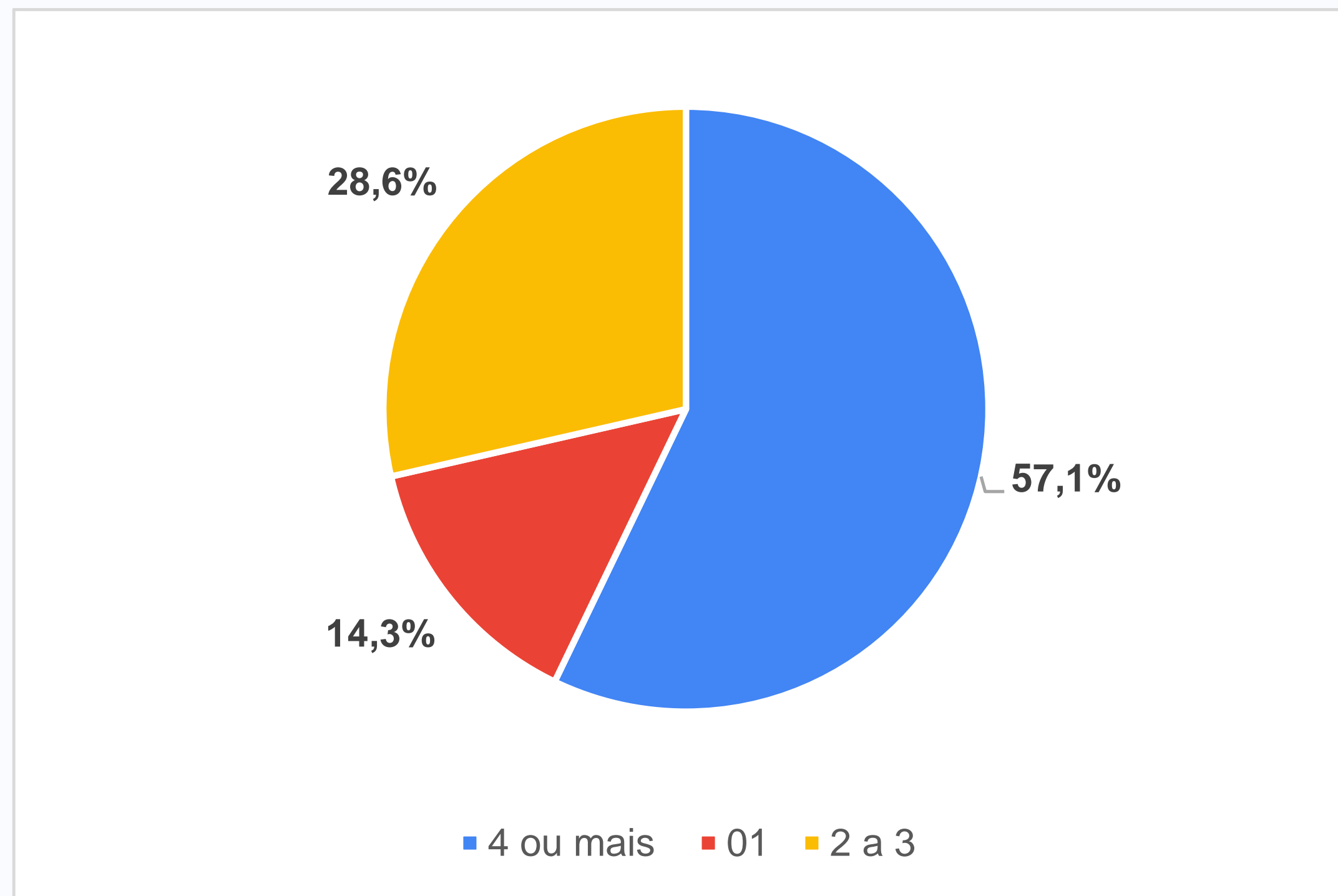
- 58,8% dos hotéis não possuem sala para eventos.

27. Auditórios nos hotéis



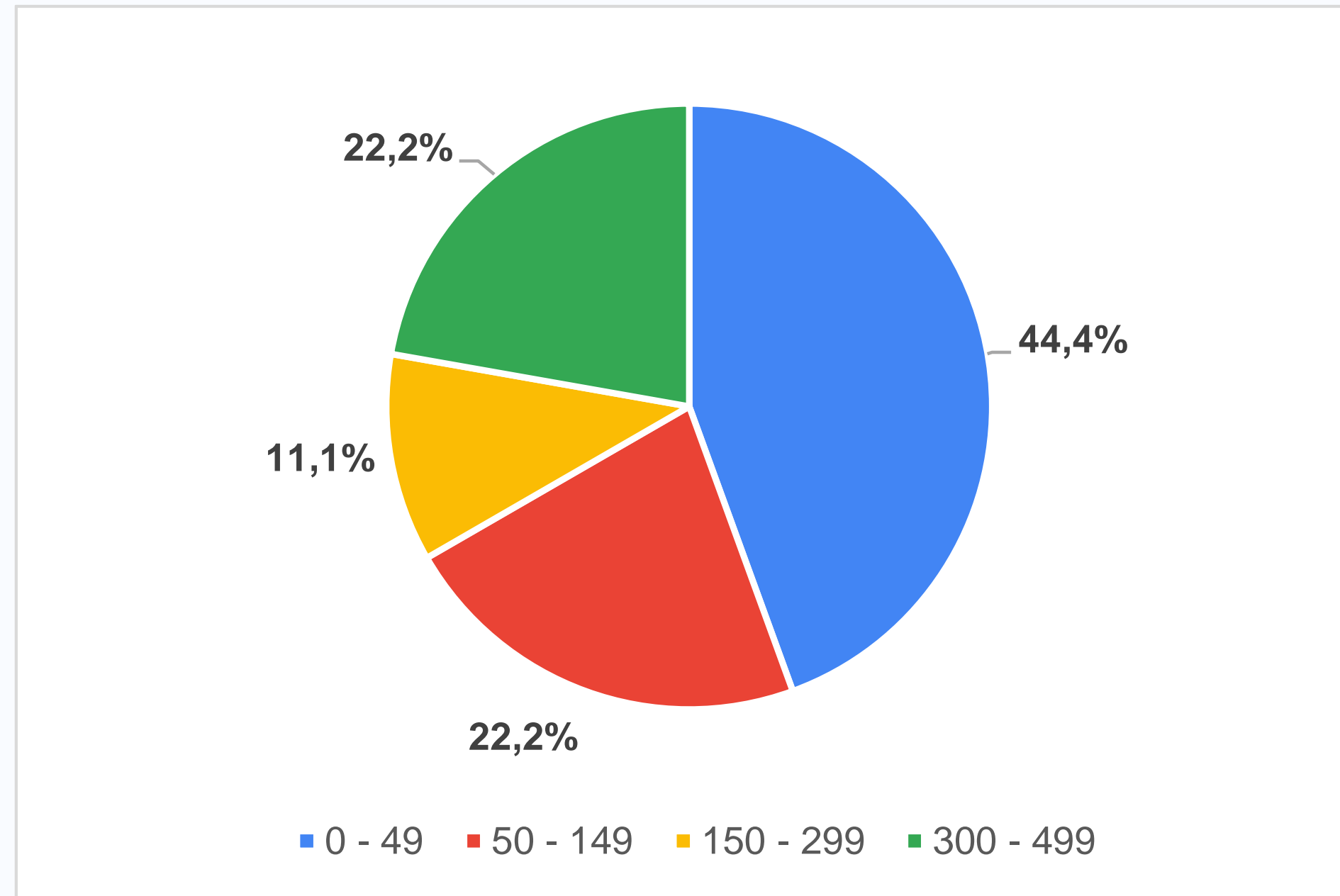
- 56,3% dos hotéis não possuem auditórios.

28. Total de auditórios nos hotéis



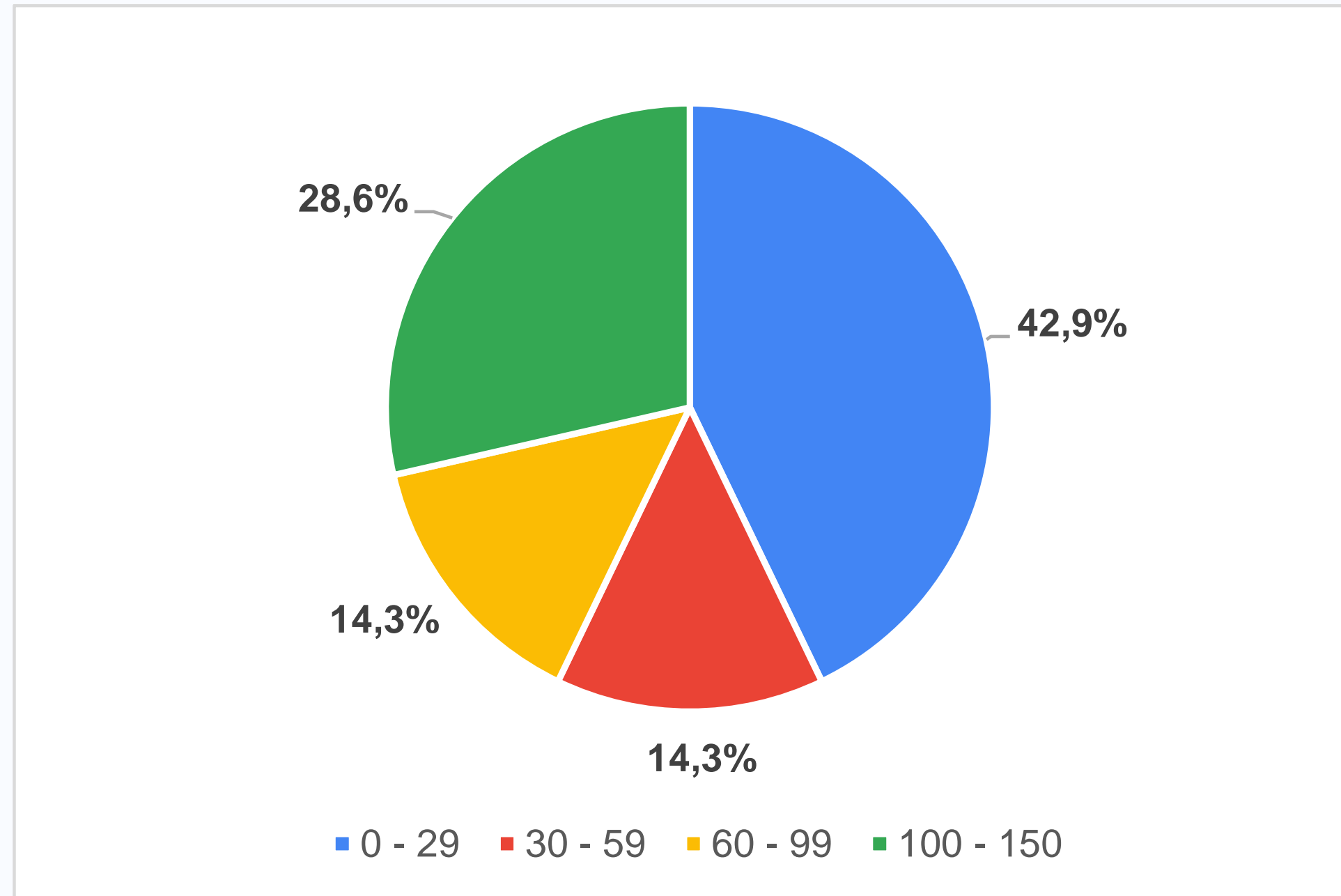
- Entre os hotéis que possuem auditórios.
- 14,3% dos hotéis possuem 1 auditório.

29. Capacidade total de auditórios nos hotéis (formato U e em coquetel)



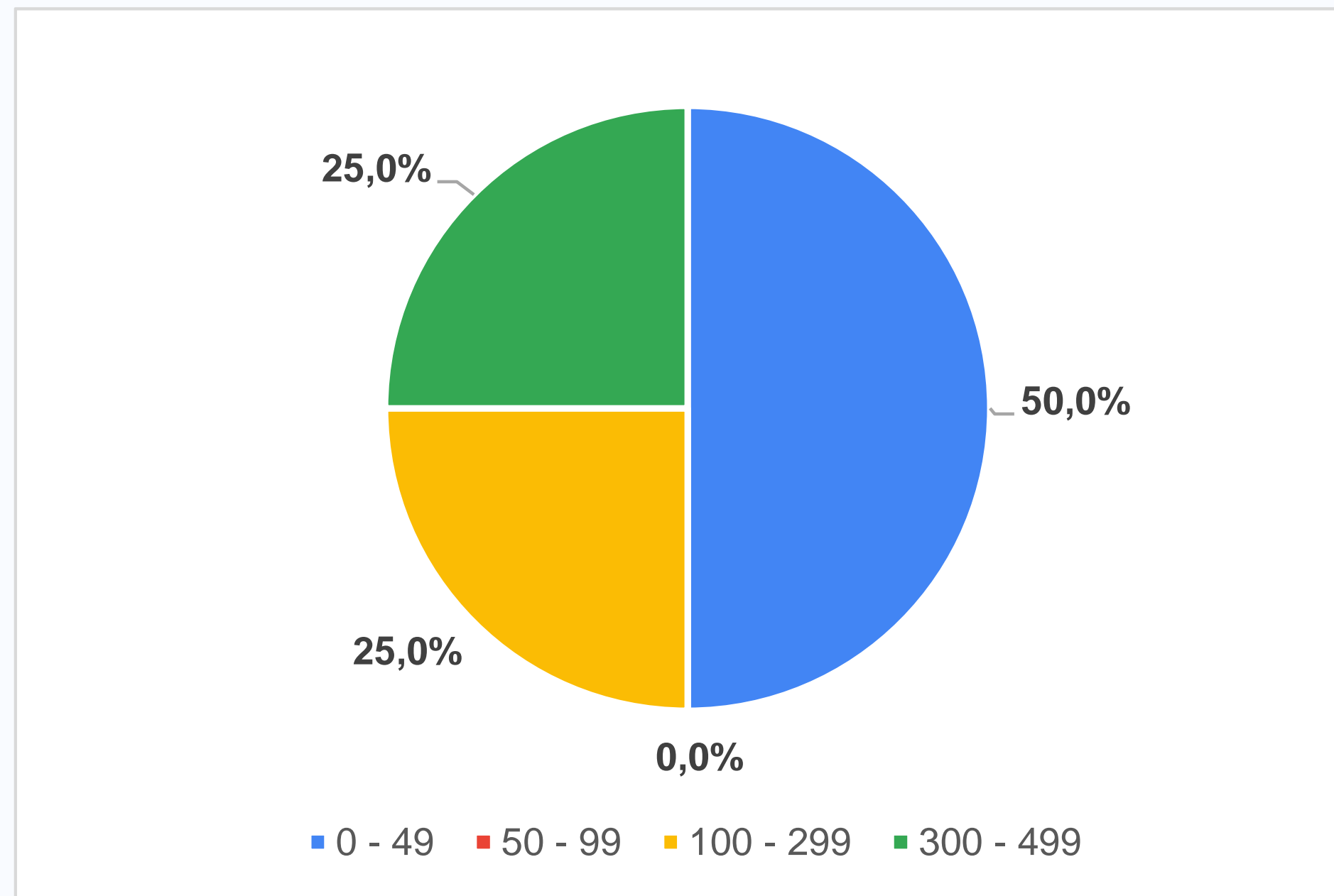
- 55,6% dos hotéis possuem auditórios com capacidade para mais de 50 pessoas.

29.1. Capacidade total de auditórios nos hotéis: formato U



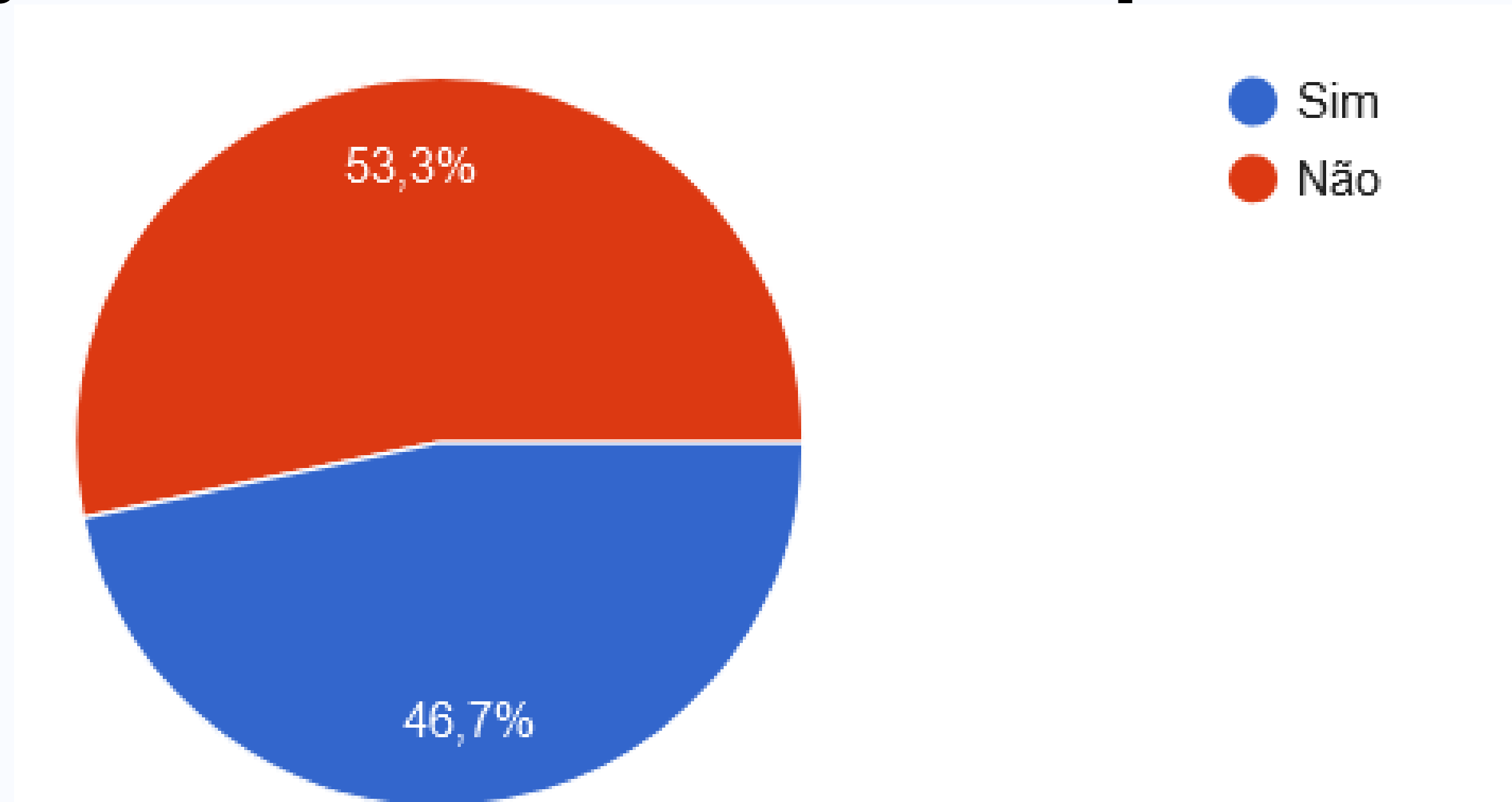
- 57,1% dos hotéis que possuem auditórios em formato U têm capacidade para 30 ou mais pessoas.

29.2. Capacidade total de auditórios nos hotéis: formato coquetel



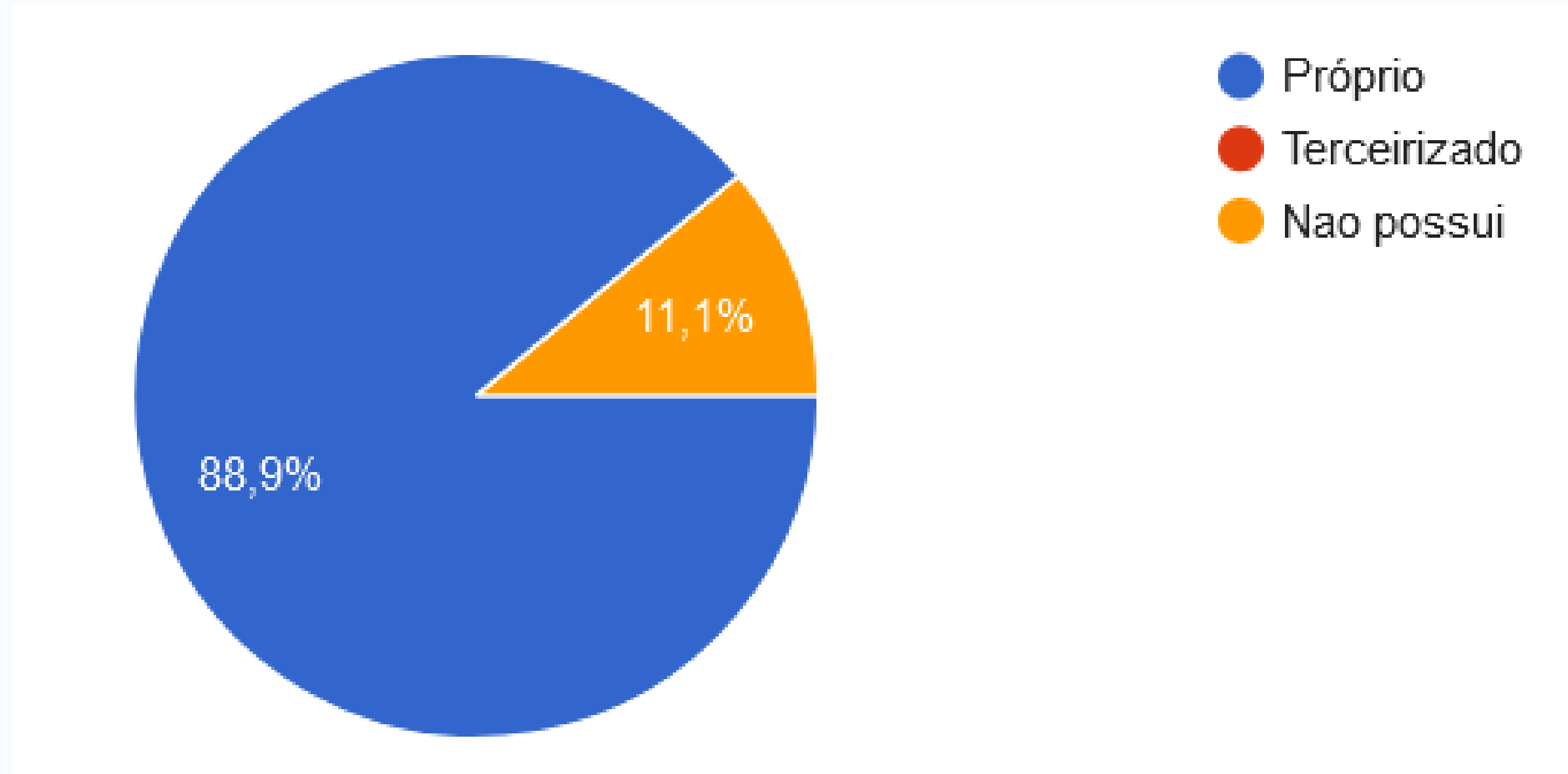
- 50% dos hotéis que possuem auditórios em formato de coquetel têm capacidade para 50 ou mais pessoas.

30. Serviços de alimentos e bebidas para eventos



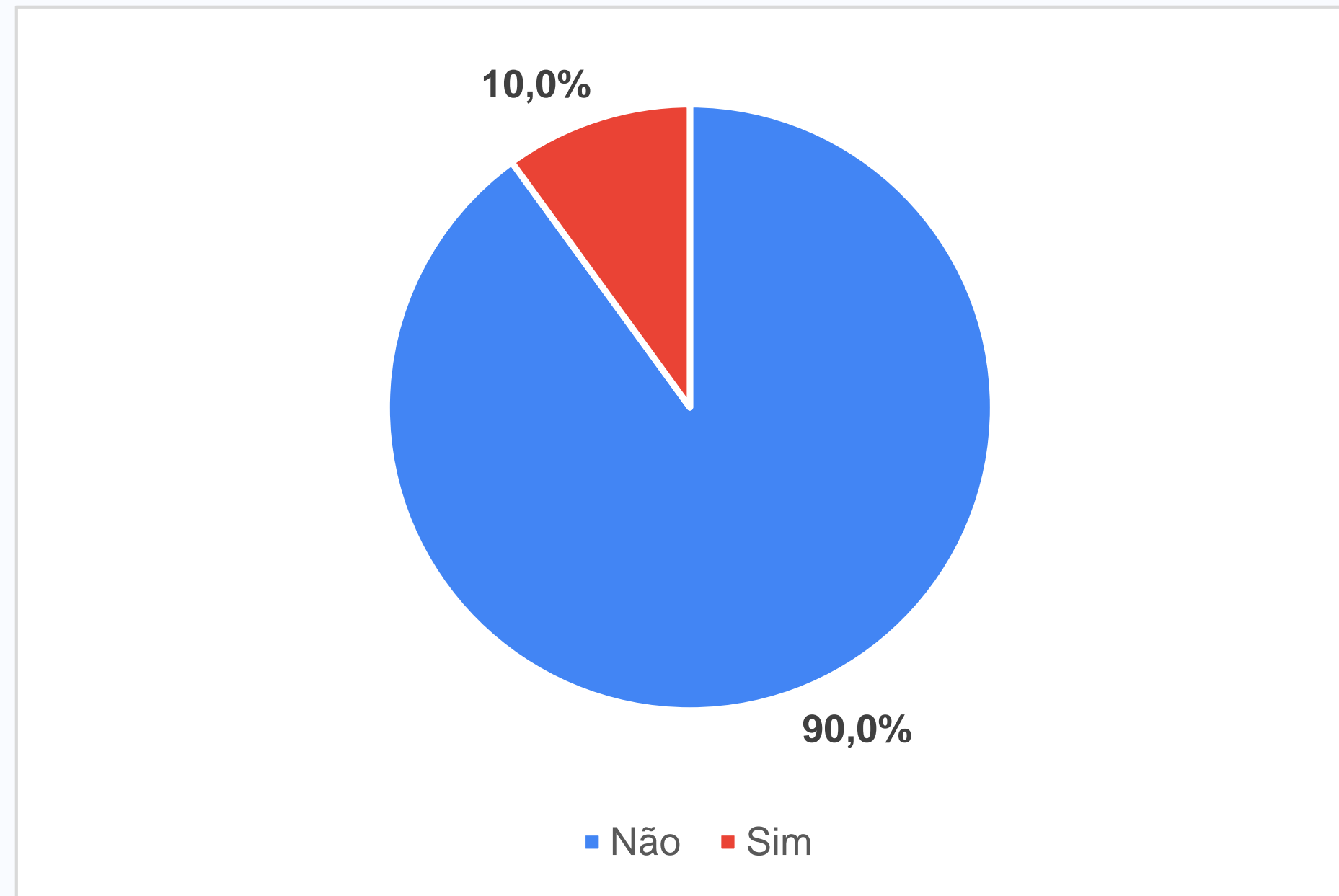
- 53,3% dos hotéis não possuem serviços de alimentos e bebidas para eventos.

31. Serviços de alimentos e bebidas para eventos: próprio ou terceirizado



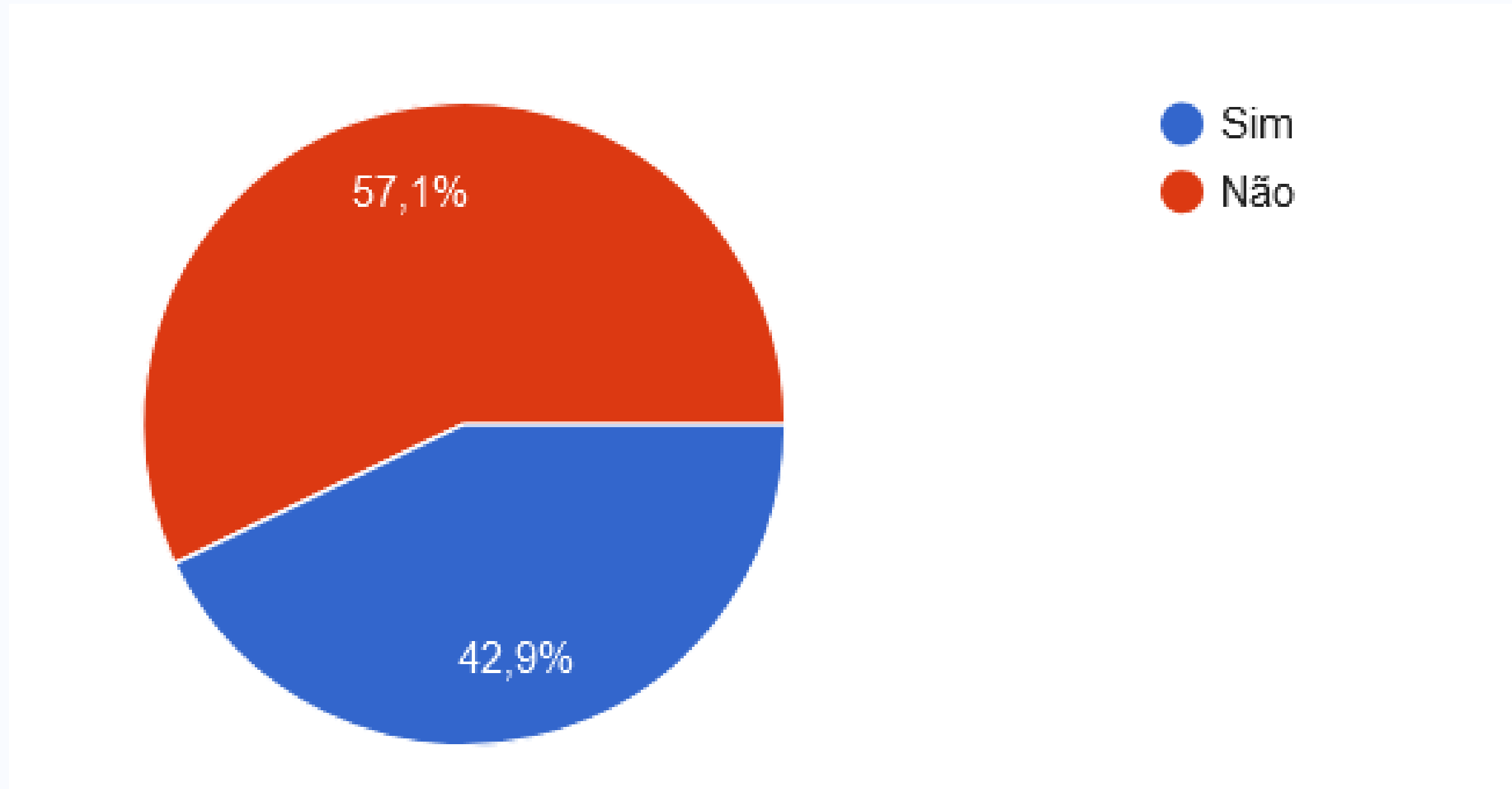
- 88,9% dos serviços de alimentos e bebidas para eventos são próprios do hotel.

32. Possibilidade de contratar por fora, mesmo existindo serviço de alimentos e bebidas próprio do hotel



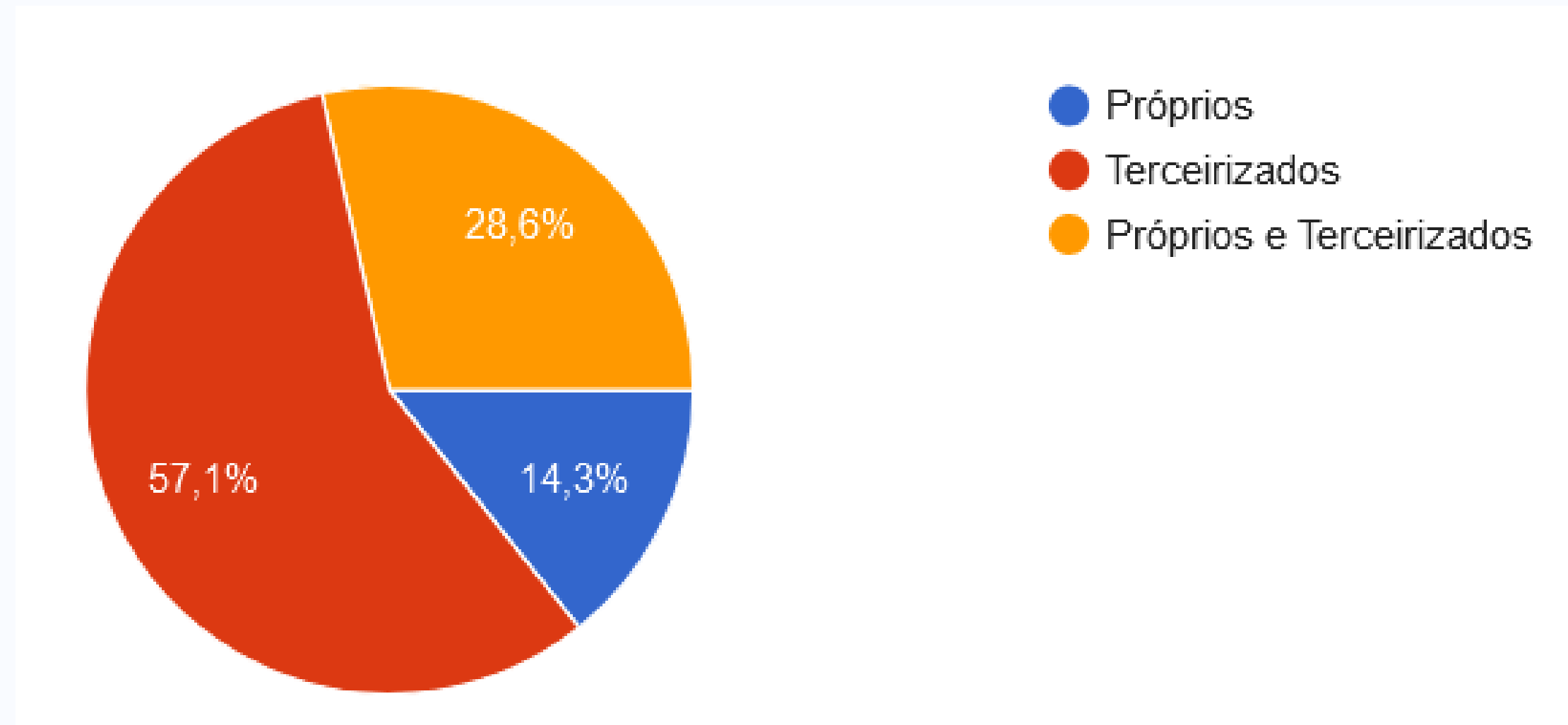
- 90% dos hotéis não permitem a contratação por fora de serviço de alimentos e bebidas próprio.

33. Locação de equipamentos para eventos



- 57,1% dos hotéis não possuem locação de equipamentos para eventos.

34. Locação de equipamentos para eventos: equipamentos próprios, terceirizados, e próprios e terceirizados

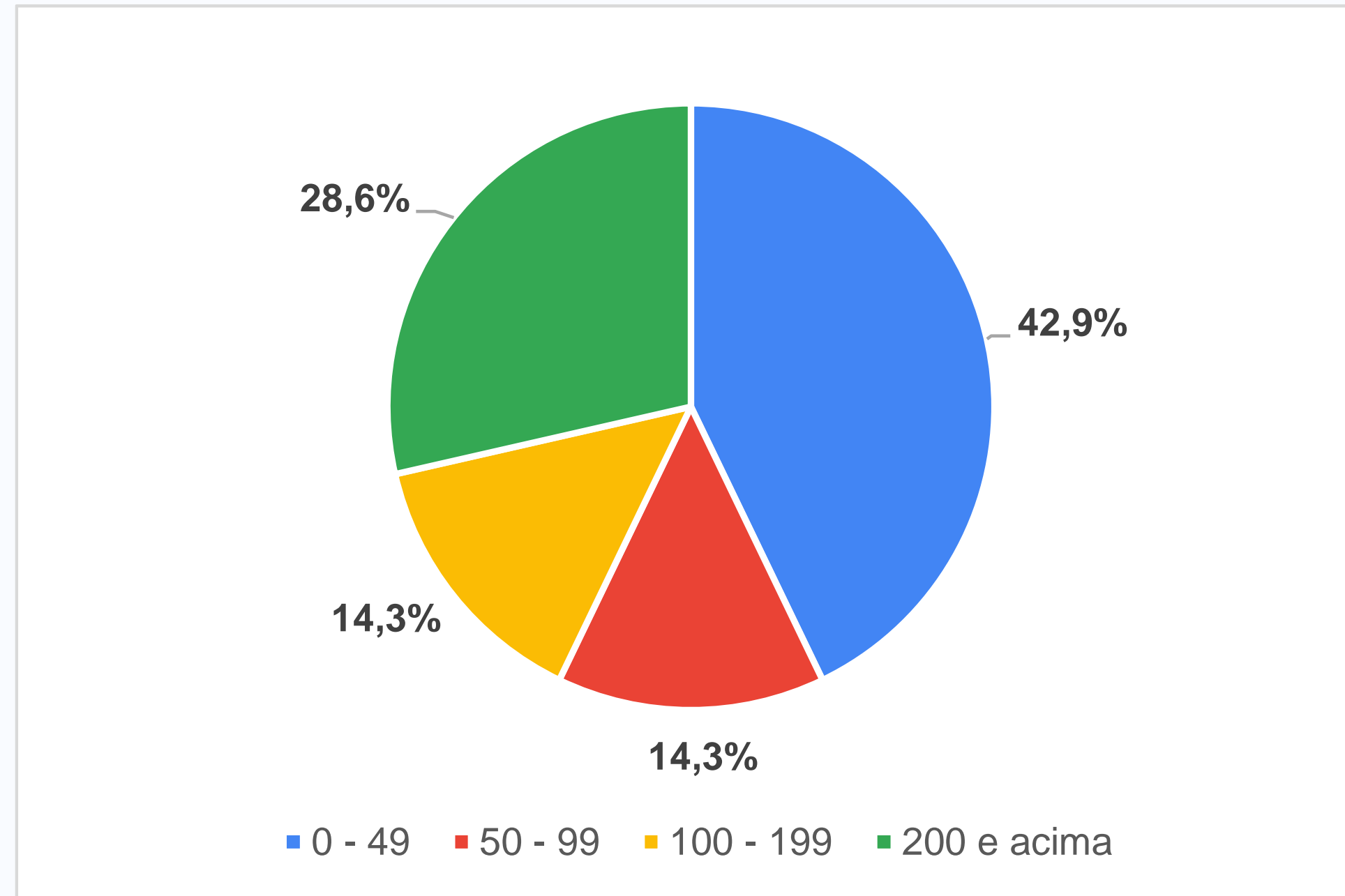


- Entre os hotéis que possuem locação de equipamentos para eventos, em 57,1% desses casos são equipamentos terceirizados.

35. Tipos de equipamentos que o hotel possui para eventos

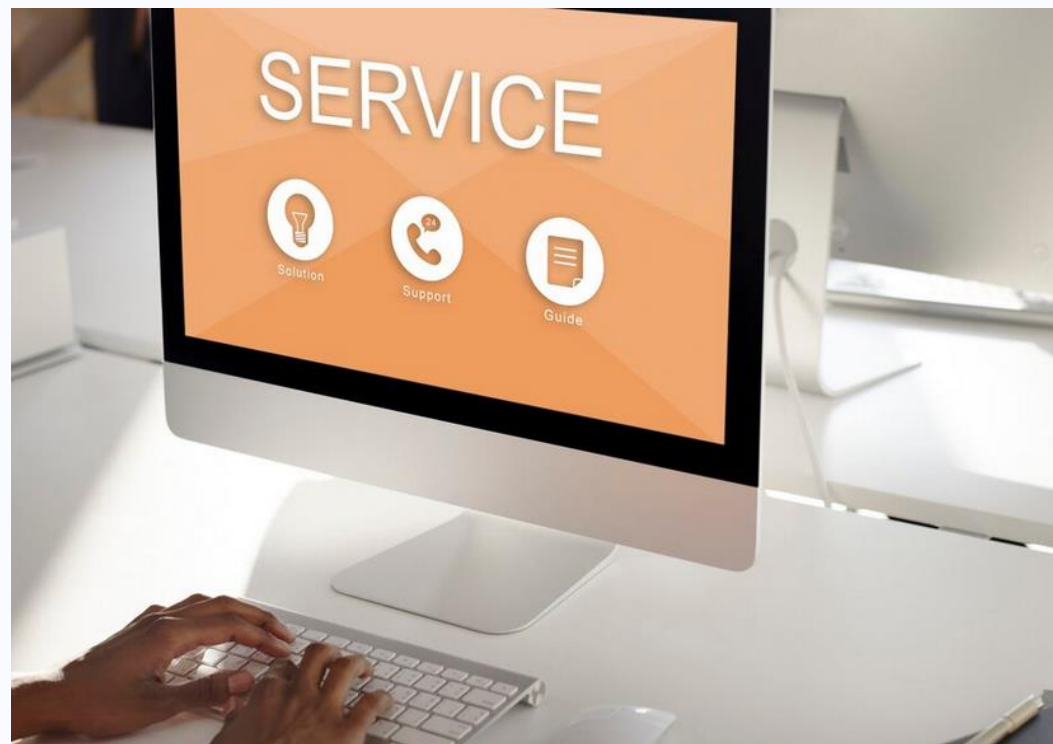
- **Projedor/data show:** É mencionado em todas as situações como um equipamento comum.
- **Tela:** Frequentemente aparece junto com o projetor.
- **Som / Caixa de Som:** Essencial para amplificação de áudio.
- **Flip Chart / Flip Sharp:** Usado para apresentações e reuniões, com variações na escrita do nome.
- **Microfone:** Amplifica a voz, muito usado em apresentações.
- **TVs e Slides:** Menos comuns, mas ainda mencionados em algumas situações.

36. Média anual de eventos por ano

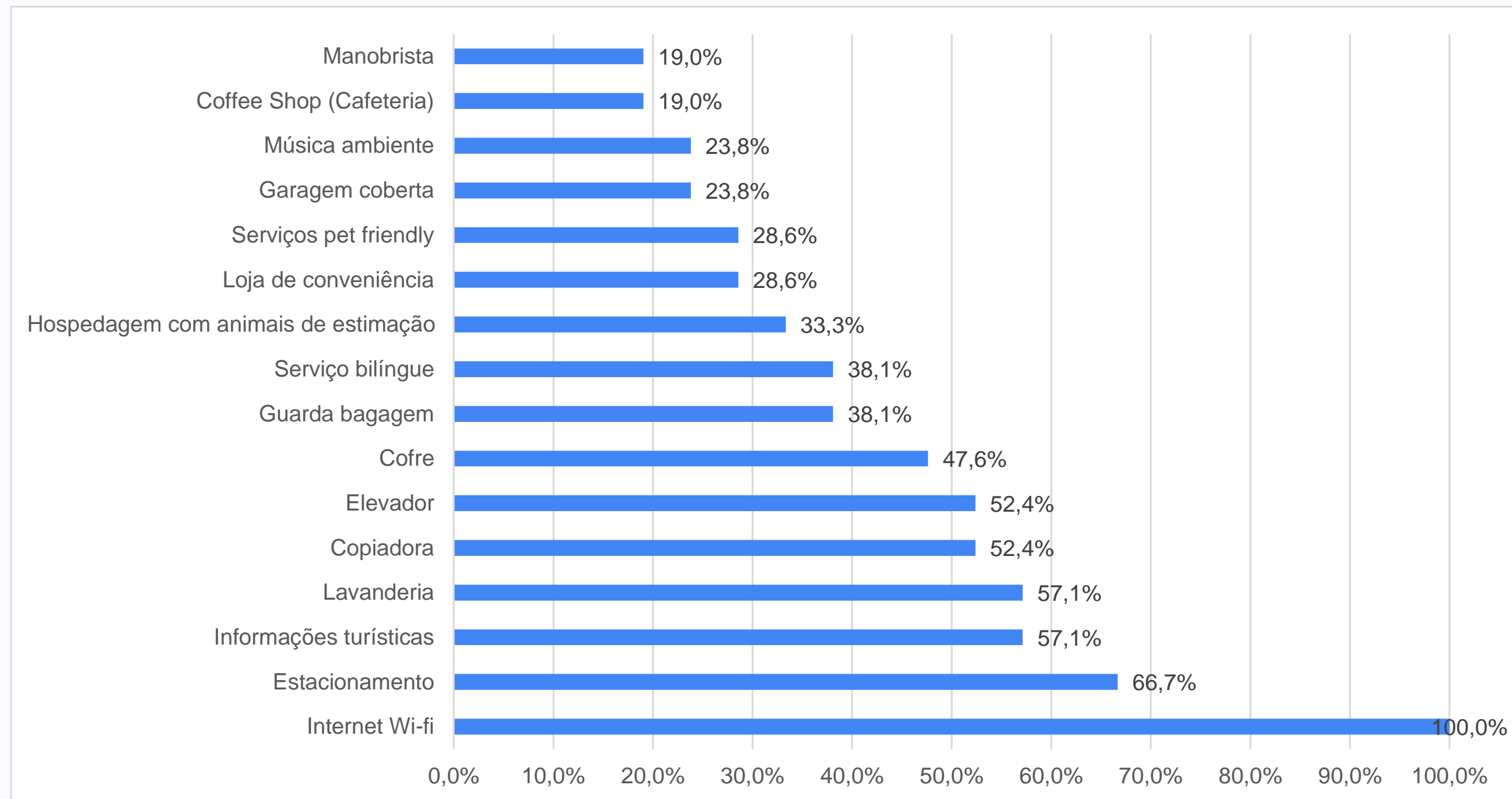


- A média é de realização de 167 eventos anuais por ano nos hotéis
- Há hotéis que não fazem eventos e hotéis que fazem mais de 200 eventos ao ano.
- 42,9% dos hotéis têm até 49 eventos no ano.

BLOCO III – SERVIÇOS ADICIONAIS OFERECIDOS

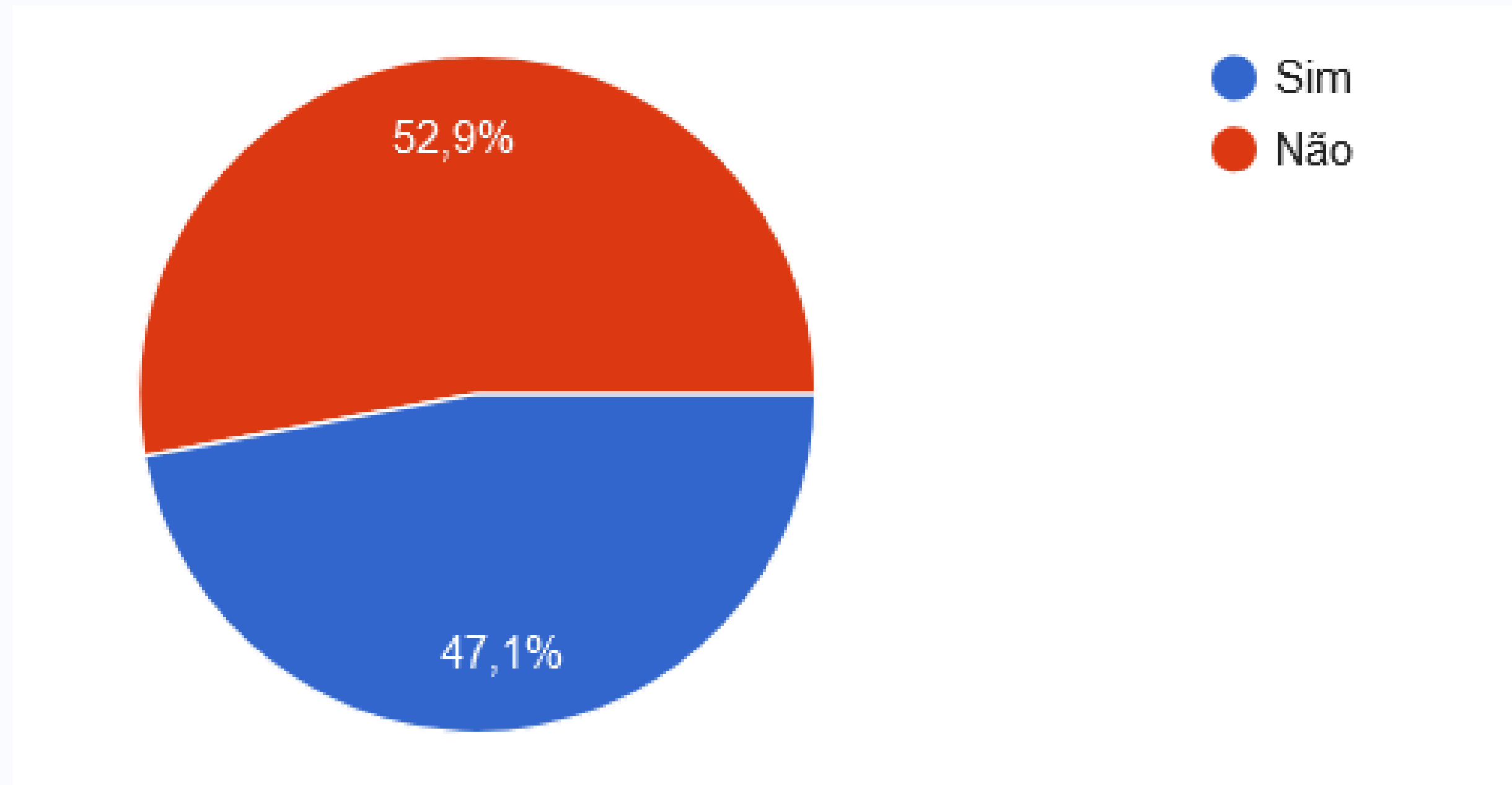


37. Principais produtos, serviços e equipamentos que o hotel possui e que está disponível para os clientes



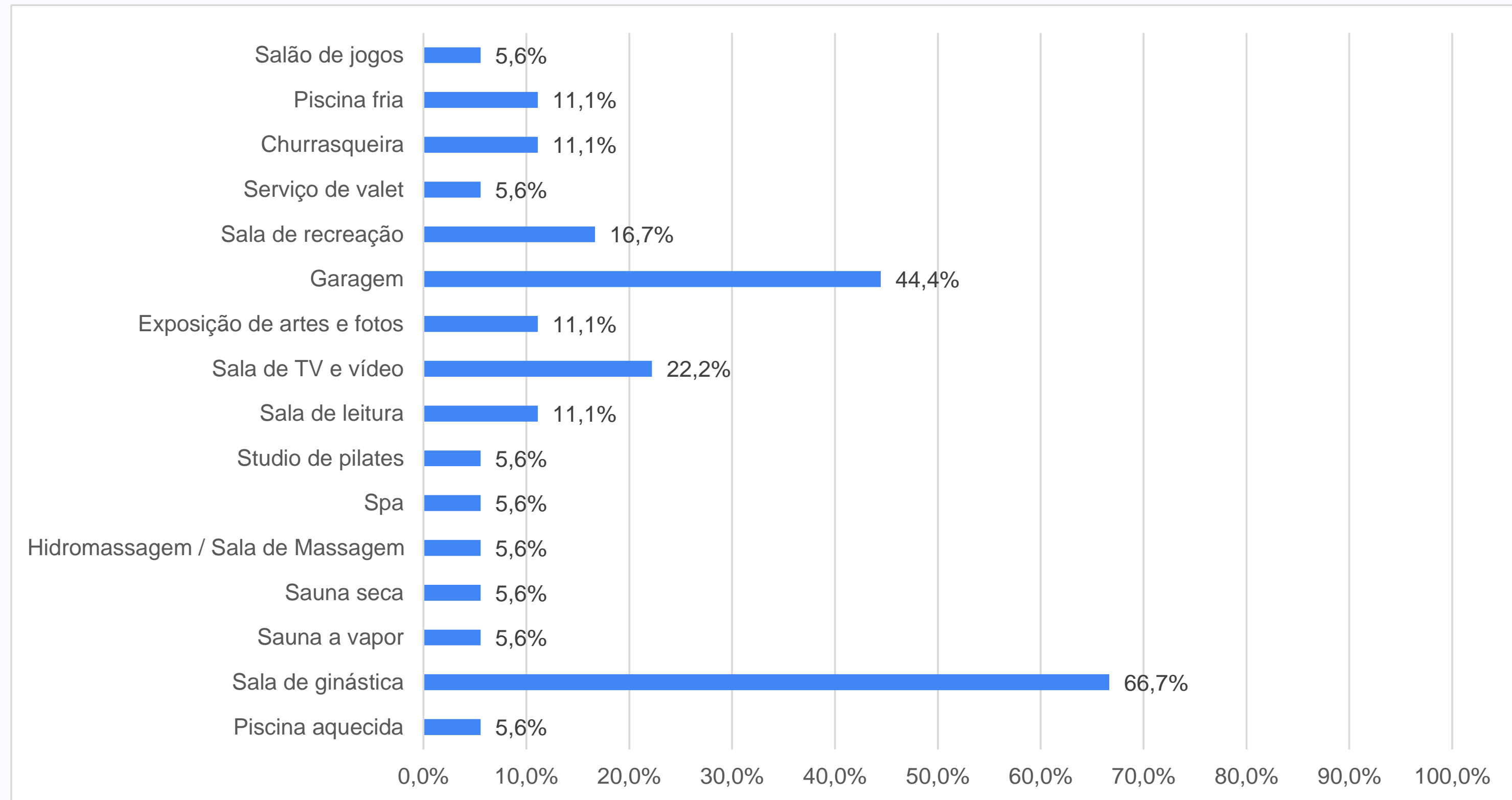
- Os produtos mais citados são Internet Wi-fi (100%), estacionamento (66,7%), além de informações turísticas e lavanderia (ambos 57,1%).

38. Área de lazer



- 52,9% dos hotéis possuem área de lazer.

39. Equipamentos oferecidos pelos hotéis

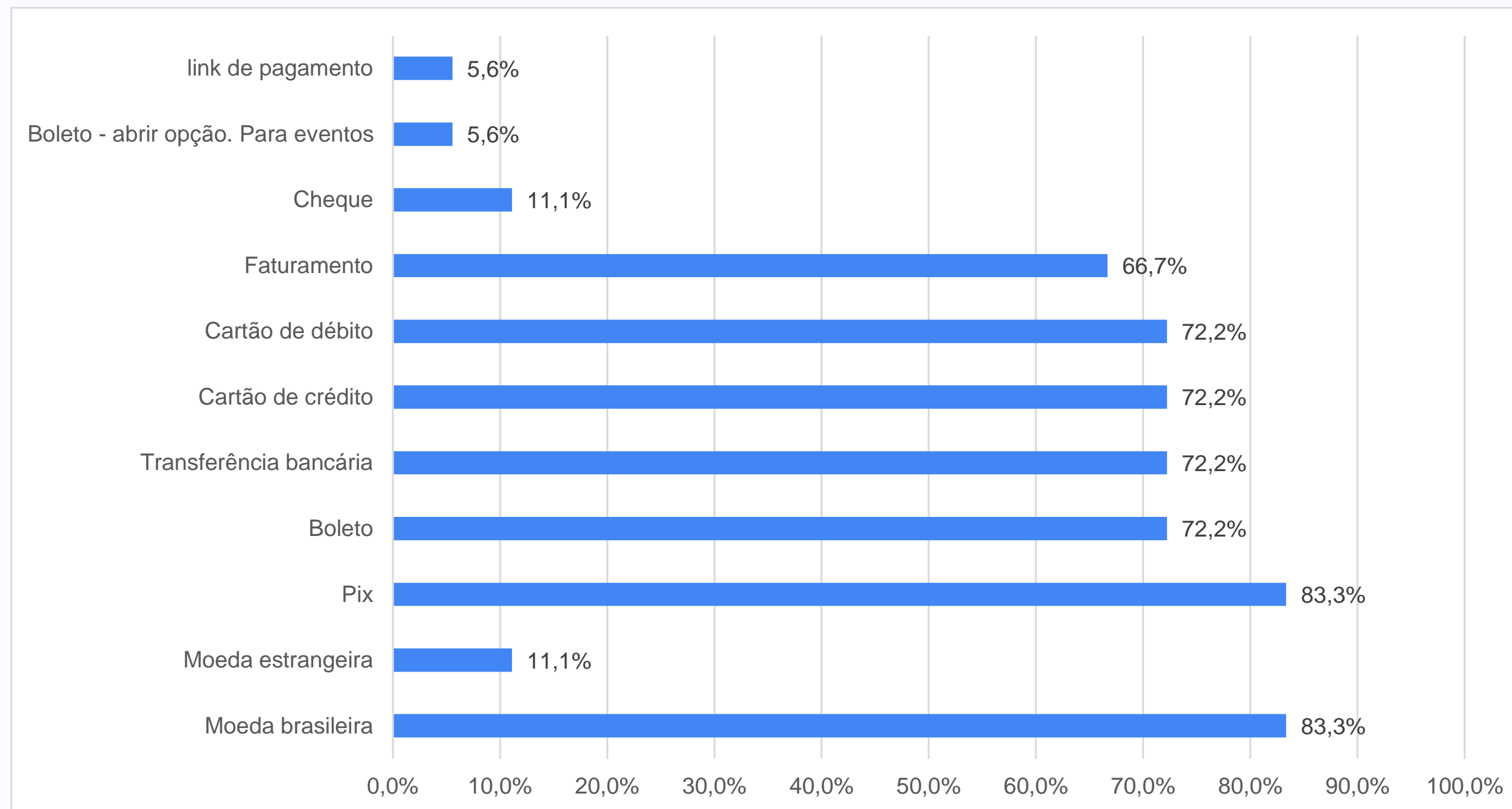


- 66,7% dos hotéis têm salão de ginástica, e 44,4% possuem garagem.

BLOCO IV – FORMAS DE PAGAMENTO/TARIFAS

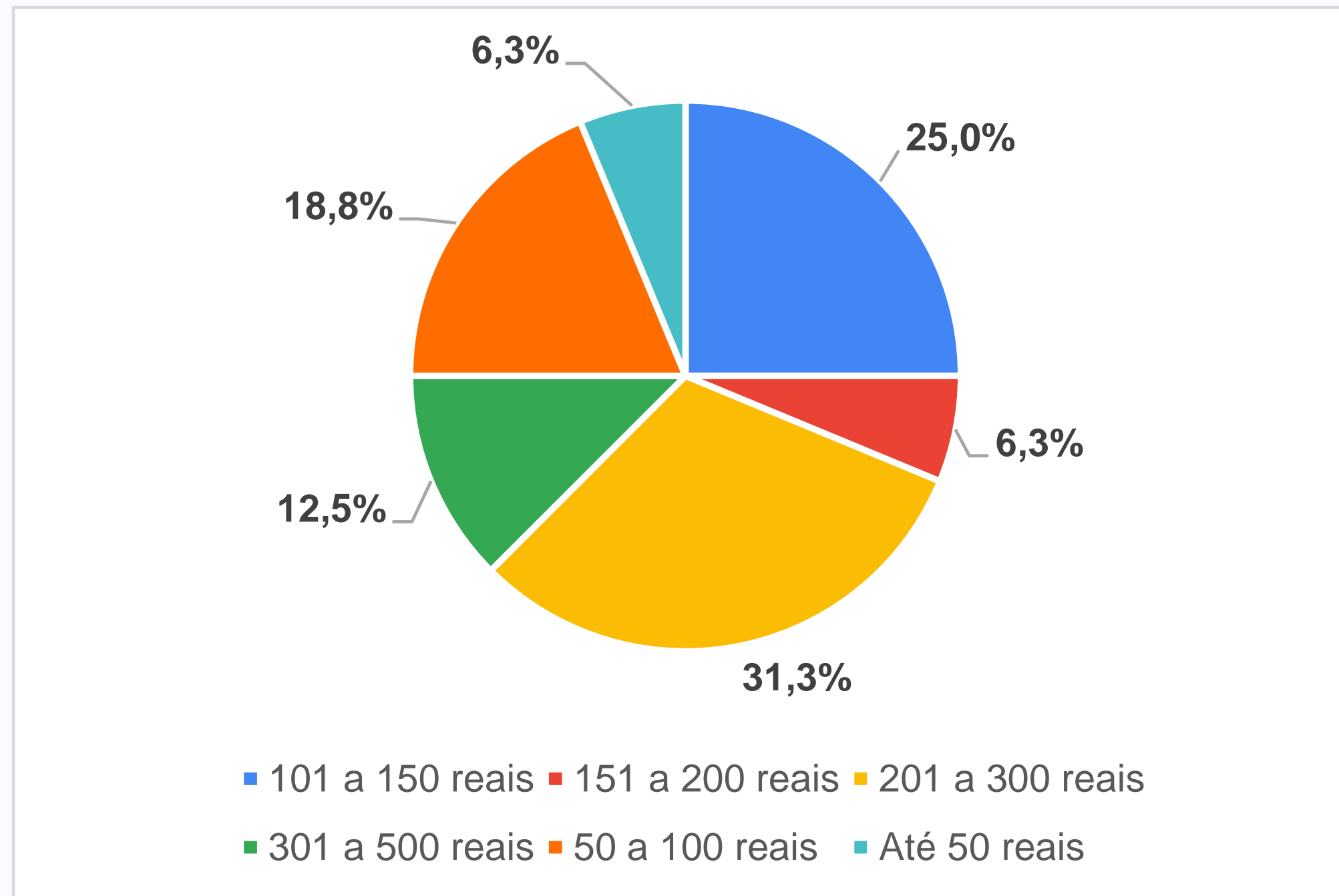


40. Formas de pagamento aceitas nos hotéis



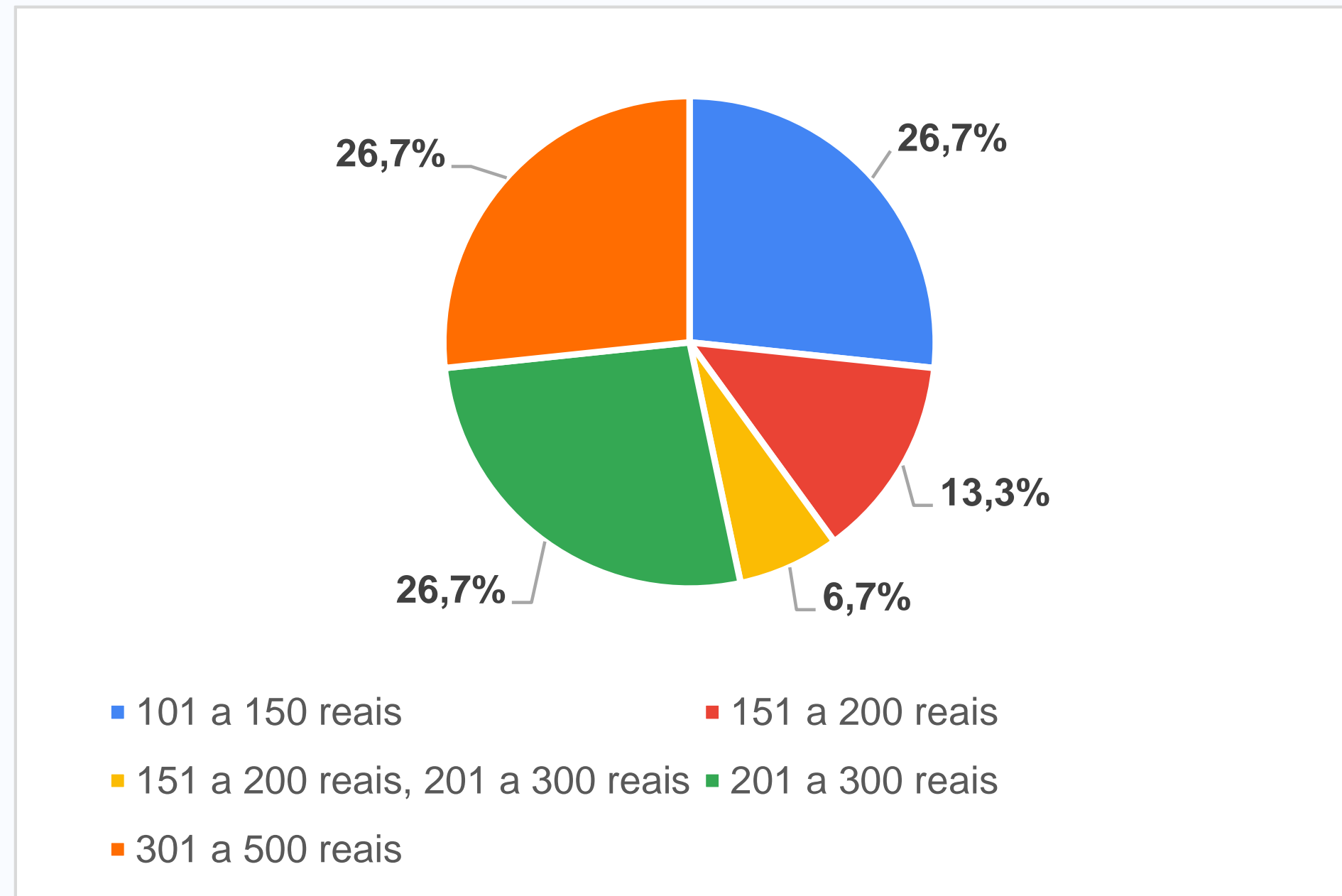
- As formas de pagamento mais aceitas são reais, pix, cartões (crédito e débito), transferência e boleto.

41.1 Valor atual e aproximado da diária dos apartamentos: quartos single



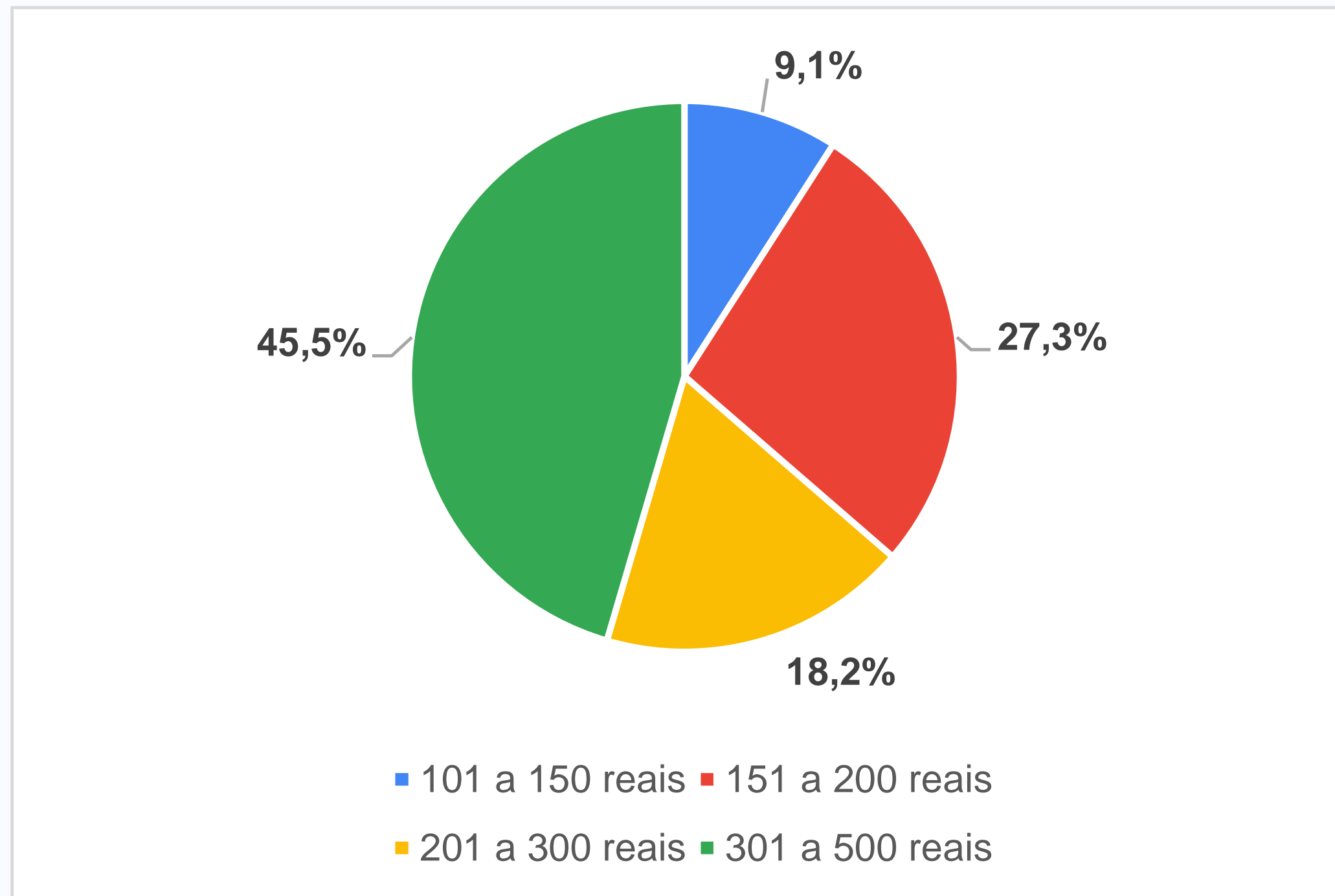
- 43,8% dos hotéis têm diária de mais de R\$ 200 nos quartos single.

41.2 Valor atual e aproximado da diária dos apartamentos: quartos double



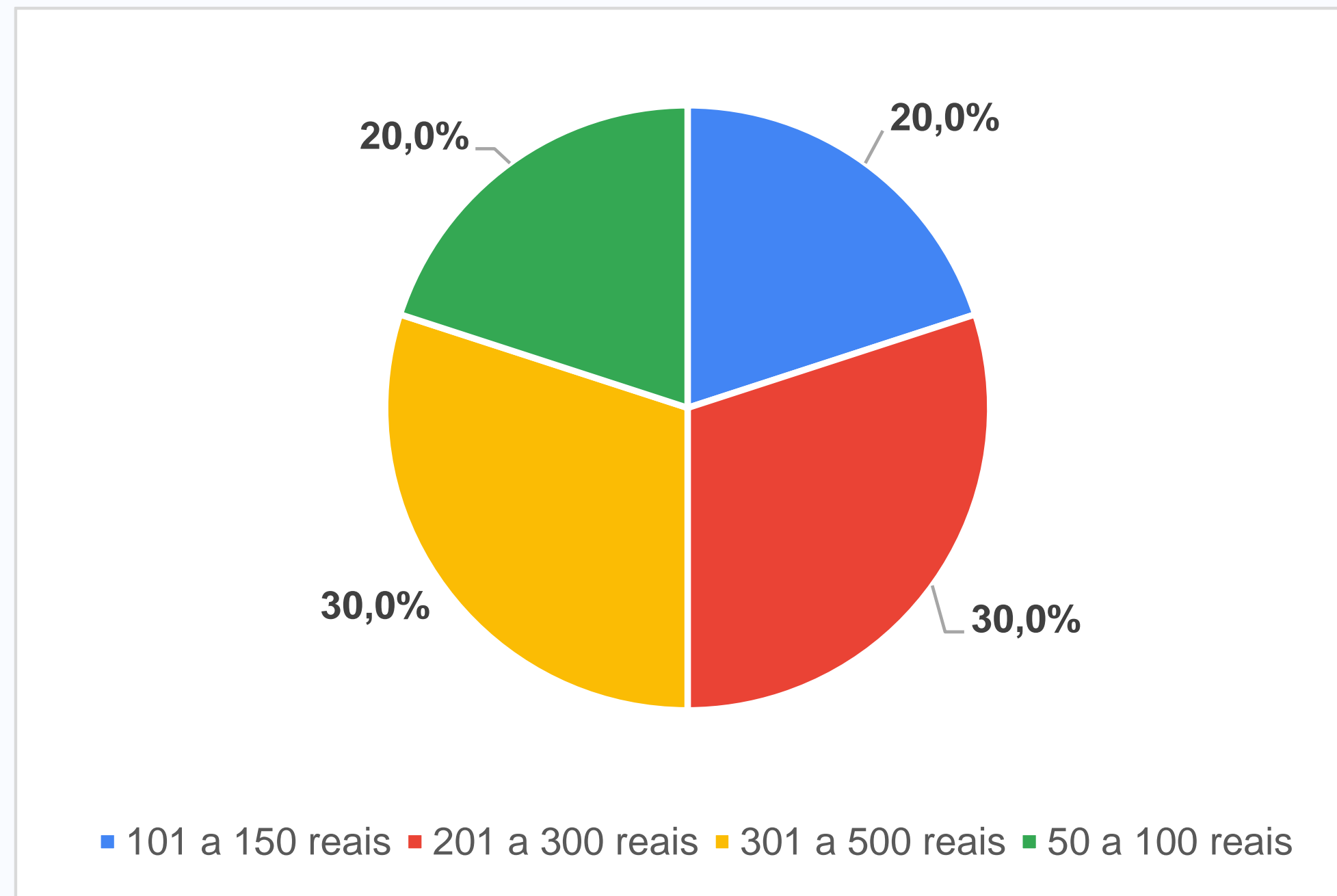
- 52,7% dos hotéis têm diária de mais de R\$ 200 para quartos double.

41.3 Valor atual e aproximado da diária dos apartamentos: quartos triple



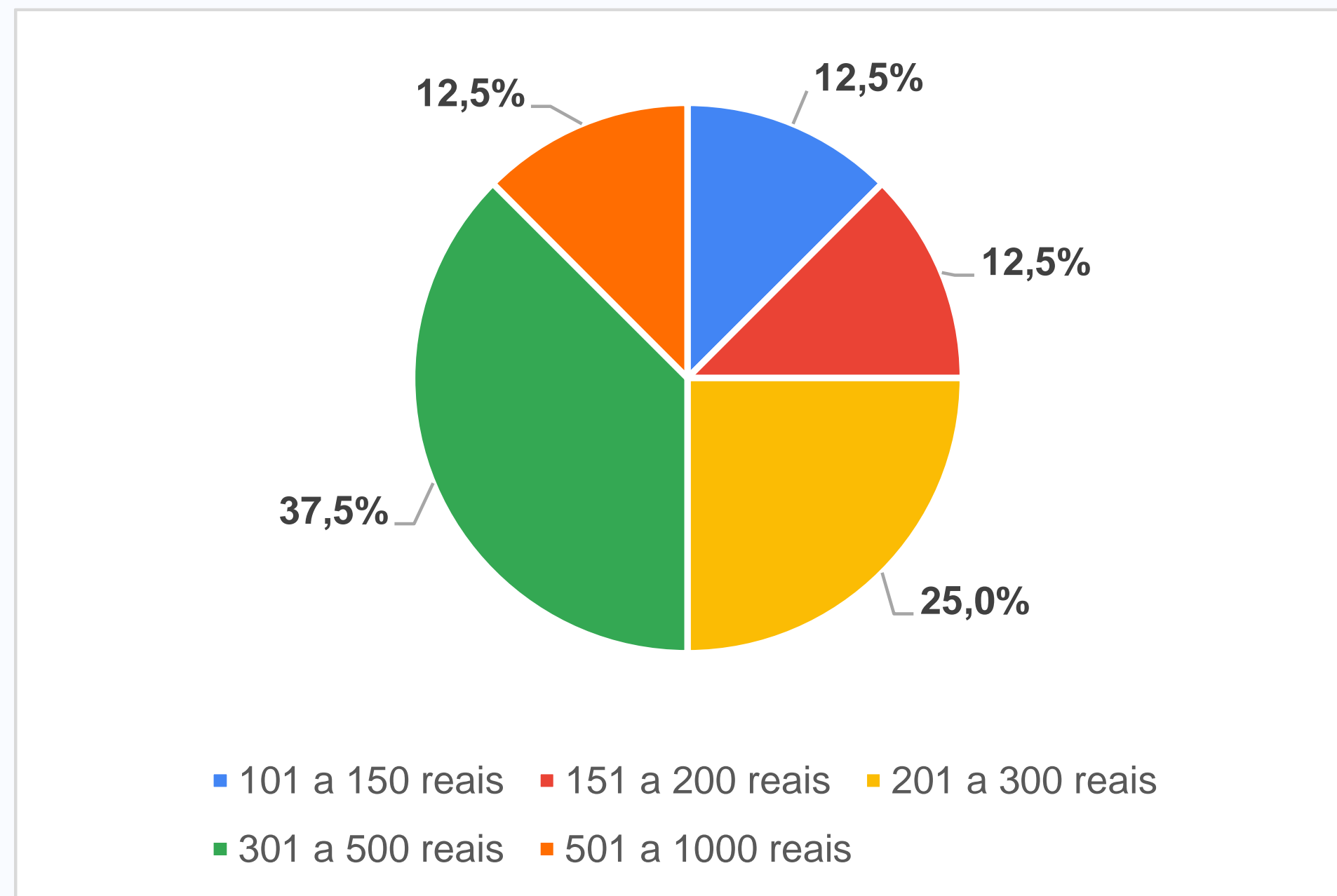
- 63,7% dos hotéis têm diárias de mais de R\$ 200 para quartos triple.

41.4 Valor atual e aproximado da diária dos apartamentos: quartos standard



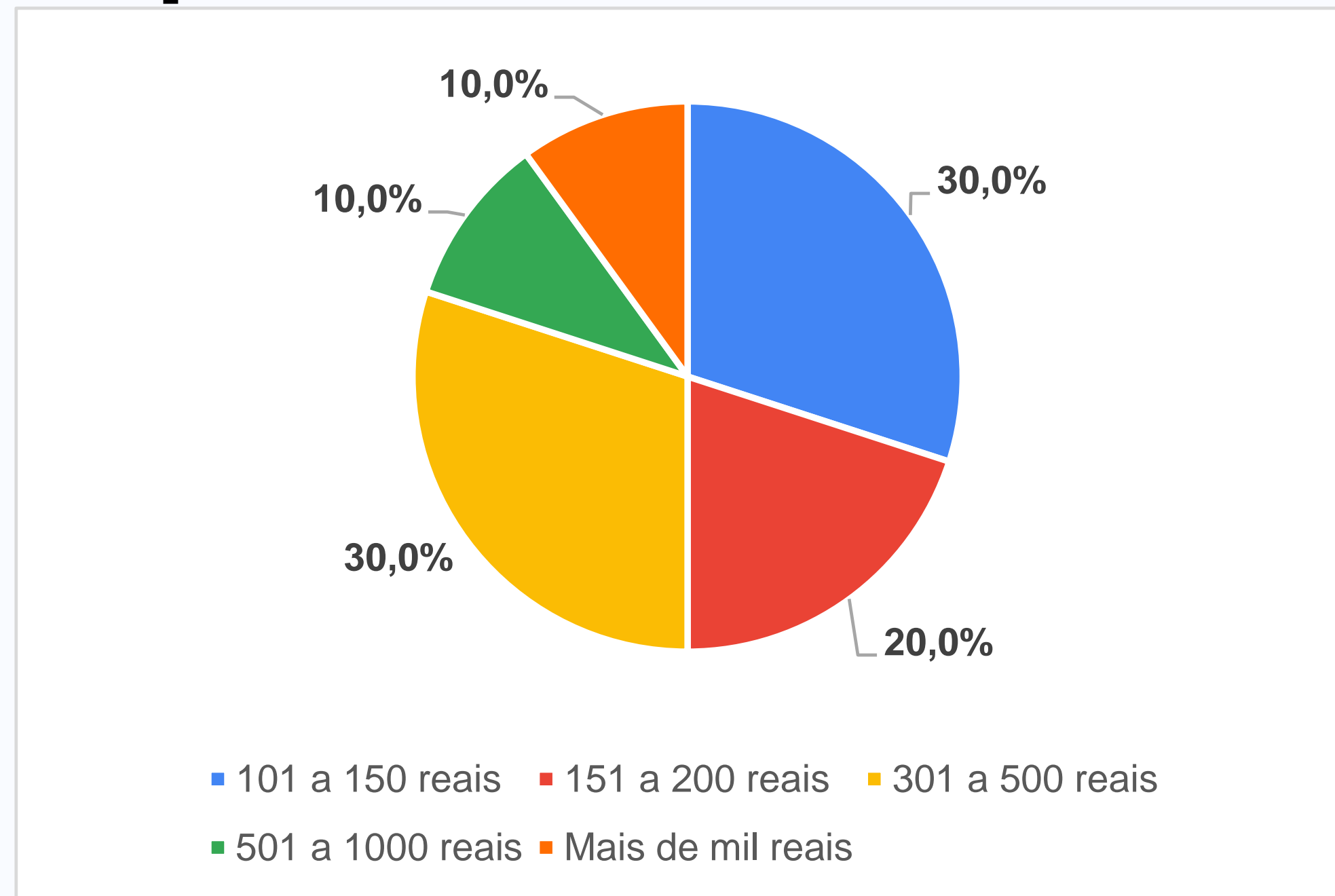
- 60% dos hotéis têm diárias de mais de R\$ 200 para quartos standard.

41.5 Valor atual e aproximado da diária dos apartamentos: quartos superior



- 75% dos hotéis têm diárias de mais de R\$ 200 para quarto superior.

41.6 Valor atual e aproximado da diária dos apartamentos: quartos suite

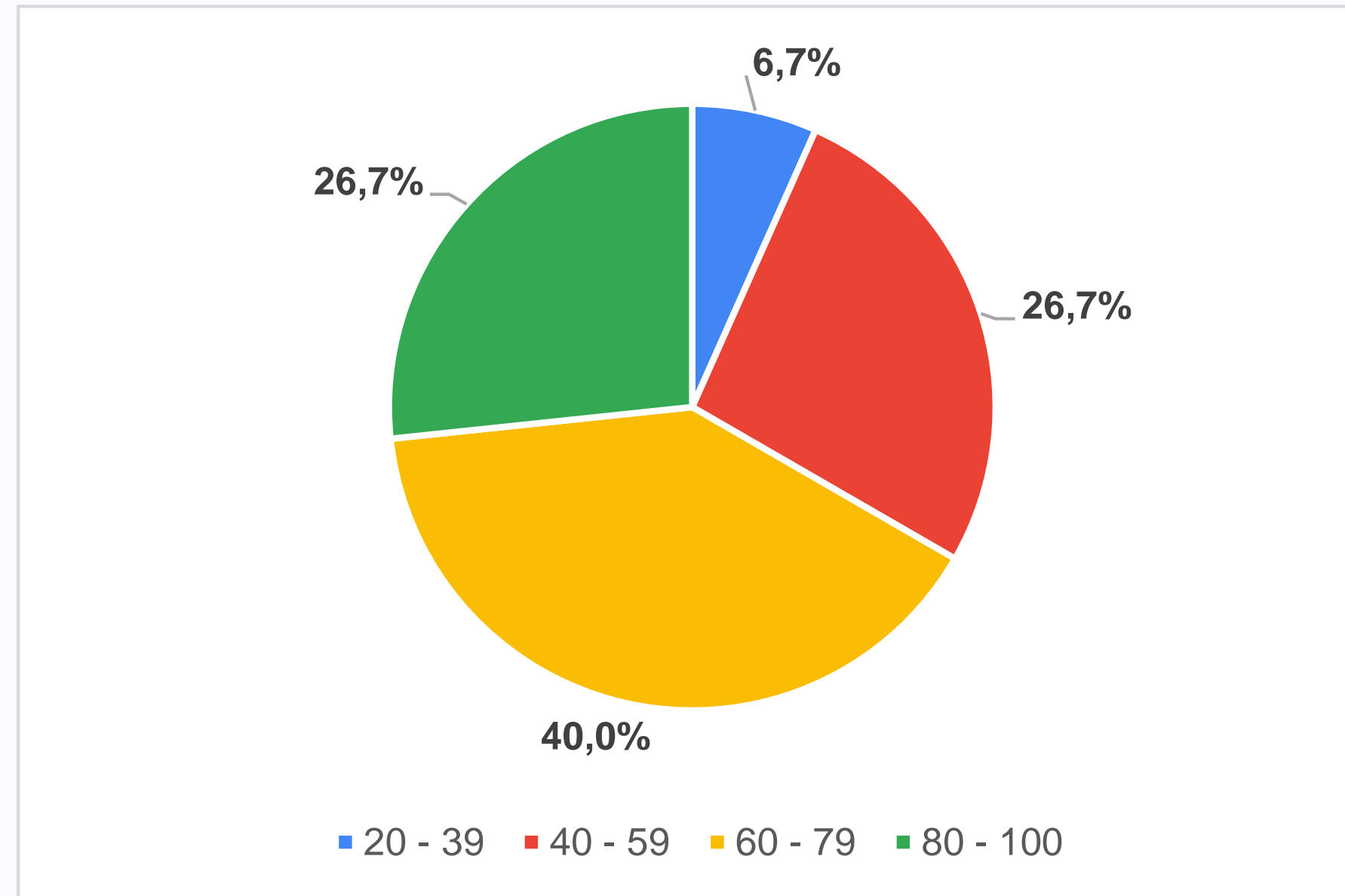


- 50% dos hotéis têm diárias de mais de R\$ 200 para quarto suite.

BLOCO V – OCUPAÇÃO/CLIENTES

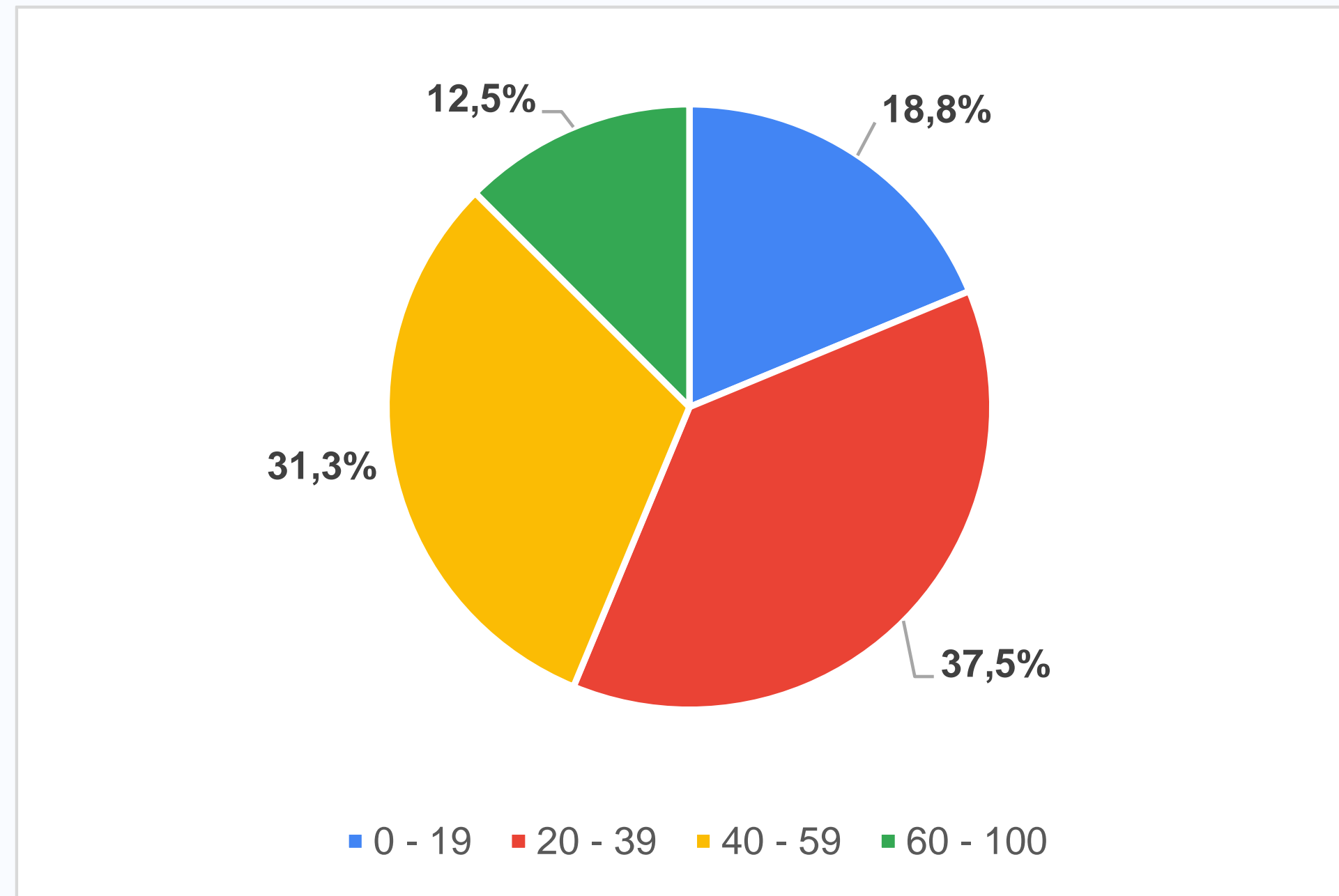


42. Taxa média de ocupação (em %) durante o ano de 2019



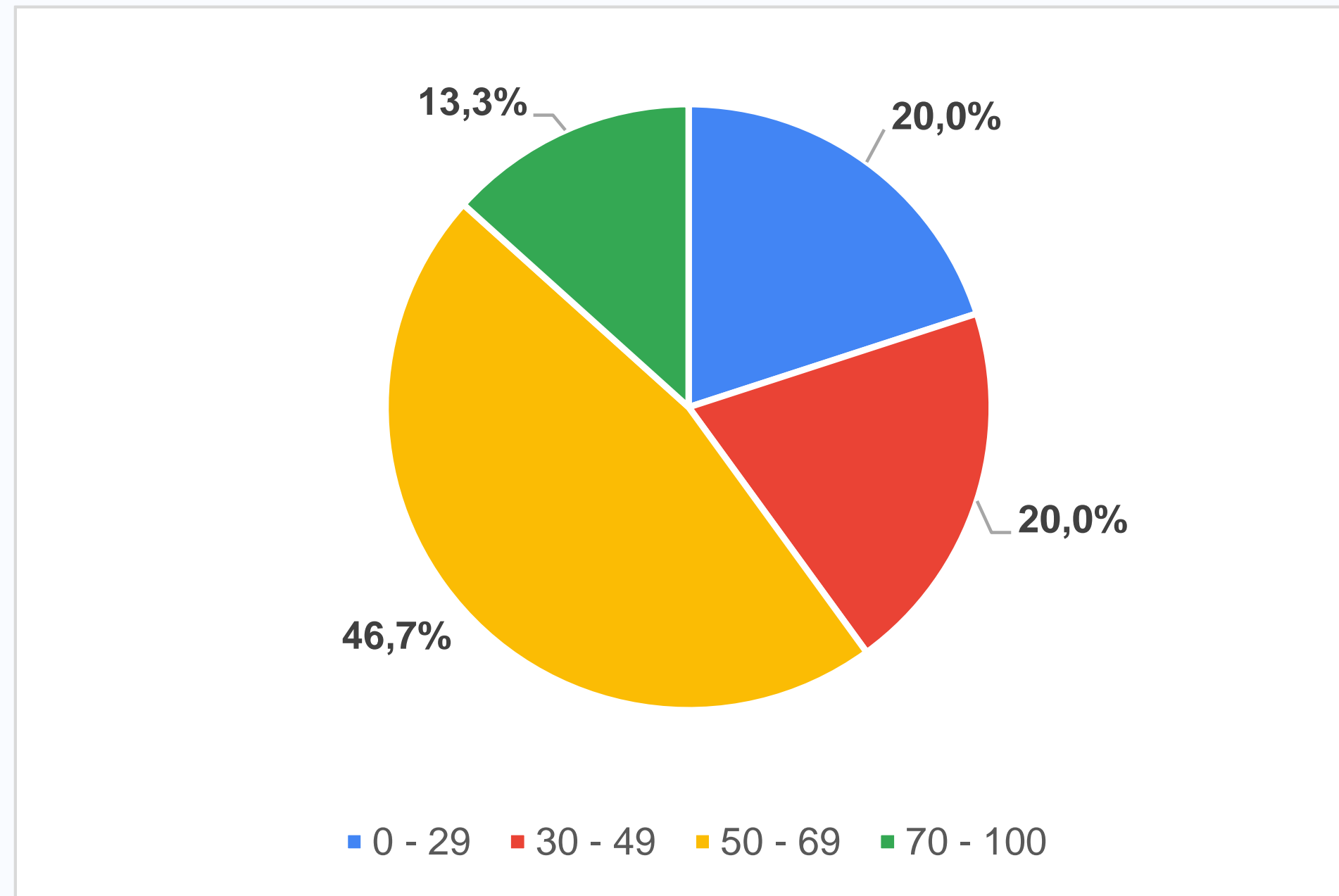
- A taxa média de ocupação em 2019 foi de 64,8%.
- 26,7% dos hotéis tiveram uma taxa de ocupação de 80% ou mais nas suas unidades habitacionais em 2019.

43. Taxa média de ocupação (em %) durante o ano de 2020



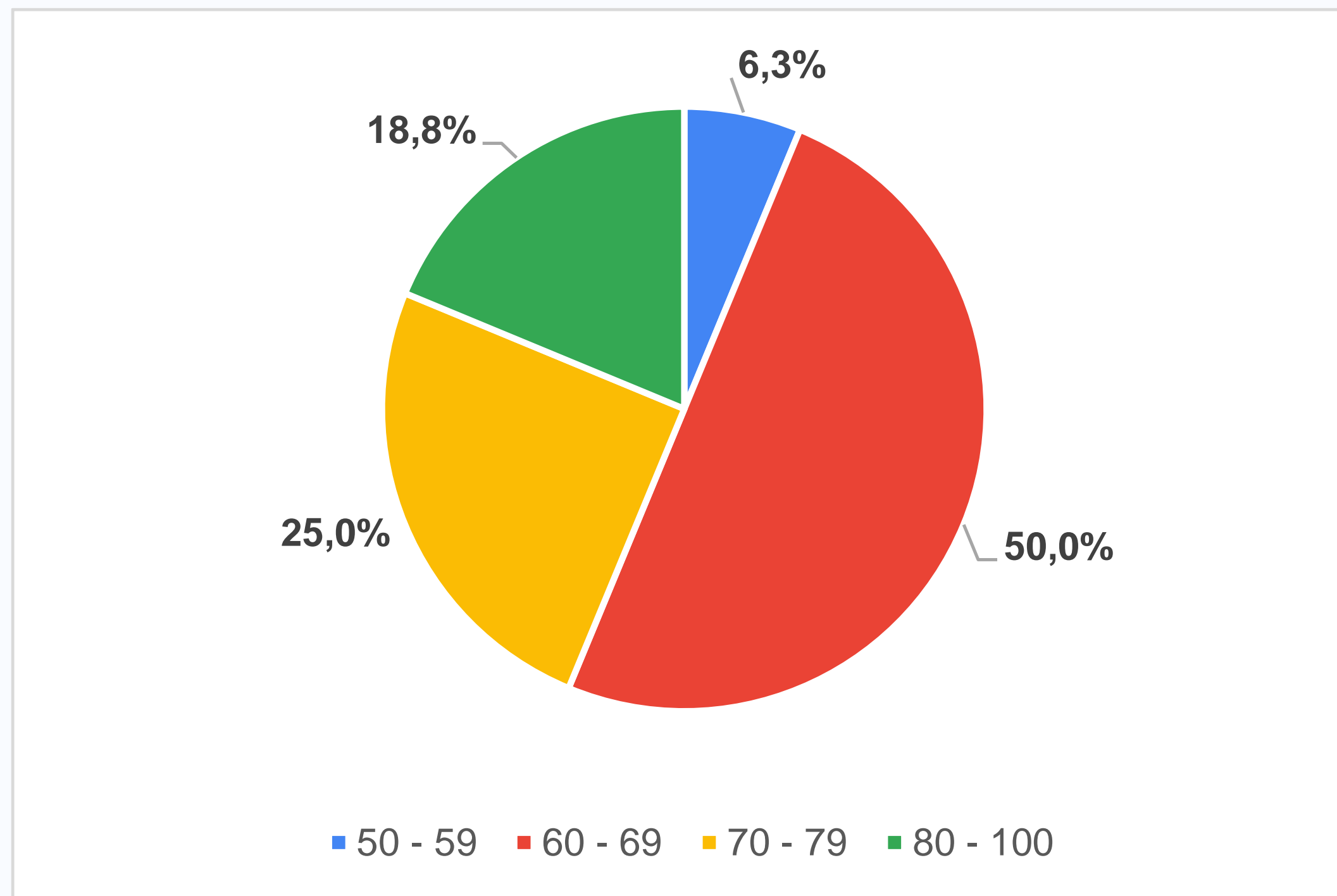
- A taxa média de ocupação em 2020 foi de 37,2%.
- Em 2020, 68,8% dos hotéis tiveram uma taxa de ocupação de até 87,5%.

44. Taxa média de ocupação (em %) durante o ano de 2021



- A taxa média de ocupação de 2021 foi de 46,5%.
- Em 2021, 13,3% dos hotéis tiveram uma taxa de ocupação de 70% ou superior.

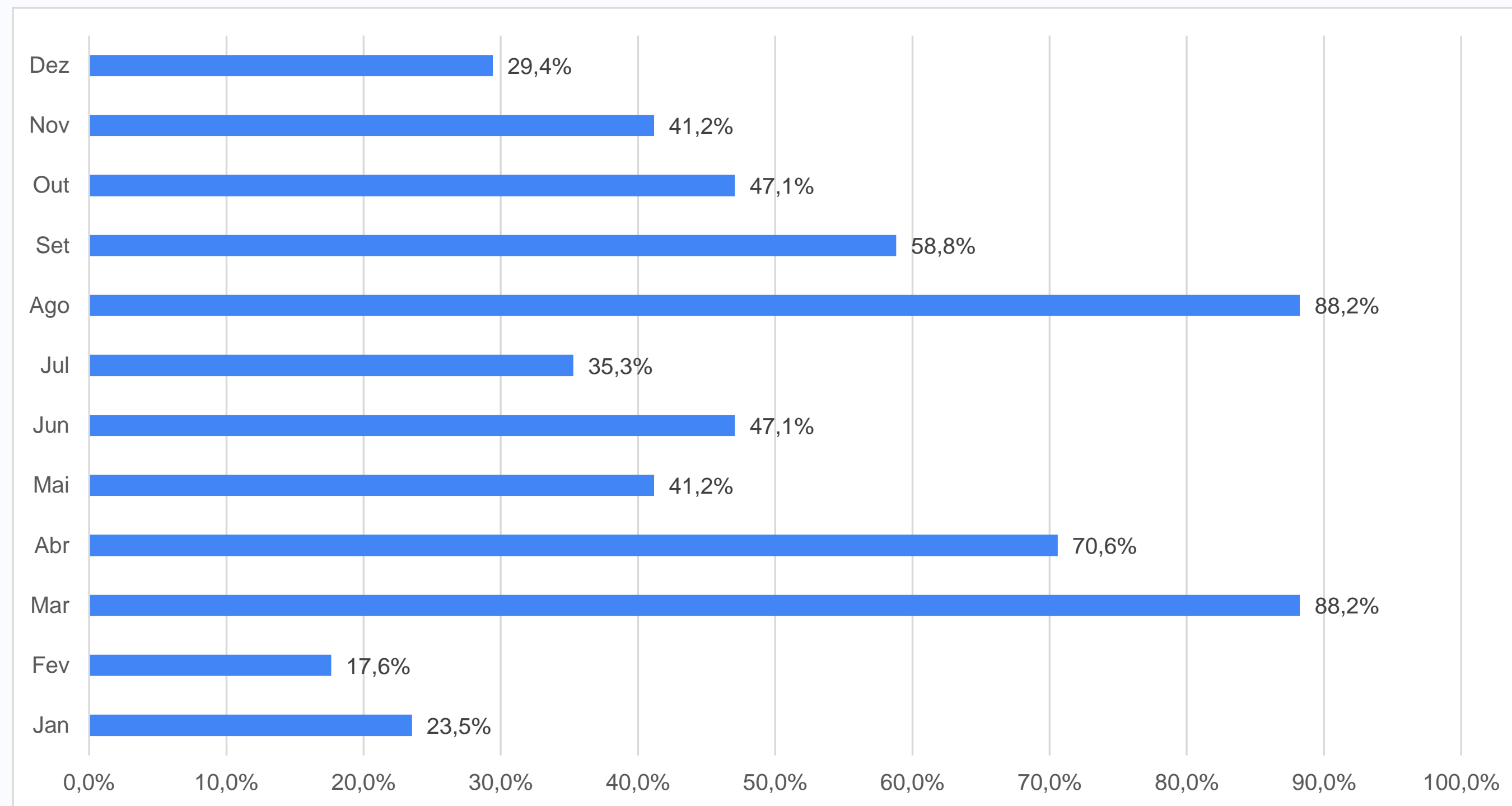
45. Taxa média de ocupação (em %) durante o ano de 2022



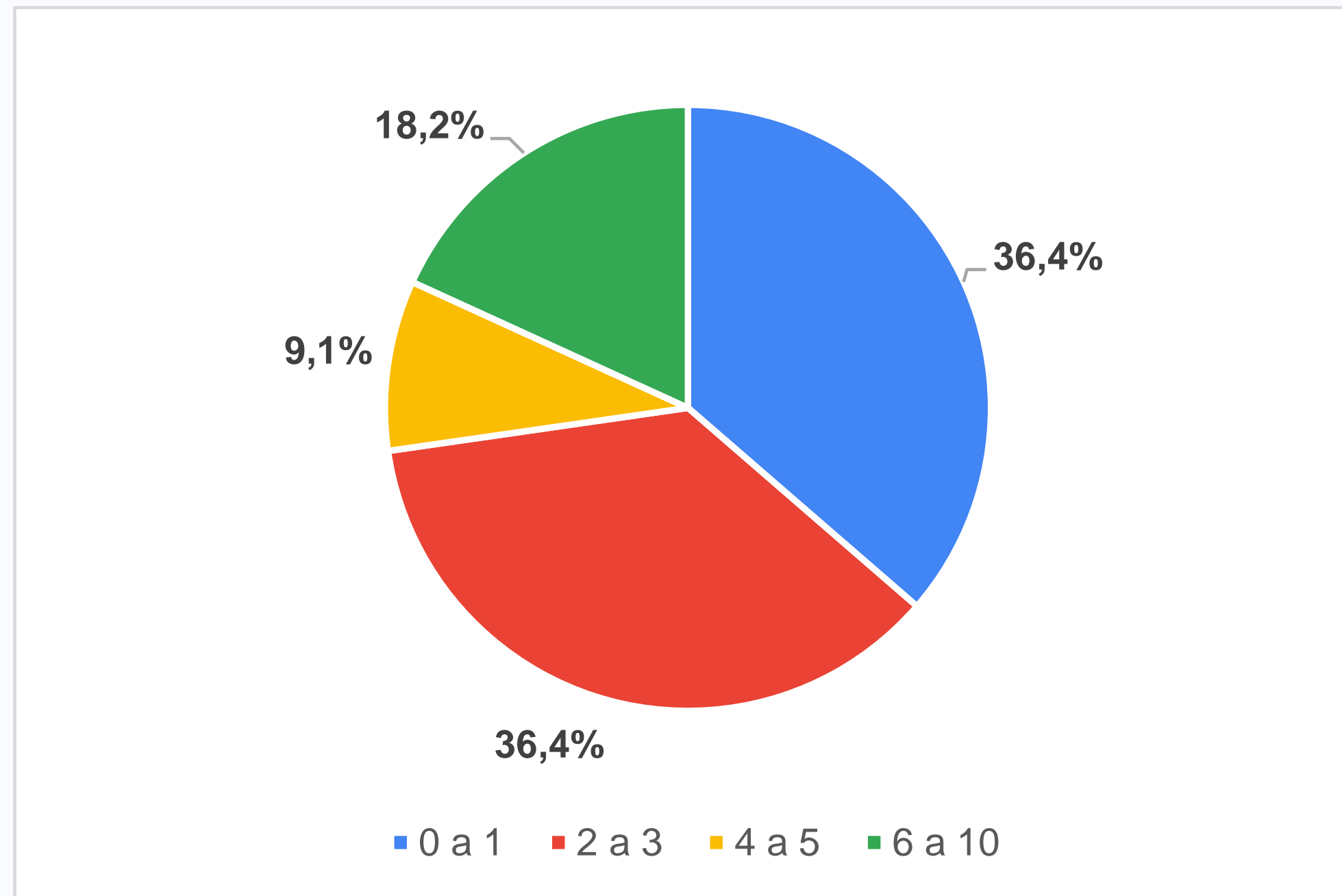
- A taxa média de ocupação de 2022 foi de 68,6%.
- Em 2022, metade dos hotéis tiveram uma taxa de ocupação de 60 a 69%. Entre os anos analisados, foi o que teve a maior média.

46. Em relação à sazonalidade, os meses de alta temporada são:

- Os meses de alta temporada para o setor hoteleiro de Porto Alegre são agosto, março e abril.

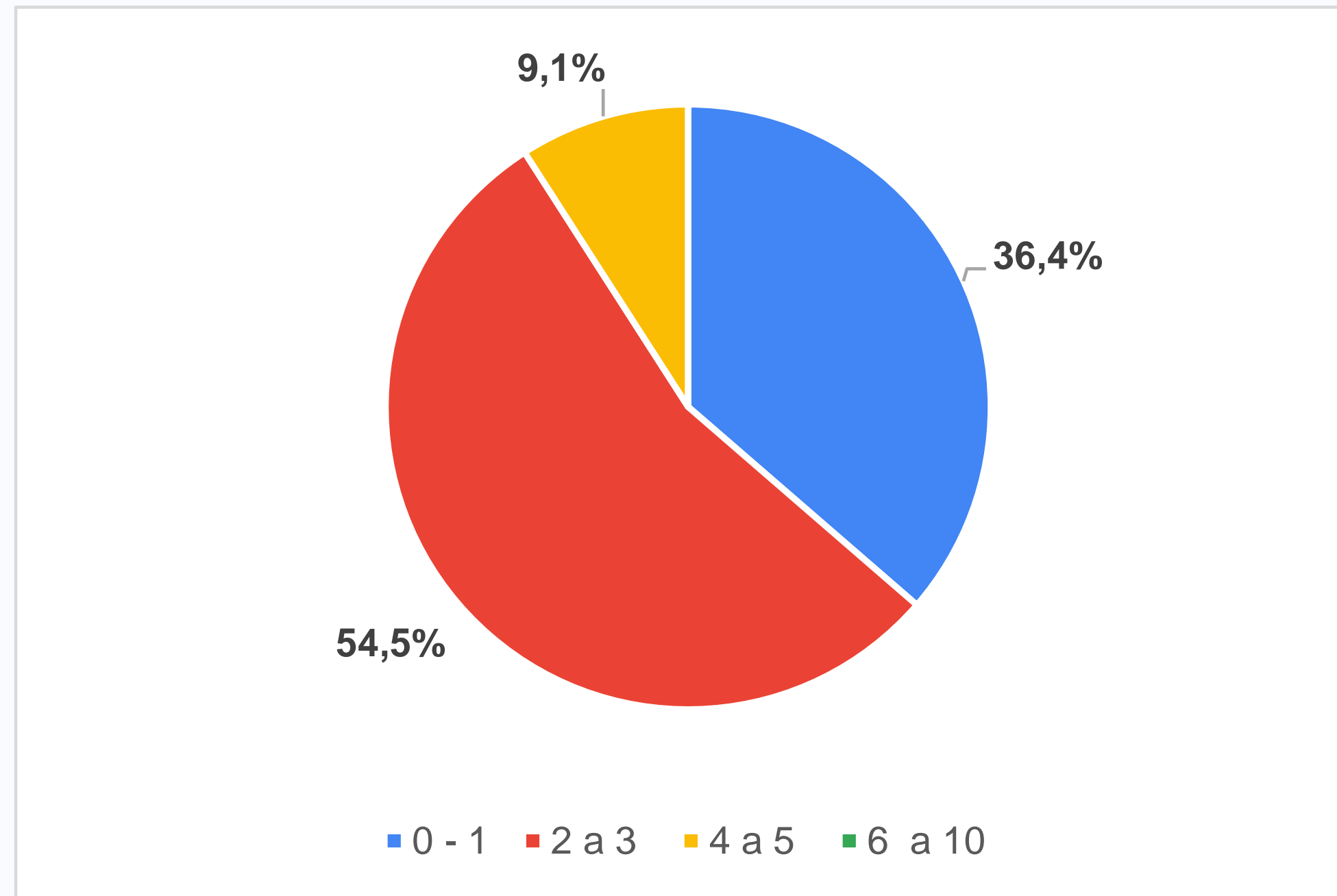


47. Tempo médio de permanência dos turistas na alta temporada



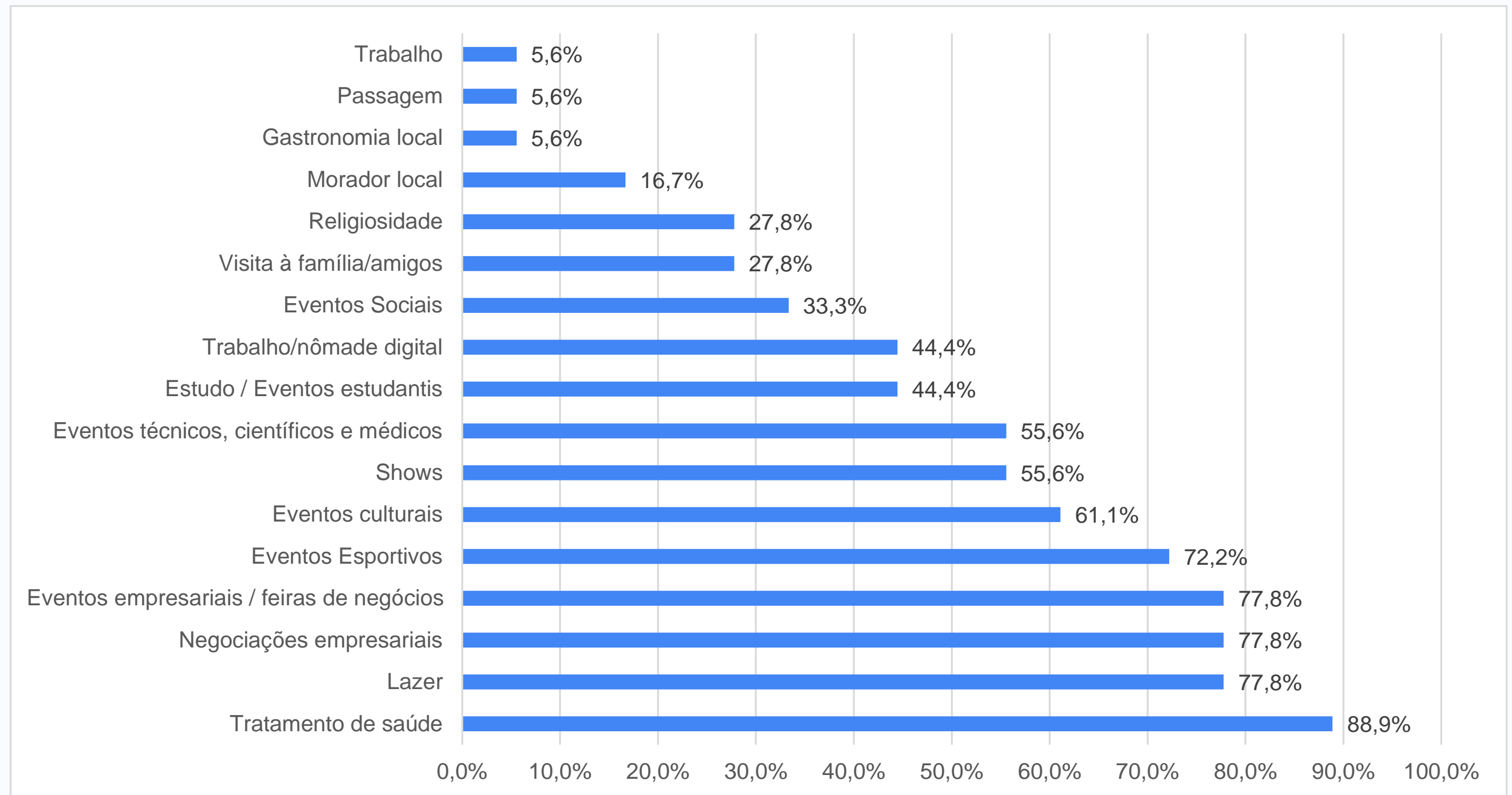
- Os hóspedes ficam em média 3,4 dias, isto é, entre 3 e 4 dias nos hotéis na alta temporada.

48. Tempo médio de permanência dos turistas na baixa temporada



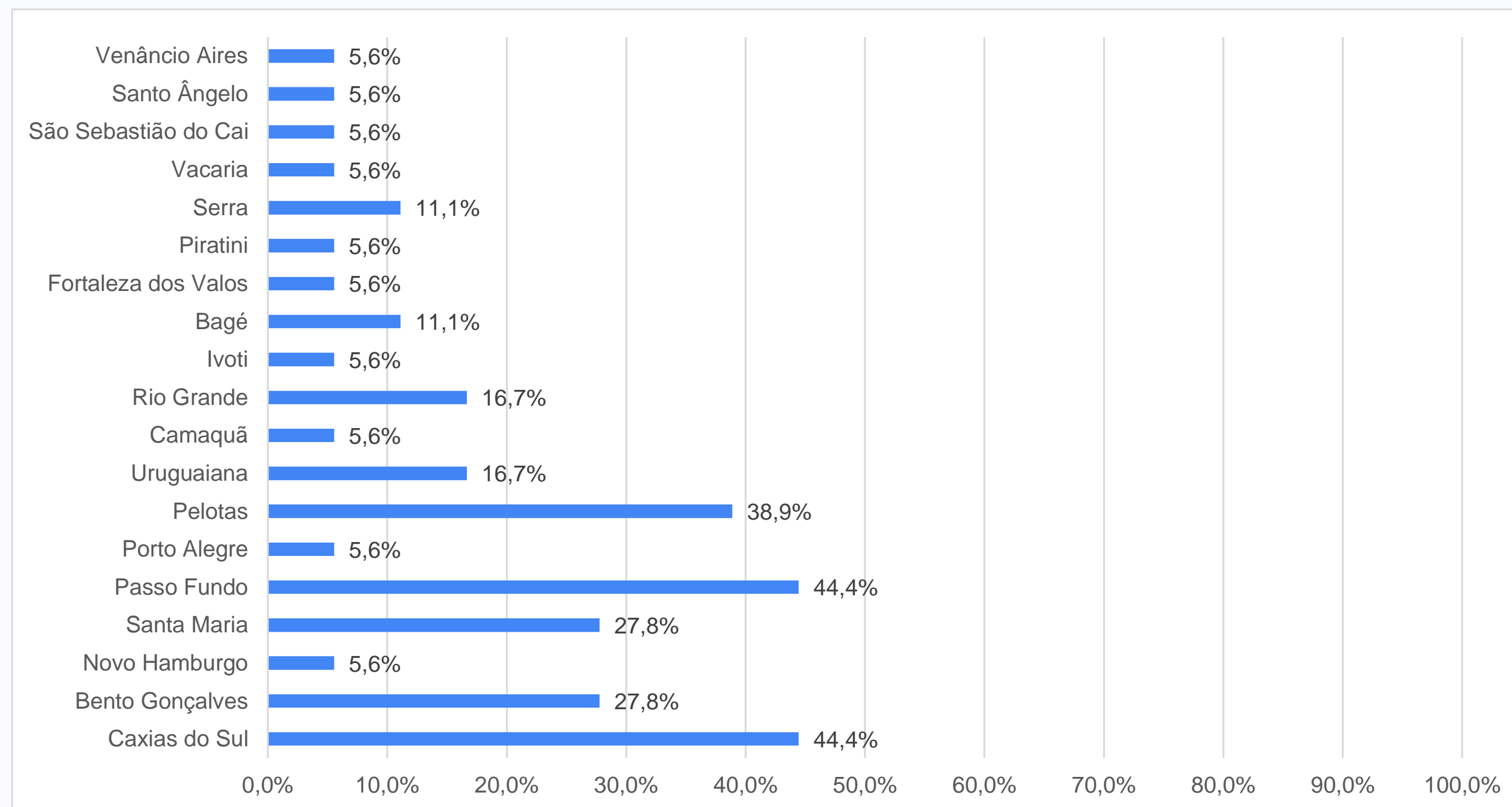
- Os hóspedes ficam em média 2 dias nos hotéis na baixa temporada.

49. Principal objetivo/motivação dos hóspedes no hotel



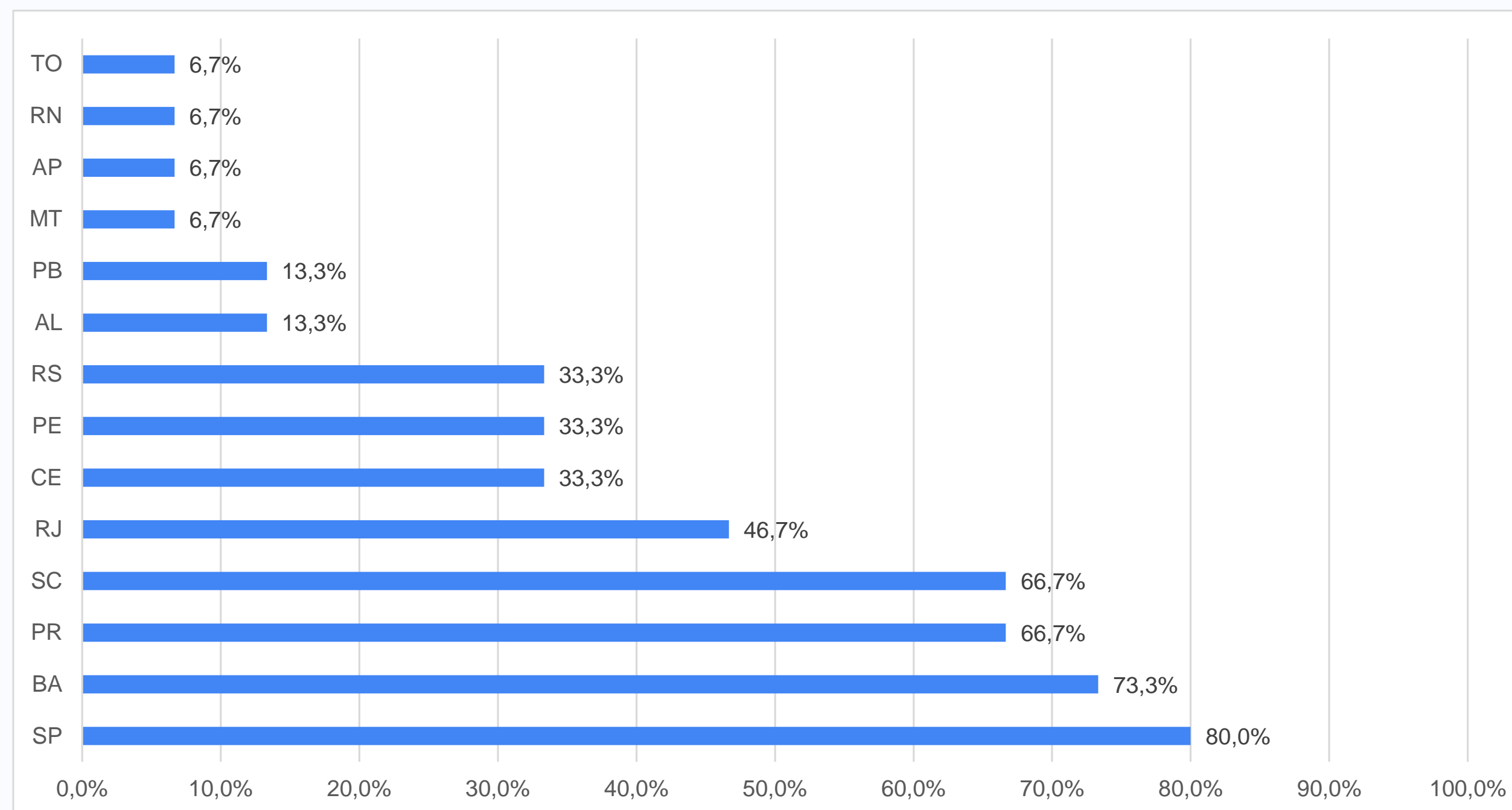
- Os principais objetivos dos hóspedes são tratamento de saúde (88,9%); lazer, negociações empresariais e eventos empresariais (77,8%). Pode-se afirmar que o turismo de saúde e de negócios são fundamentais para o setor hoteleiro de Porto Alegre.

50. Origem dos turistas visitantes do RS



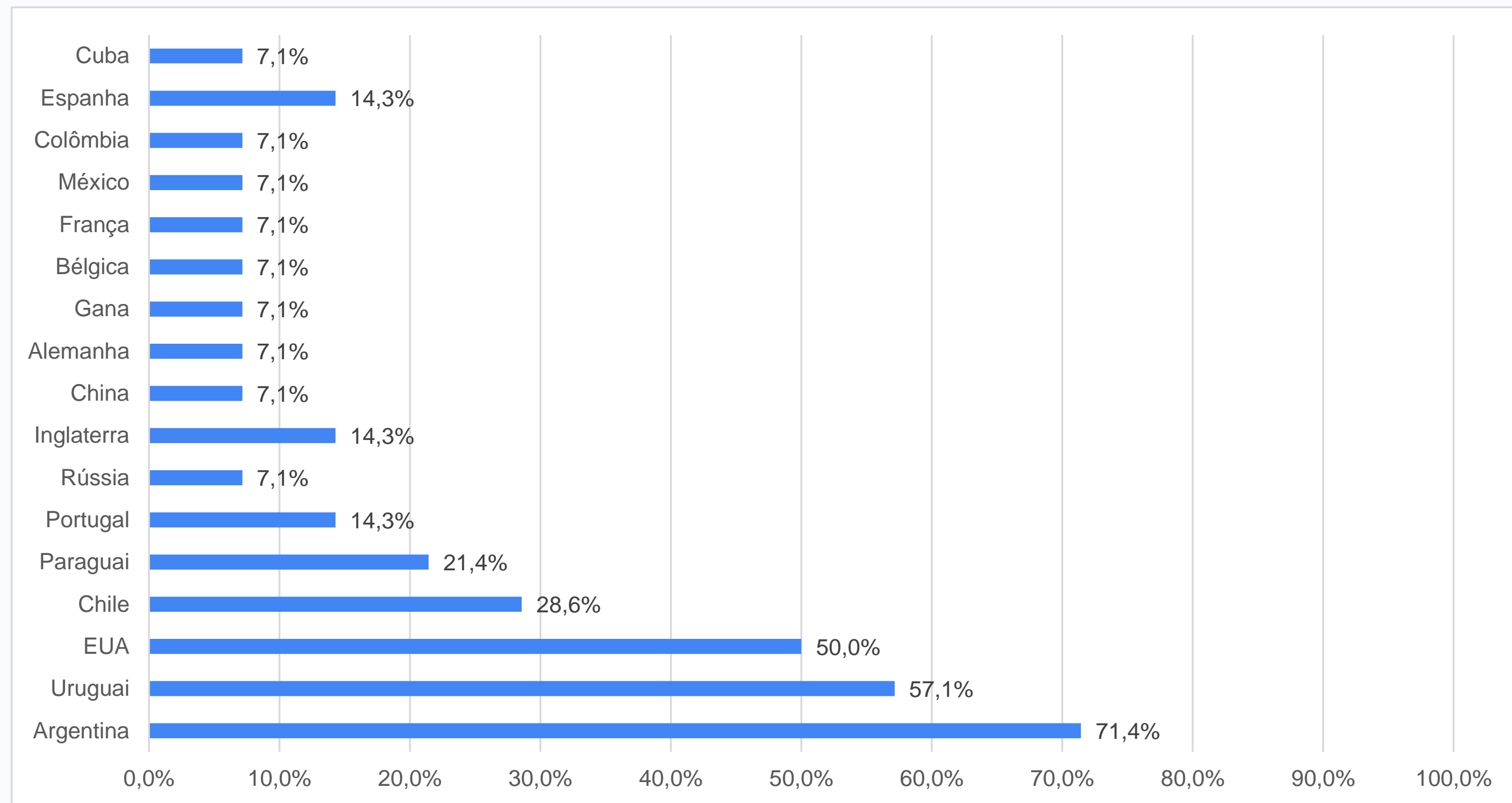
- *Os gestores poderiam marcar cinco opções.* Os municípios que mais apareceram como origem dos turistas regionais são: Caxias do Sul (44,4%), Passo Fundo (44,4%) e Pelotas (38,9%).

51. Origem dos turistas visitantes de outros Estados do Brasil



- *Os gestores poderiam marcar cinco opções.* Os Estados que mais apareceram como origem dos turistas nacionais são: São Paulo, Bahia, Paraná e Santa Catarina.

52. Origem dos turistas visitantes de outros países

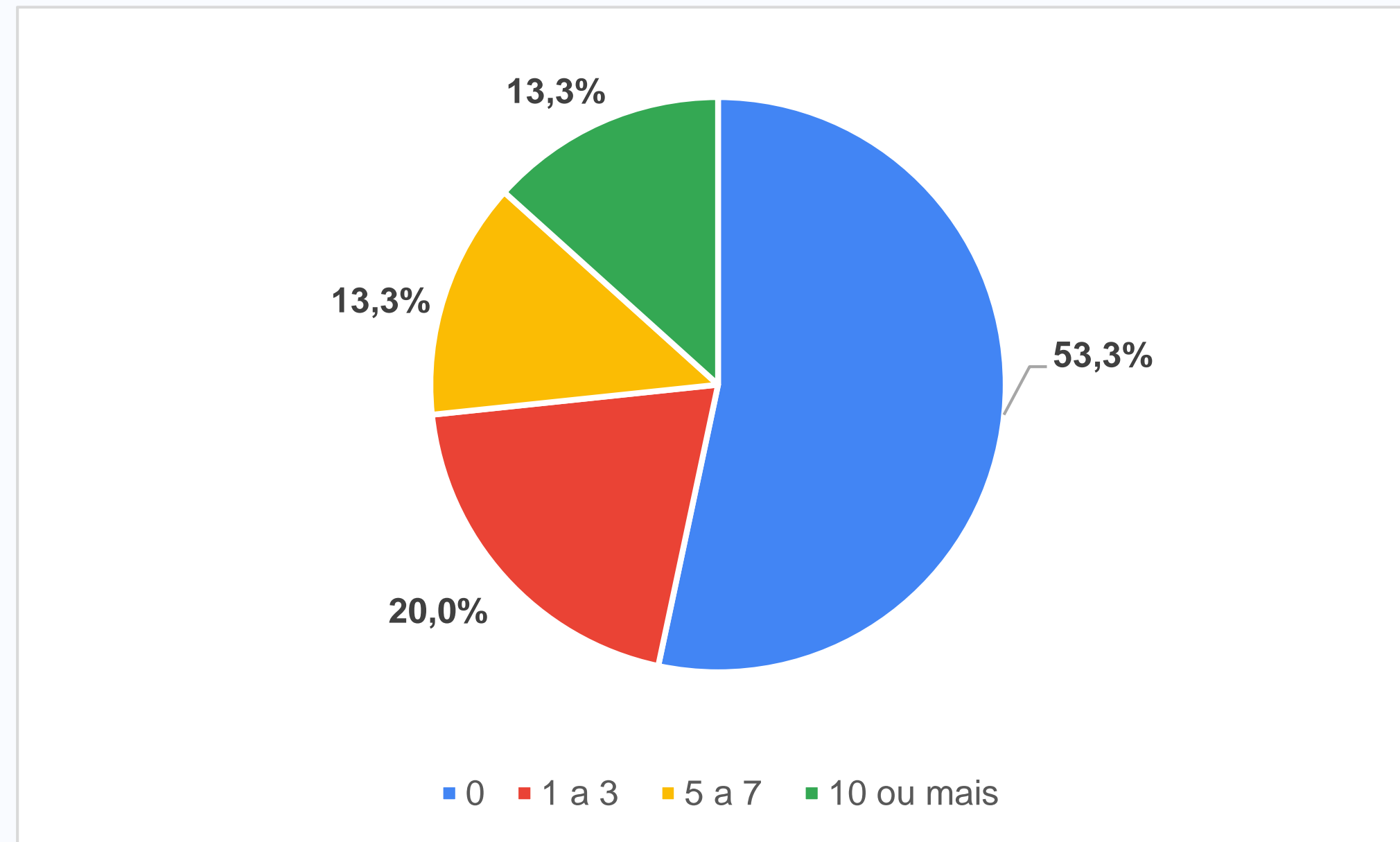


- Os gestores poderiam marcar cinco opções. Os países que mais apareceram como origem dos turistas internacionais foram Argentina (71,3%), Uruguai (57,1%) e Estados Unidos (50%).

BLOCO VI – FUNCIONÁRIOS E BENEFÍCIOS



53. Número de funcionários temporários que trabalham nos hotéis

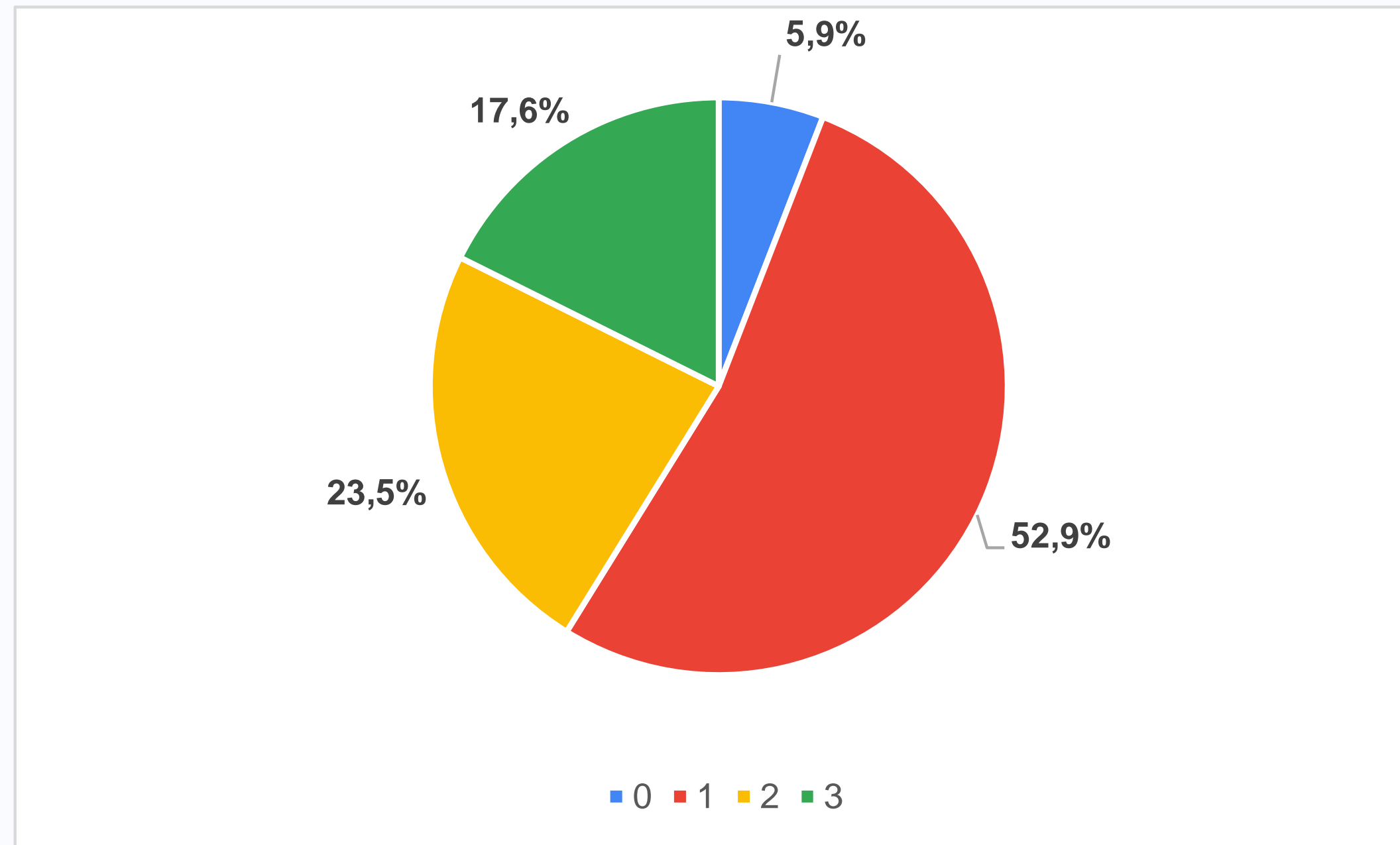


- Trabalham em média 3 funcionários temporários por hotel.

54. Funcionários PCD – pessoas com deficiência – que trabalham nos hotéis

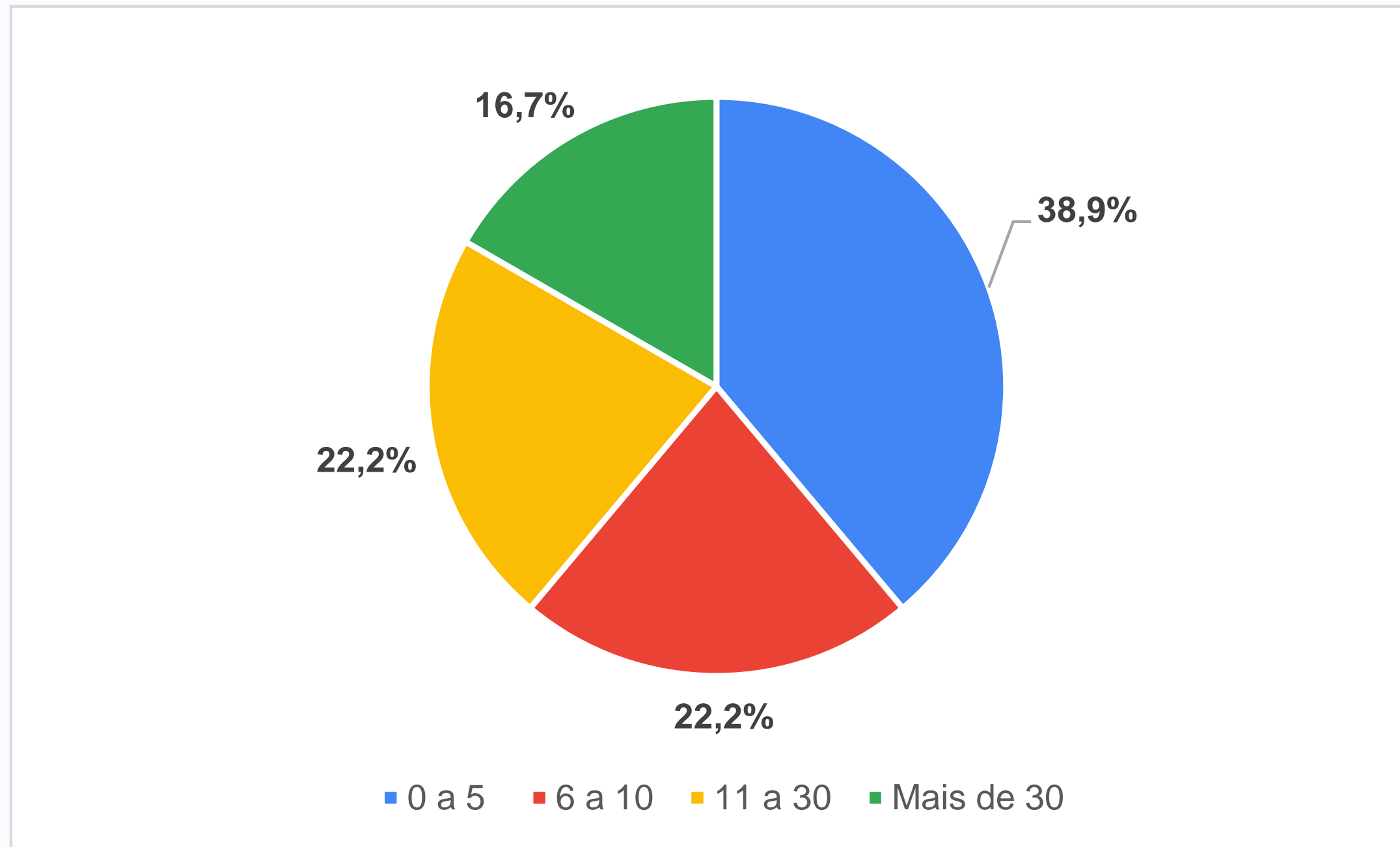
- Em média 1 funcionário por hotel possui deficiência, e os hotéis possuem até 2 funcionários com deficiência.

55. Número de pessoas ocupadas por função: nível gerencial



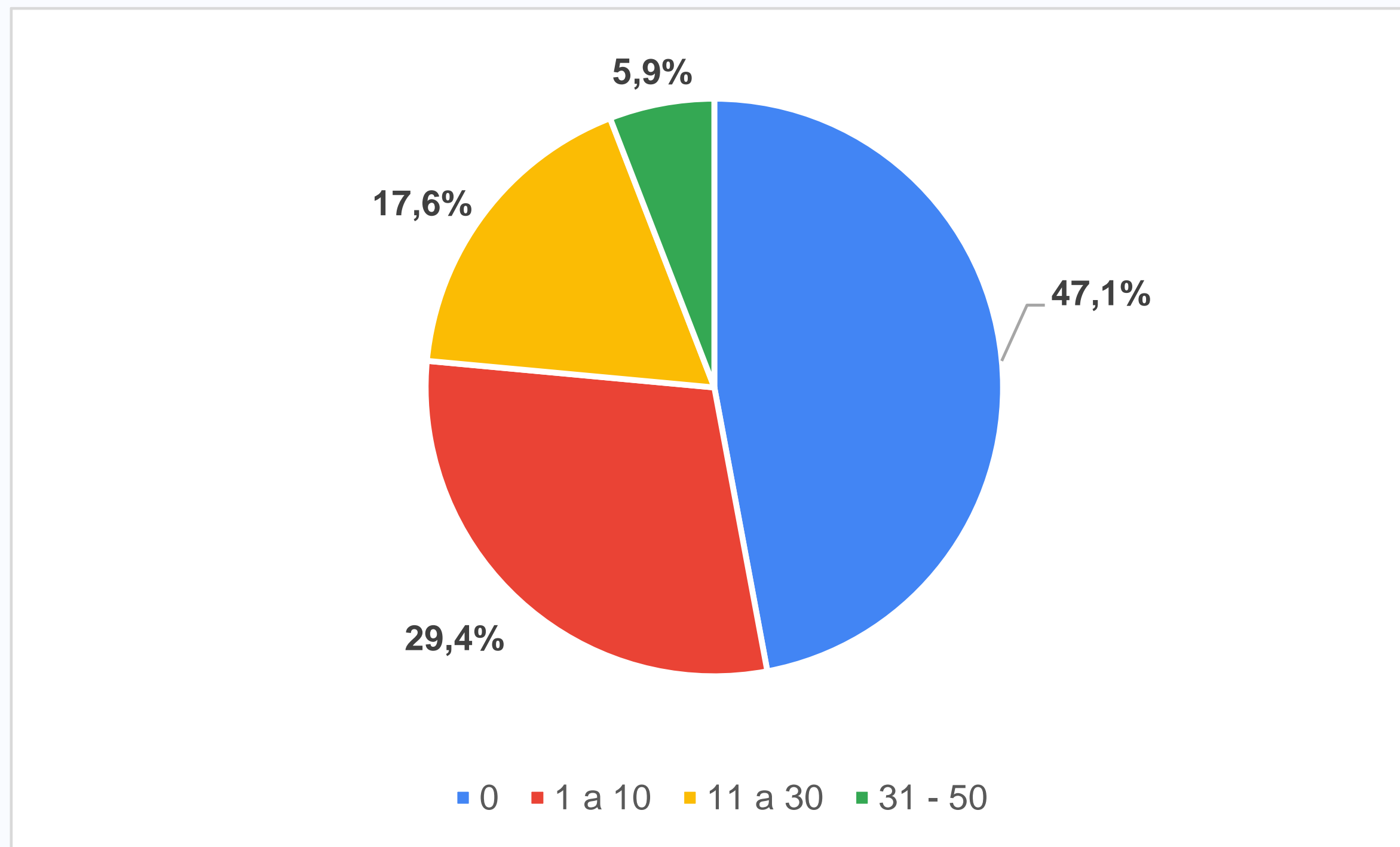
- Os hotéis possuem em média dois profissionais em cargos gerenciais.
- 52,9% dos hotéis possuem apenas uma pessoa em cargo gerencial.

56. Número de pessoas ocupadas por função: nível operacional



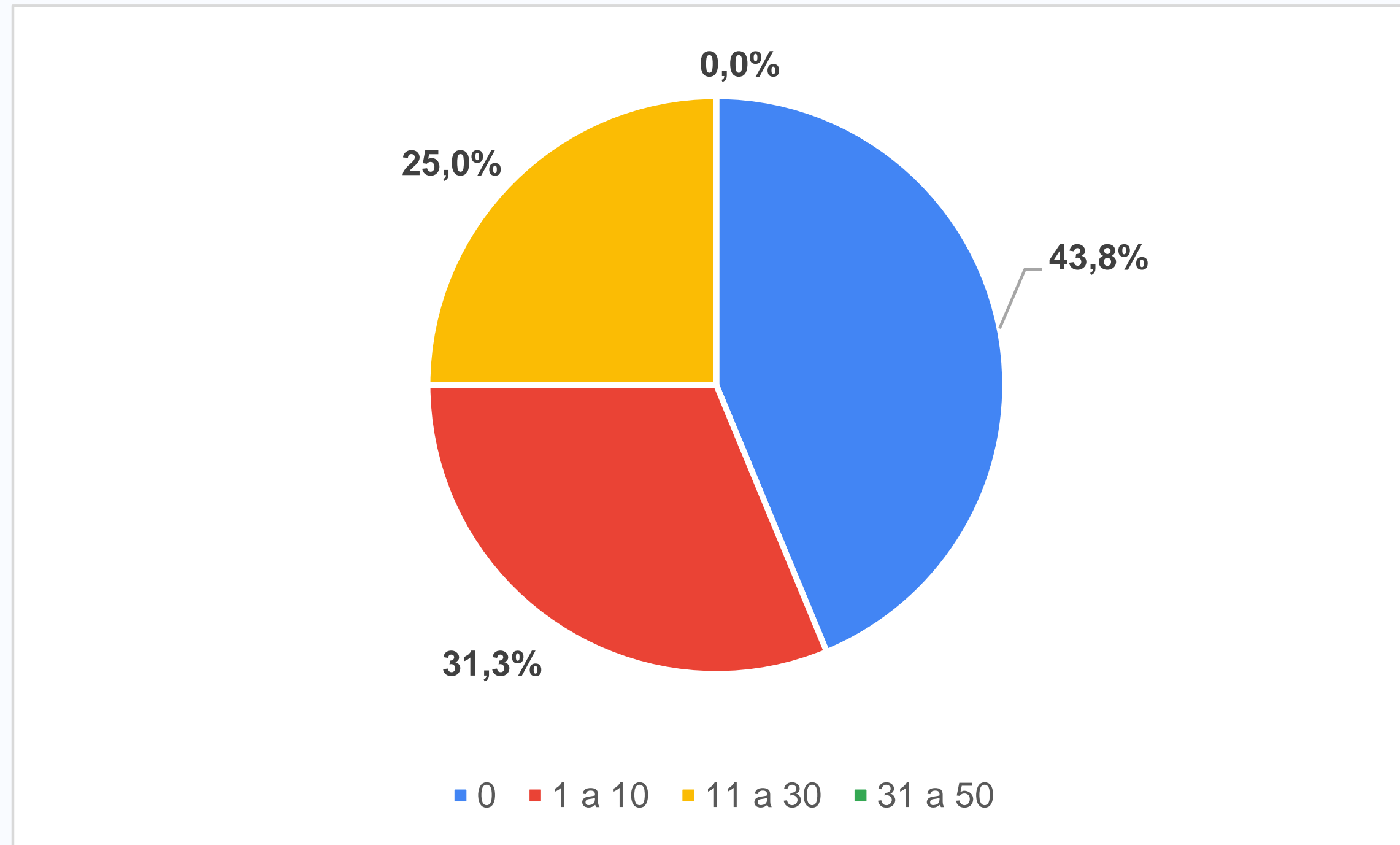
- Os hotéis possuem em média 17 pessoas em cargos operacionais.
- 38,9% dos hotéis possuem até 5 pessoas em cargos operacionais.

57. Funcionários admitidos em 2022



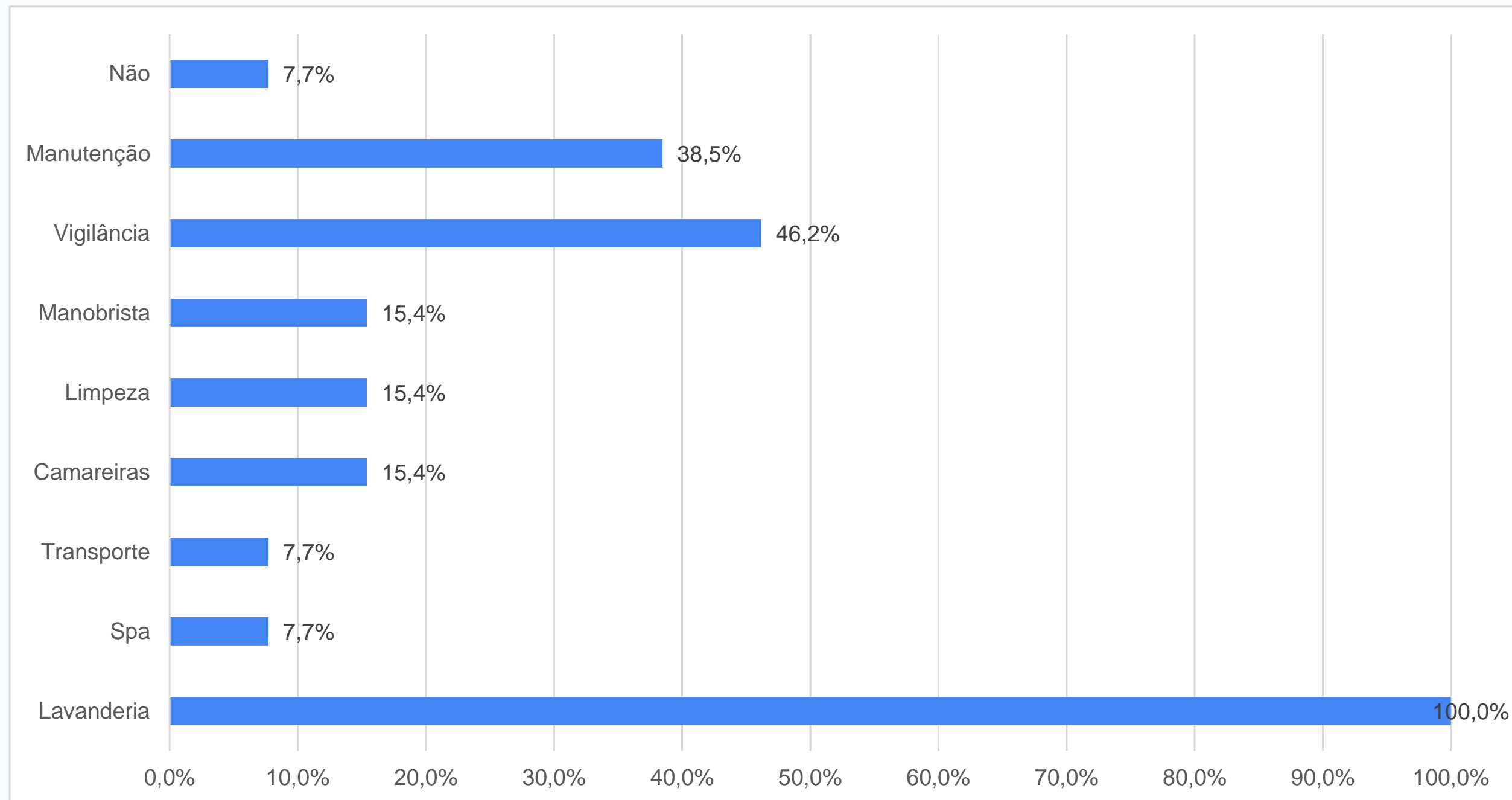
- Os hotéis admitiram em média 8 funcionários em 2022.
- 47,1% dos hotéis não admitiram nenhum funcionário nos hotéis nesse ano.

58. Funcionários desligados em 2022



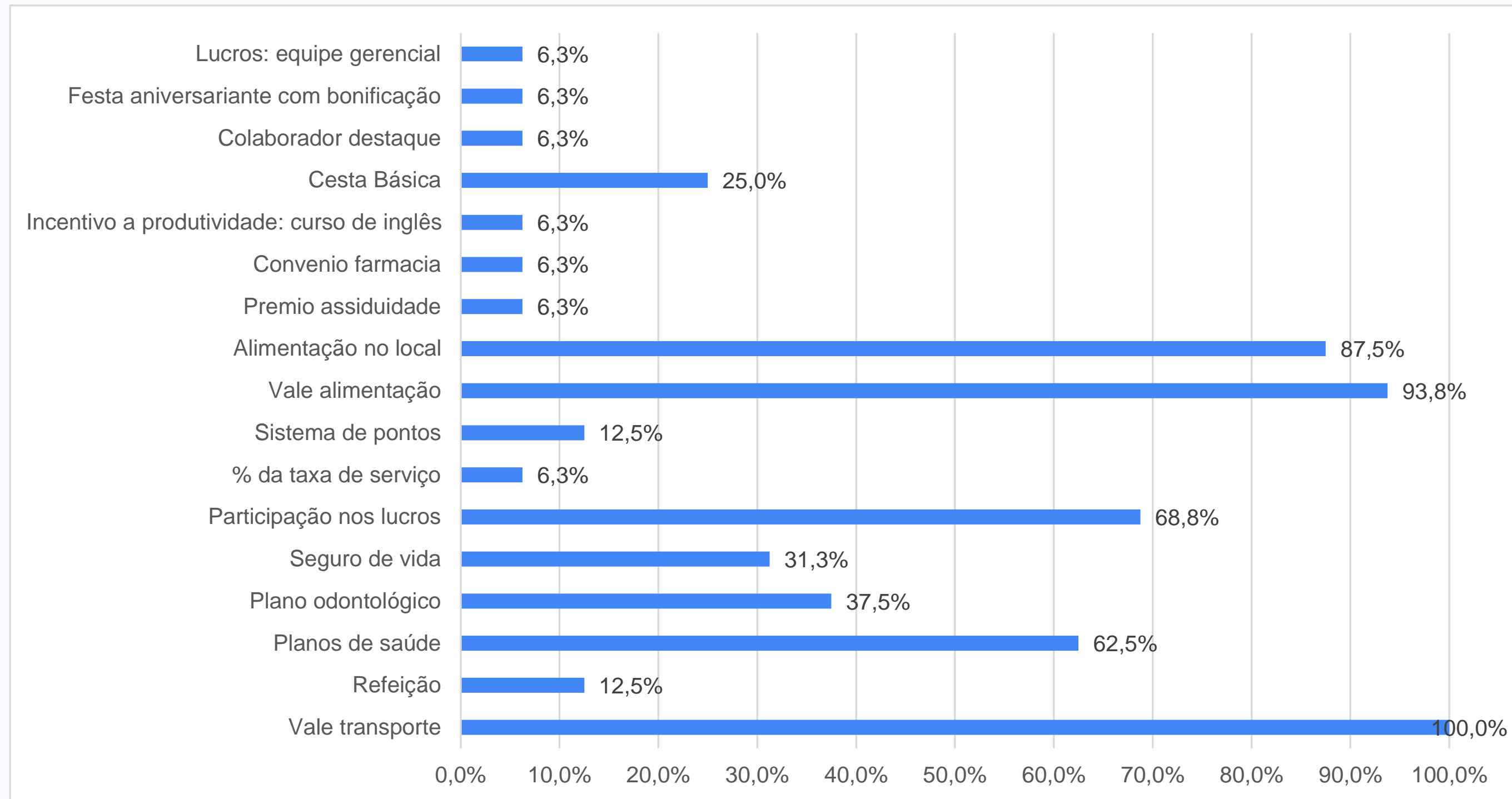
- Os hotéis desligaram em média 6 funcionários em 2022.
- 43,8% dos hotéis não desligaram ninguém dos hotéis nesse ano.

59. Serviços terceirizados pelos hotéis



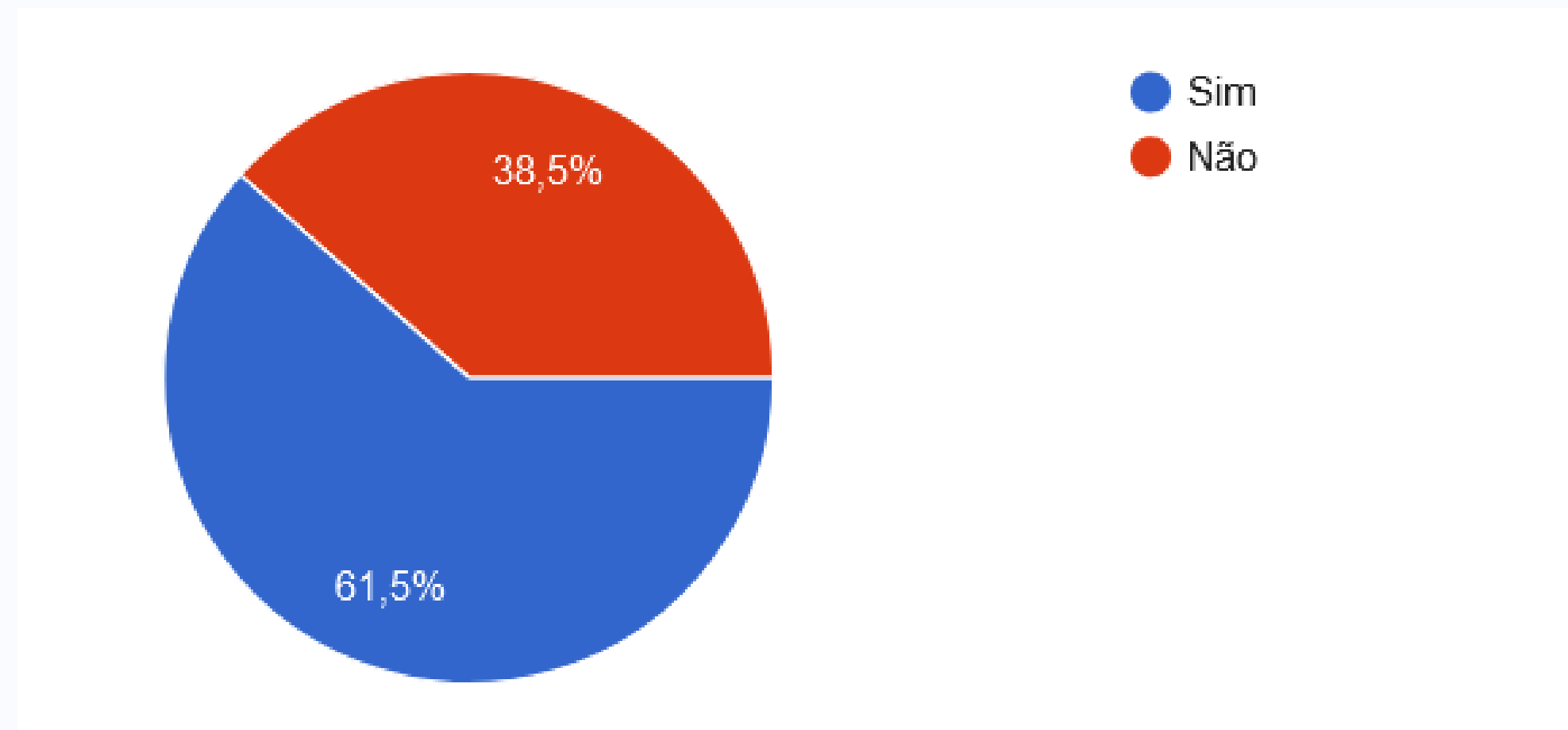
- O principal serviço terceirizado é o de lavanderia (100%).

60. Benefícios concedidos aos colaboradores



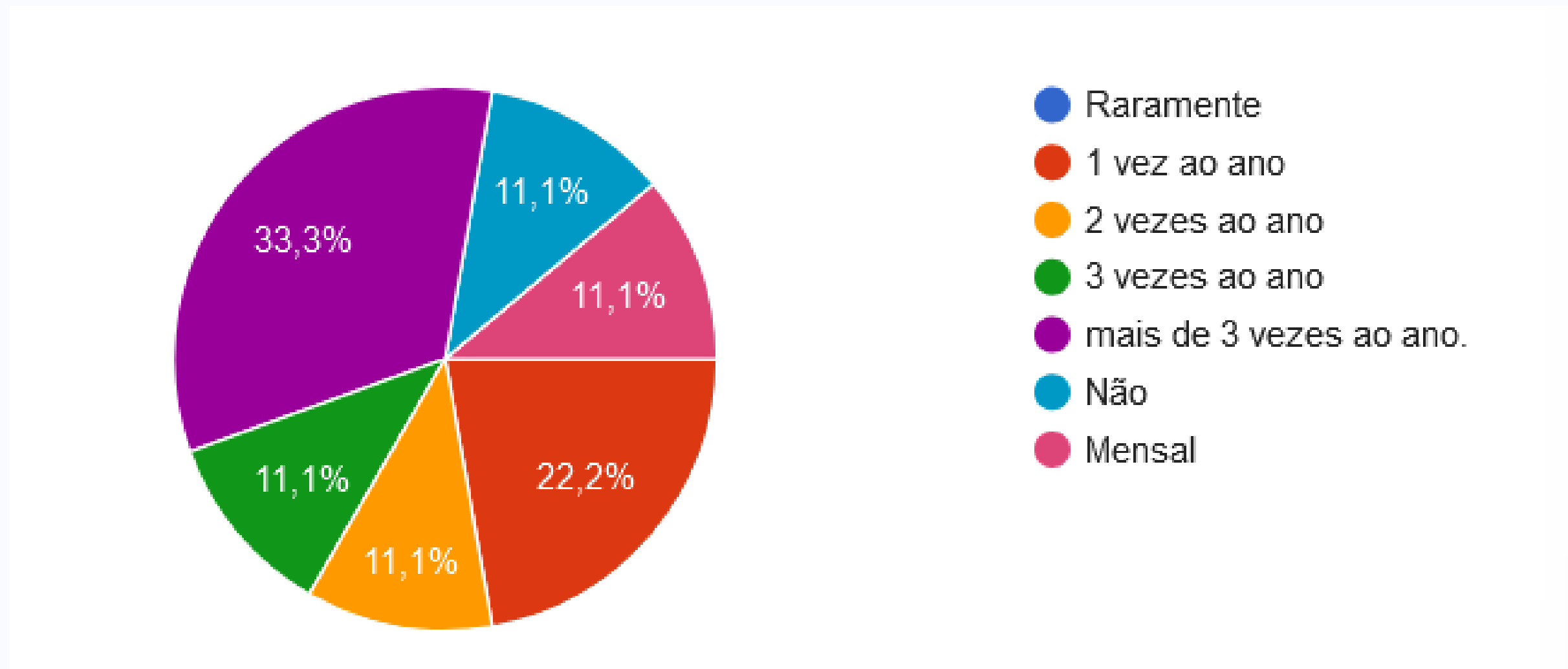
- Os principais benefícios concedidos aos colaboradores são vale transporte (100%), vale alimentação (93,8%) e alimentação no local (87,5%).

61. Existência de programas de capacitação direcionados para os colaboradores dos hotéis



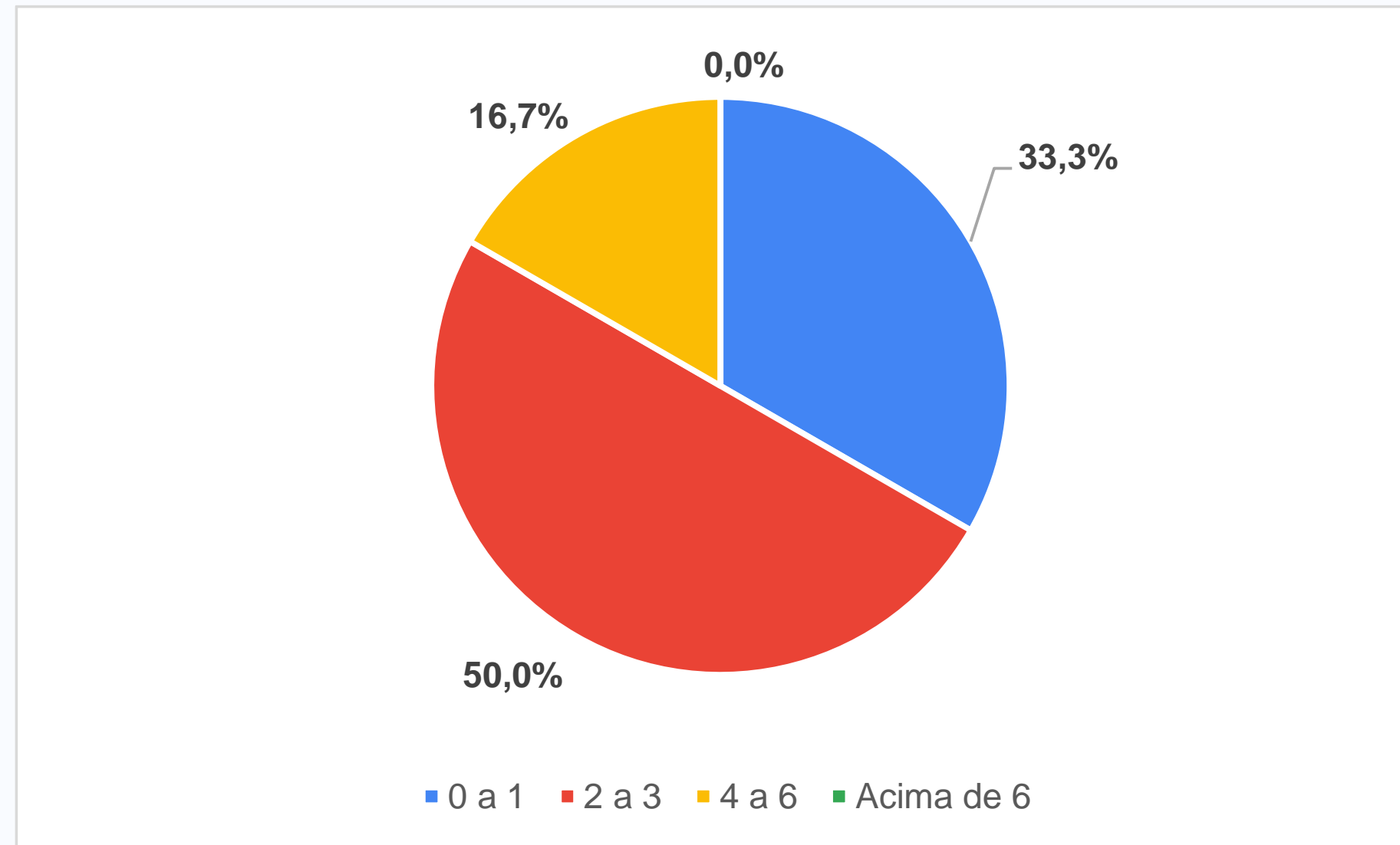
- 61,5% dos hotéis possuem programas de capacitações para os seus colaboradores.

62. Frequência das capacitações



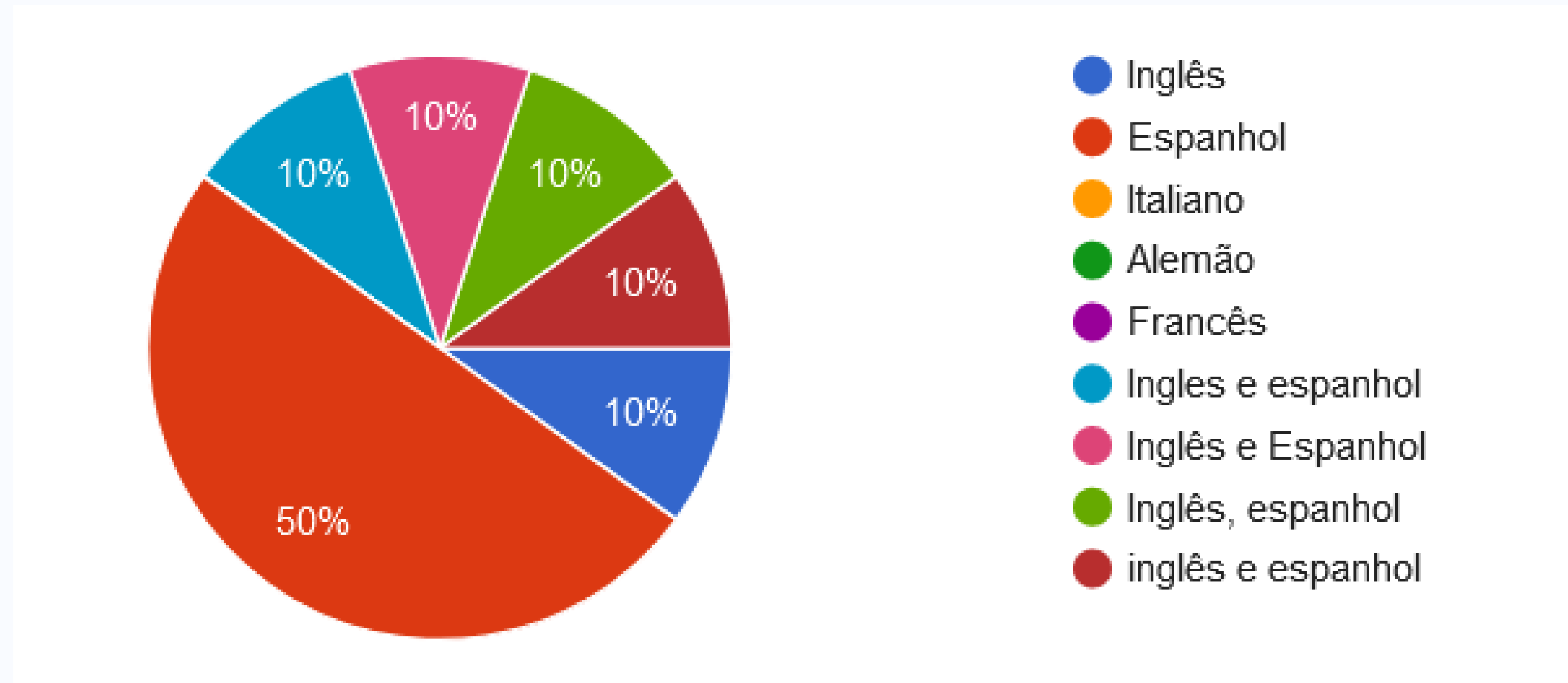
- Entre os hotéis que possuem capacitações, 33,3% realizam as capacitações mais de três vezes no ano.

63. Número de funcionários habilitados para outras línguas



- Os hotéis têm em média 2 ou 3 profissionais habilitados e capacitados para realizar atendimentos em outras línguas.

64. Línguas em que os serviços são prestados

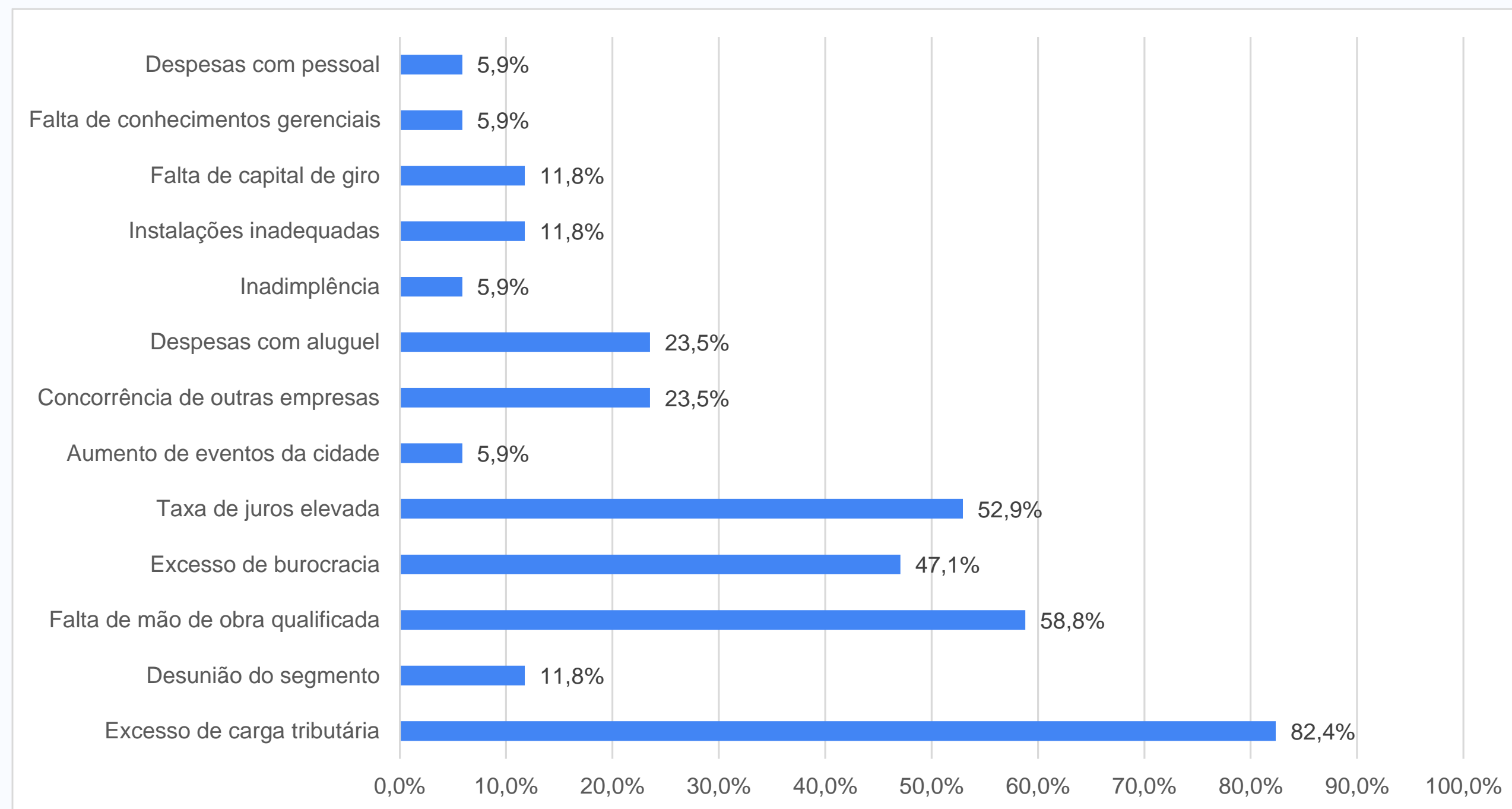


- Entre os hotéis que prestam serviços de línguas, 50% prestam só serviços em espanhol e 10% prestam só serviços em inglês.
- No entanto, 50% dos hotéis prestam serviços em inglês e espanhol.

BLOCO VII – NECESSIDADES DA EMPRESA/ GESTÃO

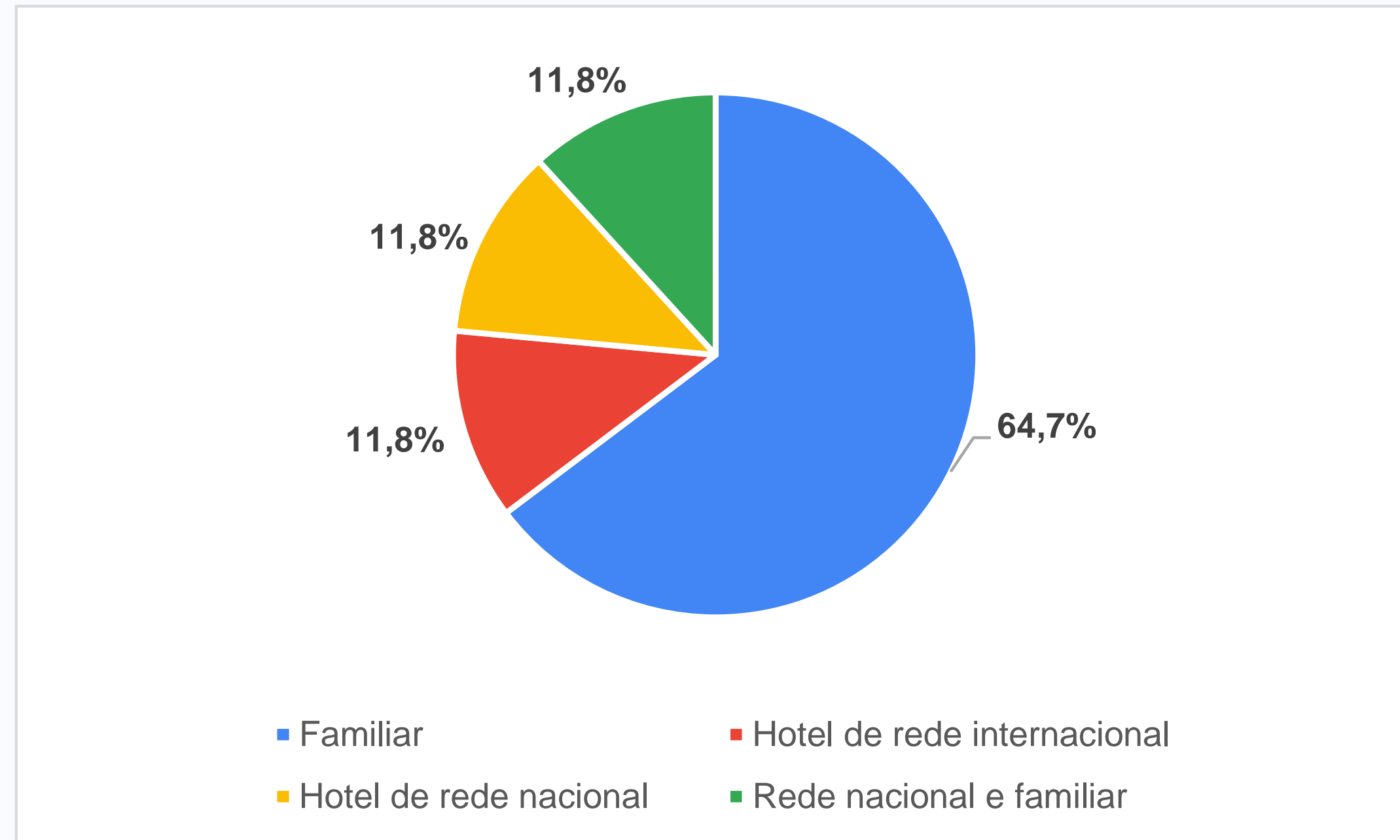


65. Dificuldades mais relevantes na condução das atividades dos hotéis



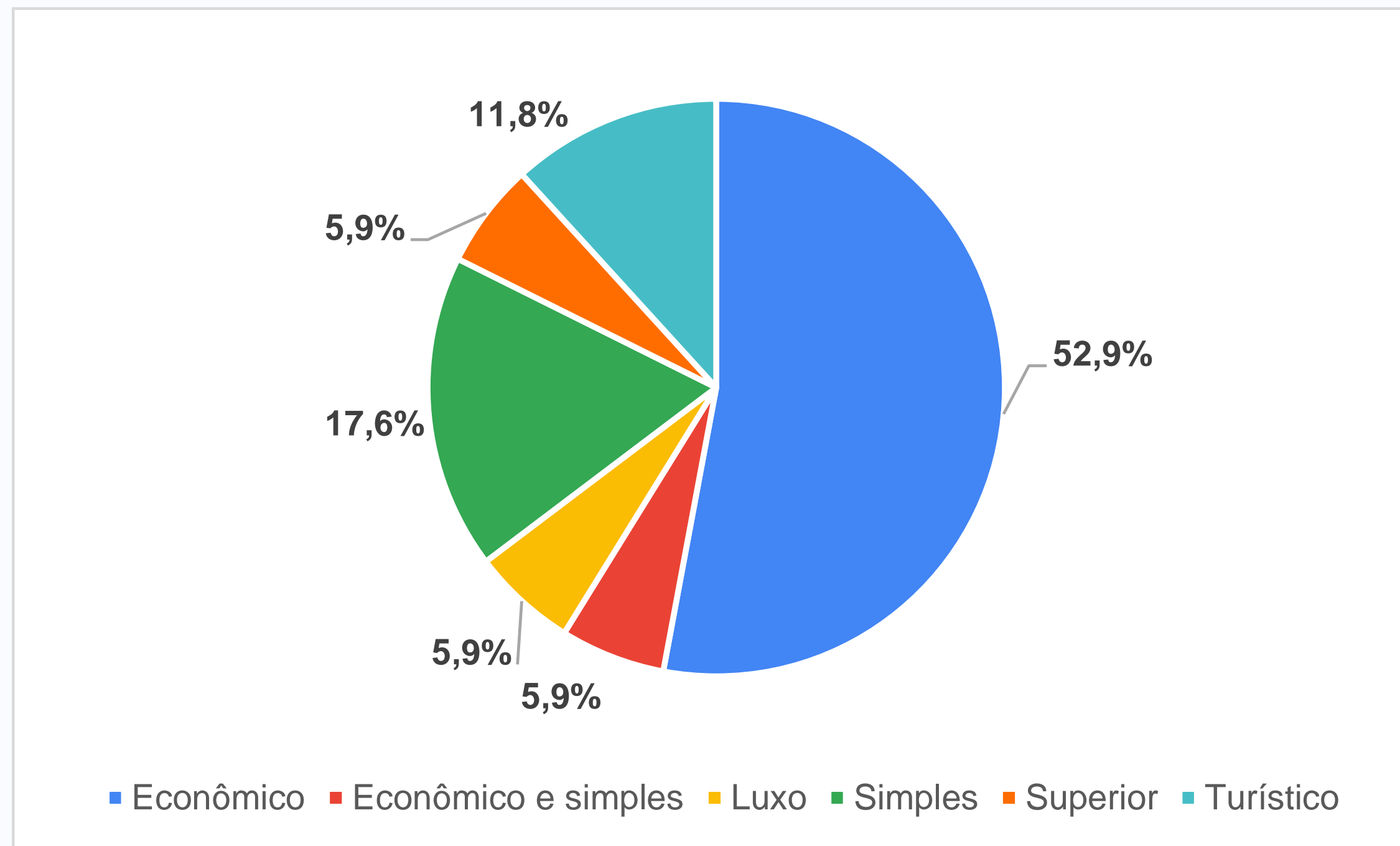
- As principais dificuldades destacadas pelos gestores dos hotéis de Porto Alegre foram: excesso de carga tributária (82,4%), falta de mão de obra qualificada (58,8%) e taxas de juros elevada (52,9%).

66. Tipos de administração



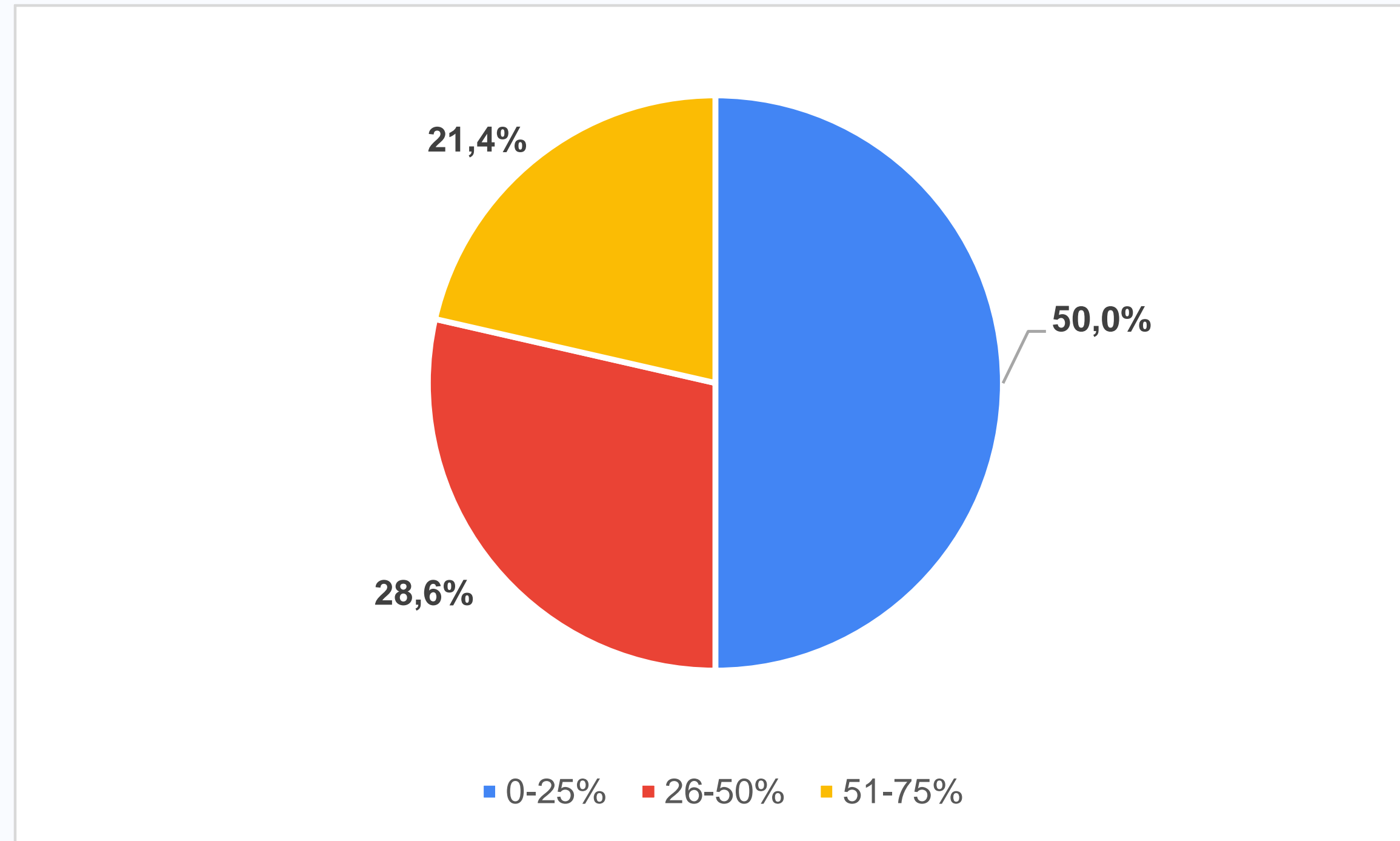
- O principal tipo de administração nos hotéis é familiar 64,7%.

67. Tipos de categoria de acordo com o Ministério do Turismo



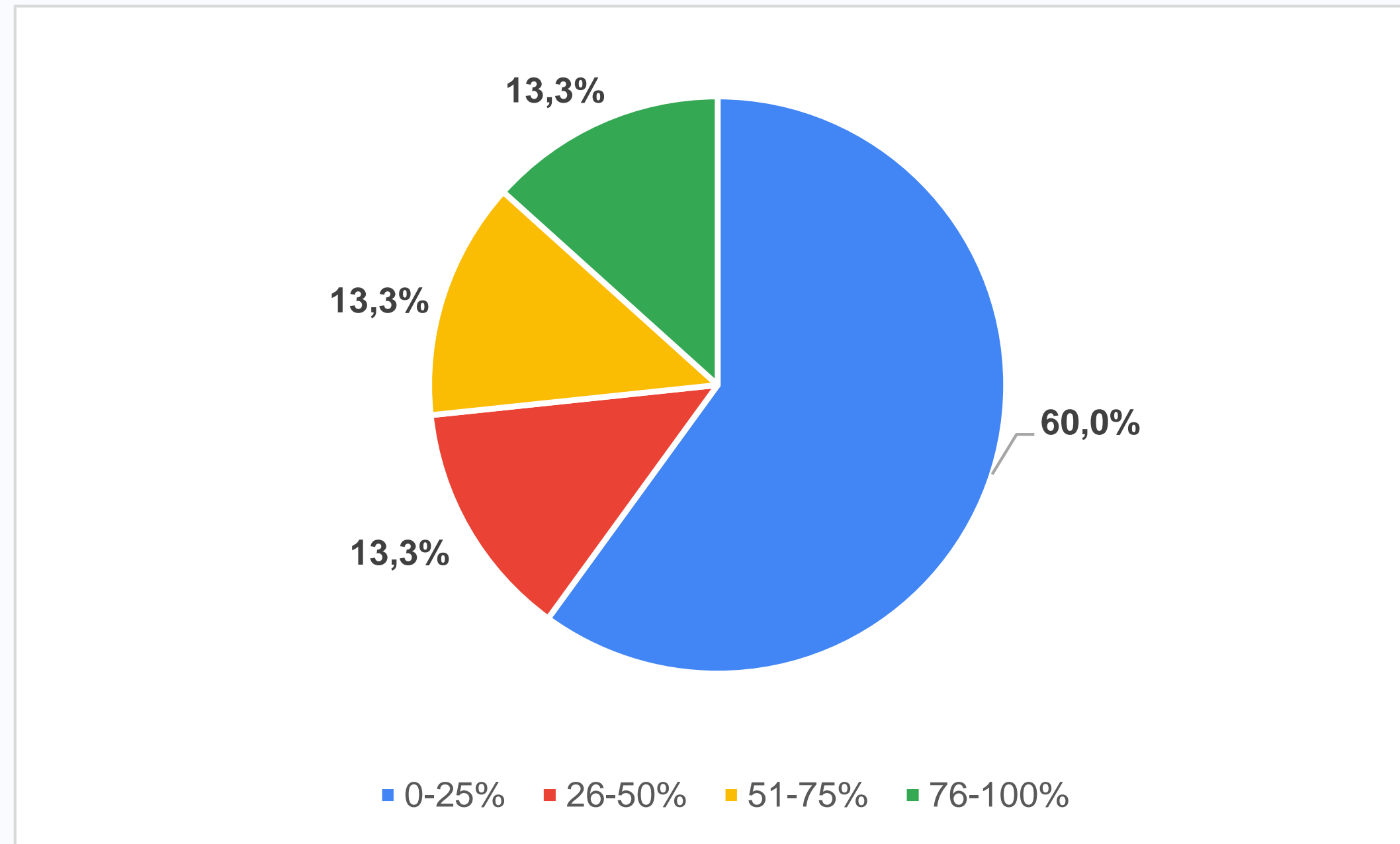
- 52,9% dos hotéis listaram a modalidade “Econômico”.

68.1. Modalidades de reservas: central de reservas



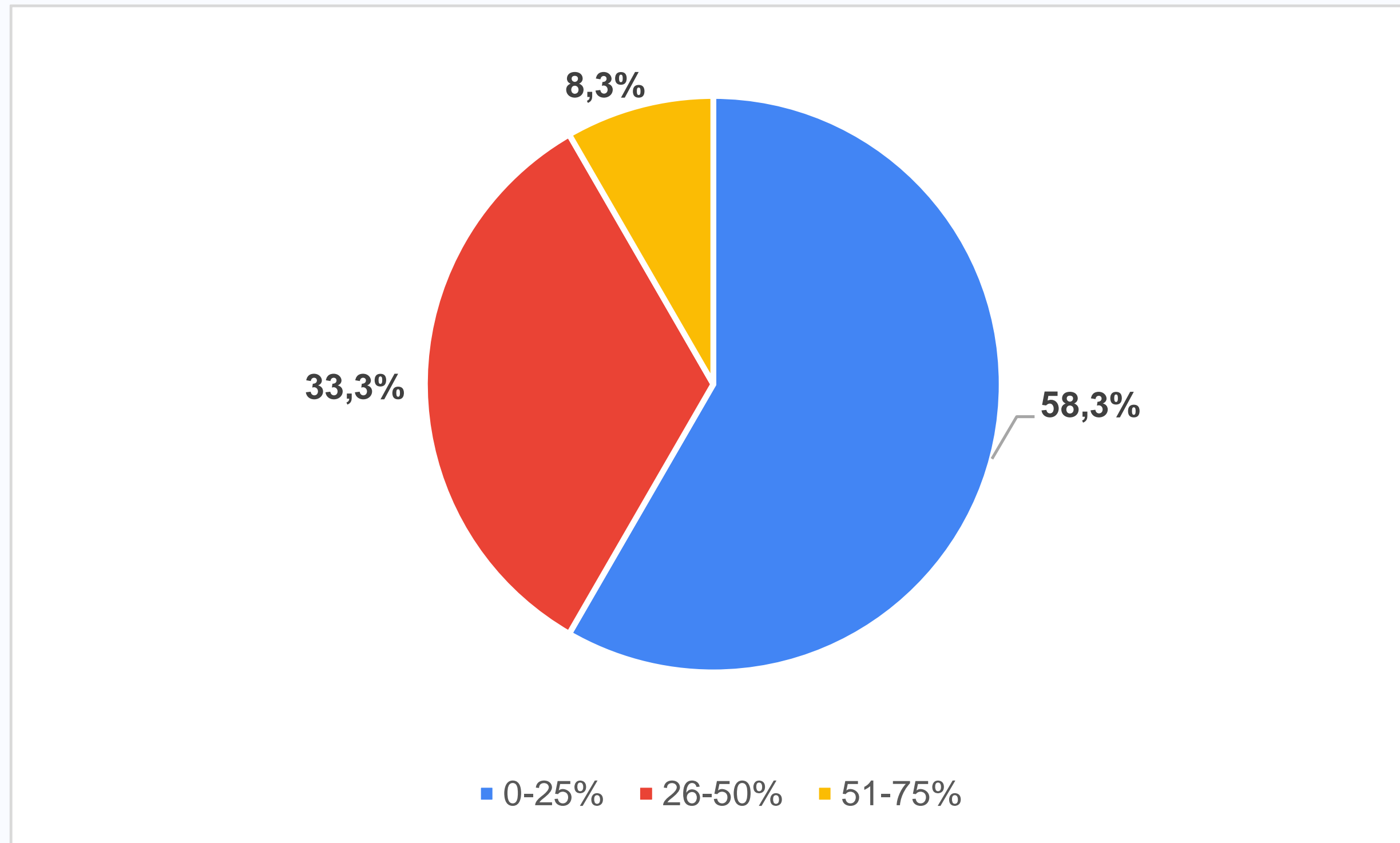
- Para 50% dos hotéis, de 0 a 25% das reservas são realizadas pela central de reservas.

68.2. Modalidades de reservas: balcão



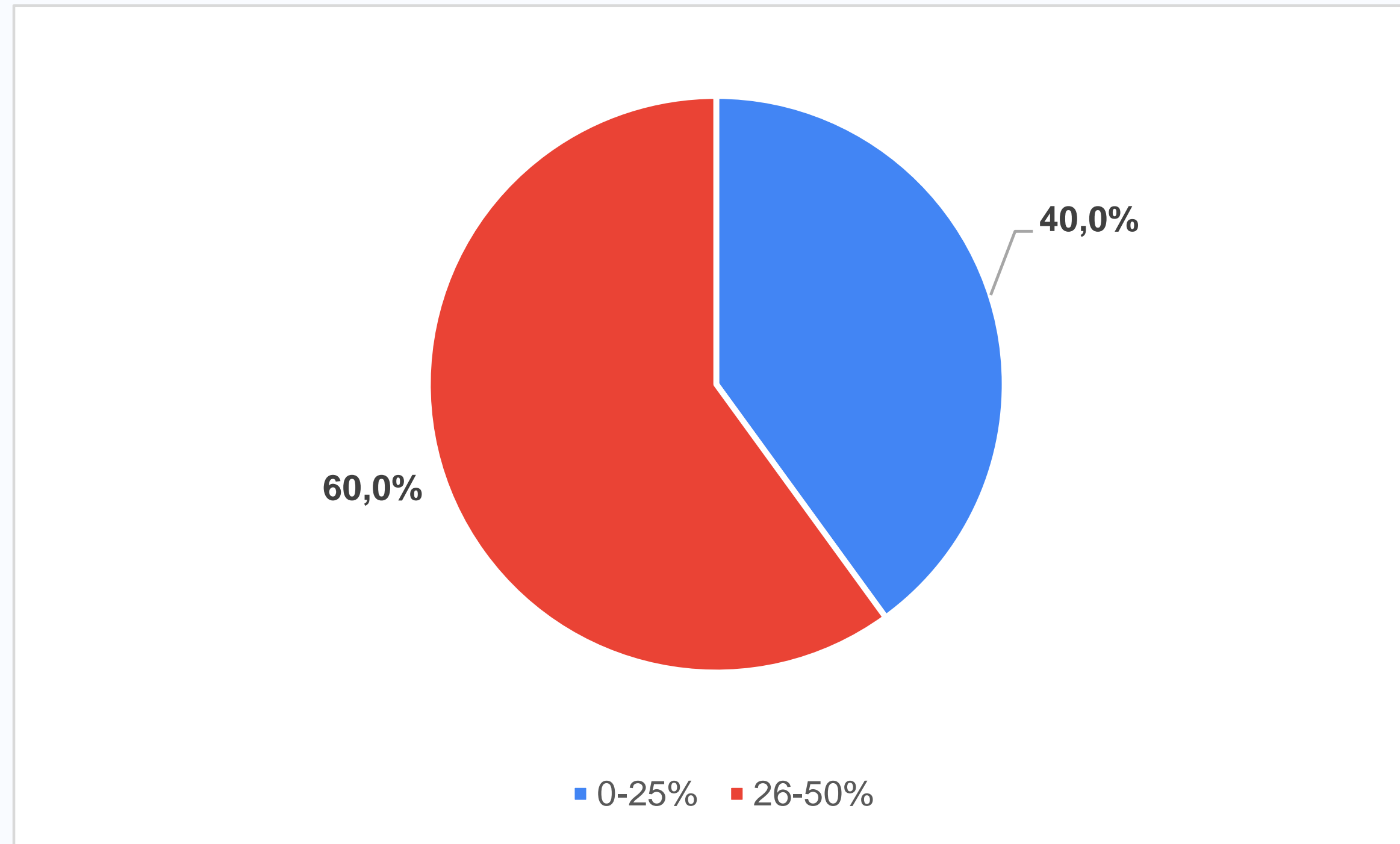
- Para 60% dos hotéis, 0 a 25% das reservas são realizadas pelo balcão.

68.3. Modalidades de reservas: site próprio



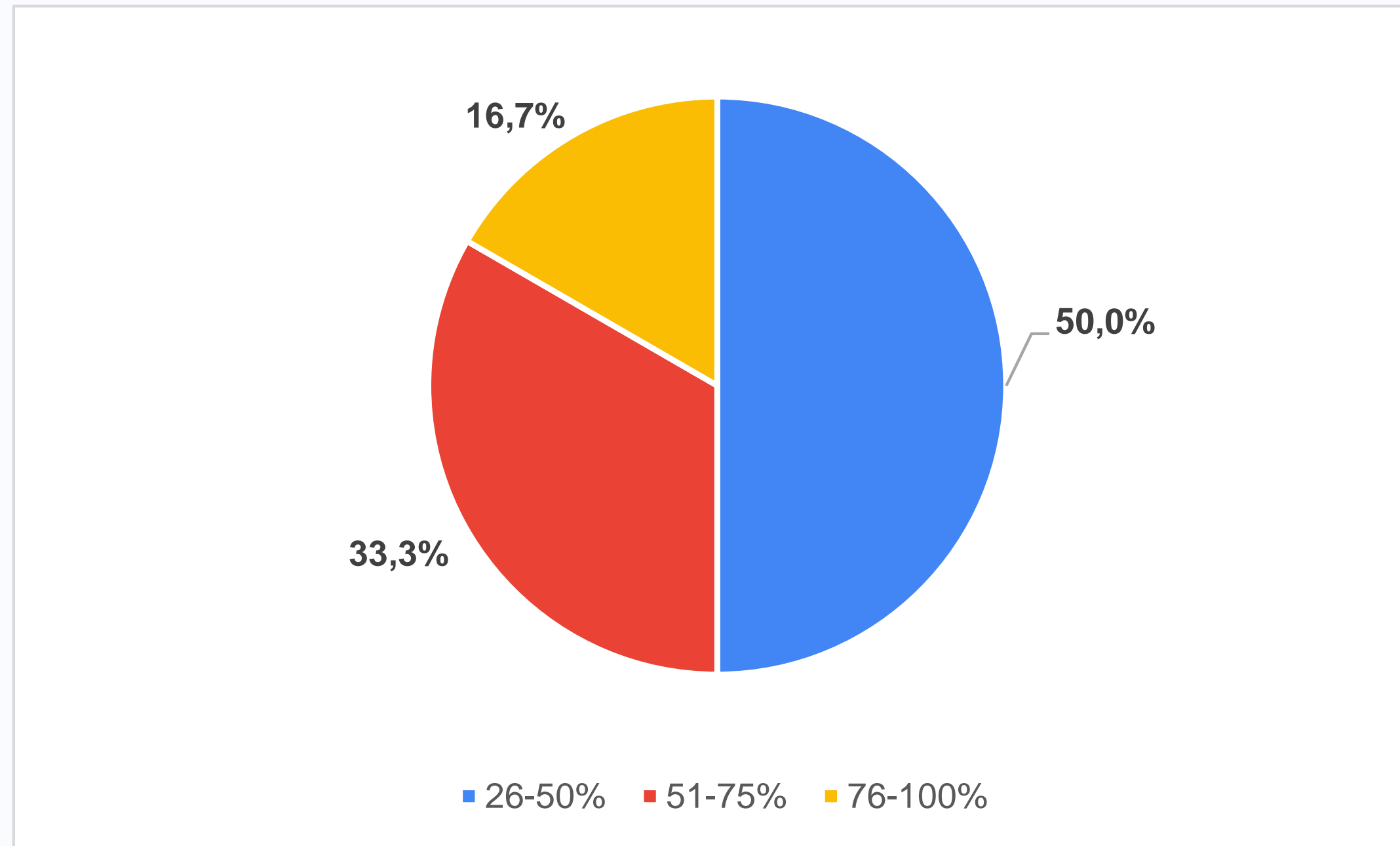
- Para 58,3% dos hotéis, 0 a 25% das reservas são realizadas pelo site próprio.

68.4. Modalidades de reservas: convênios



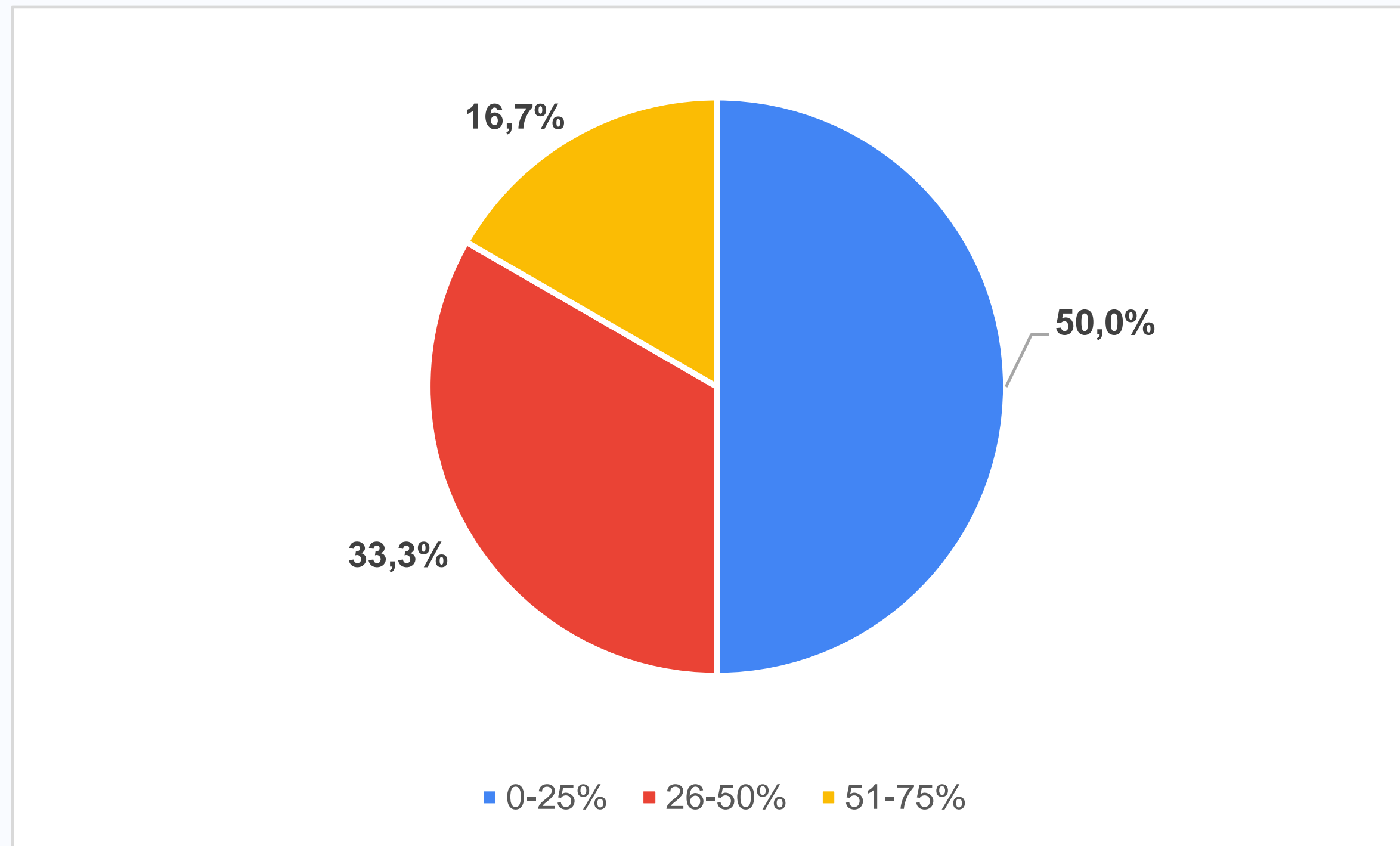
- Para 40% dos hotéis, 0 a 25% das reservas são realizadas por convênios.

68.5. Modalidades de reservas: Booking, Decolar



- Para 50% dos hotéis, 0 a 25% das reservas são realizadas por sites como Booking e Decolar.

68.6. Modalidades de reservas: Agência Corporativa

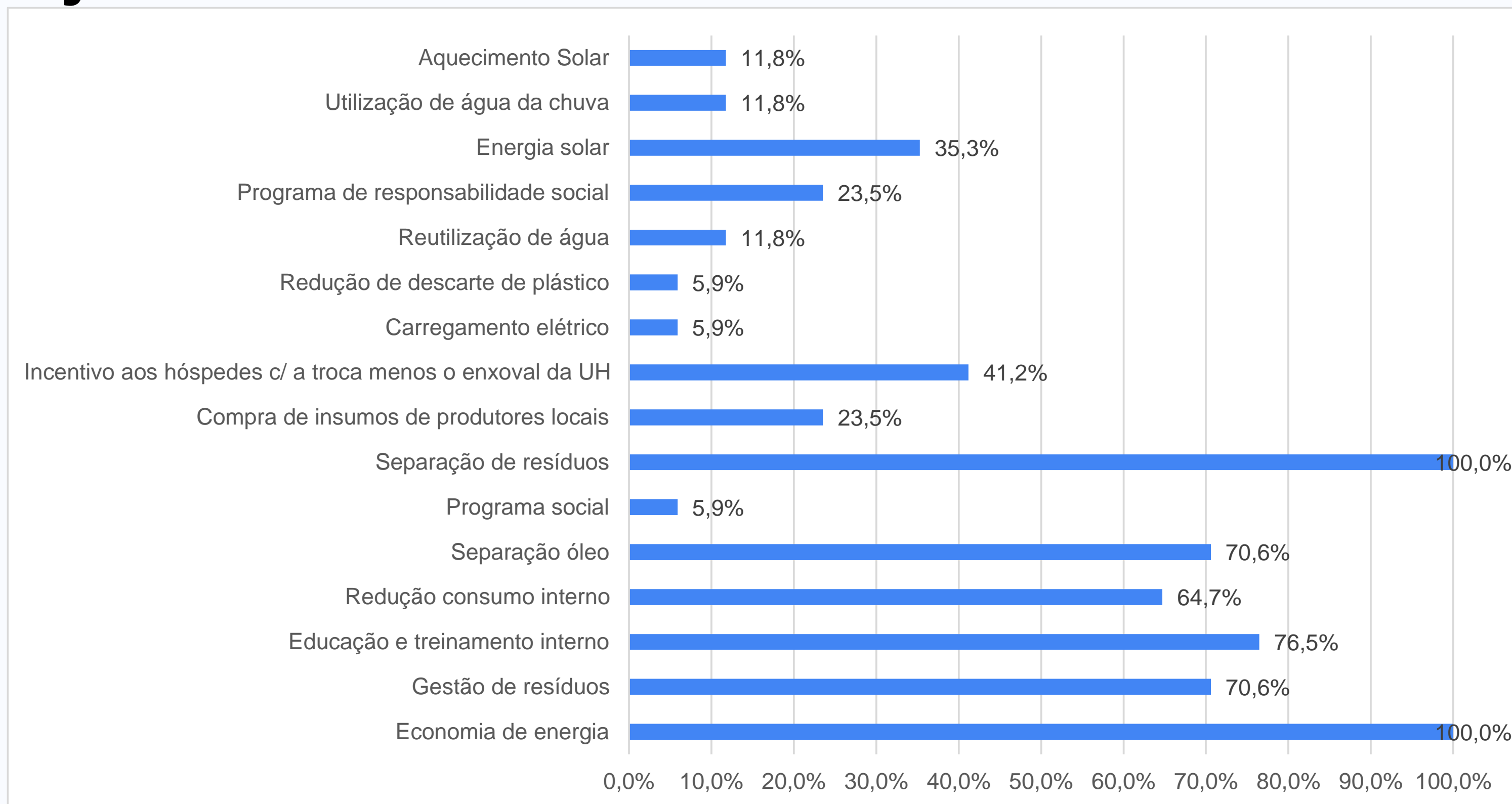


- Para 50% dos hotéis, 0 a 25% das reservas são realizadas por agências corporativas.

BLOCO VIII – SUSTENTABILIDADE



68. Ações de sustentabilidade adotadas no hotel



- 100% dos hotéis realizam ações de sustentabilidade relacionadas a separação de resíduos e a economia de energia.

69. Programa Social

- Os dados indicam que a maioria dos gestores mencionou a ausência de programas sociais específicos, com diversas respostas afirmando "Não".
- Apenas poucos gestores citaram programas sociais concretos, nomeadamente "Ações com a Fundação Fé e Alegria", "Lar São Marcos" e "Dias nas Ruas".
- Esses resultados sugerem que, na amostra de gestores entrevistados, há uma predominância de falta de envolvimento ou conhecimento sobre programas sociais, com poucos gestores destacando iniciativas específicas.

70. Ações a serem implementadas na área de sustentabilidade

- **Presença de Ações Específicas:**

Ações de Energia Solar e Separação de Resíduos foram as mais destacadas entre os gestores.

Outras ações, como Programa ISG, Planeta 21, Métodos de Economia de Água, e Informativo Economia de Água nos Apartamentos, foram citadas individualmente, mostrando um foco variado em práticas sustentáveis.

- **Falta de Ações:**

Alguns gestores mencionaram que não há ações específicas a serem implantadas, o que pode refletir uma falta de planejamento ou de conhecimento sobre iniciativas sustentáveis.

- **Ações de Estrutura e Educação:**

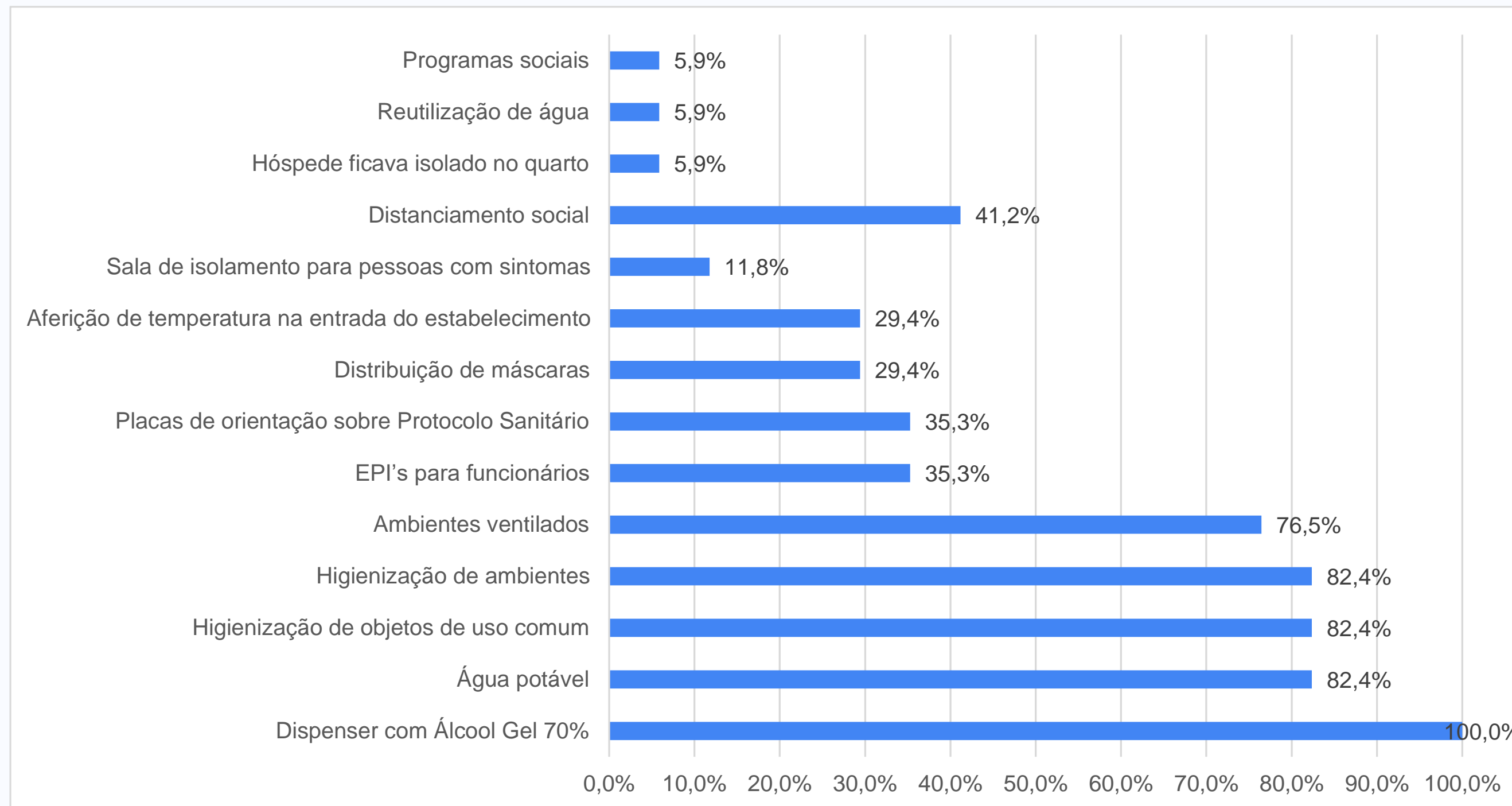
Além das práticas tradicionais de sustentabilidade, há menções a ações de ajuda no processo de reestruturação da cidade, o que pode indicar uma abordagem mais ampla ou integrada para sustentabilidade e desenvolvimento local.

Essas informações destacam um mix de ações concretas e um reconhecimento da necessidade de sustentabilidade, com algumas áreas ainda não exploradas ou planejadas por todos os gestores.

BLOCO IX – PROTOCOLO SANITÁRIO



71. Protocolos adotados pelos hotéis durante a Pandemia da Covid 19



- 100% dos hotéis tinham álcool gel para seus clientes no contexto da pandemia da Covid 19.

71. Protocolos adotados pelos hotéis durante a Pandemia da Covid 19

- Álcool Gel 70% é o item mais mencionado, indicando que é a medida mais comum e destacada entre as implementações de protocolos sanitários.
- Água potável, Higienização de objetos de uso comum, Higienização de ambientes e Ambientes ventilados também são frequentemente citados, mostrando que há um foco significativo em manter ambientes limpos e seguros.
- EPI's para funcionários, Placas de orientação sobre Protocolo Sanitário, e Distribuição de máscaras são menos frequentes, mas ainda aparecem em várias respostas, sugerindo que são medidas importantes, embora talvez não tão amplamente implementadas quanto as medidas de higiene e distanciamento.
- Aferição de temperatura na entrada do estabelecimento e Sala de isolamento para pessoas com sintomas são mencionadas menos frequentemente, indicando que essas medidas podem ser menos comuns ou específicas para alguns contextos.
- Distanciamento social aparece em várias respostas, refletindo sua relevância contínua em protocolos de saúde e segurança.

Desenvolvimento da Pesquisa



Secretário de Turismo:
RONALDO SANTINI

Diretor Geral da Secretaria de Turismo:
RAFAEL CARNIEL

Observatório de Turismo do Rio Grande do Sul:
ANTÔNIO PEDRO DA COSTA E SILVA LIMA



Diretora:
RITA MICHELON

Coordenadora Executiva:
ROSECLER HEINECK



Diretor Geral:
Rudinei Muller

Coordenador e Professor:
TIAGO BASSANI RECH

Professora:
DÂNIA PINTO GONÇALVES

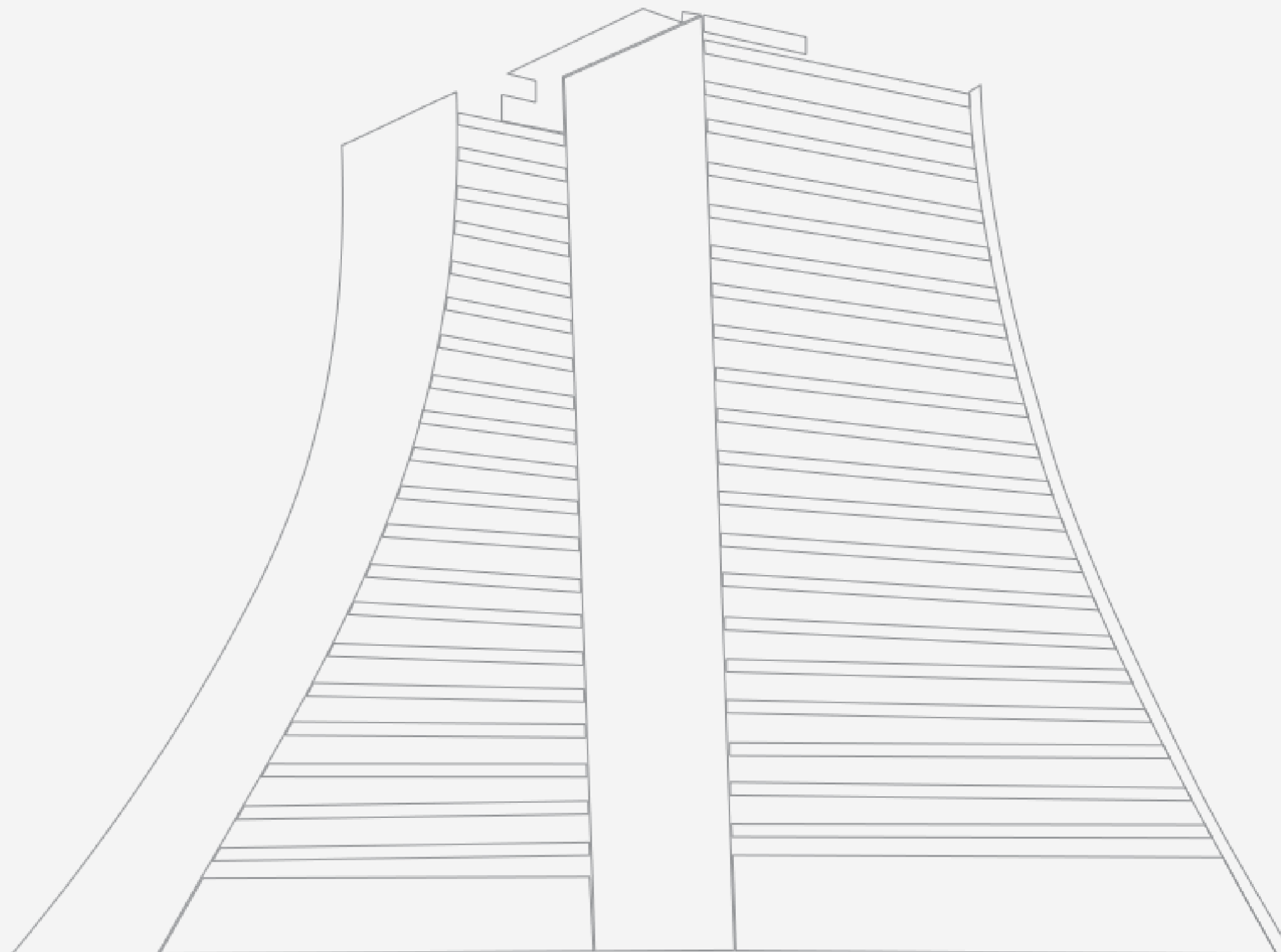
Alunos do Curso de Técnico em Guia de Turismo:
ALESSANDRA DA SILVA MEIRELES
CARLA CRISTINE FERNANDES GUIMARÃES
INAJARA MIRANDA GOMES DOS SANTOS
LUCI HELENA OLIVEIRA DE ALMEIDA
MAICON MISCOLIN
MARIA DAS GRAÇAS DO CARMO SOARES
ALESSANDRA MACHADO PINTO
ANDERSON LUIS MACHADO BATISTA
JÉSSICA DE OLIVEIRA COSTA
ROSANGELA DOS SANTOS RODRIGUES
SAMYRA AQUINO DA COSTA
TELMA ALMEIDA DA SILVA
WILLIAN FERREIRA PRESTES



GOVERNO DO ESTADO
RIO GRANDE DO SUL
SECRETARIA DE TURISMO

SETUR RS

Localizado em: CAFF - Centro Administrativo Fernando Ferrari
Endereço: Av Borges de Medeiros, 1501 - 17º andar
Centro Histórico - Praia de Belas, Porto Alegre - RS, 90020-020



 Setur.rs  Turismo.RS  Setur.rs  Turismo.RS  SeturismoRS

 <https://setur.rs.gov.br>

GOV
RS
NOVAS FAÇANHAS
NO TURISMO