

SEBRAE
COP 30



SEBRAE

Boletim de Mercado

Hospitalidade



Boletim de Mercado Hospitalidade

Diretoria Executiva do Sebrae/PA

José Conrado Santos – Presidente do Conselho Deliberativo Estadual
Rubens da Costa Magno Júnior – Diretor Superintendente
Maria Domingas Ribeiro – Diretora Técnica
Cássia Alessandra da Costa Rodrigues – Diretora de Operações

Unidade de Gestão Estratégica (UGE)

Clemilton Jansen Holanda – Gerente
Miguel Pantoja da Costa Junior – Coordenador
Adauto Lobo de Oliveira – Analista
Franciane da Silva Cruz – Analista
Mara Cristiane Barroso Juarez Peres – Analista
Maryellen Lima Rodrigues Pinto – Analista
Roberto Belluci – Analista
Solano de Vasconcelos Lisboa Filho – Analista

Responsáveis Técnicos

Jordanio Silva Santos – Coordenador Geral
Maria Helena Cunha Oliveira – Pesquisadora
Andrei Junior do Nascimento Freitas – Cartografia

Editoração e Projeto Gráfico

Antônio Pantoja – Infográficos
Bruna Luana da Silva Marques – Design gráfico

Revisão de Conteúdo

Érika Viviane Nascimento Araújo – Analista de conteúdo

Empresa Organizadora

Assertivos Contabilidade e Consultoria Empresarial LTDA

Índice

1. Introdução	04
2. Caracterização da rede hoteleira na cidade de Belém	06
3. Estabelecimentos de hospitalidade da Região Metropolitana de Belém-PA	14
4. Serviços de Apoio à Hospitalidade	22
4.1 Agências de Turismo Receptivo e Operadores de Turismo	23
4.2 Locadoras de veículos e embarcações	25
4.3 Transportadoras turísticas	26
4.4 Guias de turismo	27
4.5 Canais de Acesso aos Serviços de Hospitalidade	28
5. Análise do ambiente de marketing dos serviços de hospedagem	30
5.1 Canais de Marketing e Promoção	31
5.2 Qualidade do Atendimento	32
5.3 Conforto e Segurança	33
5.4 Localização dos meios de hospedagem	33
6. Oportunidades de negócios na COP 30	35
7. Sustentabilidade	37
8. Acessibilidade e Inclusão	40
9. Atuação do Sebrae no segmento de hospitalidade	45
10. Conclusão	46
Referências	47





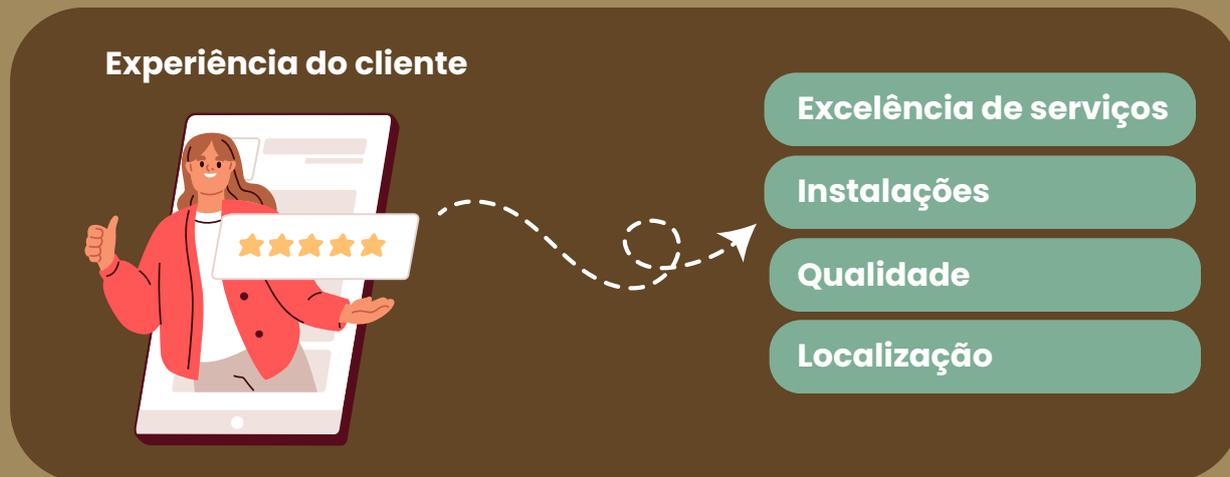
Capítulo 1 Introdução

A capital do estado do Pará sediará em 2025, uns dos maiores eventos internacionais promovidos pela ONU, a COP30. Será uma oportunidade histórica e única para o país contribuir de forma significativa para os esforços globais de combate às mudanças climáticas, com o objetivo de promover um futuro mais sustentável e fortalecer a cooperação internacional para enfrentamento de um dos maiores desafios do nosso tempo¹.

O evento atrairá participantes, delegações e jornalistas de diferentes partes do mundo, e impulsionará a indústria hoteleira, os serviços de Alimentos & Bebidas, transporte e outros inúmeros setores relacionados ao turismo. Além disso, esses eventos têm o potencial de atrair a atenção internacional, o que pode resultar em maior visibilidade para a região, como destino turístico no futuro.

Diante disso, o presente Boletim de Mercado apresenta informações relevantes para proprietários e gestores de hotéis, agências de receptivos, canais de promoção, dentre outros do setor. Podendo ajudar na tomada de decisões, otimização do desempenho e identificação de oportunidades nos serviços hoteleiros. Além de fornecer dados estatísticos, projeções e conteúdo complementar para análises detalhadas.

Figura 1: Atributos para excelência nos serviços de hospedagem.



Fonte: Autores. (2024).

Como cidade anfitriã, é crucial que as empresas de hospedagem da Região Metropolitana de Belém garantam aos participantes uma experiência agradável. O padrão de excelência dos serviços e instalações oferecidos em locais onde os visitantes se hospedarem, podem ter um grande impacto na experiência geral do evento. Portanto, a escolha e a qualidade dos meios de hospedagens são aspectos importantes a serem considerados no planejamento e organização de um evento de grande escala, o que pode contribuir para uma avaliação positiva do evento e para a reputação positiva da cidade²⁰.

É neste contexto, que o estado e as instituições estão dedicando tempo e esforços, à organização da COP30. Por parte das empresas de hospitalidade, esse esforço requer também a preparação para receber e proporcionar uma experiência memorável e enriquecedora aos participantes, o que envolve uma série de preparativos, principalmente o aumento da demanda por acomodações e ofertas diversificadas de serviços. Além da sua importância para o turismo, os eventos criam oportunidades adicionais para os negócios locais aumentarem suas receitas durante o período³¹.

Diante disso, amplia-se a relevância deste boletim, por possibilitar sua utilização estratégica por proprietários de hotéis, gestores e outros *stakeholders* na indústria hoteleira, que envolvem também agências de receptivos e canais de promoções do segmento. Ajudando-os na tomada de decisões, otimizar o desempenho de seus estabelecimentos e identificação de oportunidades nos serviços. Dessa forma, empreendedores que souberem aproveitar, podem potencializar seus empreendimentos, e/ou investir em novos negócios deste mercado.

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.

Boa Leitura!



Capítulo 2

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 eventos¹, demonstrou a importância dos hotéis, como parte integrante do potencial turístico dos destinos⁴.

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 Brasil²².

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.



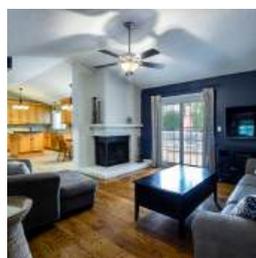
Hotel Histórico

Instalado em edificação preservada em sua forma original ou restaurada, ou ainda que tenha sido palco de fatos histórico-culturais de importância reconhecida.



Pousada

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 reside.



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 reside.

Fonte: MTur/SBClass. (2011).

A análise da distribuição de acomodações fornece *insights* importantes sobre o perfil turístico de uma determinada região, ajudando a orientar o planejamento e o desenvolvimento do turismo de forma mais eficaz e direcionada⁴, dando informações úteis como preferências dos visitantes, estratégias de *Marketing*, segmentação do mercado, e o nível de desenvolvimento do turismo, entre outros.

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

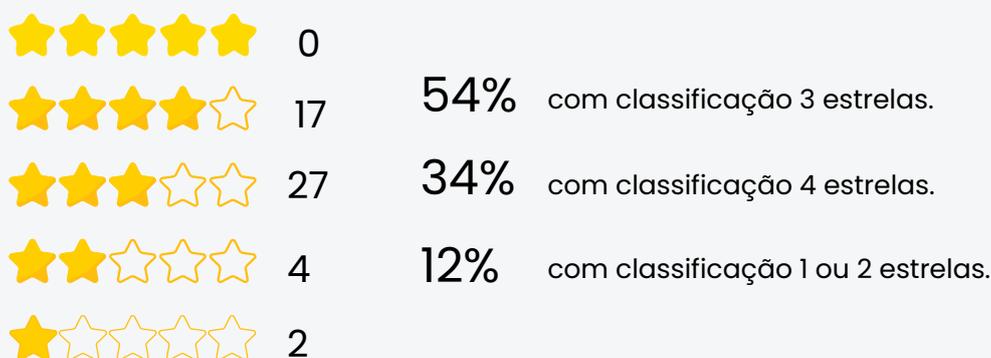


Fonte: MTur/SBClass. (2011).

A classificação dos hotéis por estrelas é um sistema utilizado para avaliar a qualidade e as comodidades oferecidas por cada estabelecimento. Essa classificação varia de país para país, mas geralmente segue padrões similares. A classificação pode fornecer informações valiosas para os viajantes, ajudando-os a entender o que esperar de um hotel e a tomar uma decisão mais assertiva sobre onde ficar¹⁴. Entretanto, sabe-se que podem ocorrer avaliações pautadas unicamente na emoção, e por isso, deve-se analisar as classificações com cautela.

Ao analisar os estabelecimentos classificados por número de estrelas, é importante reconhecer que esse não é o único fator que influencia a tomada de decisão dos clientes, bem como, considerar que muitos clientes deixam de fazer as avaliações. Portanto, o setor possui uma variedade de fontes de informação e abordagens para obter uma compreensão abrangente e precisa do cenário local⁸. Assim, os dados da figura 4 devem ser encarados como reflexo de um possível cenário de oportunidade para melhoria dos serviços de hospedagem.

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

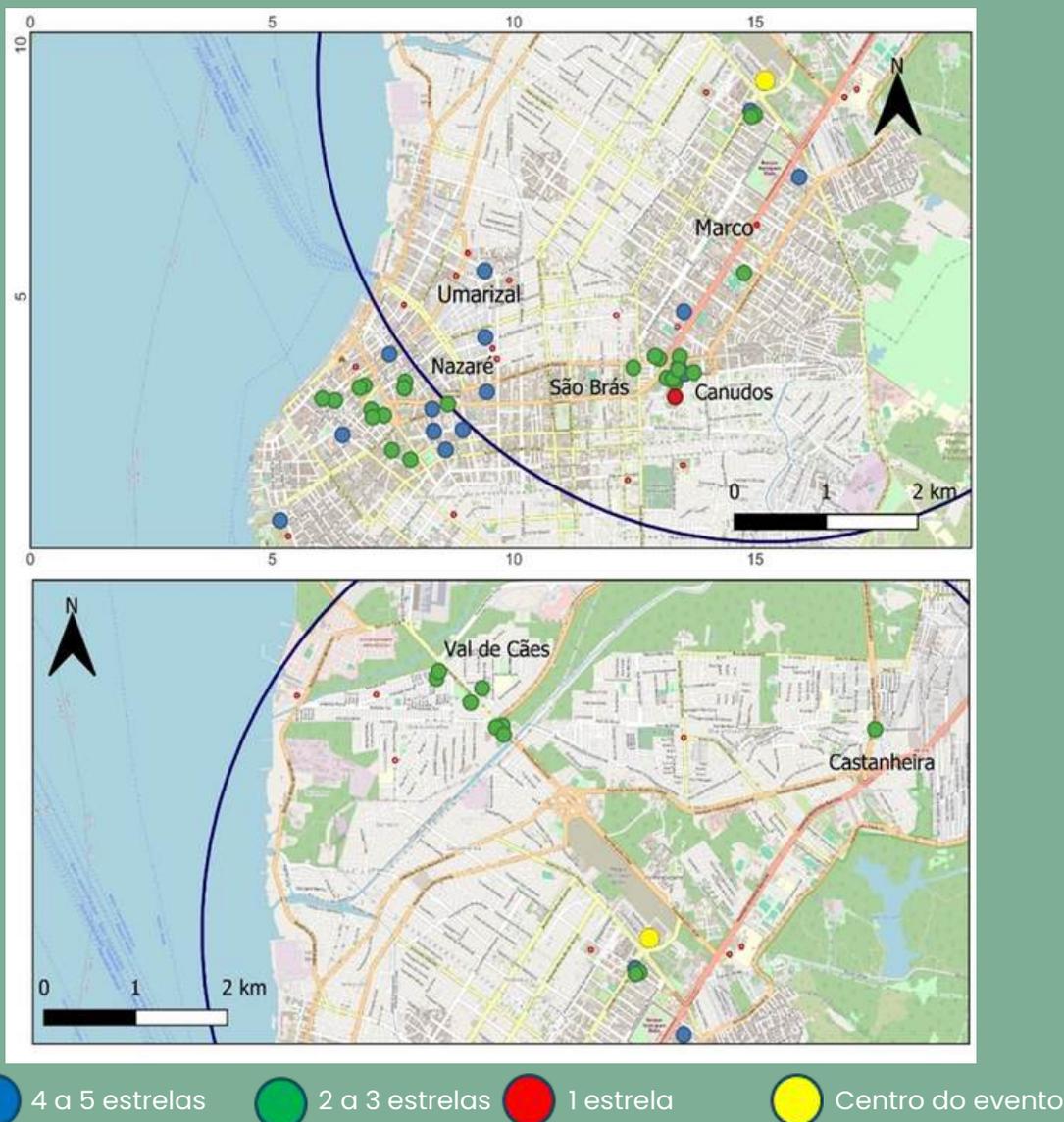


Foi realizada uma pesquisa no [booking.com](https://www.booking.com), para mapear a avaliação dos meios de hospedagem (figura 4) da cidade de Belém/PA. Constava avaliação em 50 estabelecimentos, que representam 63% do total (79). Conforme registrados na figura 4, 88% são avaliados com 3 ou 4 estrelas e nenhum avaliado com a nota máxima. Os dados sinalizam para a necessidade de ampliar o nível dos serviços de hospitalidade, com foco na construção de experiências únicas aos clientes.

Os dados analisados indicam também, que os estabelecimentos de Belém estão tentando atuar, equilibrando custo e benefício, atendendo clientes que buscam conforto e serviços de qualidade. Os estabelecimentos que estão nessas classificações 3 e 4 estrelas representam diferentes níveis de conforto, comodidades e serviços em comparação com hotéis de categorias inferiores.

Tomando-se como ponto de partida para os eventos da COP30, o [Hangar Convenções & Feiras da Amazonia](#), que localizado na Av. Dr. Freiras, S/N, no bairro do Marco, em Belém, é um dos mais completos, versáteis e utilizados para grandes eventos na cidade, foi realizado um mapeamento dos meios de hospedagem, considerando um raio de até 10 km, para identificar os empreendimentos que poderão ter maior pressão da demanda por hospedagens e possíveis oportunidades para empreender nesse segmento.

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



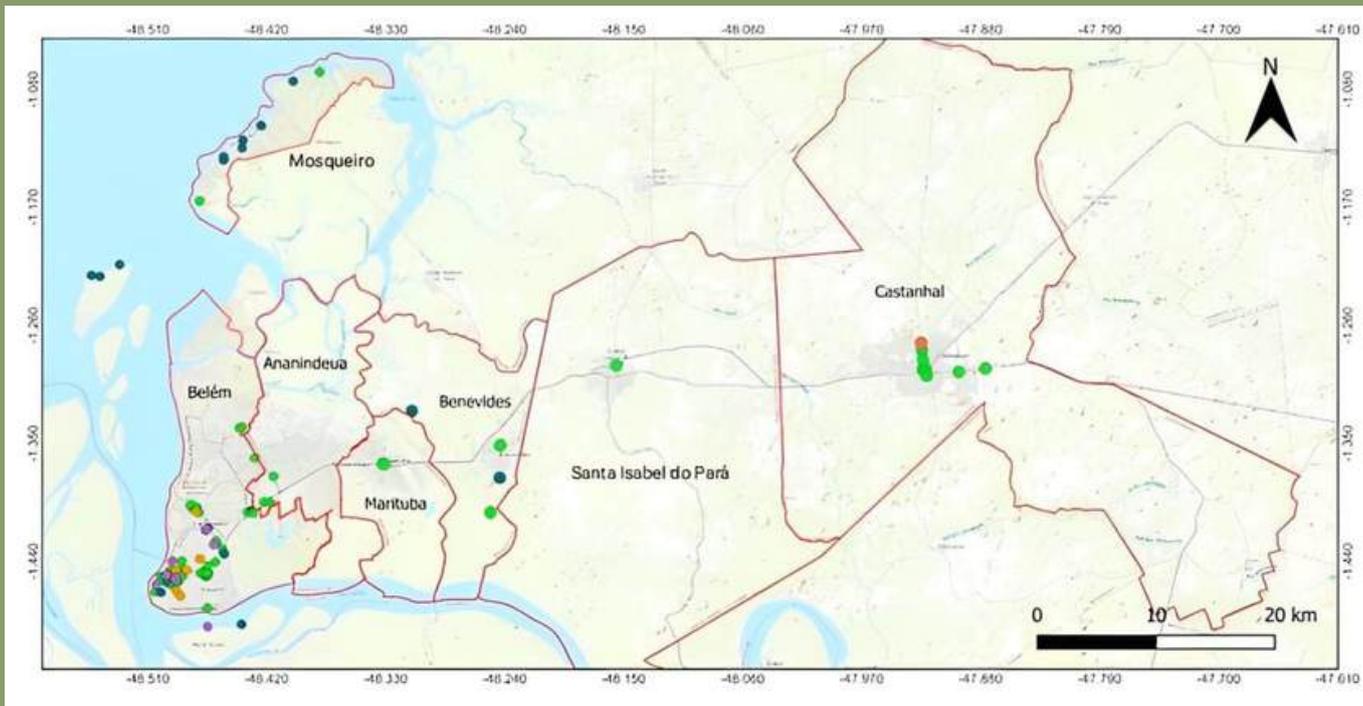
Fonte: Base cartográfica IBGE, 2024; SIRGAS2000, 2024; MTur, 2024.

De acordo com a figura 5, percebe-se que os estabelecimentos com as melhores avaliações (4 e 5 estrelas), estão concentrados nos bairros de Nazaré, Umarizal e Marco. Os avaliados com notas 2 e 3 estão mais concentrados nos bairros de Nazaré, Canudos e Val-de-Cães. Em geral, o bairro de Nazaré se destaca na oferta de serviços de hospedagem na faixa ampliada de 2 a 5. Diante disso, percebe-se que há oportunidades para novos empreendimentos nos bairros do Marco e Pedreira, independentemente do nível de classificação.

Uma das preocupações nesta etapa de preparação para a COP30 é se os empreendimentos de hospedagem irão suportar a pressão da demanda durante o evento. E neste ponto, o que se espera é que haja disponibilidade de quartos para os visitantes. Certamente, a oferta com qualidade deve servir de inspiração para quem vai empreender no segmento.

Para compreender a distribuição espacial dos meios de hospedagem, independentemente da classificação dos serviços, foram mapeados 117 empreendimentos, o que deixa evidente as oportunidades tanto na Capital, Belém, quanto nos municípios que compõem a Região Metropolitana. Essa constatação corrobora com a Pesquisa realizada pela Fundação Getúlio Vargas²², no qual defende a solução de modernização da hotelaria nos municípios do entorno de Belém, incluindo Ananindeua, Benevides, Marituba, Santa Isabel do Pará e Castanhal, para ampliar a abrangência do público atendido durante o evento da COP30.

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



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

Tipos de Hospedagem

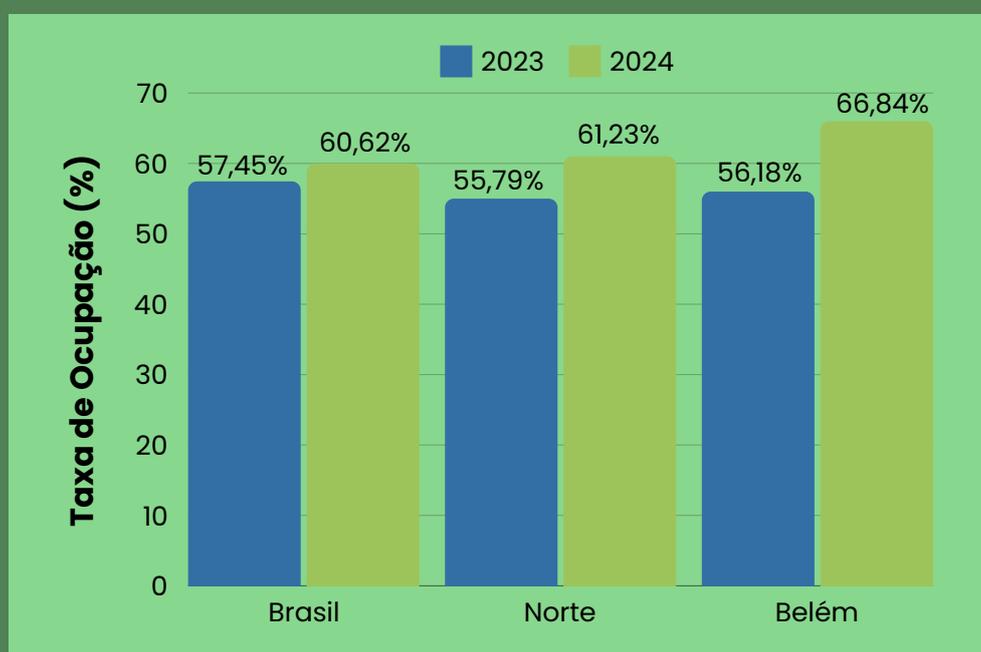
- Hotel
- Apartamento
- Pousada
- Hostel

Um dos aspectos importantes que envolvem a distribuição espacial dos meios de hospedagem, é a inclusão do Distrito de Mosqueiro na rota da hospitalidade da COP30. Mesmo que o deslocamento terrestre seja maior do que para a maioria dos municípios da Região Metropolitana de Belém, Mosqueiro é alternativa viável, e pode aumentar sua atratividade caso sejam ampliadas o número de linhas de transporte hidroviário.

O esforço para deixar Belém preparada para a COP30, exige a adoção de um plano estratégico que considere todas as possibilidades de serviços de hospedagem. Neste ponto, o Estudo realizado pela FGV²² aponta que além da modernização da hotelaria atual de Belém, há necessidade de considerar o uso de espaços coletivos, escolas públicas, aluguel por temporada, uso das vilas militares, modernização da hotelaria alta do entorno de Belém, utilização de frota náutica, motel, casas de retiro etc.

Os dados de desempenho da atividade hoteleira, no mês de abril de 2024 em comparação com o mesmo mês de 2023, publicado no boletim informativo do Fórum de Operadores Hoteleiros do Brasil – FOHB, foram extraídos da amostra de 560 hotéis de redes associadas. Ao todo, foram analisadas 88.047 unidades habitacionais (UHs) nacionalmente. Em Belém, foram avaliadas 1.737 UHs, e como um dos resultados, apresentou a taxa de ocupação (66,84%) superior à Região Norte (61,23%) e Brasil (60,62%). Considerando apenas as taxas Belém, cresceu 18,90% de abril de 2023 para o mesmo período de 2024.

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

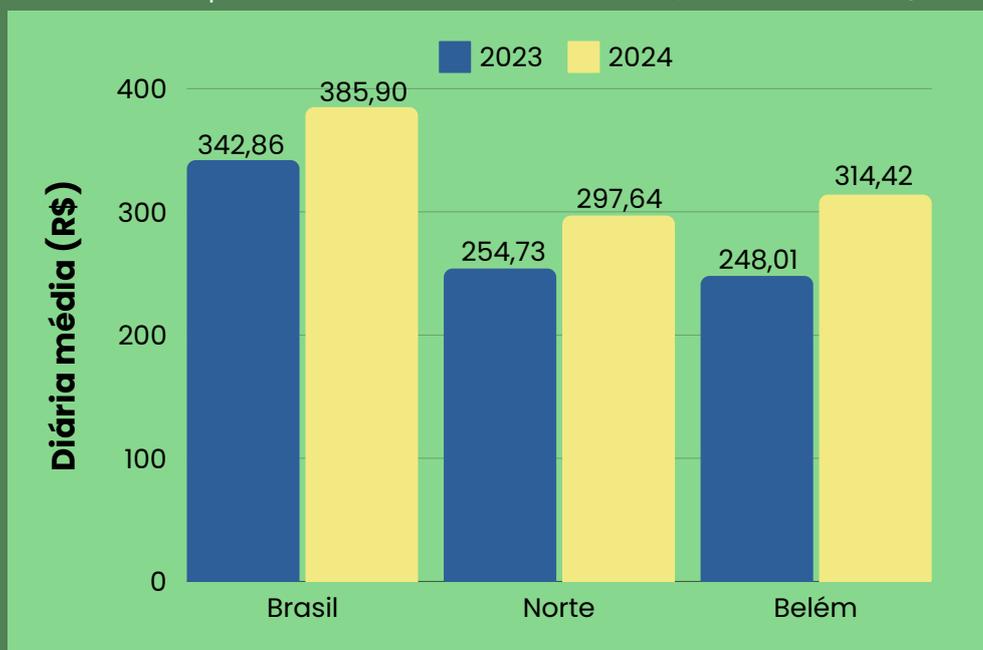


Fonte: FOHB, 2024.

O desempenho de Belém em relação à taxa de ocupação é um indicador importante, considerando que estão acontecendo diversos eventos e ações pré-COP30, evidenciando que as oportunidades no campo da hospedagem e do turismo já são realidade. Com isso, o segmento reagiu ao aumento de demanda com reflexos no aumento dos preços das diárias. O gráfico 2 retrata esse comportamento de elevação, com crescimento de 26,78% em relação ao mesmo mês de 2023.

Similar ao que ocorreu com a taxa de ocupação, a diária média em Belém teve o maior crescimento comparativo em relação à Região Norte (16,80%) e Brasil (12,60%). Esse cenário de aumento na melhoria da taxa de ocupação, combinado ao aumento dos preços traduz-se num excelente momento para investir no setor. Como desdobramento, esse contexto de preços mais elevados também irão pressionar o segmento por serviços de qualidade.

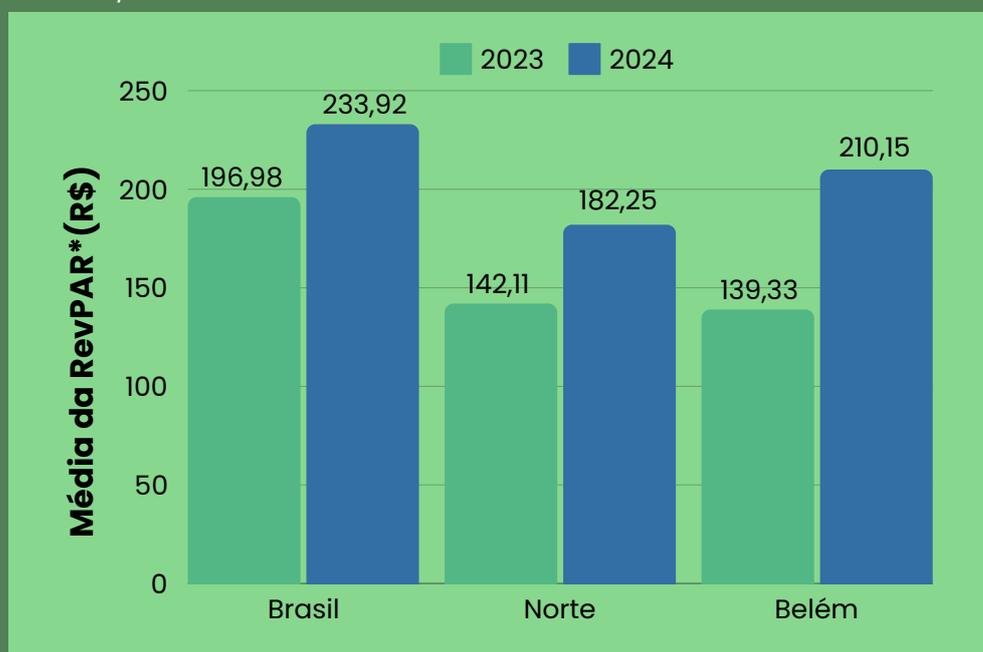
Gráfico 2: Comparativo de diária média de hotéis, em abril de 2024/2023.



Fonte: FOHB, 2024.

A combinação de ampliação da taxa de ocupação com aumento da diária média cria condições econômicas favoráveis ao aumento de receita. Foi o que evidenciou a pesquisa do FOHB, onde a RevPAR de Belém partiu de 139,33 em abril de 2023 e alcançou o valor de 210,12 no mesmo período de 2024 (gráfico 3).

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 gráfico 3 evidencia que o setor de hotelaria está vivenciando um cenário de bons resultados econômicos, considerando que o RevPAR cresceu nos três recortes regionais. O Brasil cresceu 18,80%, a Região Norte, 28,20% e Belém com 50,83%. Com isso, é possível inferir que a capital paraense passa por um momento de atratividade turística e cabe aos meios de hospedagem estarem preparados para aproveitar ao máximo as oportunidades.



Capítulo 3

Estabelecimentos de hospitalidade da Região Metropolitana de Belém-PA

A COP30 oferecerá 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. A cidade é conhecida por seus parques e áreas verdes, como o Mangal das Garças, que oferece uma experiência única com a fauna e flora amazônicas.

Eventos culturais, como o Círio de Nazaré, um dos maiores eventos religiosos do Brasil, atraem milhares de visitantes anualmente, contribuindo para a dinâmica do turismo local. Esses fatores combinados, fazem de Belém um destino turístico diversificado e atraente, capaz de oferecer experiências ricas e variadas aos visitantes.

Os monumentos históricos representam importantes atrativos turísticos para a cidade, que possui um patrimônio cultural e arquitetônico que se destaca nacional e internacionalmente. Entre os pontos de destaque estão a Basílica Santuário de Nossa Senhora de Nazaré, Ver-O-Peso, Bosque Rodrigues Alves, Museu Paraense Emílio Goeldi e o Museu Forte do Presépio ou Forte do Castelo. Esta diversidade de opções turísticas indica que Belém possui uma infraestrutura robusta para o turismo, o que é reforçado pela presença de vários atrativos e pontos de interesse com fortes características amazônicas.

Diante disso, destacam-se as oportunidades de negócios no campo do turismo receptivo, que terão grande influência na percepção dos visitantes quanto à hospitalidade que terão em Belém durante a COP30²², inclusive os serviços de hospedagem.

Consideram-se meios de hospedagem os empreendimentos ou estabelecimentos, independentemente de sua forma de constituição, destinados a prestar serviços de alojamento temporário, ofertados em unidades de frequência individual e de uso exclusivo do hóspede, bem como outros serviços necessários aos usuários, denominados de serviços de hospedagem, mediante adoção de instrumento contratual, tácito ou expresso, e cobrança de diária¹⁹.

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

Fonte: SINAC (2024)

Nota técnica:

A categoria de Motéis não está elencada na Portaria nº 123 de 2023 do Ministério do Turismo. Entretanto, foi inserida por considerar que representa importante alternativa de hospedagem durante a COP30. O CNAE 5590-6/99 (Outros alojamentos não especificados anteriormente) é atribuído aos diversos tipos de hospedagem não convencionais como: alojamento em casa sobre rodas; serviços de alojamento para estudantes, hospedagem em vagões-leitos, cabine de dormir (hotel cápsula), dormitórios, imóveis próprios para curta temporada etc. **Outros segmentos:** São os demais segmentos empresariais optantes do simples, na base do SINAC do para o Pará e RMB.



A Região Metropolitana de Belém (RMB) tem uma alta concentração de meios de hospedagem, com a maioria em Belém e Ananindeua, que juntos representam mais de 80% dos estabelecimentos na região. Em receptivos de turismo, Belém e Ananindeua chegam a 91,29% dos empreendimentos.

Sabe-se que a maior parte da demanda por hospedagens na COP30 vai recair sobre os hotéis. Nesse segmento, Belém concentra 64,18% dos estabelecimentos da RBM e Ananindeua responde por 8,96%. Os demais municípios da RMB evidenciam a fragilidade na oferta de hotéis e demais meios de hospedagem.

A RMB se destaca no âmbito do Estado do Pará, no segmento de receptivos de turismo, concentrando cerca de 44% destes estabelecimentos. Se considerarmos apenas a RMB, novamente, Belém e Ananindeua assumem o protagonismo com 71,95% e 19,34% respectivamente. Nota-se, portanto, que apenas 8,71% estão distribuídos nos demais municípios da RBM.

Acredita-se que o segmento de motéis pode assumir relevância na oferta de leitos, com destaque para a cidade de Ananindeua, que concentra 32% dos estabelecimentos da RBM. O fato curioso em relação à Ananindeua, é por ser a única em que a quantidade de motéis é superior à de hotel. Então, é importante aproveitar a capacidade instalada para ofertar de serviços de hospedagem para a COP30.

Ao analisar os segmentos correlatos de receptivos de turismo, percebe-se concentração em Belém (67,88%) e Ananindeua (20,27%). Oportunidades incluem turismo das águas, rural e ecoturismo, demandando organização de rotas turísticas e meios de mobilidade para experiências únicas aos turistas.

Para além dos registros formais dos empreendimentos, nos seus respectivos enquadramentos tributários, é extremamente importante a realização do cadastro das empresas no Ministério do Turismo, por meio do Cadastur.

Principais atividades econômicas da cadeia produtiva do turismo⁶:

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



The screenshot shows the Cadastur website interface. At the top, there is a navigation bar with the Cadastur logo and the tagline 'Fazendo o turismo legal'. Below the logo, there are links for 'COMO SE CADASTRAR', 'BENEFÍCIOS', 'PRESTADORES', 'DÚVIDAS FREQUENTES', 'MANUAL DE USUÁRIO DO PRESTADOR', 'FALE CONOSCO', and 'CADASTUR EM SEU ESTADO'. A central banner reads 'SELECIONE UMA ATIVIDADE' and displays seven activity categories with icons: Transportadora turística*, Restaurante, cafeteria, Empreendimento de Entretenimento e Lazer e Parque Aquático, Locadora de veículos, Prestador especializado, Casa de espetáculos, and Empreendimento náutico. Below the banner, there is a table with two columns: 'Cadastro obrigatório no Cadastur' and 'Cadastro opcional no Cadastur'.

Cadastro obrigatório no Cadastur	Cadastro opcional no Cadastur
<p>Meios de hospedagem;</p> <p>Agências de Turismo;</p> <p>Transportadoras turísticas;</p> <p>Organizadoras de eventos;</p> <p>Parques temáticos;</p> <p>Acampamentos turísticos;</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 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.

O cadastro dos agentes do setor de turismo representa uma excelente oportunidade de negócios. Como forma de estimular as pessoas a cadastrar seus imóveis para aluguéis de curta temporada, o Governo do Estado do Pará, através da Secretaria de Turismo disponibilizou um formulário de cadastro referente à manifestação de interesse na oferta do serviço de aluguel por temporada.

O levantamento das empresas atuantes no segmento de hospedagem é imprescindível para compreender a capacidade operacional atual e identificar oportunidades a serem aproveitadas, tanto pelos segmentos tradicionais de hospedagem quanto por outros negócios, com predisposição à inovação nos serviços de hospitalidade.

Para todas as análises que envolvem cadastros válidos no Ministério do turismo (Mtur), é importante ressaltar que o número de estabelecimentos certificados não necessariamente reflete a oferta total do serviço em uma determinada área turística. Existem vários fatores a serem considerados, incluindo a possibilidade de existência de estabelecimentos ativos que ainda não obtiveram certificação ou que possuem certificação vencida⁸. Considerando a ressalva, em todas as análises deste boletim, com dados do Mtur levou-se em consideração os cadastros com certificados válidos.

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 RBM	3.363	4.664	38,69%	5.999	9.124	52,09%

Fonte: Mtur (jun./2024).

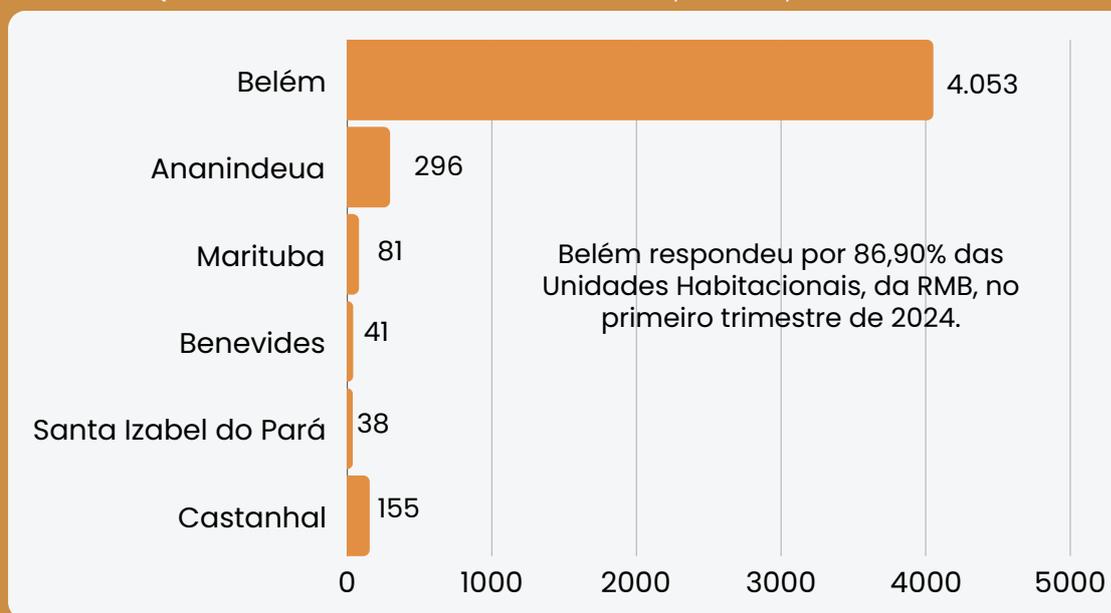
Nota: Unidade habitacional é o nome dado a cada apartamento de uma construção com fins hoteleiros (hotel, flat, resort, pousada, albergue/hostel etc.), mas também aplicável a edifícios residenciais⁸.

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.

Foi verificado nas análises, que o hotel com maior quantidade de leitos, instalado na cidade de Castanhal, deixou de renovar a certificação no MTur. Com isso, houve uma redução de 195 unidades habitacionais e 469 leitos na RMB. Esse destaque é relevante, pois as disponibilidades de leitos continua a mesma, apenas não estão cadastrados no MTur.

Diante dos dados da tabela 2 e gráfico 4, percebe-se que além de Belém, o município de Marituba e Benevides se destacaram na quantidade de UHs, com ampliação de 125% e 141,18% respectivamente, o que refletiu de forma direta para o crescimento do número de leitos nos dois municípios (Marituba - 147,06% e Benevides - 108,75%). Ao contrário desses municípios, os empreendimentos de hospedagem de Santa Bárbara do Pará estão deixando a oportunidade passar, por não estarem certificados pelo Ministério do Turismo.

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



Fonte: Mtur (jun./2024).

Ao analisar os estabelecimentos por tipo de hospedagem no Pará (tabela 3), no 1º trimestre de 2024, percebe-se a predominância significativa de hotéis como o principal tipo de hospedagem do Estado, que representa 70,90% em comparação com outros tipos de hospedagem. Na capital, Belém, esse mesmo comparativo foi de 57,97%.

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).

Nota: A portaria nº 100 do Mtur considera como tipos de hospedagem: hotel, resort, hotel fazenda, hotel histórico, pousada, flat – apart. hotel e cama e café. Entretanto, foram inseridos na tabela 2, todos os tipos de hospedagem com certificados válidos no Mtur, no 1º trimestre de 2024, por considerar que o contexto da COP30 potencializa o surgimento de outros tipos de meios de hospedagem, para além do tracional.

Ao realizar o comparativo dos municípios da Região Metropolitana de Belém, percebe-se que não houve mudança significativa, exceto, a cidade de Belém que ampliou em 130% a quantidade de empreendimentos certificados, ampliando a relevância dos hotéis e pousadas, dentre os demais meios de hospedagem. Essa ampliação evidencia que está havendo em Belém, um esforço empresarial no sentido habilitar os meios de hospedagem para aproveitar melhor as oportunidades da COP30.

A tabela 3 deixa evidente a necessidade de ampliar e divulgar a importância do cadastro no Mtur. Ao mesmo tempo, aponta oportunidades para todos os municípios da Região Metropolitana de Belém, onde juntos, só possuem 86 estabelecimentos cadastrados. Como opção simples e estratégica, destaca-se a opção de empreendimentos cama e café, com apenas 1 registro de Belém e nenhum nos demais municípios da RMB.

Para conseguir atender as demandas por hospedagens da COP30, os empreendedores de Belém e Região precisam expandir os negócios em quantidade e diversificação de serviços. Agora, para aproveitar, é preciso celeridade na preparação e encarar o processo de melhoria como um desafio regional.



Capítulo 4 Serviços de Apoio à Hospitalidade

A essência da prestação dos serviços de hospitalidade ocorre na presença dos clientes. Nesse sentido, quando um empreendimento atinge a capacidade máxima de hospedagem é sinal de sucesso compartilhado com diversos agentes do ecossistema empresarial. A interação entre clientes e empresas de hospitalidade é ampliada com o uso criativo das ferramentas que promovem o acesso aos serviços. A ampliação do número de hóspedes gera ganhos econômicos, pois capacidade de hospedagem não utilizada representa desperdício¹⁶.

A COP30 representa excelente oportunidade para operar com capacidade total, proporcionando aos clientes experiências e vivências da cultura local. Nesse ponto, os empreendimentos de hospedagem estão no centro dos intercâmbios culturais e assim, criar diferenciais estratégicos podem conectá-los aos diversos serviços dessa cadeia que forma o turismo, utilizando-se de múltiplas opções de apoio ao acesso, como: agências de turismo, restaurantes, serviços de mobilidade, *sites* e aplicativos de hospedagem etc.

4.1 Agências de Turismo Receptivo e Operadores de Turismo

É importante ressaltar que os hotéis não são apenas fornecedores de acomodações, mas também são participantes ativos no ecossistema turístico, colaborando com a promoção de destinos, oferecendo espaços para eventos, pacotes turísticos e adaptando-se às necessidades do mercado. Dessa forma, os serviços de hospedagem são parte de um conceito amplo de hospitalidade que inclui outros segmentos de negócios extremamente importantes, que viabilizam a indústria do turismo, com destaque para as Agências de Turismo Receptivo.

Na análise das agências de viagens e turismo, comparativamente, o primeiro trimestre de 2023 e 2024, foi priorizado a separação de agências de viagens das operadoras de turismo, considerando que atuam de forma complementar e possuem funções de mercado que merecem atenção. Em geral, as agências de viagens divulgam e comercializam os pacotes turísticos criados pelas operadoras de turismo.

Ao analisar em conjunto, agências de viagens e turismo (tabela 4), constata-se que houve um crescimento de 7,51%, do 1º trimestre de 2023 para 2024. Em Belém, que concentra a maior parte dos estabelecimentos turísticos dentre os municípios da RMB (71,38%), não houve mudança nos dois períodos analisados, apenas uma possível reconfiguração de três empreendimentos, que migrou de agência de viagem para operadora de turismo.

Tabela 4: Agências de viagens e operadoras 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).

Nota: *A operadora de turismo instalada em Santa Bárbara está cadastrada no Mtur na categoria de Ecoturismo|Turismo Rural|Turismo de Estudo e Intercâmbio.

Pelos dados da tabela 4, percebe-se que o dinamismo econômico que está acontecendo no setor de hospedagem, pode estar dentro da capacidade operacional das agências de viagens e operadoras de turismo. Entretanto, esse é um horizonte de oportunidade de negócios, se considerarmos o potencial de atratividade comercial dos empreendimentos de ecoturismo e turismo rural, à exemplo do município de Santa Bárbara do Pará, que registrou 1 empreendimento dessa natureza.

Os serviços das agências de viagens e operadoras de turismo precisam estar apoiados na infraestrutura de mobilidade que dê conta da operação com qualidade. Neste aspecto, a tabela 5 evidencia queda no número de veículos e embarcações utilizadas. Para os dois modais, o Pará caiu 7,61%, Belém 12,28% e Ananindeua 23,28%. Isso pode representar contenção de custos as agências e operadoras, provavelmente diante da elevação de preços dos combustíveis e manutenção de veículos.

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).

Em outra frente de análise, considerando o potencial de turismo das ilhas no entorno de Belém e Ananindeua, chama a atenção o baixo número de embarcações à serviços das agências ou operadoras de turismo. Sabe-se que a obtenção da certificação de uma variedade de requisitos e processos, e alguns estabelecimentos podem optar por não a obter ou renová-la por razões próprias, que pode ser influenciado por questões burocráticas, financeiras ou de percepção de valor⁸.

4.2 Locadoras de veículos e embarcações

As locadoras de veículos e embarcações para turistas representa uma excelente oportunidade de negócios no contexto de preparação para a COP30. Estes serviços podem ser ofertados sem condutor ou com motorista. A cidade de Belém, com características insulares possui grandes diferenciais a serem explorados no campo do turismo. As ilhas do entorno de Belém proporcionam experiências únicas aos turistas. Com isso, o papel das locadoras é fundamental para o exercício da autonomia dos visitantes, para usufruir dos equipamentos turísticos com mais liberdade e sentimento de pertencimento.

Certamente, a escolha dos veículos ou embarcações de turismo pelos clientes, requer cuidados adicionais. Quando uma locadora mantém os veículos certificados pelo Mtur gera um atributo de confiança para a tomada de decisão dos turistas. Assim, mais uma vez, existem oportunidades reais neste segmento, pois pela tabela 5, Belém só possui uma embarcação cadastrada por locadoras. Apesar disso, percebe-se que houve um aumento global de 31,88% no Pará, 47,62% na frota de Belém e 14,29% em Ananindeua.

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 RBM	31	44	41,94%	2	1	-50,00%	33	45	36,36%

Fonte: Mtur (jun./2024).

Diante do exposto na tabela 6, pode-se inferir que locação de embarcações representa a grande oportunidade do momento. Sabe-se que estes serviços já são ofertados em Belém numa perspectiva mais doméstica. Ao incorporar o cliente visitante, em especial os estrangeiros, é preciso buscar essa visibilidade nos portais do turismo, à exemplo do Mtur.

4.3 Transportadoras turísticas

Segundo o artigo 28 da Lei do Turismo, consideram-se transportadoras turísticas as empresas que tenham por objeto social a prestação de serviços de transporte turístico de superfície, caracterizado pelo deslocamento de pessoas em veículos e embarcações por vias terrestres e aquáticas. Nesse sentido, o levantamento feito junto ao Mtur constatou que Belém possuía 109 transportadoras cadastradas até o 1º trimestre de 2024, operando com 738 veículos e 9 embarcações (tabela 7).

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).

Diferentemente do que ocorreu com as locadoras, cresceu a quantidade de embarcações utilizadas pelas transportadoras turísticas, em especial, o modal de embarcações, no qual o Estado do Pará avançou 135% e Belém 80,00%. Podendo significar que já há movimentos empresariais no sentido de aproveitar as oportunidades, utilizando-se de embarcações próprias. De fato, verifica-se que cresceu o número de transportadoras turísticas no Pará (15,44%), Belém (23,86%) e RMB (15,23%).

4.4 Guias de turismo

O profissional guia de turismo pode fazer a diferença para movimentar o mercado turístico. São estes profissionais que irão conduzir os visitantes para conhecer os lugares, os símbolos culturais e históricos da cidade, além de orientá-los para uma permanência segura e marcante. Dessa forma, para estes profissionais é fundamental estarem certificados pelo Ministério do Turismo.

Ao analisar a tabela 8 percebe-se que diante da relevância do setor e da demanda por estes profissionais, existem poucos cadastros certificados no Mtur. No 1º trimestre de 2024 alcançou apenas 268 profissionais no Estado todo. A maioria deles estão em Belém (169) e Ananindeua (50). Para os demais municípios da RMB ecoa como oportunidade a ser aproveitada.

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).

Os dados da tabela 8 deixam evidente que apesar da quantidade pequena em relação ao dinamismo do setor turístico local, existe uma movimentação positiva destes profissionais buscando certificação, pois o Pará cresceu 26,42%, Belém 25,16% e Ananindeua cresceu 21,95%. Essa constatação é muito positiva para qualidade dos serviços de apoio à hospitalidade. Ao mesmo tempo, percebe-se as oportunidades para estes profissionais nos demais municípios da RMB.

4.5 Canais de Acesso aos Serviços de Hospitalidade

Uma alternativa para procurar hospedagens são os aplicativos de acesso aos serviços. Essa tecnologia revolucionou o mercado e modificou as relações de consumo tornando mais simples e inteligente, a escolha dos clientes a um *click*. Diante disso, quando os clientes se adaptam a estes canais desfrutam das vantagens do acesso rápido ao perfil de serviço desejado³⁰.

Para este boletim, foram pesquisados os principais *sites* especializados em reservas, aluguel por temporada e buscas (*Websites Search*), onde destacaram-se: *Booking.com*, *Hoteis.com*, *Kayak*, *Airbnb*, *Skyscanner*, *Trivago*, *TripAdvisor*.

Sites de reservas de hotéis



O *Booking.com* é um *site* internacional onde as pessoas podem reservar acomodações em hotéis, pousadas e *hostels* em qualquer lugar, as informações são disponibilizadas em 43 idiomas e oferece aproximadamente 1,07 milhão de "locais" para hospedagem.



A *Expedia* é uma plataforma que busca constantemente as melhores tarifas de hotéis nos destinos mais populares. Os clientes podem reservar viagens com rapidez e facilidade. Além disso, o serviço de atendimento ao cliente da Expedia está disponível diariamente, das 8h à meia-noite.



O *site* *hoteis.com*, é um dos principais buscadores de hospedagens no mundo, o *site* tem mais de 25 milhões de avaliações de hóspedes verificados e mais de 70 milhões de *download* no aplicativo. É uma plataforma do grupo *Expedia* que é proprietária de outras plataformas de turismo como *Hotwire.com*, *HomeAway*, *Venere.com*, *Travelocity*, *Trivago* e *Orbitz*.



O *Trivago* é um buscador de hospedagem que oferece aos usuários comparações de diferentes ofertas de quartos, com 1,8 milhões de hotéis cadastrados em 190 países. Além disso, tem mais de 400 *sites* de reservas.

Fonte: Google imagens

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. A plataforma funciona de forma diferente das hospedagens convencionais, pois tanto os hóspedes quanto os anfitriões têm perfil na plataforma e o contato é feito de forma direta.



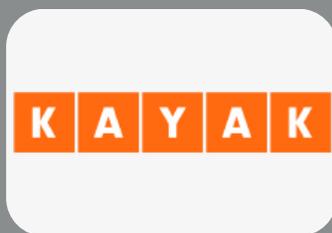
O [TripAdvisor](#) funciona como um buscador de consulta de preços e avaliações de hotéis, pousadas e albergues. Essa plataforma é o maior comparador de ofertas de hospedagem do mundo. Disponibiliza as dicas necessárias para que o usuário possa fazer o planejamento da viagem, sempre destacando os comentários e as avaliações de outros clientes que passaram pelos lugares.



Na [Vrbo](#), os viajantes têm à disposição mais de 2 milhões de propriedades para aluguel de temporada. Você encontra diferentes cenários para viagens inesquecíveis em família ou em grupo. São casas de praia, apartamentos, sítios, chalés e outros tipos de propriedades que oferecem a você o conforto de uma residência nos destinos mais fantásticos do mundo.

Fonte: Google imagens

Sites de Comparação de Preços



O [Kayak](#) é um buscador de viagens que compreende hospedagem, voos, pacotes de viagens e aluguel de carros. Na hospedagem, os resultados são encontrados através do algoritmo recomendado que tem como base o preço, avaliação dos hóspedes e a popularidade, medida em cliques, usam como parâmetro, a distância do centro da cidade e a categoria do hotel.



O [Skyscanner](#) é um buscador de passagens aéreas, aluguel de carros e hotéis. Faz a análise de todas as principais companhias aéreas e fornecedores de viagens, comparando as tarifas de voos e outros custos de viagem em um só lugar.

Fonte: Google imagens



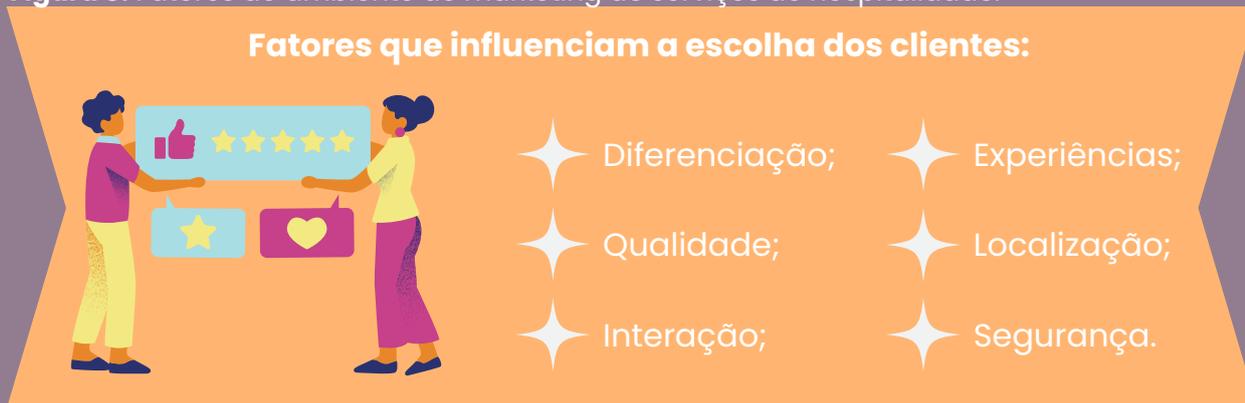
Capítulo 5

Análise do ambiente de marketing dos serviços de hospedagem

O setor de serviços é um dos mais prósperos da economia¹⁶. No Brasil, o faturamento do setor de serviços está por volta de 73% do PIB, enquanto, em outros países do primeiro mundo, o percentual chega a 67%, como é o caso do Canadá. O segmento emprega 53% da mão de obra brasileira e é responsável por 32% da arrecadação do governo (110 bilhões)¹⁶.

No desafiador mercado competitivo atual, não é simples fazer uma boa análise e estratégia de marketing de serviços, pelo simples fato de serem intangíveis e com alto poder de se adaptarem ao momento em que está sendo entregue¹⁶. Buscar a satisfação dos clientes é o ponto de partida para obter vantagens e remunerar adequadamente à empresa.

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



Fonte: Autores (2024)

Independente da natureza, os eventos devem ser considerados como geradores significativos de demandas para as diferentes cadeias produtivas e segmentos da sociedade, principalmente as empresariais. Nesse sentido, a COP30 pode trazer benefícios a todas as instituições participantes do ecossistema de serviços de hospedagem.

Recomenda-se aos empreendedores do setor de hospedagem a adotar uma abordagem integrada de serviços, levando-se em consideração as características únicas de Belém e as preferências dos clientes. Os estabelecimentos podem desenvolver estratégias de marketing eficazes que ajudem a aumentar a visibilidade, atrair hóspedes e impulsionar o crescimento do negócio.

5.1 Canais de Marketing e Promoção

A promoção de vendas do segmento de hospedagem é potencializada com participação em eventos, encontro de negócios, feiras etc. Nessas ocasiões, muitos negócios são fechados e outros prospectados. Assim, as empresas de hospedagem precisam, antecipar-se, com planejamento, capacitação e participação em ações preparatórias para a COP30, pois é fundamental para manter a empresa em evidência no mercado.

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



Fonte: Las Casas (2019, p. 515)

Para orientar as estratégias de promoção, o Sebrae possui diversos cursos voltados para a capacitação empresarial.

5.2 Qualidade do Atendimento

No contexto atual onde o cliente detém o poder da comparação na tela do *smartphone*, as empresas devem procurar suas diferenças no tipo de tratamento ou atendimento, em eficiência operacional ou qualquer outra que não possa ser facilmente copiada¹⁶. Dessa forma, a interação com os clientes é um dos aspectos essenciais dos serviços de hospedagem, que se reflete nas formas de tratar as pessoas, na facilidade na comunicação, ao tipo de atenção que é dispensada a todos e no nível de simpatia na realização do atendimento¹⁶.

Para que haja a oferta de serviços de hospitalidade que agreguem valor aos clientes, é preciso empreender esforços para uma entrega impecável, que é o ideal para qualquer organização que presta serviços¹⁵. Para isso, faz-se necessário adotar procedimentos de atendimento, que possam revolucionar o momento da prestação dos serviços. É neste instante, que uma equipe treinada faz a diferença no atendimento.

Figura 10: Necessidades de treinamento para atendimento de qualidade.



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 serviços¹⁶.

O Sebrae oferece diversas opções de cursos e oficinas voltadas para serviços de hospitalidade.

5.3 Conforto e Segurança

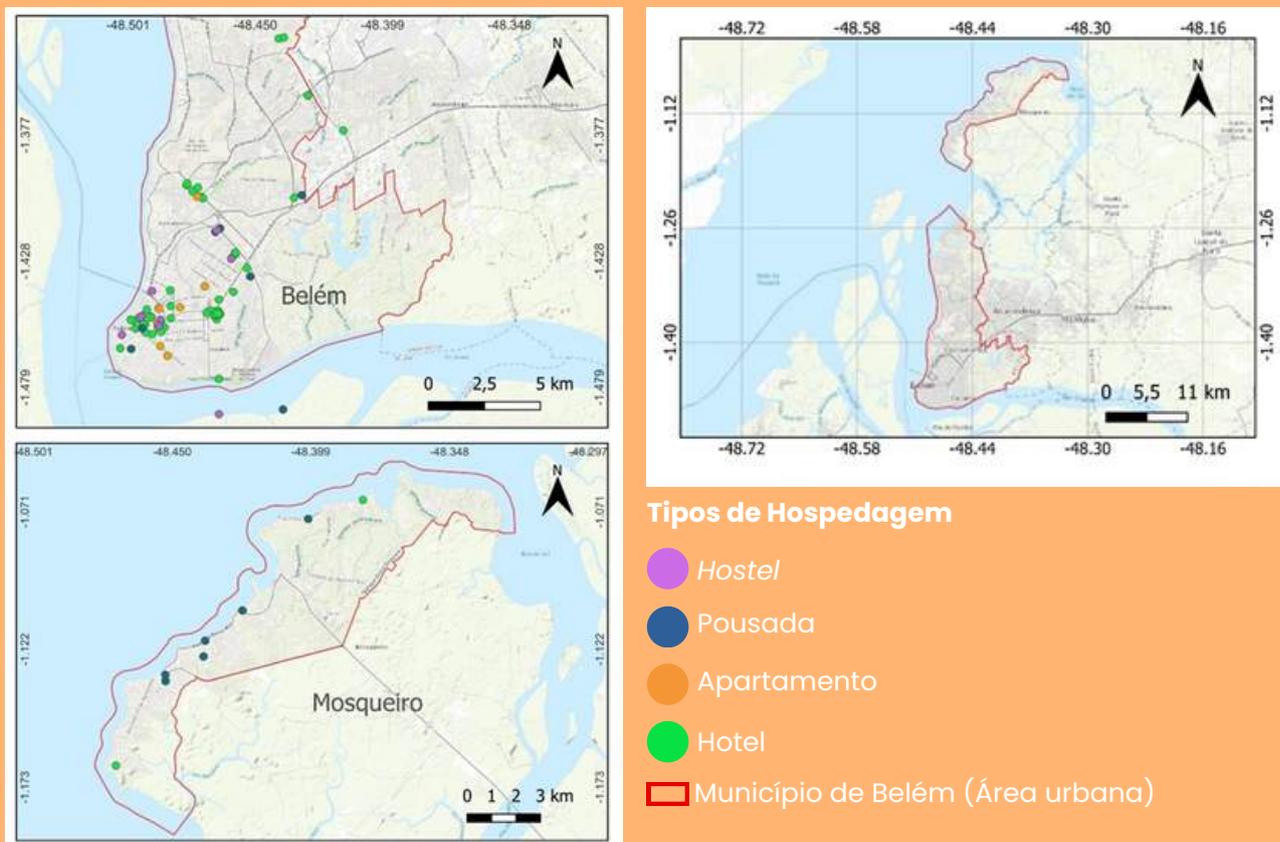
As empresas que atuam em serviços de hospitalidade precisam se concentrar para descobrir as expectativas dos clientes. No caso da hospedagem, quando o cliente entrar no hotel ou em outro meio de hospedagem, precisa encontrar um dos benefícios principais, que é o conforto. Nesse sentido, ele ficará atento a detalhes que possam sinalizar higiene, segurança, espaços comuns, limpeza dos banheiros, localização do estabelecimento, dentre outras¹⁶.

A confiabilidade e honestidade também são critérios muito esperados pelos clientes em estabelecimentos de hospitalidade. Na prática, os clientes sabem que qualquer coisa que acontecer terá a devida atenção e será operacionalizada dentro de princípios éticos, com critérios relacionados às pessoas e aos procedimentos¹⁶.

5.4 Localização dos meios de hospedagem

Como pode ser visualizado na figura 11, os meios de hospedagem de Belém estão concentrados nos bairros de Nazaré, Canudos, Val-de-Cans e São Braz. Essa situação é favorecida diante da facilidade de mobilidade destes pontos para diversas áreas da cidade ou Região Metropolitana. Entretanto, a urbanização avançada desta área oferece poucas alternativas de expansão do segmento de hospedagem. Dessa forma, para garantir o nível de serviços de hospitalidade é preciso avançar na ampliação da rede de hospedagem para além dos bairros centrais.

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



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 mercado¹⁶. A proximidade ao principal ponto de realização dos eventos, pode ser um fator determinante para os hóspedes que priorizam a conveniência e a economia de tempo em deslocamentos. Assim, surge oportunidades de negócios inovadores no ecossistema de hospitalidade, à exemplo da hospedagem nas ilhas de Belém e no tipo de estadia “Cama e Café”, que pode ser ofertada nas residências.



Capítulo 6

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.

Comprovadamente, a dinâmica econômica do setor de turismo no contexto paraense está em alta. Já é realidade o aumento da demanda por serviços de hospedagem e alimentação, por exemplo. Considerando o público que virá à Belém durante a COP30 é estimado em 40 mil visitantes e o fato de que atualmente Belém e RMB juntas dispõe de 9.124 leitos cadastrados no Mtur, gera preocupações em função da baixa disponibilidade atual.

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.

A realização da COP30, apresenta diversas oportunidades de negócios para empresas e empreendedores. Portanto, o evento não só destaca a urgência da ação climática, mas também proporciona uma plataforma para que empresas inovadoras apresentem suas soluções e colaborem em iniciativas globais de sustentabilidade.

No campo de oportunidades, além dos grandes empreendimentos de hospitalidade, uma importante alternativa que pode ser alavancada por iniciativas de moradores locais é a adaptação de residências para receber turistas. Esta modalidade de serviços é conhecida como “Cama e Café”, simples de implementar e apresenta-se como uma alternativa mais econômica em comparação com hotéis e pousadas de luxo, sendo ideal para quem busca uma estadia mais modesta e descomplicada¹².

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 manhã¹².



Capítulo 7 Sustentabilidade

Espera-se que grande parte dos turistas que virão para Belém durante a COP30, estejam preocupados em minimizar o impacto das suas viagens no meio ambiente e é fundamental que o setor de hospitalidade ofereça dicas e orientações de como eles podem fazer, até mesmo oferecendo roteiros sustentáveis no seu portfólio de serviços.

No que tange ao setor turístico as organizações de eventos sustentáveis exigem empresas especializadas em planejamento e execução com práticas de gestão de resíduos, uso eficiente de recursos e compensação de carbono. No ramo do desenvolvimento de hospedagens oportunizam a adoção de práticas sustentáveis, como gestão eficiente de energia e água, e redução de resíduos e no ramo do ecoturismo, os pacotes de viagens e *tours* que promovem o turismo sustentável e a conservação ambiental.

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.

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.

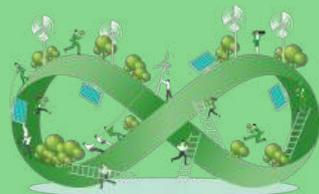


Realize a compostagem.



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.

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.

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.



Capítulo 8 Acessibilidade e inclusão

Aumentar a diversidade social e a inclusão trazem aos negócios turísticos inúmeros ganhos sociais e econômicos: esse grupo apresenta alto grau de fidelidade aos serviços que bem o atendem, costuma viajar com outras pessoas da família ou amigos, e podem formar uma massa crítica capaz de fazer destinos turísticos se destacarem pelo acolhimento e cuidado²⁷.

Sabe-se que hospitalidade significa receber bem as pessoas que visitam um determinado local. É a arte de receber bem é considerada um traço cultural genuíno do povo brasileiro e um bem imaterial valioso para o turismo. Ao lado das belezas naturais, a hospitalidade sempre foi uma das principais motivações dos turistas estrangeiros que escolhem o Brasil como destino de viagem¹⁸, o que se aplica na realidade paraense.

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 todos²⁸.

De acordo com os dados do módulo Pessoas com deficiência, da PNAD Contínua 2022, o Pará responde por 5,22% do total nacional (aproximadamente 18,60 milhões), com 816.000 mil pessoas com deficiência (pessoas com dificuldades no uso das funções visual, auditiva, motora de membros superiores/inferiores, e/ou mental). Diante disso, a preparação dos meios de hospedagem para receber clientes com este perfil, é um diferencial estratégico para os negócios e para o bem-estar das pessoas com deficiência.

Para garantir acessibilidade aos clientes é fundamental ter um dos principais atributos dessa relação de consumo, que é a infraestrutura alinhadas aos requisitos legais e normativos de garantia da acessibilidade e inclusão. Neste aspecto, destaca-se que existem 460 UHs acessíveis em Belém, que representa 11,35% do total. Quanto aos leitos, são 818 leitos, representando 10,65% do total.

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).

Nota: Os dados de castanhal estão subavaliados porque o hotel com maior quantidade de leitos (300) está sem certificação junto ao Mtur, até o 1º trimestre de 2024.

Pela tabela 9, observa-se que Ananindeua é a cidade que possui o maior percentual leitos acessíveis, com 25,56% e Benevides destaca-se com o maior percentual de UHs acessíveis, com 58,54%. Ampliar o percentual de UHs e leitos acessíveis é crucial para consolidar Belém e RMB com uma região bastante atrativa para o turismo com a marcada da sustentabilidade, acessibilidade e inclusão.

Ao analisar os dados do MTtur, observou-se que do 1º semestre de 2023 para o mesmo período de 2024, o número de UHS acessíveis cresceu 175,45% e o de leitos cresceu 134,38%. Da mesma forma, esse crescimento mostra que a comunidade empresarial do segmento de hospedagem tem ampliado a preocupação em preparar seus estabelecimentos, com padrão de acessibilidade e certificando-os junto ao Ministério do Turismo.

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 \(2024\)](#).

As empresas de hospedagem precisam garantir que a acessibilidade aconteça!

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 reduzida²⁶.

As pessoas com deficiência ou necessidades especiais, agrupadas sob a sigla PcDs, são também consumidoras de produtos e serviços do setor do turismo. Desta forma, não é só questão de ser estratégico, torna-se uma obrigação, o investimento na adaptação de destinos turísticos às suas demandas de mobilidade e acessibilidade, para que possam usufruir de viagens com conforto e segurança²⁶.

Diante disso, é fundamental que atrativos de turismo, meios de transporte e de hospedagem precisem ser preparados para atender com excelência as pessoas com alguma dificuldade de mobilidade e outras necessidades especiais²⁷.

Se você tem uma agência de viagens, atenção: é importante conhecer os destinos bem-preparados para receber este público, para que possa proporcionar aos clientes PcDs a melhor experiência de viagem. Quanto mais acessível for seu estabelecimento, maiores as chances de receber bem as PcDs²⁷.

Se você é dono de meios de hospedagem, confira essas dicas para tornar os estabelecimentos mais acessíveis:

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

Dicas para tornar os estabelecimentos de hospedagem mais acessíveis



Fonte: [Sebrae \(2024\)](#).

O planejamento nos mínimos detalhes é fundamental para bem receber as pessoas com deficiência. Invista no turismo acessível e abra novos caminhos para PcDs.

Confira a Legislação e Normas

Figura 14: Dicas para empreendimentos mais inclusivos.

Dicas de legislação e normas para empreendimentos inclusivos

Lei nº 11.126, de 27 de junho de 2005.

Dispõe sobre o direito do portador de deficiência visual de ingressar e permanecer em ambientes de uso coletivo acompanhado de cão-guia.

ABNT NBR 9050:2020.

Acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos.

Lei Federal nº 13.146, de 6 de julho de 2015 – Institui a

Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência).

Lei nº 7.853, de 24 de outubro de 1989.

Dispõe sobre o apoio às pessoas portadoras de deficiência, sua integração social, sobre a Coordenadoria Nacional para Integração da Pessoa Portadora de Deficiência – Corde.

NBR 13994.

Elevadores de passageiros – Elevadores para transporte de pessoa portadora de deficiência.

Fonte: [Sebrae \(2024\)](#).



Capítulo 9

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.



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.

Para Hospitalidade, foco deste boletim, destacamos alguns: inglês para negócios turísticos; primeiros socorros; treinamento de garçom e garçonete; gestão de bares e restaurantes; pousadas; marketing e venda no setor de turismo; faça investimento em marketing digital, entre outras soluções para consultar.

O Sebrae está presente em todo o Pará, com suas 13 Agências de Atendimento e parcerias com instituições através de diversas unidades da Sala do Empreendedor, em todas as regiões do estado, pronto para atender às necessidades dos empreendedores do segmento de hospitalidade.

Através de uma equipe qualificada e experiente, o Sebrae oferece um conjunto abrangente de ações e serviços que visam apoiar os empreendedores paraenses em todas as etapas de seus negócios, desde a formalização até a expansão para novos mercados.

Sebrae: o seu parceiro para o sucesso.



Capítulo 10 Conclusão

O setor de hospitalidade é um dos maiores desafios que Belém terá de enfrentar na organização da COP30. Sabe-se que a infraestrutura disponível atual não é suficiente e assim, requer a adoção de um planejamento estratégico para implementar todas as alternativas que se mostrarem viáveis.

Os serviços de hospitalidade serão decisivos para a satisfação dos visitantes durante a COP30. Ao mesmo tempo, estes serviços não estão limitados à infraestrutura de hotelaria tradicional, pode ser totalmente remodelado a partir de escolhas de agentes privados (empreendedores e famílias), à exemplo das residências privadas que podem compartilhar espaços e assim, fortalecer a rede de serviços de apoio a hospitalidade.

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.

Referências

- [1] ANDRADE, T. K.; TAVARES, M. G. O projeto de integração amazônica visto pela turistificação dos lugares. *Confins, Paris*, v. 14, 2012. Disponível em: Acesso em: 29 nov. 2017. Disponível em: <https://journals.openedition.org/confins/7466>. Acesso em 05 mai. 2024.
- [2] Belém não terá leitos hoteleiros suficientes para a COP30. Disponível em: <https://www.revistahoteis.com.br/belem-pa-nao-tera-leitos-hoteleiros-suficientes-para-a-cop-30/>. Acesso em: 24 jun. 2024.
- [3] BENI, M.C. Análise estrutural do turismo. 1. ed. São Paulo: Senac, 1998.
- [4] BRASIL. Portaria nº100, de 16 de junho de 2011. Institui o Sistema Brasileiro de Classificação de Meios de Hospedagem (SBClass). Disponível em: <https://www.gov.br/turismo/pt-br/centrais-de-conteudo/-publicacoes/portarias-arquivos/portaria-2011/PORTARIA-N-100c-DE-16-DE-JUNHO-DE-2011>. Acesso em: 04 mai. 2024.
- [5] BRASIL. Ministério da Fazenda – MF. Secretaria da Receita Federal. Brasília: SRF, 2024. Disponível em: <http://www8.receita.fazenda.gov.br/>. Acesso em: 12 mai. 2024.
- [6] BRASIL. Ministério do Turismo. Lei do Turismo. Política Nacional de Turismo. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2008/lei/l11771.htm. Acesso em: 31 mai. 2024.
- [7] BUARQUE, Daniel; BARBOSA, Rubens. *Brasil Voltou? O interesse nacional é o lugar do país no mundo*. São Paulo: Pioneira Editorial, 224p. 2024.
- [8] FAPESPA. Fundação Amazônia de Amparo a Estudos e Pesquisas. Boletim do Turismo Paraense 2024, 2024. Disponível em: <https://www.fapespa.pa.gov.br/wp-content/uploads/2024/03/Boletim-do-Turismo-Paraense-2024-VERSAO-PUBLICACAO.pdf>. Acesso em: 19 jun. 2024.
- [9] FOHB (Fórum de Operadores Hoteleiros do Brasil). Informativo Mensal. São Paulo, 2024. Disponível em: <<https://fohb.com.br/wp-content/uploads/2024/05/InFOHB-201-Abril.pdf>>. Acesso em: 20 jun. 2024.
- [10] FREITAS, A. L. P. A qualidade em serviços no contexto da competitividade. *Revista Produção on-line [on-line]*. Edição 1, v. 5, Florianópolis: ABEPRO, março 2005. Disponível em: <https://www.producaoonline.org.br/r6po/article/view/321>. Acesso em 01 mai. 2024.
- [11] GOMES, Luis Alípio et al. Educação e mudanças climáticas: a percepção dos estudantes de uma escola do interior da Amazônia sobre as mudanças climáticas. *Caderno Pedagógico*, v. 21, n. 1, p. 341-371, 2024. Disponível em: <https://ojs.studiespublicacoes.com.br/ojs/index.php/cadped/article/view/2006>. Acesso em: 10 mai. 2024.

[12] GRUPO DE APOIO ÀS Pousadas: O que é uma hospedagem Cama e Café? Disponível em: <https://gap.tur.br/o-que-e-a-hospedagem-cama-e-cafe/>. Acesso em: 12 mai. 2024;

[13] IBGE (Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística). Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílio Contínua (PNAD Contínua). Rio de Janeiro: IBGE, 2022. Disponível em: <https://sidra.ibge.gov.br/pesquisa/pnadct/tabelas>. Acesso em: 19 jun. 2024.

[14] JIN, X et al. An analysis of hotel star rating and its influence on hotel profitability in China. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, Elsevier, v. 31, p. 88-95, 2017. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.jhtm.2017.01.001>. Acesso em: 01 mai. 2024.

[15] KOTLER, Philip; KELLER, Kevin L. *Administração de Marketing*. 14. ed. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2019.

[16] LAS CASAS, A.L. *Administração de Marketing*. – 2.ed. – São Paulo: ATLAS, 2019

[17] MELO, A; GOMES, S. Relações entre satisfação e eficiência relativa: uma aplicação no segmento da hospitalidade hoteleira em Belém-PA. In: *Simpósio de Pesquisa de Pesquisa Operacional e Logística da Marinha*, 19., 2019, Rio de Janeiro, RJ. *Anais do SPOLM 2019*. Rio de Janeiro: Centro de Análises de Sistemas Navais, 2019. Disponível em: <https://pdf.blucher.com.br/marineengineeringproceedings/spolm2019/176.pdf>. Acesso em: 10 mai. 2024.

[18] Ministério do Desenvolvimento, Indústria, Comércio e Serviços (MDIC). Departamento Nacional de Registro Empresarial e Integração. Mapa de Empresas. Disponível em: gov.br/mapadeempresas. Acessado em: 15.05.2024

[19] Ministério do Turismo (Mtur). Dados Abertos. Brasília, 2024. Disponível em: <<https://dados.gov.br/dados/conjuntos-dados>>. Acesso em: 21 jun. 2024.

[20] MONTES, V.A; CORIOLANO, L.N.M.T *Turismo de Eventos: promoções e parcerias no Brasil*. *Turismo em Análise*, v. 14, n. 1, p. 40-64, maio 2003. Disponível em: <https://www.revistas.usp.br/rta/article/view/63619>. Acesso em: 10 mai. 2024.

[21] O que é uma locadora de veículos para turistas? Disponível em: <https://www.gov.br/empresas-e-negocios/pt-br/empreendedor/perguntas-frequentes/cadastur/o-que-e-uma-locadora>. Acesso em: 25 jun. 2024.

[22] PARÁ. Governo do Estado do Pará Estudo para a preparação do Pará para sediar a COP 30: resumo executivo. Comitê Estadual COP 30 [e] FGV Projetos. Rio de Janeiro: FGV Projetos, 2023. 106 p. PDF.

[23] PETROCCHI, M. *Hotelaria: Planejamento e Gestão*. 2. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2007.

[24] BRASIL. Receita Federal do Brasil - Simples Nacional. Estatísticas do Simples Nacional. Disponível em: <https://www8.receita.fazenda.gov.br/simplesnacional/aplicacoes/atbhe/estatisticassinac.app/default.aspx>. Acesso em: 03 jul. 2024.

[25] SCHEYERL, D; SIQUEIRA, S. Brasil pelo olhar do outro: representações de estrangeiros sobre os brasileiros de hoje. <https://doi.org/10.1590/S0103-18132008000200007>. Acesso em: 05 mai. 2024.

[26] SEBRAE. Serviço Brasileiro de Apoio Às Micro e Pequenas Empresas. Hospitalidade como atrativo turístico. 2023. Disponível em: <https://sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/hospitalidade-como-atrativo-turistico,00013390f9c26810VgnVCM1000001b00320aRCRD>. Acesso em: 29 abr. 2024.

[27] SEBRAE. Serviço Brasileiro de Apoio Às Micro e Pequenas Empresas. Turismo acessível: adapte seu negócio para receber PcDs. Disponível em: https://sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/artigos/turismo-acessivel-adapte-seu-negocio-para-receber-pcds,bc168c6750406810VgnVCM1000001b00320aRCRD?_gl=1*xxk76e*_ga*MTQ2NjkwODY1NC4xNjYyOTkwNjAz*_ga_Y0WWB1BJPJ*MTcxNjgzNTc1Mi4xMzkuMS4xNzE2ODM4MzU2LjU4LjAuNDQxNDQ5MTYx. Acesso em: 31 mai. 2024.

[28] SEBRAE. Serviço Brasileiro de Apoio Às Micro e Pequenas Empresas. Conheça as boas práticas de acessibilidade nos atrativos turísticos. Disponível em: https://sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/artigos/conheca-as-boas-praticas-de-acessibilidade-nos-atrativos-turisticos,8015dfd6c5f77810VgnVCM1000001b00320aRCRD?_gl=1*lg7ukq*_ga*MTQ2NjkwODY1NC4xNjYyOTkwNjAz*_ga_Y0WWB1BJPJ*MTcxNjgzNTc1Mi4xMzkuMS4xNzE2ODM4NDk2LjYwLjAuNDQxNDQ5MTYx. Acesso em: 31 mai. 2024.

[29] SEBRAE. Serviço Brasileiro de Apoio Às Micro e Pequenas Empresas. 5 dicas para deixar seu negócio mais inclusivo para PcD. https://sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/sebraeaz/5-dicas-para-deixar-seu-negocio-mais-inclusivo-para-pcd,38f3d7194d3cb610VgnVCM1000004c00210aRCRD?_gl=1*e0fy9g*_ga*MTQ2NjkwODY1NC4xNjYyOTkwNjAz*_ga_Y0WWB1BJPJ*MTcxNjgzNTc1Mi4xMzkuMS4xNzE2ODM4NTk4LjlxLjAuNDQxNDQ5MTYx. Acesso em: 31 mai. 2024.

[30] SEBRAE. Serviço Brasileiro de Apoio Às Micro e Pequenas Empresas. Agência de Viagens e Turismo. Disponível em: https://bibliotecas.sebrae.com.br/chronus/ARQUIVOS_CHRONUS/IDEIAS_DE_NEGOCIO/PDFS/17.pdf. Acesso em: 30 mai. 2024.

[31] WEBSOCORRO. 7 Principais aplicativos para fazer reservas em hotéis. <https://blog.websocorro.com.br/7-principais-aplicativos-para-fazer-reservas-em-hoteis/>

[32] ZANELLA, L.C. Manual de Organização de Evento, ATLAS, São Paulo, 2003.



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