Apresentação

Boletim de Mercado
Hospitalidade

Introdução

Tem sido destaque internacional, a escolha e preparação do Estado do Pará como sede da 30ª Conferência da ONU sobre Mudanças Climáticas (COP30), a ser realizada em Belém-PA, em novembro de 2025. Diante deste cenário, diversas instituições públicas e privadas estão comprometidas com a agenda da Sustentabilidade empreendendo esforços para tornar a cidade, destaque positivo para todos.

O Sebrae no Pará também com o objetivo de contribuir com a realização da COP30, apoiando os pequenos negócios, definiu sua atuação em 04 grandes eixos: Alimentos e Bebidas, Hospedagem, Economia Criativa e Mobilidade.

Portanto, o objetivo desse Boletim de Hospitalidade é agrupar informações de dados mercadológicos sobre hospitalidade, definindo prioridades e ações para a agenda climática, visando preparar a cidade para receber os milhares de participantes da COP 30. Dessa forma, pode contribuir também para identificação de oportunidades nos serviços de hospitalidade, a serem aproveitadas pela comunidade empresarial e quem deseja investir no setor.

Introdução

Figura 1: Atributos para excelência nos serviços de hospedagem.

Fonte: Autores. (2024).

Para apoiar as análises, o documento reúne fotos, *links* com *sites* específicos, gráficos, tabelas e ilustrações que complementem o conteúdo escrito, dados estatísticos e projeções referentes aos diferentes tipos e serviços de hospedagem e as classificações de acordo com a satisfação do usuário.

Caracterização da rede hoteleira na cidade de Belém

O turismo compreende um conjunto de atividades realizadas pelas pessoas e organizações e “traduz-se no equipamento receptivo e no fornecimento de serviços para a satisfação do turista”. Um estudo realizado para analisar a interdependência entre a hotelaria e a indústria de eventos[1], demonstrou a importância dos hotéis, como parte integrante do potencial turístico dos destinos[4].

Um fator que influencia a escolha do consumidor é a classificação dos Meios de Hospedagem. É, reconhecidamente, um instrumento de divulgação de informações claras e objetivas a respeito desse setor, sendo um importante mecanismo de comunicação com o mercado. O sistema de classificação, conhecido como SBClass, define a forma de categorizar hotéis de todo o Brasil[22].

Caracterização da rede hoteleira na cidade de Belém

Figura 2: Classificação dos meios de hospedagem, portaria MTur nº 100.

Hotel
Estabelecimento com serviço de recepção, alojamento temporário, com ou sem alimentação, ofertados em unidades individuais e de uso exclusivo dos hóspedes, mediante cobrança de diária.

Resort
Hotel com infraestrutura de lazer e entretenimento que disponha de serviços de estética, atividades físicas, recreação e convívio com a natureza do próprio empreendimento.

Hotel Fazenda
Localizado em ambiente rural, dotado de exploração agropecuária, que ofereça entretenimento e vivência do campo.

Pousada
Empreendimento de caráter horizontal com até 30 unidades habitacionais e 90 leitos, oferecendo serviços de recepção, alimentação e alojamento temporário em prédio único de até 3 pavimentos ou chalés/bangalôs.

***Flat.* - Apt. Hotel**
Hospedagem em residência com no máximo três unidades habitacionais para uso turísticos, com serviços de café da manhã e limpeza, na qual o possuidor do estabelecimento resida.

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.

Cama e café
Hospedagem em residência com no máximo três unidades habitacionais para uso turístico, com serviços de café da manhã e limpeza, na qual o possuidor do estabelecimento resida.

Fonte: MTur/SBClass. (2011).

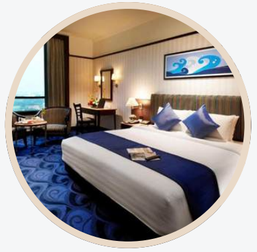
Caracterização da rede hoteleira na cidade de Belém

Figura 3: Caracterização dos serviços por classificação de meios de hospedagem (SBClass).

Recepção limitada
Serviços básicos
Quartos simples

Quartos pequenos
Banheiro privativo
Serviços básicos

Café da manhã
Quartos médios
Restaurante



Altíssimo conforto
Serviços variados
Quartos grandes

Serviços de alta classe
Quartos elegantes
Luxo

Fonte: MTur/SBClass. (2011).

Figura 4: Resultados de pesquisa sobre a classificação de hotéis de Belém.

54% com classificação 3 estrelas.

34% com classificação 4 estrelas.

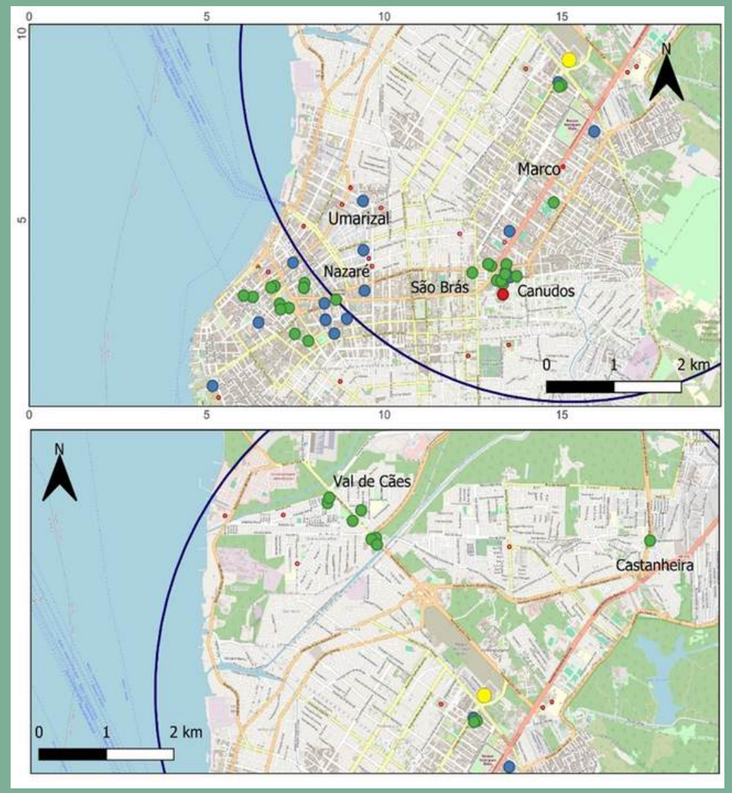
12% com classificação 1 ou 2 estrelas.

Foi realizada uma pesquisa no booking.com em Belém/PA, com avaliação em 50 estabelecimentos, representando 63% do total. A maioria tem 3 ou 4 estrelas, nenhum obteve a nota máxima. Indica-se a melhoria dos serviços para criar experiências únicas aos clientes.

Com base na Figura 5, os estabelecimentos com melhores avaliações estão em Nazaré, Umarizal e Marco, enquanto notas mais baixas estão em Nazaré, Canudos e Val-de-Cães. Nazaré se destaca na oferta de hospedagem. Há oportunidades para novos empreendimentos em Marco e Pedreira, independentemente da classificação.

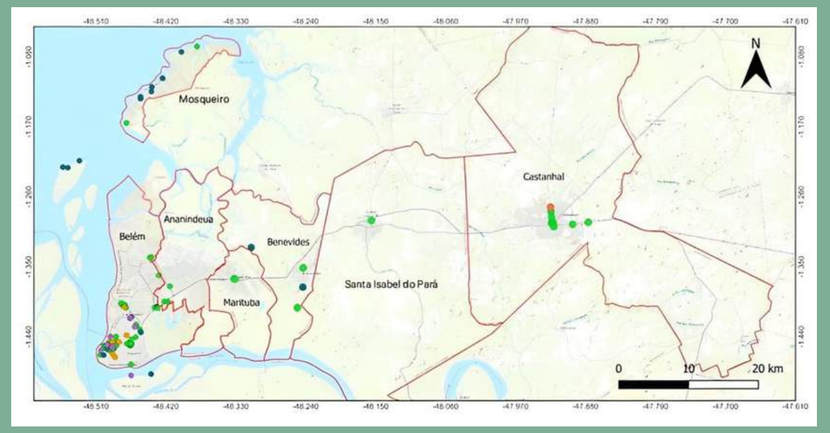
Caracterização da rede hoteleira na cidade de Belém

Figura 5: Localização dos meios de hospedagem de Belém por número de estrelas.



Fonte: Base cartográfica IBGE, 2024; SIRGAS2000, 2024; MTur, 2024.

Figura 6: Concentração dos meios de hospedagem na Região Metropolitana de Belém.

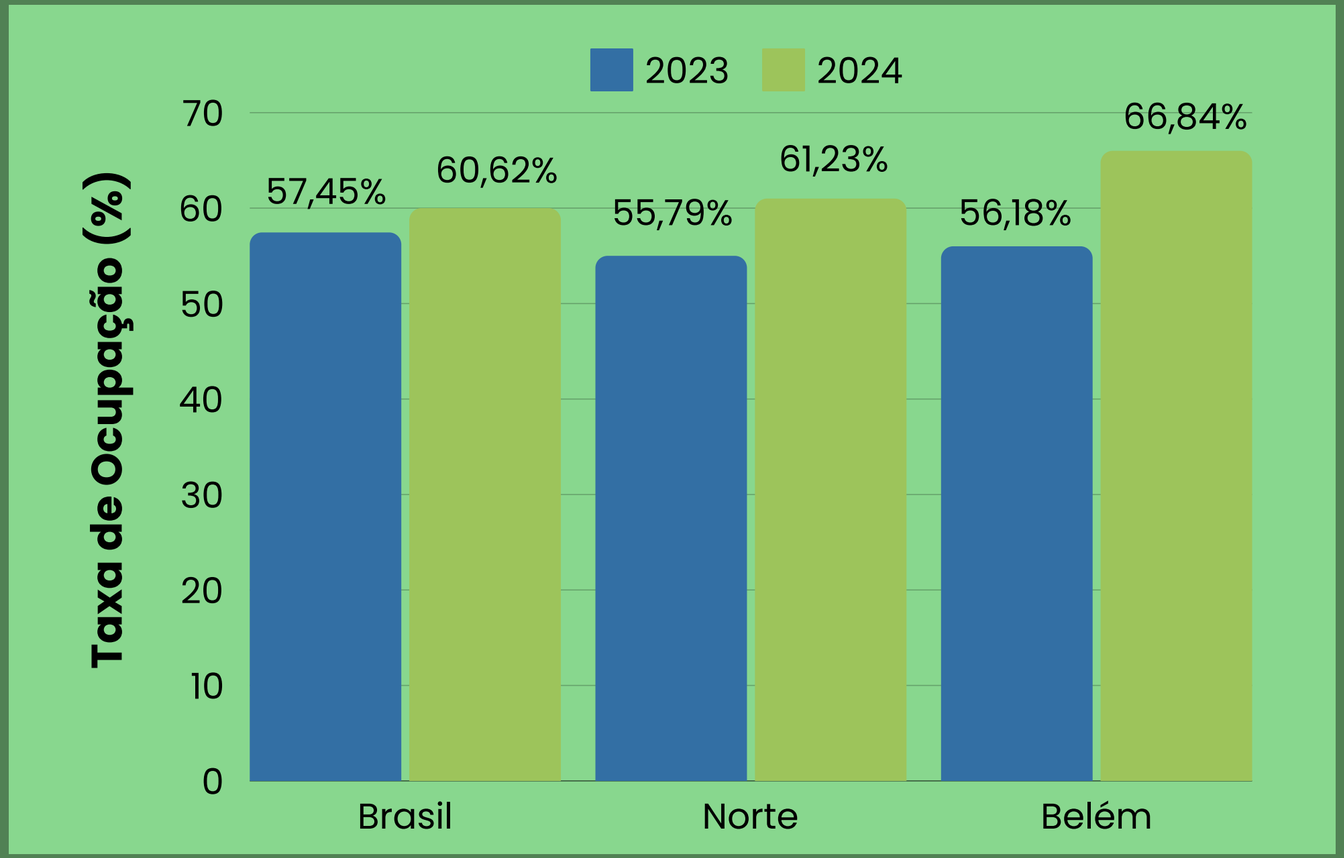


Fonte: Base cartográfica IBGE, 2024; SIRGAS2000, 2024; MTur, 2024.

Um aspecto importante da distribuição dos meios de hospedagem é incluir Mosqueiro na rota da COP30, apesar do deslocamento terrestre maior. A ampliação do transporte hidroviário pode aumentar a atratividade da região.

Caracterização da rede hoteleira na cidade de Belém

Gráfico 1: Comparativo da taxa de ocupação de hotéis, em abril de 2024/2023.

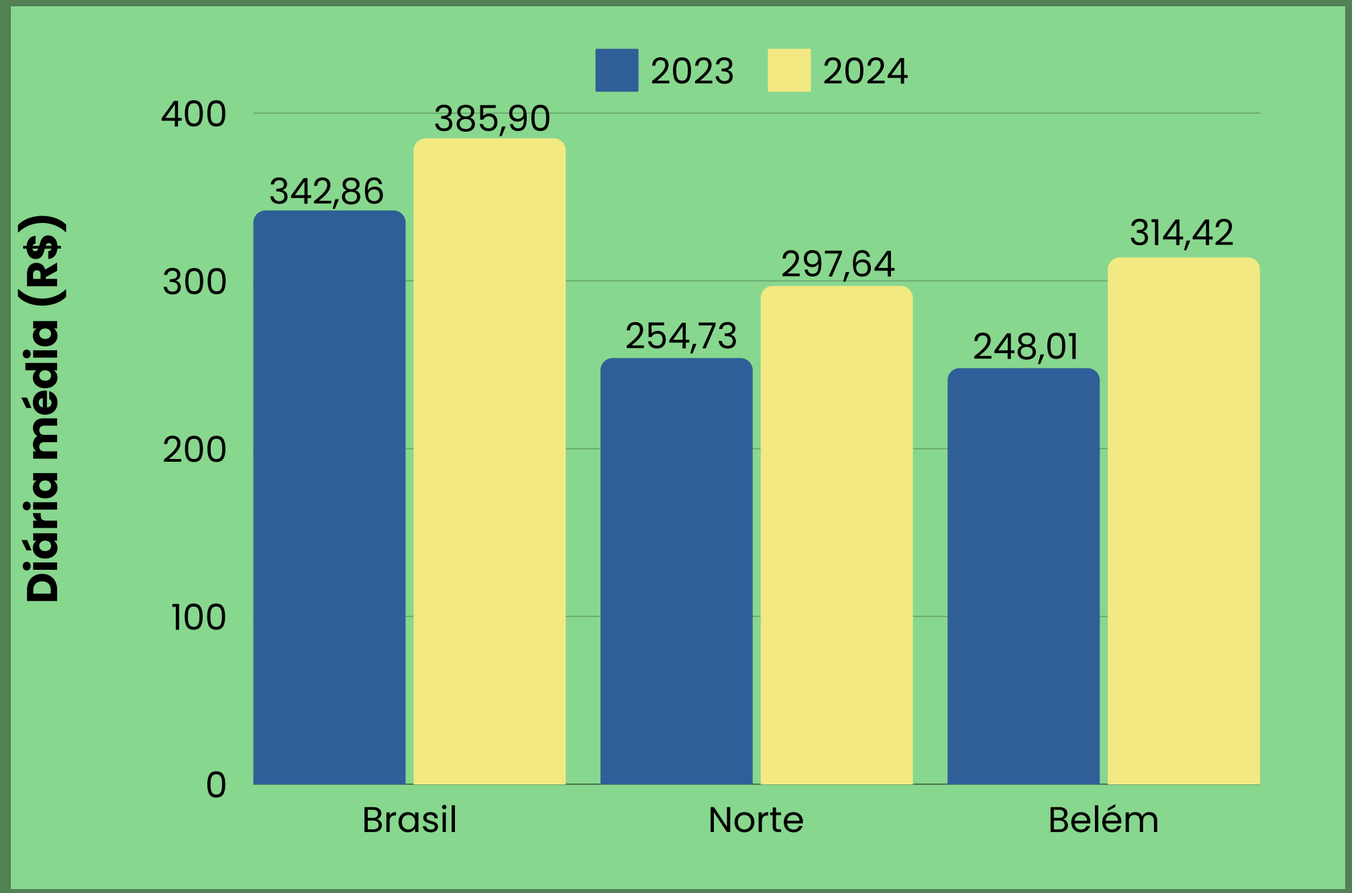


Fonte: FOHB, 2024

Os dados de desempenho hoteleiro de abril de 2024 comparados com o mesmo mês de 2023 mostram que Belém teve uma taxa de ocupação de 66,84%, superior à média da Região Norte (61,23%) e do Brasil (60,62%), representando um aumento de 18,90% em relação ao ano anterior.

Caracterização da rede hoteleira na cidade de Belém

Gráfico 2: Comparativo de diária média de hotéis, em abril de 2024/2023.

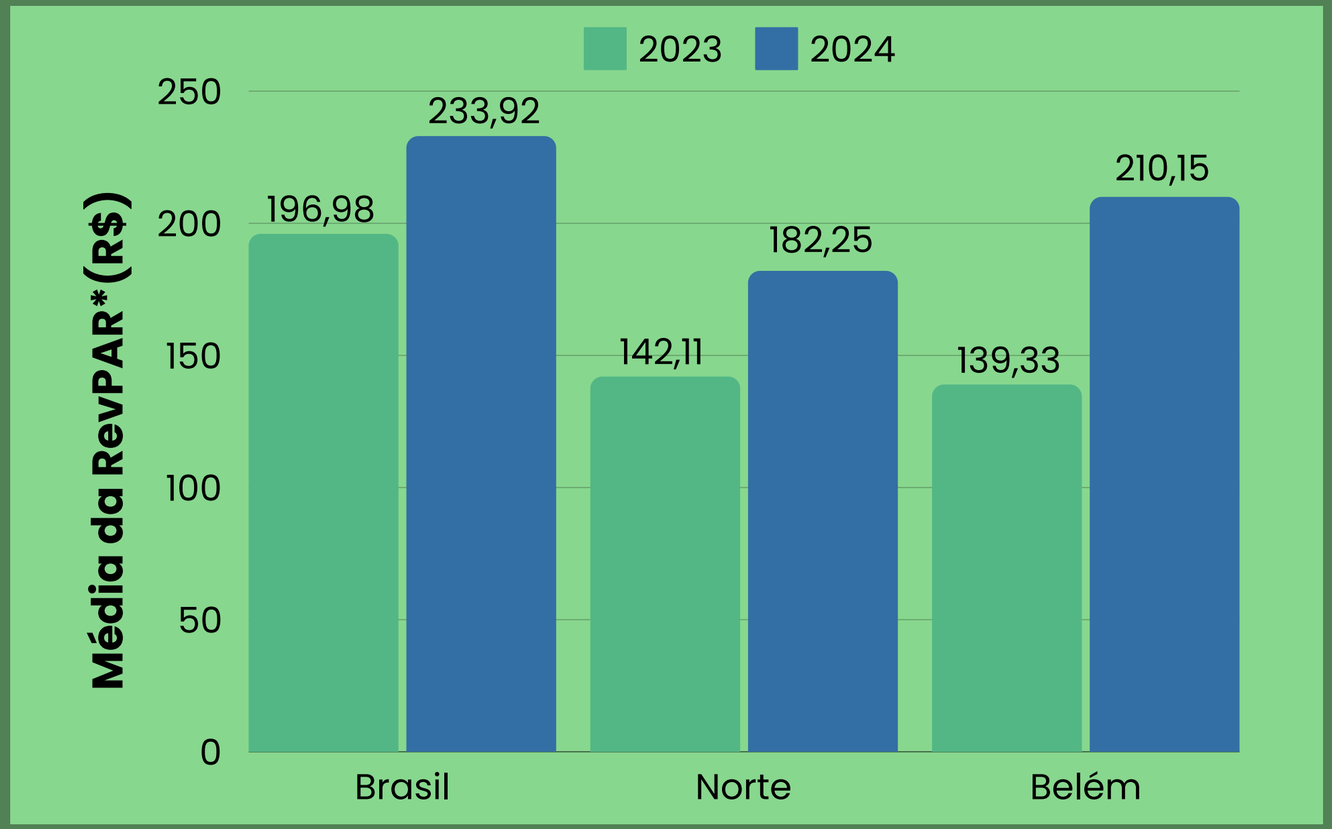


Fonte: FOHB, 2024

O desempenho de Belém em taxa de ocupação está positivo devido a eventos pré-COP30, impulsionando o setor de hospedagem e turismo com aumento de preços. O gráfico mostra um crescimento de 26,78% nas diárias em relação ao mesmo mês de 2023.

Caracterização da rede hoteleira na cidade de Belém

Gráfico 3: Comparativo da receita por apartamento disponível em abril de 2024/2023.



Fonte: FOHB, 2024

Nota: *RevPAR: *Revenue Per Available Room* = Receita por Apartamento Disponível

O setor de hotelaria está apresentando bons resultados econômicos, com crescimento do RevPAR em diferentes regiões, como Brasil (18,80%), Região Norte (28,20%) e Belém (50,83%). Isso indica um aumento da atratividade turística em Belém, exigindo preparo dos meios de hospedagem para aproveitar as oportunidades.

Estabelecimentos de hospitalidade da Região Metropolitana de Belém-PA

Tabela 01.a: Total de empresas de meios de hospedagem e receptivos de turismo, Optantes do Simples em 30/06/2024, no estado do Pará, RMB, por CNAE.

Setor/CNAE	Estado do Pará	RMB	Belém	Ananindeua	Castanhal	Marituba	Benevides	Santa Izabel do Pará	Santa Bárbara do Pará
Meios de hospedagem	**2.000**	**349**	**253**	**46**	**17**	**10**	**12**	**6**	**5**
5510801 - Hotéis	894	67	43	6	8	3	4	2	1
5510802 - Apart-hotéis	24	10	9	1	-	-	-	-	-
5510803 - Motéis	115	50	27	16	4	2	1	-	-
5590601 - Albergues, exceto assistenciais	33	15	14	-	-	-	1	-	-
5590602 - Campings	30	13	9	3	-	-	-	-	1
5590603 - Pensões (alojamento)	103	28	22	-	2	1	2	1	-
5590699 - Outros alojamentos não especificados anteriormente	801	166	129	20	3	4	4	3	3
Receptivos de turismo	**1.994**	**884**	**636**	**171**	**35**	**19**	**12**	**9**	**2**
7911200 - Agência de viagens	1.629	731	527	140	33	16	7	7	1
7912100 - Operadores turísticos	191	80	59	16	1	2	2	-	-
7990200 - Serviços de reservas e outros serviços de turismo não especificados anteriormente	174	73	50	15	1	1	3	2	1

Tabela 01.b: Total de empresas de meios de hospedagem e receptivos de turismo, Optantes do Simples em 30/06/2024, no estado do Pará, RMB, por CNAE.

Setor/CNAE	Estado do Pará	RMB	Belém	Ananindeua	Castanhal	Marituba	Benevides	Santa Izabel do Pará	Santa Bárbara do Pará
Segmentos Correlatos de Receptivos de turismo	**1.636**	**523**	**355**	**106**	**25**	**17**	**12**	**7**	**1**
4929903 - Organização de excursões em veículos rodoviários próprios, municipal	22	13	7	4	-	1	1	-	-
4929904 - Organização de excursões em veículos rodoviários próprios, intermunicipal, interestadual e internacional	2	1	-	-	-	-	1	-	-
5099801 - Transporte aquaviário para passeios turísticos	107	22	17	3	-	2	-	-	-
5099899 - Outros transportes aquaviários não especificados anteriormente	264	20	16	3	1	-	-	-	-
7711000 - Locação de automóveis sem condutor	532	110	73	21	10	3	3	-	-
7719501 - Locação de embarcações sem tripulação, exceto para fins recreativos	31	6	6	-	-	-	-	-	-
7721700 - Aluguel de equipamentos recreativos e esportivos	392	184	116	45	9	5	4	5	-
9329899 - Outras atividades de recreação e lazer não especificadas anteriormente	286	167	120	30	5	6	3	2	1
Outros Segmentos	**460.517**	**198.692**	**123.955**	**45.329**	**13.363**	**6.976**	**4.413**	**3.563**	**1.093**
Total Geral	**466.147**	**200.448**	**125.199**	**45.652**	**13.440**	**7.022**	**4.449**	**3.585**	**1.101**

Estabelecimentos de hospitalidade da Região Metropolitana de Belém-PA

Principais atividades econômicas da cadeia produtiva do turismo:

Figura 7: Sistema de cadastro de pessoas físicas e jurídicas que atuam no setor de turismo.

Cadastro obrigatório no Cadastur	Cadastro opcional no Cadastur
Meios de hospedagem; Agências de Turismo; Transportadoras turísticas; Organizadoras de eventos; Parques temáticos; Acampamentos turísticos;	• Restaurantes, cafeterias, bares e similares; • Centros ou locais destinados a convenções, feiras, exposições e similares; • Parques temáticos aquáticos; • Empreendimento dotados de equipamentos de entretenimento e lazer; • Marinas e empreendimentos de apoio ao turismo náutico; • Empreendimentos de apoio à pesca desportiva; • Casas de espetáculos, shows e equipamentos de animação turística; • Prestadores de serviços de infraestrutura de apoio a eventos; • Locadoras de veículos para turistas; e • Prestadores especializados na realização e promoção de diversas modalidades dos segmentos turísticos.

Fonte: Lei do Turismo (2008).

Os principais benefícios de realizar o cadastro no Cadastur são:

- Possibilidade de participar de Programas e Projetos do Governo Federal;
- Participar de Programas de Qualificação Profissional promovidos pelo Ministério do Turismo;
- Possibilidade de acessar financiamentos de bancos oficiais via Fundo Geral do Turismo – FUNGETUR;
- Possibilidade de participar de feiras e ações do Ministério do Turismo;
- Aumento da visibilidade nos sites do Cadastur.

Estabelecimentos de hospitalidade da Região Metropolitana de Belém-PA

Tabela 2: Número de Unidades Habitacionais e leitos, no Pará e RBM, no 1º trimestre de 2023 e 2024.

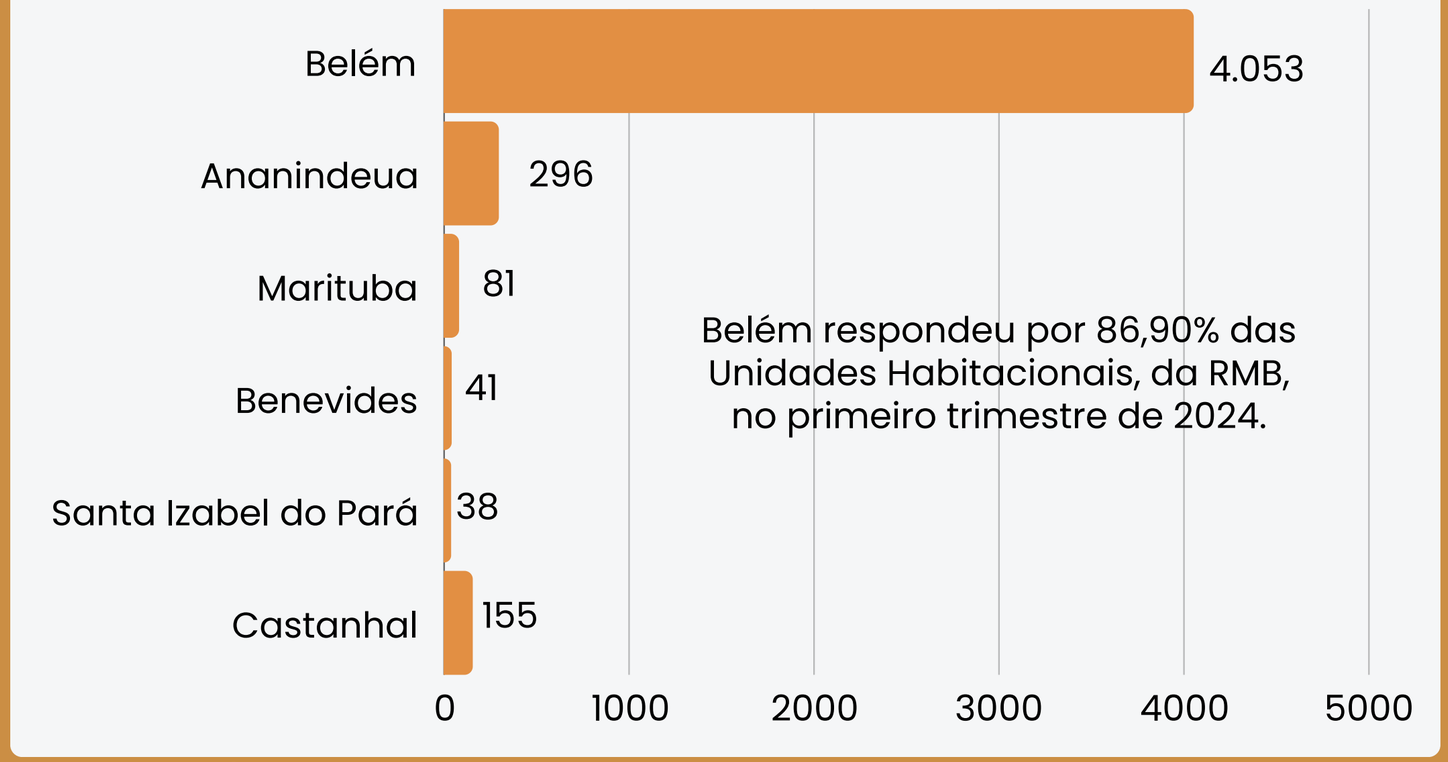
Unidade territorial	Unidades habitacionais (UHs)			Número de leitos		
	2023	2024	Var.% 24/23	2023	2024	Var.% 24/23
Pará	**13.003**	**14.937**	**14,87%**	**25.623**	**30.416**	**18,71%**
Belém	2.664	4.053	52,14%	4.434	7.681	73,23%
Ananindeua	296	296	-	579	579	-
Marituba	36	81	125,00%	102	252	147,06%
Benevides	17	41	141,18%	80	167	108,75%
Santa Bárbara do Pará	-	-	-	-	-	-
Santa Izabel do Pará	-	38	-	-	110	-
Castanhal	350	155	-55,71%	804	335	-58,33%
Total RMB	**3.363**	**4.664**	**38,69%**	**5.999**	**9.124**	**52,09%**

Fonte: Mtur (jun./2024).

O comparativo entre o 1º trimestre de 2023 e 2024 (tabela 2), de todos os meios de hospedagem, com certificado válido no Ministério do Turismo, no Pará, Belém e municípios da Região Metropolitana de Belém (RMB), mostra que houve um crescimento de 14,87% no Pará, 52,14% em Belém e 38,69% na RBM. Quanto ao número de leitos, o Estado alcançou 30.416 leitos no 1º trimestre de 2024, 4.793 unidades a mais que o mesmo período de 2023. A cidade de Belém ampliou 3.247 unidades e a RBM, 3.125.

Estabelecimentos de hospitalidade da Região Metropolitana de Belém-PA

Gráfico 4: Quantidade de Unidades Habitacionais, da RBM, no 1º sem. de 2024.



Fonte: Mtur (jun./2024).

Com base nos dados da tabela 2 e gráfico 4, Marituba e Benevides tiveram um aumento significativo no número de Unidades Habitacionais (UHs) e, consequentemente, no número de leitos. Enquanto isso, Santa Bárbara do Pará perde oportunidades por não possuir certificação do Ministério do Turismo.

Estabelecimentos de hospitalidade da Região Metropolitana de Belém-PA

Tabela 3: Número de estabelecimentos de Meios de Hospedagem, no Pará e RMB, por tipo de hospedagem, no 1º trimestre de 2023 e 2024.

Tipo de hospedagem	Pará		Belém		Ananindeua		Marituba		Benevides		Santa Izabel do Pará		Castanhal	
	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024
Albergue/*Hostel*	14	17	3	10	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Alojamento de Floresta	2	2	1	1	-	-	-	-	1	1	-	-	-	-
Cama e Café	6	3	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Flat/Apart-Hotel	3	4	1	2	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-
Hotel	254	290	21	40	4	4	1	2	-	1	-	2	6	3
Hotel Fazenda	3	3	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Hotel Histórico	-	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Pousada	56	75	2	10	-	-	-	-	-	1	-	-	-	2
Resort	1	2	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Outros	12	12	1	3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Total	**351**	**409**	**30**	**69**	**5**	**5**	**1**	**2**	**1**	**3**	**-**	**2**	**6**	**5**
Var. % 23/24	**16,52%**		**130%**		**-**		**100%**		**200%**		**-**		**-16,67%**	

Fonte: Mtur (jun./2024).

Serviços de Apoio à Hospitalidade

Agências de Turismo Receptivo e Operadores de Turismo

Tabela 4: Agências de viagens e operadores de turismo, no Pará e RMB, 1º trim. de 2023/2024.

Unid. territorial	Agência de viagens			Operadoras turísticas			Total		
	2023	2024	Var.% 23/24	2023	2024	Var.% 23/24	2023	2024	Var.% 23/24
Pará	**371**	**403**	**8,63%**	**188**	**198**	**5,32%**	**559**	**601**	**7,51%**
Belém	167	164	-1,80%	75	78	4,00%	242	242	0,00%
Ananindeua	33	38	15,15%	24	24	-	57	62	8,77%
Marituba	3	3	0,00%	2	2	0,00%	5	5	0,00%
Benevides	-	3	-	2	2	0,00%	2	5	150,00%
Santa Bárbara do Pará*	-	-	-	-	1	-	-	1	-
Santa Izabel do Pará	1	-	-100,00%	1	-	-100,00%	2	-	-100,00%
Castanhal	12	12	0,00%	10	12	20,00%	22	24	9,09%
Total RMB	**216**	**220**	**1,85%**	**114**	**119**	**4,39%**	**330**	**339**	**2,73%**

Fonte: Mtur (jun./2024).

Ao analisar as agências de viagens e turismo, houve crescimento de 7,51% de 2023 para 2024. Em Belém, a maioria dos estabelecimentos turísticos não teve mudanças, exceto pela reconfiguração de três empreendimentos de agência de viagem para operadora de turismo.

Serviços de Apoio à Hospitalidade

Agências de Turismo Receptivo e Operadores de Turismo

Tabela 5: Quantidade de veículos e embarcações utilizadas pelas agências de viagens e operadores de turismo, no Pará e RMB, 1º trim. de 2023/2024.

Unid. territorial	Número de veículos			Número de embarcações			Total		
	2023	2024	Var.% 23/24	2023	2024	Var.% 23/24	2023	2024	Var.% 23/24
Pará	**370**	**340**	**-8,11%**	**11**	**12**	**9,09%**	**381**	**352**	**-7,61%**
Belém	167	146	-12,57%	4	4	0,00%	171	150	-12,28%
Ananindeua	113	86	-23,89%	3	3	0,00%	116	89	-23,28%
Marituba	2	3	50,00%	-	-	-	2	3	50,00%
Benevides	11	11	0,00%	-	-	-	11	11	0,00%
Santa Bárbara do Pará	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Santa Izabel do Pará	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Castanhal	9	10	11,11%	-	-	-	9	10	11,11%
Total RMB	**302**	**256**	**-15,23%**	**7**	**7**	**0,00%**	**309**	**263**	**-14,89%**

Fonte: Mtur (jun./2024).

Serviços de Apoio à Hospitalidade

Locadoras de veículos e embarcações

Tabela 6: Quantidade de locadoras de veículos e embarcações, por tipo, no Pará e RBM, 1º trim. de 2023/2024.

Unid. territorial	Veículos			Embarcações			Total		
	2023	2024	Var.% 23/24	2023	2024	Var.% 23/24	2023	2024	Var.% 23/24
Pará	**66**	**90**	**36,36%**	**3**	**1**	**-66,67%**	**69**	**91**	**31,88%**
Belém	20	30	50,00%	1	1	-	21	31	47,62%
Ananindeua	6	8	33,33%	1	-	-100,00%	7	8	14,29%
Marituba	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Benevides	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Santa Bárbara do Pará	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Santa Izabel do Pará	1	2	100%	-	-	-	1	2	100,00%
Castanhal	4	4	-	-	-	-	4	4	-
Total RMB	**31**	**44**	**41,94%**	**2**	**1**	**-50,00%**	**33**	**45**	**36,36%**

Fonte: Mtur (jun./2024).

Serviços de Apoio à Hospitalidade

Transportadoras turísticas

Tabela 7: Quantidade de transportadoras turísticas, veículos e embarcações utilizadas, no Pará e RMB, 1º trim. de 2023/2024.

Unid. territorial	Transportadoras			Veículos			Embarcações			Total		
	2023	2024	Var.% 23/24	2023	2024	Var.% 23/24	2023	2024	Var.% 23/24	2023	2024	Var.% 23/24
Pará	**272**	**314**	**15,44%**	**1.599**	**1.564**	**-2,19%**	**20**	**47**	**135,00%**	**1.619**	**1.611**	**-0,49%**
Belém	88	109	23,86%	774	738	-4,65%	5	9	80,00%	779	747	-4,11%
Ananindeua	30	31	3,33%	176	155	-11,93%	5	4	-20,00%	181	159	-12,15%
Marituba	5	5	0,00%	40	40	0,00%	-	-	-	40	40	0,00%
Benevides	3	4	33,33%	27	27	0,00%	-	-	-	27	27	0,00%
Santa Bárbara do Pará	3	4	33,33%	12	13	8,33%	-	-	-	12	13	8,33%
Santa Izabel do Pará	7	4	-42,86%	40	34	-15,00%	-	-	-	40	34	-15,00%
Castanhal	15	17	13,33%	45	51	13,33%	-	-	-	45	51	13,33%
Total RMB	**151**	**174**	**15,23%**	**1.114**	**1.058**	**-5,03%**	**10**	**13**	**30,00%**	**1.124**	**1.071**	**-4,72%**

Fonte: Mtur (jun./2024).

Serviços de Apoio à Hospitalidade

Guias de turismo

Tabela 08: Número de Guias de Turismo cadastrados no Mtur, no Pará e RMB, 1º trim. de 2023/2024.

Unid. territorial	Quantidade		
	2023	2024	Var.% 23/24
Pará	**212**	**268**	**26,42%**
Belém	135	169	25,19%
Ananindeua	41	50	21,95%
Marituba	3	3	0,00%
Benevides	1	1	0,00%
Santa Bárbara do Pará	2	2	0,00%
Santa Izabel do Pará	-	-	-
Castanhal	1	2	100,00%
Total RMB	**183**	**227**	**24,04%**

Fonte: Mtur (jun./2024).

Serviços de Apoio à Hospitalidade

Canais de Acesso aos Serviços de Hospitalidade

Sites de reservas de hotéis

O *Booking.com* é um *site* internacional onde as pessoas podem reservar acomodações em hotéis, pousadas e *hostels*.

A *Expedia* é uma plataforma que busca constantemente as melhores tarifas de hotéis nos destinos mais populares.

É um dos principais buscadores de hospedagens no mundo.

É um buscador de hospedagem que oferece aos usuários comparações de diferentes ofertas de quartos.

Sites de Aluguel de Temporada

O *Airbnb* é uma plataforma que conecta viajantes que estão em busca de acomodações a outras pessoas interessadas em alugar um quarto ou imóvel.

Funciona como um buscador de consulta de preços e avaliações de hotéis, pousadas e albergues. Essa plataforma é o maior comparador de ofertas de hospedagem do mundo.

Na *Vrbo*, os viajantes têm à disposição mais de 2 milhões de propriedades para aluguel de temporada.

Sites de Comparação de Preços

O *Kayak* é um buscador de viagens que compreende hospedagem, voos, pacotes de viagens e aluguel de carros.

O *Skyscanner* é um buscador de passagens aéreas, aluguel de carros e hotéis.

Análise do ambiente de marketing dos serviços de hospedagem

Figura 8: Fatores do ambiente de marketing de serviços de hospitalidade.

Fatores que influenciam a escolha dos clientes:

- Diferenciação;
- Qualidade;
- Interação;
- Experiências;
- Localização;
- Segurança.

Fonte: Autores (2024)

Figura 9: Fatores do ambiente de marketing de serviços de hospitalidade.

Alguns mecanismos de promoção

- Propaganda
- Venda pessoal
- Relações públicas
- *Merchandising*
- Promoção de vendas

Fonte: Las Casas (2019, p. 515)

Figura 10: Necessidades de treinamento para atendimento de qualidade.

- Trabalho em equipe;
- Processos de atendimento;
- Tratamento diferenciado;
- Noções de cidadania;

- Idioma inglês;
- Noções de cultura local;
- Tratamento diferenciado;
- Simular interação com os clientes.

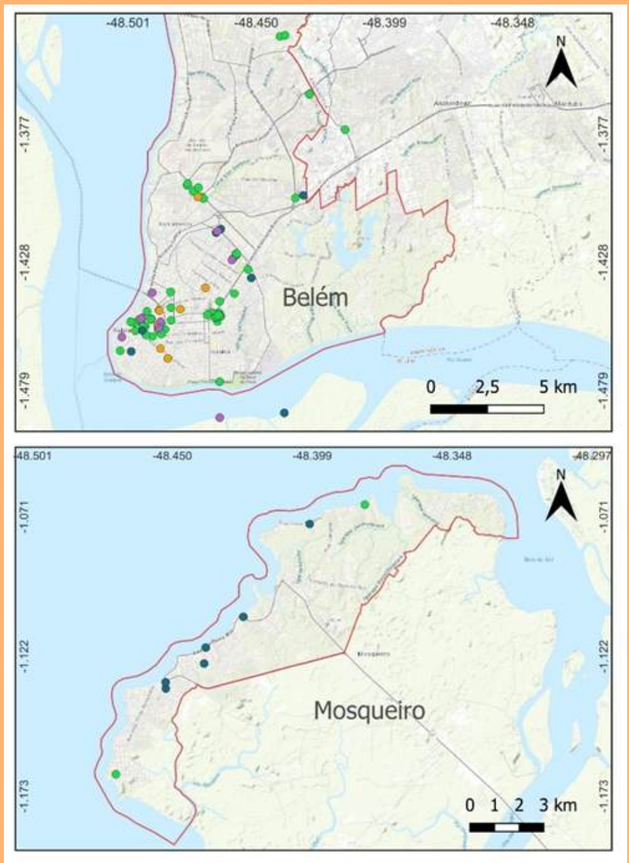
Fonte: Sebrae (2024).

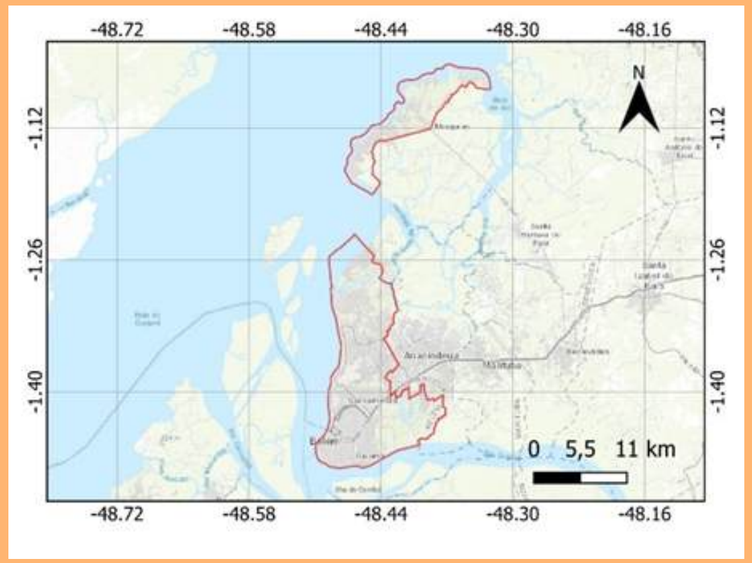
Todos os serviços ligados a hospitalidade, precisam ser objeto de treinamentos pelas equipes de atendimento. O turista que vier à Belém para a COP30 precisa ter um tratamento diferenciado e assim, é fundamental treinar os funcionários para trabalhar em equipe e operar com eficiência os processos de atendimento, que na prática, são comercializados nos serviços[16].

Análise do ambiente de marketing dos serviços de hospedagem

Localização dos meios de hospedagem

Figura 11: Distribuição espacial de meios de hospedagem de Belém.





Tipos de Hospedagem

- *Hostel*
- Pousada
- Apartamento
- Hotel
- Município de Belém (Área urbana)

Fonte: Base cartográfica IBGE, 2024; SIRGAS2000, 2024; MTur, 2024.

Para empreendimentos de hospitalidade que estão começando, recomenda-se realizar um planejamento prévio, baseando-se na comparação com o que há de melhor no mercado[16].

O ecossistema de hospitalidade apresenta oportunidades inovadoras, como hospedagem em ilhas de Belém e o conceito de "Cama e Café" em residências.

Oportunidades de negócios na COP30

A COP30 oferece uma oportunidade única para os hotéis destacarem suas iniciativas sustentáveis, atrair um público engajado e posicionar-se como destinos responsáveis e conscientes das questões ambientais. O *marketing* desempenha um papel crucial na indústria hoteleira, ajudando os hotéis a atraírem e manter clientes, diferenciar-se da concorrência e construir uma marca sólida.

Tal contexto representa oportunidade em pelo menos duas frentes, uma é a importância de realizar o cadastro na Mtur e a mais relevante, é a oportunidade de negócios no campo da hospedagem. O cenário que se apresenta é que todos os leitos que forem disponibilizados ao mercado serão comercializados.

O tipo de hospitalidade “Cama e Café” é bastante popular entre viajantes que buscam conhecer novos lugares e culturas, mas sem gastar muito com hospedagem. O hóspede tem à disposição um quarto privado, geralmente com banheiro compartilhado e uma refeição matinal, normalmente o café da manhã[12].

Sustentabilidade

Dicas de sustentabilidade para seu negócio:

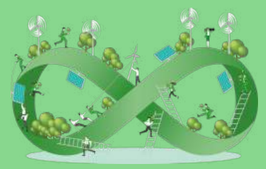
Consumo consciente de energia elétrica:

- Instale painéis de energia solar.
- Substitua as lâmpadas incandescentes por LED.
- Instale sensor de presença nos corredores e áreas comuns.
- Mantenha as fiações elétricas em bom estado.

Diminuir a geração de resíduo:

- Treine sua equipe sobre práticas sustentáveis.
- Diminua o uso de descartáveis.
- Use pilhas recarregáveis.
- Configure as impressoras para impressões frente e verso.
- Evite o uso de sacolas plásticas.
- Faça parcerias com cooperativas de reciclagem.
- Realize a compostagem.
- Priorize o uso de cartões feitos de bioplástico.

Valorização da cultura amazônica



- Dê preferência a produtos higiênicos ecológicos, com essências da Amazônia.
- Monte espaços de comercialização de produtos da Amazônia.
- Sempre que possível, priorize adquirir produtos de associações e cooperativas, incentivando a economia local.
- Conecte-se a aplicativos, rede de empresas e instituições locais, que valorizam a cultura amazônica.

Uso consciente de água:

- Faça a captação e o aproveitamento da água da chuva para manutenção dos ambientes e jardins.
- Elimine os vazamentos.
- Dê preferência a equipamento que reduza o consumo de água.
- Inspecione com frequência o sistema hidráulico.

Sustentabilidade

Dicas de sustentabilidade para seu negócio:

Comunicação interna e externa:

- Crie uma comunicação simples e direta, sobre suas práticas sustentáveis;
- Ao primeiro contato, destaque seus diferenciais e práticas para influenciar a escolha do cliente.
- Qualquer informação divulgada deve ser visível e percebida pelo cliente ao chegar no empreendimento, demonstrando compromisso e engajamento.

- Desenvolva um plano de contingência e capacite os funcionários para lidar com estrangeiros e suas particularidades.
- Crie um material de comunicação interno bilingue para facilitar o entendimento dos clientes, incluindo placas, cardápio de restaurantes próximos, lista telefônica, dicas de passeios e serviços.
- Reforce práticas simples no quarto, como economizar energia e água, e forneça contatos para serviços como portaria, restaurante, limpeza e lavanderia.

Consumo responsável:

- Dê preferência a fornecedores que desenvolvam práticas socioambientais conscientes.
- Priorize aquisições de fornecedores locais.
- Priorize adquirir produtos alimentícios da agricultura familiar.
- Dê preferência à embalagem ecológica.
- Implementar estratégias de desenvolvimento de fornecedores, em práticas de ESG.

É importante que as empresas de hospedagem consigam estruturar seus processos alicerçados em práticas ambientais, sociais e de governança – ESG, com o objetivo de gerar o menor impacto possível ao meio ambiente e sociedade. Os clientes precisam perceber e sentir o seu compromisso com a sustentabilidade.

Acessibilidade e inclusão

A preparação dos estabelecimentos de hospitalidade dever priorizar a acessibilidade e inclusão como fio condutor da atuação das empresas e incorporadas aos processos de atendimento. O turismo acessível tem enorme potencial motivador para a inclusão social, possibilitando o desenvolvimento de um turismo democrático e acessível a todos[28].

Tabela 09: Quantidade de UHs e leitos acessíveis, no Pará e RMB, no 1º trimestre de 2024.

Unid. territorial	Nº de UHs.	UHs Acessíveis	% UHs_Acess.	Nº de Leitos	Leitos Acess.	% Leitos_Acess.
Pará	**14.937**	**2.258**	**15,12%**	**30.416**	**4.030**	**13,25%**
Belém	4.053	460	11,35%	7.681	818	10,65%
Ananindeua	296	70	23,65%	579	148	25,56%
Marituba	81	-	-	252	-	-
Benevides	41	24	58,54%	167	34	20,36%
Santa Bárbara do Pará	38	-	-	110	-	-
Santa Izabel do Pará	-	-	-	-	-	-
Castanhal	155	1	0,65%	335	1	0,30%
Total RMB	**4.664**	**555**	**11,89%**	**9.124**	**1.001**	**10,97%**

Fonte: Mtur (jun./2024).

Acessibilidade e inclusão

Figura 12: Reflexões relevantes para tornar o empreendimento inclusivo.

Vamos refletir juntos!

Seu empreendimento é inclusivo e sua equipe está apta a atender pessoas de diversas faixas etárias, com deficiência ou transtorno?

- ✔ Sua empresa está apta a lidar com pessoas de diferentes culturas?
- ✔ O empreendimento é inclusivo e sua equipe está apta a atender pessoas com deficiência ou transtornos?
- ✔ Suas práticas de negócios reprimem atos preconceituosos de qualquer tipo?
- ✔ A sua equipe é treinada para lidar com situações de assédio?
- ✔ A empresa treina a equipe sobre políticas afirmativas e respeito à orientação sexual?
- ✔ A empresa adota práticas inclusivas nos processos seletivos?

Fonte: Sebrae (2024).

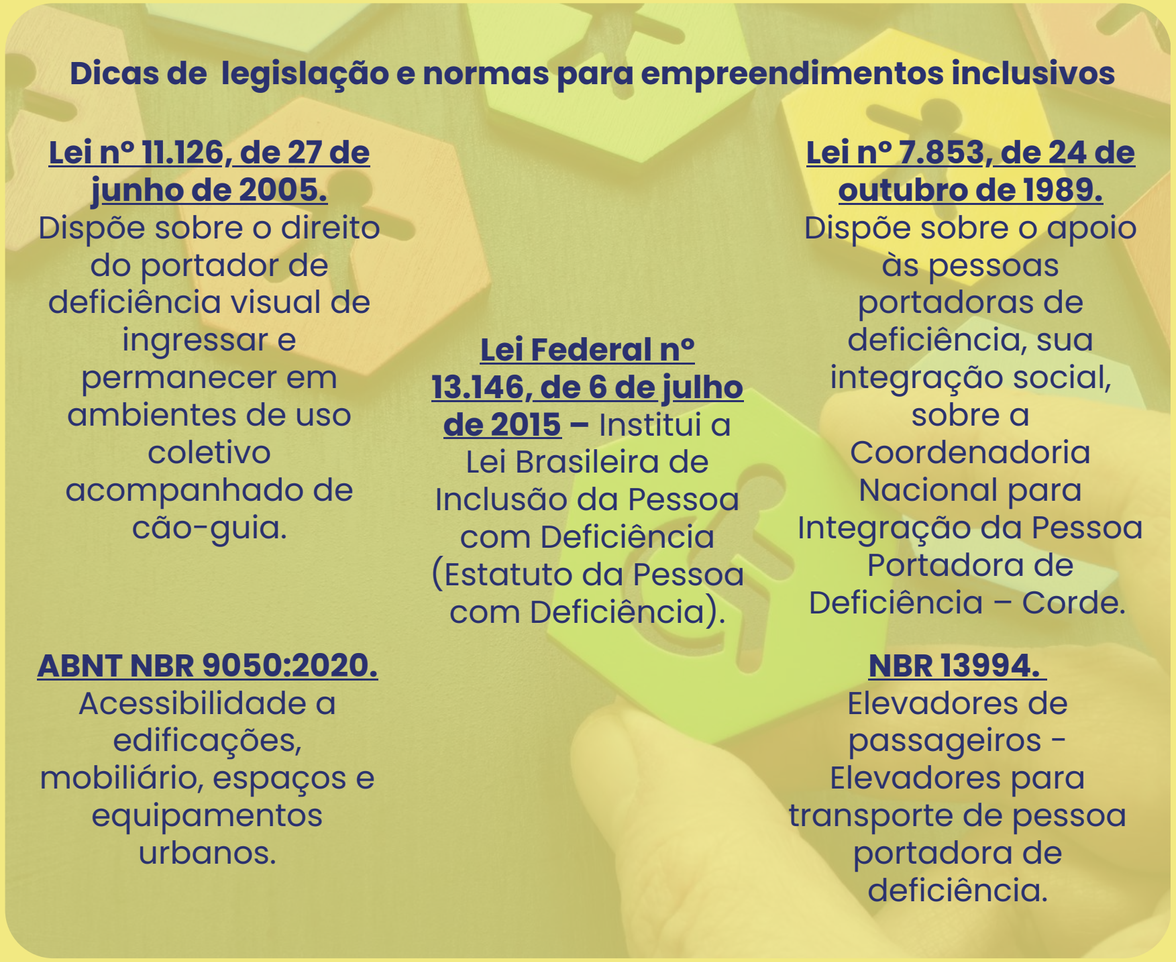
Figura 13: Dicas de acessibilidade e inclusão para estabelecimentos de hospedagem.

Fonte: Sebrae (2024).

Acessibilidade e inclusão

A lei de acessibilidade define o termo como a possibilidade e condição de alcance para a utilização, com segurança e autonomia, dos espaços, mobiliários e equipamentos urbanos, das edificações, dos transportes e dos sistemas e meios de comunicação, por essa pessoa portadora de deficiência ou com mobilidade reduzida[26].

Figura 14: Dicas para empreendimentos mais inclusivos.



Fonte: Sebrae (2024).

Atuação do Sebrae no Segmento de Hospitalidade

O Sebrae no Pará, tem como propósito transformar os pequenos negócios em protagonistas do desenvolvimento sustentável do Brasil.

Para potencializar os pequenos negócios para a COP30, o SEBRAE criou um espaço de capacitação, com ideias de negócios, cursos e oficinas, focados em 04 os eixos de atuação, são eles: Mobilidade, Economia Criativa, Alimentos & Bebidas e Hospitalidade.

Sebrae: o seu parceiro para o sucesso.

Produtos e Serviços para a COP30:

O Sebrae auxilia os empreendedores na elaboração e execução de estratégias de *marketing* eficazes por meio de cursos e consultorias, utilizando diferentes canais de comunicação, de acordo com o perfil do produto para alcançar novos clientes.

Conclusão

O setor de hospitalidade é um dos maiores desafios para Belém na organização da COP30 devido à infraestrutura insuficiente, exigindo um planejamento estratégico para implementar soluções viáveis.

Os serviços de hospitalidade durante a COP30 serão essenciais para a satisfação dos visitantes e podem incluir opções além dos hotéis tradicionais, como residências privadas compartilhadas para fortalecer a rede de apoio.

As análises deste boletim reforçam a necessidade de modernização da infraestrutura de hospedagem atual, incluindo-se unidades habitacionais e espaços coletivos. O esforço de preparação passa por políticas públicas estruturantes como também por iniciativas inovadoras por parte de agentes privados. As oportunidades que emergem neste momento de preparação podem premiar empreendedores que ousarem investir no segmento, incorporando elementos essenciais da hospitalidade nos seus serviços.

0800 570 0800
www.sebrae.com.br/para
2024