



No momento da realização da Copa do Mundo da FIFA 2014, os meios de hospedagem considerados alternativos terão as expectativas de aumento de faturamento atendidas.

Além de já ter sido identificado pelo Ministério do Turismo (MTur) a defasagem de leitos para atender todos os turistas, o MTur também está mais flexível quanto ao aceite dos meios de hospedagem que não são considerados como oficiais pela instituição.

Essa Resposta Técnica tem por objetivo apresentar a capacidade do país de criar os leitos necessários para atender a demanda de turistas, abordar quais os meios que são considerados como hospedagem, os meios considerados como alternativos pelo Ministério do Turismo e como esses meios alternativos deverão aproveitar a experiência com o megaevento para adaptar seu estabelecimento.

Oferta de leitos para a Copa do Mundo da FIFA 2014

Nos últimos tempos, o Ministério do Turismo (MTur) passou a incentivar os meios de hospedagem alternativos, em uma tentativa de atender a falta de leitos identificada como um gargalo para a realização do Mundial e também na tentativa de inibir que as redes hoteleiras pratiquem preços abusivos no período da Copa do Mundo da FIFA 2014.

As cidades-sede, por meio do incentivo do MTur, esforçaram-se para aumentar a quantidade de albergues, imóveis para alugar e hospedagens de cama e café. Em um levantamento feito pelo MTur, os números de meios de hospedagem alternativos, apresentados em 2012, foram 59.713 sendo:

 29.940
MOTÉIS

 22.478
IMÓVEIS DE ALUGUEL

 3.804
ALBERGUES

 3.491
PENSÕES E CAMA E CAFÉ

Para a realização do megaevento, estima-se 25.548 novas unidades de hospedagem tradicionais.

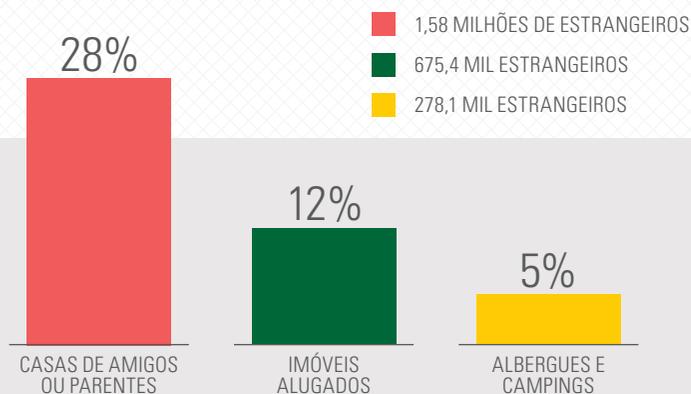


A forma que o MTur tem de incentivar ainda mais os meios de hospedagem alternativos é efetuando o cadastro desse tipo de empreendimento, via [Cadastur](#), identificando assim o meio de hospedagem ao público e oferecendo mais segurança ao consumidor.

A Lei Geral do Turismo nº 11.771/2008 obriga que todos os meios de hospedagem estejam no Cadastur, sistema de cadastro de pessoas físicas e jurídicas que atuam no setor do turismo. O objetivo é promover a formalização e a legalização dos prestadores de serviços turísticos e, ao mesmo tempo, servir como base para consulta aos turistas quanto a regularização de um determinado prestador de serviço turístico.

O MTur afirma também que os meios de hospedagem alternativos atraem brasileiros e estrangeiros e, segundo estudo do MTur de [Demanda Turística Internacional](#) divulgado em 2012, nos últimos 6 anos, dos 5,7 milhões de turistas estrangeiros que estiveram no país anualmente, cerca de 2,5 milhões optaram por esse tipo de hospedagem, sendo:

/ Turistas que se hospedaram em meios alternativos:



As razões que levaram os estrangeiros a buscarem esse tipo de hospedagem foram a economia de dinheiro e a aproximação com a cultura local.





Meios de hospedagem tradicionais e alternativos

Conforme definições retiradas do site turismo.gov, a classificação Meios de Hospedagem (MH) criada pelo MTur são:

HOTEL: HOSPEDAGEM COM SERVIÇOS DE RECEPÇÃO E ALIMENTAÇÃO.

RESORT: HOTEL COM INFRAESTRUTURA DE LAZER E ENTRETENIMENTO QUE OFERECE SERVIÇOS DE ESTÉTICA, ATIVIDADES FÍSICAS, RECREAÇÃO E CONVÍVIO COM A NATUREZA NO PRÓPRIO EMPREENDIMENTO.

CAMA E CAFÉ: OFERECIDO EM RESIDÊNCIAS, COM NO MÁXIMO TRÊS UNIDADES HABITACIONAIS PARA USO TURÍSTICO, EM QUE O DONO MORE NO LOCAL, COM CAFÉ DA MANHÃ E SERVIÇOS DE LIMPEZA.

FONTE: MINISTÉRIO DO TURISMO

HOTEL FAZENDA: INSTALADO EM UMA FAZENDA OU OUTRO TIPO DE EXPLORAÇÃO AGROPECUÁRIA E QUE OFERECE A VIVÊNCIA DO AMBIENTE RURAL.

HOTEL HISTÓRICO: HOTEL INSTALADO EM EDIFICAÇÃO COM IMPORTÂNCIA HISTÓRICA, COM CARACTERÍSTICAS ARQUITETÔNICAS DE INTERESSE HISTÓRICO OU QUE TENHA SIDO CENÁRIO DE FATOS HISTÓRICO-CULTURAIS DE RELEVÂNCIA RECONHECIDA.

POUSADA: HOSPEDAGEM DE CARACTERÍSTICA ARQUITETÔNICA PREDOMINANTEMENTE HORIZONTAL, COM ATÉ TRÊS PAVIMENTOS, 30 UNIDADES HABITACIONAIS E 90 LEITOS, COM SERVIÇOS DE RECEPÇÃO E ALIMENTAÇÃO. *NOTA: A POUSADA PODE SER EM UM PRÉDIO ÚNICO OU COM CHALÉS OU BANGALÔS.*

FLAT/APART-HOTEL: HOSPEDAGEM EM EDIFÍCIO, COM SERVIÇOS DE RECEPÇÃO, LIMPEZA E ARRUMAÇÃO, CONSTITUÍDO POR UNIDADES HABITACIONAIS QUE DISPÕEM DE DORMITÓRIO, BANHEIRO, SALA E COZINHA EQUIPADA, COM ADMINISTRAÇÃO E COMERCIALIZAÇÃO INTEGRADAS, CAFÉ DA MANHÃ E SERVIÇOS DE LIMPEZA.

Para informações mais detalhadas desses estabelecimentos e conhecimento da portaria nº 100, de 16 de junho de 2011, que instituiu o Sistema Brasileiro de Classificação de Meios de Hospedagem, confira o portal do Ministério do Turismo.

/ Meios de hospedagem considerados alternativos pelo MTur:



CAMA E CAFÉ*



CAMPING



IMÓVEIS DE ALUGUEL

Pela flexibilidade, podem se cadastrar no Cadastur e ser considerados meios de hospedagem oficiais para a Copa do Mundo da FIFA 2014.

*TAMBÉM CONSIDERADO TRADICIONAL E ALTERNATIVO PELO FATO DE SER CONSTITUÍDO POR UM ESTABELECIMENTO RESIDENCIAL.



Qualquer tipo de meio de hospedagem não descrito e classificado pelo MTur, no tópico anterior, pode também ser considerado como meio de hospedagem alternativo. Porém, é fundamental fazer o cadastro desse novo meio de hospedagem junto ao Ministério do Turismo, via Cadastur, para que esse seja legalizado e devidamente identificado.



 O governo brasileiro, através do MTur, criou um [site](#) para orientar o turista a buscar um meio de hospedagem. Nesse site, além de buscar as empresas que oferecem esse serviço, o turista também poderá consultar a situação cadastral, junto ao Cadastur, a fim de se certificar que está contratando serviços de uma empresa regulamentada.

 No caso dos meios de hospedagem alternativos, foram divulgados links para que o turista procure por si só um meio de hospedagem de acordo com o que ele pretende. Os links são:

CAMA E CAFÉ

WWW.BEDANDBREAKFAST.COM
WWW.BBRASIL.COM
WWW.WIMDU.COM.BR
WWW.CAMAECAFE.COM.BR
WWW.TRIPADVISOR.COM.BR
WWW.FERIASBRASIL.COM.BR
WWW.AIRBNB.COM.BR

IMÓVEIS PARA ALUGAR

WWW.ALUGUETEMPORADA.COM.BR
WWW.CASAFERIAS.COM.BR
WWW.MAXTEMPORADA.COM.BR
WWW.TEMPORADALIVRE.COM.BR
WWW.TEMPORADAPLUS.COM
WWW.ANUNCIODETEMPORADA.COM.BR
WWW.BRFO.COM.BR
WWW.AIRBNB.COM.BR

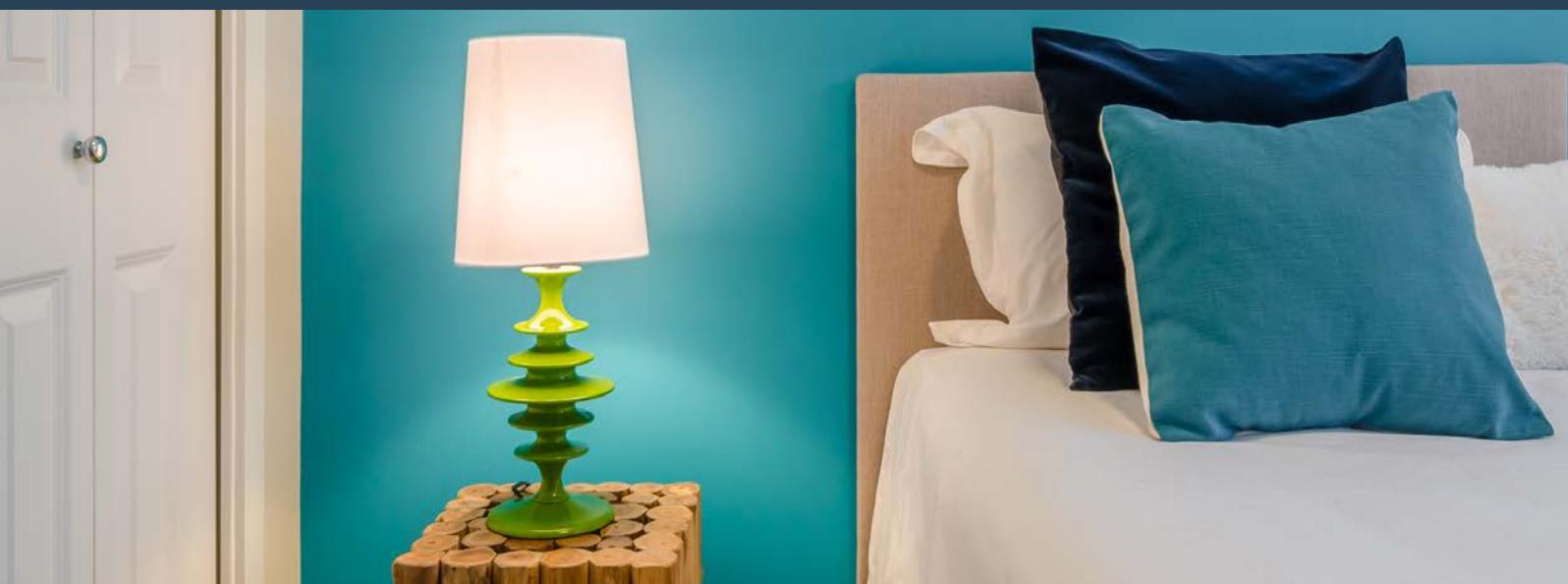
CAMPING

WWW.CAMPINGCLUBE.COM.BR
WWW.MACAMP.COM.BR
WWW.BRASILCAMPING.COM.BR
WWW.ACAMP.COM.BR



 A dica para os empreendedores que desejam criar e oferecer um meio de hospedagem alternativo é cadastrar o estabelecimento nesses sites, de acordo com a sua tipologia, e se certificar que o turista o encontrará facilmente como opção e também que encontrar seu registro junto ao Cadastur.

 É importante que os empresários busquem constantemente por melhorias em sua empresa e no atendimento a seus clientes, tanto durante o mundial quanto após a Copa do Mundo da FIFA 2014, quando a demanda por hospedagens alternativas dos turistas será maior. Seguem algumas dicas interessantes para que o empreendedor saia na frente da concorrência e conquiste o sucesso.



CADASTRO

Como dito anteriormente, a primeira ação a ser tomada é a criação de um CNPJ da empresa e o cadastro dela junto ao Cadastur.

BENCHMARKING

Realize um processo de *benchmarking*, ou seja, visite algum estabelecimento do mesmo porte que o seu e perceba como eles realizam o atendimento, como é feita a gestão e identifique pontos fortes e fracos para confrontar com os seus serviços. Um bom site para escolher uma empresa para realizar esse *benchmarking* é o www.tripadvisor.com.br, pois ele já possui avaliação de pessoas que visitaram o estabelecimento, assim o empreendedor pode escolher uma organização bem avaliada que traga boas ideias e pontos fortes para aplicar no seu meio de hospedagem.

FEEDBACK

Busque também os comentários negativos feitos pelos clientes que já passaram pelo seu estabelecimento ou por outros, enumere quais são as reclamações mais frequentes e procure não repetir o erro ou não dar margem à insatisfação. Entre as maiores reclamações e insatisfações dos clientes sempre estão aspectos ligados ao conforto da cama, estado dos banheiros, aparelhos, tomadas elétricas disponibilizadas e qualidade do atendimento prestado.



PESQUISA

Realize no período do Mundial uma pesquisa de satisfação com seus clientes. Assim, sua empresa conseguirá perceber o que mais agradou o visitante e se existe algum ponto de melhoria. Assim, para o futuro do seu estabelecimento, bem como para próximos megaeventos, seu meio de hospedagem já poderá se preparar para não reincidir em erros e aprimorar os pontos em que foi elogiado.



MÍDIAS SOCIAIS

Busque estar presente nas mídias sociais, a utilização do [Click Marketing](#) do Sebrae é sempre uma boa dica para o empreendedor obter ajuda no seu planejamento de marketing.



DIVULGAÇÃO

Ao divulgar seu estabelecimento na internet, não crie fotos enganadoras, com estruturas e equipamentos que não poderá oferecer ao seu cliente, pois somente pelas fotos o cliente potencial comprará seus serviços, e, caso ele não encontre o que foi proposto nos sites, se sentirá enganado.



PROSPECÇÃO

Procure também os pontos de Centro de Atendimento ao Turista (CAT) de sua cidade, que serão criados no momento do Mundial, e prospecte através de panfletos seu estabelecimento para que os clientes o encontrem facilmente.



VISIBILIDADE

Sites como www.tripadvisor.com.br, um dos mais usados em todo mundo para avaliar meios de hospedagem, são importantes para dar visibilidade à empresa. Os próprios hóspedes dão as notas, comentam aspectos positivos e negativos, tiram fotos e divulgam o que querem para quem desejar ver, então é uma excelente ferramenta para preparação de seu estabelecimento.



Empreendedor, ao ficar atento às dicas apresentadas, sua empresa estará preparada para atender a demanda de visitantes, oferecendo um serviço mais personalizado e de qualidade, mantendo assim a constante satisfação dos seus clientes.



Sua opinião faz a diferença!

Por isso o Projeto de Inteligência Competitiva do Programa Sebrae 2014 quer saber mais sobre suas expectativas e satisfação. Responda a breve pesquisa que elaboramos especialmente para você e seu negócio!



SEBRAE

SERVIÇO BRASILEIRO DE APOIO ÀS
MICRO E PEQUENAS EMPRESAS

Presidente do Conselho Deliberativo Nacional: Roberto Simões
Diretor-Presidente: Luiz Barretto | Diretor-Técnico: Carlos Alberto dos Santos
Diretor de Administração e Finanças: José Claudio dos Santos | Fotos: banco de imagens

UAMSF – Unidade de Acesso a Mercados e Serviços Financeiros
UACS – Unidade de Atendimento Coletivo - Serviços
Conteúdo: Henrique Daniel Camargo Rolim, Maiana Martins Rolim

