Ideias de Negócios SEBRAE

Pousada

EXPEDIENTE

Presidente do Conselho Deliberativo

José Zeferino Pedrozo

Diretor Presidente

Décio Lima

Diretor Técnico

Bruno Quick

Diretor de Administração e Finanças

Margarete Coelho

Gerente

Eduardo Curado Matta

Gerente-Adjunta

Anna Patrícia Teixeira Barbosa

Gestor Nacional

Luciana Macedo de Almeida

Autor

Sebrae

Coordenação do Projeto Gráfico

Renata Aspin

Projeto Gráfico

Nikolas Furquim Zalewski

ÍNDICE

Apresentação de Negócio..... 1

Mercado..... 2

Localização..... 4

Exigências Legais e Específicas..... 6

Estrutura..... 7

Pessoal..... 8

Equipamentos..... 10

Matéria Prima/Mercadoria..... 12

Organização do Processo Produtivo..... 13

Automação..... 15

Canais de Distribuição..... 17

Investimentos..... 19

Capital de Giro..... 20

Custos..... 22

Diversificação/Agregação de Valor..... 24

Divulgação..... 26

Informações Fiscais e Tributárias..... 28

Eventos..... 30

Entidades em Geral..... 31

Normas Técnicas..... 32

Glossário..... 32

Dicas de Negócio..... 34

Características Específicas do Empreendedor..... 36

Bibliografia Complementar..... 37

Fonte de Recurso..... 38

Planejamento Financeiro..... 39

Produtos e Serviços - Sebrae..... 40

1. Apresentação de Negócio

Abrir uma pousada vai muito além de apenas ter paixão pela hospitalidade; exige planejamento estratégico e compreensão do mercado atual. Imagine criar um espaço que combina o charme de um lar, a praticidade de um hotel e, sobretudo, a sua própria identidade. Esse é o ponto de partida para se destacar em um mercado cada vez mais competitivo.

A Pousada como Experiência

Hoje, as pousadas deixaram de ser apenas locais para pernoitar. Elas se tornaram centros de experiências únicas, permitindo que os hóspedes vivenciem a cultura local por meio de:

- Culinária regional: pratos que contam histórias e conectam os visitantes ao destino.
- Atividades locais: tours guiados, caminhadas ecológicas e esportes de aventura.
- Arquitetura diferenciada: que reflete a história e a personalidade da região.

Oferecer experiências personalizadas é o grande diferencial. A tradicional hospitalidade deve ser complementada por serviços modernos, garantindo conforto e praticidade.

Inovações Essenciais para o Sucesso

Para conquistar e fidelizar hóspedes, é necessário ir além do básico. Considere as seguintes práticas:

- Tecnologia eficiente: sistemas integrados de reservas e check-in online.
- Conectividade: Wi-Fi de alta velocidade é essencial para atender às necessidades de todos os perfis de viajantes.
- Decoração estratégica: ambientes aconchegantes e visualmente atraentes, capazes de gerar engajamento nas redes sociais (o famoso efeito “instagramável”).

Entenda a Legislação

Para operar dentro da legalidade, é fundamental atender às normas estabelecidas pelo Ministério do Turismo. Segundo o órgão:

- Uma pousada é caracterizada por ter até 30 unidades habitacionais e 90 leitos (CNAE 5510-8/01).
- Estar em conformidade com regulamentações locais e nacionais garante segurança jurídica e tranquilidade para o empreendedor e os hóspedes.

Um bom planejamento, que inclua o estudo detalhado da legislação, será um diferencial

competitivo.

Defina o Público-Alvo

O sucesso da sua pousada dependerá da capacidade de atrair um nicho específico. Pergunte-se:

- Será um refúgio romântico para casais?
- Um espaço acolhedor para famílias com crianças?
- Um paraíso para aventureiros que buscam atividades ao ar livre?
- Um ponto de encontro para quem aprecia a cultura e a gastronomia local?

Conhecer seu público direcionará desde a escolha do design até os serviços oferecidos. Pesquise também a concorrência: quais são seus pontos fortes e fracos? Quem é o público-alvo deles? Essas informações ajudarão a definir o seu posicionamento.

Planejamento e Suporte

Antes de abrir as portas, elaborar um Plano de Negócios completo é imprescindível. Ferramentas como as oferecidas pelo Sebrae podem ser úteis para estruturar todas as etapas do empreendimento, desde o planejamento financeiro até as estratégias de marketing.

Resumo: A Receita do Sucesso

Ter sucesso na abertura de uma pousada envolve:

1. Paixão pela hospitalidade, mas também visão estratégica.
2. Investimento em inovações tecnológicas e ambientes diferenciados.
3. Conformidade com normas legais e regulatórias.
4. Um planejamento sólido com suporte de especialistas.

A jornada pode ser desafiadora, mas a recompensa de transformar seu sonho em um negócio próspero e gratificante é inestimável.

2. Mercado

O setor de hospedagem no Brasil apresenta resiliência e grande potencial de crescimento, mesmo após os impactos da pandemia. Dados e projeções indicam um cenário promissor para os próximos anos, destacando-se os seguintes pontos:

Crescimento e Expansão do Setor

- Investimentos no interior: Dos R$ 5,3 bilhões previstos para a construção de 124 novos hotéis até 2026, 64% estão destinados a cidades do interior. Isso representa uma oportunidade para empreendedores que buscam mercados menos saturados.

- Localização estratégica: A expansão ocorrerá em 91 cidades, com destaque para aquelas com mais de 1 milhão de habitantes. Escolher uma boa localização é essencial para atrair um público diversificado e garantir rentabilidade.

- Modelo de operação: As franquias representam 43% dos novos contratos, enquanto a administração direta ainda predomina com 60%, indicando diferentes caminhos para ingressar no mercado.

Atuação das Grandes Redes

- Redes como Accor e Atlantica Hospitality International lideram a inovação, com foco em segmentos como studios com serviços e multipropriedades.

- A oferta hoteleira atual conta com 10.417 hotéis e 116 resorts no Brasil. Apesar disso, 50,8% dos estabelecimentos são independentes, demonstrando espaço para empreendedores com propostas diferenciadas.

Emprego e Fornecedores

- O setor empregou cerca de 337 mil profissionais em 2019, gerando oportunidades em áreas como alimentação, limpeza, uniformes e enxovais.

- A expansão da hotelaria também impulsiona o crescimento de fornecedores de produtos e serviços, criando um ecossistema favorável para pequenos e médios negócios.

Rentabilidade e Recuperação

- A diária média atingiu R$ 272,39 em maio de 2022, com um aumento de 46% em relação ao mesmo período de 2021.

- A taxa de ocupação média foi de 60,71%, crescendo 94,2% em comparação a 2021.

- O RevPAR (Receita por Quarto Disponível), principal indicador de rentabilidade, aumentou 184,1% em maio de 2022 em relação a maio de 2021.

Turismo e Comportamento dos Viajantes

- No turismo interno, as principais motivações em 2021 foram lazer (35,7%), visita a parentes e amigos (32,5%) e saúde (19,6%), com um gasto médio diário de R$ 1.331 e permanência de 7,2 dias.

- No turismo internacional, lazer foi responsável por 54,3% das viagens em 2019, com gasto médio diário de US$ 53,96 e permanência de 15 dias.

Desafios para os Empreendedores

Apesar do cenário otimista, existem desafios significativos para quem deseja investir no setor:

- Falta de mão de obra qualificada: Especialmente em cidades menores, a carência de profissionais bem treinados pode dificultar a operação.
- Altos custos iniciais: Desde o mobiliário até a estruturação do empreendimento, os custos podem ser proibitivos para novos negócios.
- Sazonalidade: A demanda flutuante exige estratégias eficazes de gestão financeira e marketing para garantir ocupação constante.
- Necessidade de capital de giro: Manter operações regulares em períodos de baixa ocupação é crucial para a sustentabilidade do negócio.
- Gestão profissional: Uma administração eficiente e bem estruturada é essencial para competir com grandes redes e se adaptar às demandas do mercado.

3. Localização

A localização é o alicerce do sucesso de uma pousada. Mais do que estar próxima de pontos turísticos ou grandes centros, uma escolha estratégica impacta diretamente a estrutura, precificação e o perfil de clientela que você atrairá. Essa decisão é o primeiro passo para construir um negócio próspero e sustentável.

Por que a Localização é Crucial?

- A localização define quem será o seu público-alvo e as experiências que você poderá oferecer.
- Proximidade com atrações turísticas, infraestrutura local e acessibilidade agregam valor à experiência do hóspede.
- Uma escolha inadequada pode comprometer o potencial de crescimento do negócio.

Como Escolher a Localização Ideal

1. Alinhe com sua visão de negócio:
    - Uma pousada urbana deve ter fácil acesso a transportes, restaurantes e atrações culturais.

- Uma pousada na natureza deve oferecer tranquilidade e contato com o ambiente, sem estar isolada de serviços básicos.

- Para regiões litorâneas, estar próximo à praia, mesmo com custos adicionais, pode gerar maior retorno financeiro.

2. Considere as preferências do público-alvo:

- Turistas urbanos buscam conveniência e acesso rápido a serviços e lazer.

- Visitantes de regiões serranas ou rurais valorizam tranquilidade e conexão com a natureza.

- Viajantes de praia esperam proximidade com o mar e opções de lazer aquático.

3. Avalie a acessibilidade:

- Estradas em bom estado e bem sinalizadas são essenciais para atrair visitantes.

- Proximidade de aeroportos, rodoviárias ou estações de trem pode ser um diferencial competitivo.

4. Analise a concorrência:

- Verifique a oferta de hospedagem na região.

- Identifique oportunidades de diferenciação e nichos pouco explorados.

- Utilize dados de ocupação hoteleira e tendências de turismo da região.

5. Verifique a infraestrutura:

- Garanta disponibilidade de água, energia elétrica, esgoto e internet de alta velocidade.

- Planeje um estacionamento amplo e seguro para atender às necessidades dos hóspedes.

- Certifique-se de que o imóvel ou terreno está livre de riscos, como inundações.

6. Considere a sazonalidade:

- Priorize locais com fluxo turístico constante ou atrações diversificadas que atraiam visitantes durante o ano inteiro.

- Avalie se eventos sazonais, como festivais ou feriados, compensam períodos de baixa temporada.

Elementos Fundamentais na Localização

- Acessibilidade e comodidade: Locais próximos a transportes públicos, bancos e restaurantes atraem turistas urbanos e profissionais em viagens de negócios.

- Infraestrutura turística completa: Restaurantes, passeios e serviços como hospitais são fatores que aumentam a permanência e o gasto médio dos turistas.

- Possibilidade de expansão: Escolha um local com espaço suficiente para adicionar novos apartamentos ou ampliar áreas comuns no futuro.

Cenários de Localização

- Urbana: Ideal para públicos diversos como turistas, estudantes e profissionais. Deve ter acesso facilitado e conveniência.

- Serra ou natureza: Foco na tranquilidade e exclusividade, mantendo serviços essenciais próximos.

- Litorânea: A proximidade com a praia é um grande atrativo, justificando investimentos mais altos.

4. Exigências Legais e Específicas

Abrir uma pousada é um sonho para muitos, mas transformá-lo em realidade exige planejamento e atenção às exigências legais. Entender e cumprir a legislação é essencial para evitar problemas futuros e garantir o sucesso do empreendimento. A seguir, confira os principais pontos que devem ser considerados:

Consultoria Profissional

Contrate um contador especializado no setor de hospedagem (CNAE 5510-8/01). Esse profissional será responsável por escolher a melhor estrutura jurídica para sua pousada, elaborar os atos constitutivos da empresa e realizar os registros necessários, como na Junta Comercial, Receita Federal (CNPJ) e prefeitura (alvará de funcionamento).

Busque indicações de contadores com experiência no ramo de pousadas, pois eles conhecem as especificidades do setor. Além disso, o contador auxiliará no cadastramento junto à Caixa Econômica Federal no sistema "Conectividade Social - INSS/FGTS".

Consulta Prévia à Prefeitura

Realize uma consulta prévia para verificar a Lei de Zoneamento da região. Confirme se o local escolhido permite a operação de uma pousada. Esse passo é essencial para evitar problemas futuros, como embargos, multas ou atrasos no início das atividades.

Cumprimento das Obrigações Trabalhistas e Sindicais

Verifique o enquadramento na entidade sindical patronal. Isso inclui atender às exigências relacionadas ao registro e regulamentação de colaboradores, como FGTS e INSS.

Código de Defesa do Consumidor (CDC)

Conheça os direitos dos hóspedes previstos no Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/1990). Garanta práticas comerciais transparentes, incluindo informações claras sobre preços, políticas de cancelamento e direitos relacionados a defeitos ou vícios nos serviços oferecidos.

Legislação Específica para Meios de Hospedagem

Atente-se ao Regulamento Geral dos Meios de Hospedagem, que define os direitos e deveres de pousadas e hóspedes. Adote práticas que sigam a Lei nº 11.771/2008 (Política Nacional do Turismo) e o Decreto nº 5.046/2005, referente ao cadastramento obrigatório no Ministério do Turismo.

Inclusão e Acessibilidade

Embora o Decreto nº 9.296/2018, que regulamenta a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência, não seja obrigatório para micro e pequenas empresas, incorporar práticas inclusivas e acessíveis fortalece a imagem do empreendimento e amplia seu público-alvo.

Normas Sanitárias e Ambientais

Siga a RDC 216 da ANVISA, que estabelece Boas Práticas para Serviços de Alimentação. Garanta também conformidade com a Lei nº 9.605/1998 (Crimes Ambientais) ao operar em áreas próximas à natureza.

Benefícios para Micro e Pequenas Empresas

Aproveite as vantagens oferecidas pela Lei Complementar nº 123/2006 (Estatuto da Micro e Pequena Empresa), que proporciona reduções ou isenções tributárias, simplificação de processos burocráticos e outras facilidades para empreendedores.

5. Estrutura

A estrutura de uma pousada é flexível e deve ser projetada com base no tamanho do negócio, localização e público-alvo. O equilíbrio entre conforto, funcionalidade e experiência do hóspede é essencial para atrair e fidelizar clientes. A seguir, veja os principais elementos que compõem uma pousada bem-sucedida:

Hospedagem: O Coração da Pousada

A recepção é um ponto de interação crucial com o cliente e deve ser eficiente, acolhedora e bem organizada. Invista em sistemas de gestão hoteleira modernos que facilitem o check-in, check-out e o gerenciamento de reservas, garantindo controle em tempo real da ocupação e comunicação eficiente com os hóspedes. Um ambiente confortável, com wi-fi de alta velocidade e, se possível, uma área de café, contribui para a experiência do cliente.

A tecnologia é uma aliada indispensável. Utilize softwares de gestão integrados e canais de reserva online, como Booking.com e Expedia. Sistemas de pagamento digital são essenciais para garantir praticidade e segurança nas transações.

Governança e Limpeza

A limpeza dos quartos e das áreas comuns deve ser impecável. Um sistema de gestão para o controle de tarefas e estoque de materiais de limpeza otimiza o trabalho da equipe. A manutenção preventiva é essencial para evitar problemas que impactem negativamente a experiência do hóspede.

A segurança também é fundamental. Invista em sistemas de vigilância, câmeras de segurança e iluminação adequada. Além disso, práticas sustentáveis, como o uso de produtos biodegradáveis e iniciativas de economia de água e energia, são cada vez mais valorizadas pelos viajantes.

Alimentos e Bebidas

Embora a área de alimentação possa gerar custos significativos, ela impacta diretamente na percepção do hóspede. Ofereça um café da manhã completo e de qualidade, que pode ser incluso na diária ou cobrado separadamente. A terceirização do serviço de alimentação é uma opção viável para reduzir custos e concentrar esforços em outros aspectos do negócio.

Minibares nos quartos com produtos regionais de qualidade agregam valor à experiência. A escolha dos itens deve considerar o perfil do público-alvo e as tendências de consumo da região.

Lazer e Atrativos

O lazer é um diferencial importante, especialmente dependendo do público-alvo e da localização da pousada. Piscinas, áreas verdes bem cuidadas, espaços para yoga ou meditação, trilhas ecológicas e parcerias com atividades externas, como passeios turísticos ou aluguel de bicicletas, são exemplos de atrativos que podem ser oferecidos.

A criatividade e a pesquisa de mercado são fundamentais para desenvolver opções relevantes que atendam às expectativas dos hóspedes.

Administração e Gestão

A administração eficiente é indispensável para o sucesso do negócio. Utilize sistemas de gestão financeira para controle de custos e monitoramento de indicadores de desempenho. A digitalização de processos administrativos, como gestão de reservas e controle financeiro, otimiza tempo e recursos.

A terceirização de serviços como contabilidade e assessoria jurídica é comum e permite que o empreendedor foque na operação e no atendimento ao cliente. Além disso, manter-se atualizado sobre as regulamentações e tendências do mercado turístico é essencial para garantir a sustentabilidade do negócio.

6. Pessoal

Construir uma pousada de sucesso vai além de um local bonito. A experiência dos hóspedes depende diretamente de uma equipe dedicada, qualificada e alinhada com a cultura de

hospitalidade. Por isso, investir em pessoas competentes é essencial para conquistar a satisfação dos clientes e garantir a qualidade do serviço.

O Papel da Equipe na Experiência do Hóspede

A experiência começa com uma recepção calorosa, sorrisos amigáveis e uma disposição genuína para ajudar. Esses pequenos detalhes transformam uma estadia comum em algo memorável. Contrate profissionais que demonstrem proatividade, capacidade de trabalhar em equipe e interesse em criar um ambiente acolhedor e familiar.

Montando a Equipe Ideal

O tamanho da sua equipe dependerá da estrutura da pousada, mas algumas funções são indispensáveis:

- Gerente: pode ser você mesmo, desde que tenha habilidades em administração e gestão de pessoas.
- Recepcionistas: com boa comunicação, fluência em idiomas estrangeiros e conhecimento de pontos turísticos locais.
- Cozinheiros e auxiliares de cozinha: para garantir refeições de qualidade.
- Arrumadeiras/camareiras: responsáveis pela limpeza e organização dos quartos.
- Manutenção: um profissional dedicado ou terceirizado, conforme a necessidade.

Perfil dos Profissionais

- Recepcionistas: destaque-se com habilidades em vendas, boa percepção de ambientes e controle emocional. Fluência em outros idiomas é um diferencial competitivo.
- Gerente: além de gerenciar operações, deve liderar a equipe com foco em excelência.
- Treinamento em Primeiros Socorros: essencial para toda a equipe, garantindo segurança em emergências.

Capacitação e Treinamento Contínuo

Investir no treinamento da equipe é um passo estratégico. Cursos como os oferecidos pelo SEBRAE, SENAC e ABIH podem ser acessados online, cobrindo temas como atendimento ao cliente, higiene, segurança alimentar e comunicação. Capacitações regulares elevam o padrão do serviço e mostram aos funcionários que são valorizados.

Apresentação e Cultura de Hospitalidade

A uniformização e a higiene pessoal são elementos fundamentais para transmitir profissionalismo. Além disso, incentive continuamente a cortesia e o bom atendimento, reforçando os valores de sua pousada.

Planejamento para Altas Temporadas

Em períodos de maior movimento, como feriados e férias, considere a contratação temporária de funcionários. Planeje-se com antecedência para que a qualidade do serviço não seja comprometida e atenda sempre às exigências da legislação trabalhista.

Valorização da Equipe

Um sistema de remuneração que reconheça o desempenho dos funcionários é uma poderosa ferramenta de motivação. Valorizar a equipe contribui para a retenção de talentos e cria um ambiente de trabalho positivo.

Lembre-se: o sucesso da sua pousada está diretamente ligado à qualidade do atendimento. Invista em sua equipe para construir um diferencial competitivo e garantir que cada hóspede tenha uma experiência inesquecível.

7. Equipamentos

Equipamentos Essenciais para o Sucesso da Sua Pousada: Um Guia Completo

Abrir uma pousada exige planejamento estratégico, e a escolha dos equipamentos certos é uma etapa crucial para garantir conforto, eficiência e a satisfação dos hóspedes. Aqui está um guia abrangente para ajudá-lo a selecionar os itens indispensáveis.

Recepção: O Coração da Operação

A recepção é o primeiro contato do hóspede com a sua pousada. Certifique-se de que ela seja funcional e equipada para atender todas as demandas:

- Sistema de Gestão Hoteleira: Escolha uma plataforma integrada para gerenciar reservas, emitir notas fiscais (NF-e), processar pagamentos e integrar-se a plataformas de booking online.
- Terminal de Pagamento (TEF): Aceitar cartões de crédito e débito é indispensável.
- Wi-Fi de Alta Velocidade: Um roteador com ampla cobertura é essencial na era digital.
- Telefonia VoIP: Mais econômico e com funcionalidades avançadas.
- Sistema de Segurança: Câmeras de vigilância, monitoramento remoto e acesso controlado garantem segurança.
- Balcão de Atendimento: Confortável e funcional.
- Kit de Primeiros Socorros: Uma medida simples, mas indispensável.

Quartos: Conforto em Primeiro Lugar

A experiência dos hóspedes nos quartos define boa parte da reputação da sua pousada. Invista nos itens abaixo:

- Camas de Qualidade: Com colchões confortáveis e roupas de cama premium.
- Frigobar e Ar-Condicionado: Preferencialmente com controle individual.
- TV e Conectividade: Opte por TVs com streaming ou canais a cabo.
- Roupas de Cama e Toalhas: Jogos macios e confortáveis.
- Itens Adicionais: Cafeteira elétrica, ferro e tábua de passar, dispositivos inteligentes e berços móveis para famílias são diferenciais atrativos.

Restaurante: Equipamentos para Operação Eficiente

Se a pousada oferecer refeições, o investimento em cozinha e equipamentos é essencial:

- Fogão Industrial e Coifas: Segurança e eficiência são primordiais.
- Refrigeradores e Freezers: Adequados à demanda.
- Utensílios e Louças: Panelas, talheres, pratos e copos adaptados ao estilo do serviço.
- Sistema Integrado: Conecte o restaurante ao sistema de gestão da recepção para otimizar custos e atendimento.
- Eletrodomésticos Industriais: Dispensadores de café e torradeiras são úteis para o café da manhã.

Lavanderia: Higiene Impecável

Uma lavanderia eficiente é crucial para manter padrões elevados de limpeza:

- Máquinas de Lavar e Secar: Alta capacidade é indispensável.
- Calandra: Para pousadas maiores, agiliza o processo de passar roupas.
- Ferro e Mesa de Passar: Equipamentos básicos que garantem acabamento de qualidade.

Áreas Comuns e Serviços Adicionais

Espaços extras enriquecem a experiência do hóspede e podem ser adaptados ao perfil do público-alvo:

- Salas de Leitura e TV: Mobiliário confortável e acolhedor.

- Espaço de Jogos ou Academia: Invista em equipamentos específicos, como esteiras ou mesas de bilhar.

- Bem-Estar: Para serviços de yoga ou meditação, tapetes e acessórios são bem-vindos.

Dicas Finais

- Capacidade e Demanda: Adapte a escolha dos equipamentos ao porte da pousada.

- Pesquise Fornecedores: Compare preços e avalie a qualidade antes de comprar.

- Considere a Locação: Para itens de alto custo, o aluguel pode ser uma alternativa viável.

Investir nos equipamentos certos garante que sua pousada funcione com eficiência, ofereça conforto e conquiste a fidelidade dos hóspedes. Faça escolhas estratégicas e transforme seu espaço em um destino inesquecível!

8. Matéria Prima/Mercadoria

Gestão Eficiente de Estoques: Garantia de Sucesso para Sua Pousada

A gestão eficiente de estoques é essencial para o sucesso de uma pousada, impactando diretamente a experiência do hóspede e a lucratividade do negócio. No contexto de uma pousada, o conceito de "estoque" vai muito além de itens físicos, abrangendo a disponibilidade de quartos, a reserva antecipada de recursos para eventos e a prontidão dos serviços oferecidos.

Imagine a frustração de um hóspede ao descobrir que sua reserva não está disponível ou que um serviço prometido, como um café da manhã especial, não pode ser entregue. Esses problemas afetam a satisfação do cliente e prejudicam a reputação da pousada.

Planejamento Estratégico e Previsão de Demanda

A gestão estratégica de estoques envolve monitorar a ocupação dos quartos, prever a demanda considerando sazonalidades (feriados, férias escolares e eventos locais) e ter capacidade de resposta rápida a imprevistos, como cancelamentos de última hora ou picos inesperados de reservas.

Para otimizar essa gestão, ferramentas de reservas online e sistemas de gestão de pousadas (PMS) são indispensáveis. Esses sistemas permitem acompanhar a disponibilidade, analisar dados históricos e prever a demanda com base em eventos futuros e tendências de turismo. Essa abordagem ajuda a minimizar perdas e maximizar o uso eficiente dos recursos.

Indicadores-Chave de Desempenho

Dois indicadores cruciais para pousadas são:

- Taxa de Ocupação Média: Acompanhar esse dado regularmente, comparando com a média da região e com históricos internos, ajuda na definição de preços estratégicos e na identificação de períodos de alta e baixa demanda.

- RevPAR (Receita por Quarto Disponível): Combinar a análise da taxa de ocupação com o RevPAR oferece uma visão abrangente da performance financeira e direciona estratégias para maximizar receitas.

Além disso, essas análises auxiliam a determinar a quantidade ideal de funcionários para cada período, otimizando custos sem comprometer a qualidade do atendimento.

Gestão de Suprimentos

Outro aspecto importante é a gestão dos suprimentos necessários para manter os serviços em funcionamento. Isso inclui:

- Alimentos e bebidas para o café da manhã.
- Materiais de higiene pessoal.
- Itens de decoração e manutenção.

Implementar um sistema de controle de estoque que permita monitorar níveis e prever necessidades futuras reduz o risco de falta de produtos essenciais. Sistemas com alertas automáticos para baixa de estoque ajudam a organizar o processo de compras, minimizando custos e desperdícios.

Mais do que Números: A Experiência do Hóspede

A gestão de estoques não é apenas uma questão de eficiência operacional, mas também de oferecer uma experiência memorável. Um quarto limpo e confortável, um serviço atencioso e a entrega de tudo o que foi prometido são os pilares para garantir a satisfação do cliente.

Com uma gestão eficiente, sua pousada estará sempre preparada para atender com excelência, criando um ambiente que fidelize seus hóspedes e solidifique o sucesso do seu negócio.

9. Organização do Processo Produtivo

O sucesso de uma pousada está diretamente ligado à eficiência de um processo produtivo bem estruturado, que alinha atendimento ao cliente, produção e administração de forma harmoniosa. Pense na jornada do hóspede: desde a reserva até o checkout, cada interação é uma oportunidade de encantar e fidelizar. Vamos explorar como otimizar cada etapa para proporcionar uma experiência inesquecível e, ao mesmo tempo, rentável.

A Jornada do Hóspede: Otimizando Cada Etapa

Reserva
Hoje, a reserva vai muito além dos telefonemas. Plataformas online como Booking.com,

Expedia e Airbnb são fundamentais, mas possuir um site próprio com sistema de reservas integrado é essencial para manter controle e reduzir comissões.

Garanta uma confirmação imediata e detalhada da reserva, com informações claras sobre:

- Tipo de quarto
- Políticas de cancelamento
- Instruções de check-in

Aqui, a tecnologia é sua grande aliada. Sistemas de gestão hoteleira (PMS) automatizam desde reservas até relatórios financeiros. Invista em ferramentas que se integrem com os principais canais de venda para ganhar eficiência e manter tudo centralizado.

Check-in: O Momento da Verdade
O check-in define a primeira impressão presencial. Ele deve ser:

- Rápido e eficiente
- Conduzido por funcionários atenciosos e bem treinados

Para otimizar, use o Sistema Nacional de Registro de Hóspedes (SNRH), permitindo o preenchimento digital da Ficha Nacional de Registro de Hóspedes (FNRH). Além disso, ofereça:

- Wi-Fi de alta velocidade
- Orientações claras sobre as instalações
- Um mapa digital com pontos turísticos e serviços locais

Esses detalhes mostram cuidado e preparam o hóspede para aproveitar ao máximo a estadia.

Durante a Estadia: Surpreenda com Excelência
A permanência do hóspede é o coração da experiência. Cuide de cada detalhe:

- Manutenção preventiva e limpeza impecável dos quartos
- Serviço de quarto ágil, caso ofereça essa opção
- Parcerias com empresas locais para proporcionar experiências únicas, como passeios e aluguel de bicicletas

Cada interação deve reforçar o conforto e a personalização da hospedagem.

Checkout: Encerrando com Chave de Ouro
O checkout deve ser tão ágil quanto o check-in. Utilize sistemas de PMS para facilitar o processo, desde a emissão de faturas até o cálculo de débitos adicionais.

Não se esqueça de incentivar feedback. Envie formulários online ou direcione os hóspedes para plataformas de avaliação. Essas avaliações não só orientam melhorias internas como fortalecem o marketing da pousada.

A Gestão Além do Hóspede

O sucesso de uma pousada exige mais do que um bom atendimento. Você também precisa de uma administração eficiente em áreas-chave, como:

- Recursos Humanos: Treinamento e motivação da equipe são imprescindíveis.
- Financeiro: Controle rigoroso de custos e receitas para manter a saúde do negócio.
- Marketing e Comunicação: Uma presença online forte atrai novos hóspedes e mantém os atuais engajados.
- Administração Geral: Organização e integração entre os setores garantem um funcionamento fluido.

10. Automação

Abrir uma pousada exige mais do que apenas paixão pela hospitalidade; demanda planejamento, organização e o uso estratégico de tecnologia. A automação é um pilar essencial para alcançar eficiência operacional, reduzir custos e proporcionar uma experiência diferenciada para seus hóspedes. Vamos explorar como isso pode transformar o seu negócio.

O Papel da Automação na Gestão de Pousadas

A tecnologia disponível hoje oferece softwares de gestão hoteleira capazes de integrar todas as áreas do negócio. Desde reservas e check-in/check-out até controle de estoque e gestão financeira, essas ferramentas centralizam informações e simplificam processos.

Imagine o seguinte: a compra de um souvenir, o consumo do minibar ou um jantar no restaurante são automaticamente registrados no sistema e vinculados à conta do hóspede. Isso não só facilita o controle, como também fornece dados valiosos para análise e tomadas de decisão, como padrões de consumo e custos operacionais.

Além disso, sistemas modernos ajudam em tarefas como:

- Controle de estoque e reposição de itens.
- Emissão de faturas e notas fiscais.

- Gestão da cozinha e pedidos no restaurante.
- Processamento contábil, oferecendo uma visão clara da saúde financeira.

Com isso, o tempo e o esforço da equipe são reduzidos, permitindo que o foco principal esteja na satisfação do hóspede.

Personalização e Atendimento Diferenciado

A automação vai além da operação. Sistemas avançados ajudam a personalizar o atendimento, analisando dados de consumo dos hóspedes, como:

- Jornais e bebidas preferidos.
- Itens mais consumidos no café da manhã ou minibar.
- Preferências por marcas ou atividades locais.

Esse nível de personalização cria uma experiência única e memorável, aumentando a fidelização e destacando sua pousada da concorrência.

Soluções Alternativas e Crescimento Sustentável

Se no início o investimento em um software completo não for viável, planilhas bem estruturadas podem organizar as operações básicas. Tablets também são úteis para simplificar tarefas e aumentar a eficiência, especialmente na recepção e manutenção.

Porém, para crescer de forma sustentável, será essencial investir em um sistema integrado. Procure por soluções que automatizem:

- Tarefas administrativas e financeiras.
- Controle operacional e comercial.
- Monitoramento do consumo de energia e água.

Esse tipo de investimento aumenta a escalabilidade do negócio, facilitando sua adaptação ao crescimento e às demandas do mercado.

Escolha do Software Ideal

Na hora de escolher um sistema, leve em consideração:

- Facilidade de uso: deve ser intuitivo para a equipe.
- Capacidade de integração: todos os setores precisam se conectar, desde reservas até estoque.

- Funcionalidades essenciais: controle de custos, monitoramento de produtos consumidos, emissão de relatórios e muito mais.

Alguns exemplos de softwares no mercado incluem: Omnibees, Vhsys, Asksuit e Unihotel. Avalie as opções com calma, considerando o tamanho e as necessidades específicas da sua pousada.

Automação Como Diferencial Competitivo

Além de simplificar a gestão, tecnologias como leitores biométricos ou chaves magnéticas agregam valor à experiência do hóspede. Esses recursos aumentam a segurança, a praticidade e podem até ajudar na classificação da sua pousada no Sistema Brasileiro de Classificação de Meios de Hospedagem (SBClass), atraindo um público mais exigente.

Hotéis e pousadas modernas já utilizam essas ferramentas para oferecer maior comodidade. Investir nelas desde o início posiciona sua pousada como uma referência no mercado.

11. Canais de Distribuição

Abrir uma pousada exige mais do que oferecer um bom local para hospedagem – é necessário uma estratégia de distribuição inteligente para maximizar a ocupação e alcançar seu público-alvo. No cenário competitivo atual, combinar abordagens tradicionais com estratégias digitais é essencial para se destacar e garantir reservas consistentes.

Escolha dos Canais de Distribuição

Os canais de reservas são a ponte entre sua pousada e os hóspedes. Além das opções tradicionais, como reservas diretas por telefone ou no balcão, a presença online é indispensável para competir no mercado.

Plataformas de reservas online (OTAs), como Booking.com, Expedia e Airbnb, dominam o setor e recebem milhões de acessos diariamente, garantindo ampla visibilidade. Para nichos específicos, como ecoturismo ou turismo de aventura, considere também plataformas menores e especializadas.

Um conceito fundamental aqui é o allotment, que representa a quantidade de quartos disponibilizados em cada plataforma. Comissões cobradas por OTAs variam de 15% a 45%, por isso, é importante equilibrar a exposição que elas oferecem com os custos envolvidos.

Faça uma análise da demanda na sua região e da sua capacidade de acomodação para definir o allotment ideal. Isso ajudará a evitar quartos vazios ou uma dependência excessiva de um único canal, reduzindo riscos financeiros.

A Importância do Site Próprio

Investir em um site próprio com sistema de reservas integrado é crucial para aumentar a lucratividade e reduzir a dependência de intermediários. Um site eficiente deve incluir:

- Fotos profissionais e descrições detalhadas e atraentes.

- Um sistema de reservas seguro e intuitivo.
- Otimização para SEO, garantindo visibilidade nos resultados de busca do Google.
- Adaptação para dispositivos móveis, uma vez que a maioria das pesquisas é feita por smartphones.
- Traduções para inglês e espanhol (ou outros idiomas estratégicos) para alcançar hóspedes internacionais.

Além disso, um site bem estruturado transmite confiança e credibilidade, incentivando reservas diretas, que são mais lucrativas.

Redes Sociais e Marketing Digital

A integração com redes sociais como Instagram e Facebook é essencial para divulgar sua pousada e construir uma marca forte. Essas plataformas permitem:

- Publicar fotos de alta qualidade para atrair viajantes.
- Interagir com potenciais hóspedes, respondendo dúvidas e criando um vínculo.
- Usar anúncios segmentados para atingir públicos específicos, com base em interesses e localização.

Além disso, incentive avaliações positivas em plataformas como Google e TripAdvisor, pois isso aumenta sua visibilidade e a confiança de novos hóspedes.

Parcerias Estratégicas

Formar parcerias locais é uma estratégia eficaz para diversificar suas fontes de reservas. Considere colaborar com:

- Agências de turismo e operadores de viagens.
- Empresas organizadoras de eventos.
- Postos de atendimento ao turista.
- Associações de aposentados e clubes de turismo.

Essas parcerias podem gerar oportunidades valiosas, como pacotes promocionais ou eventos que atraiam hóspedes para sua pousada.

Monitoramento e Ajustes

Lembre-se de que a escolha dos canais de distribuição é um processo dinâmico e estratégico. Acompanhe regularmente o desempenho de cada canal, analise métricas como

custo por reserva e taxa de ocupação, e ajuste sua estratégia conforme as tendências do mercado.

12. Investimentos

Abrir uma pousada é um projeto que requer planejamento financeiro detalhado, já que o investimento inicial pode variar amplamente de acordo com o porte e a proposta do empreendimento. O principal objetivo deve ser criar um ambiente confortável e atrativo para os hóspedes, o que impacta diretamente na experiência oferecida e, consequentemente, nos retornos financeiros.

Planejamento e Viabilidade Econômica

Antes de iniciar, é essencial elaborar um projeto de viabilidade econômica. Esse estudo permitirá avaliar o retorno sobre o investimento (ROI) e assegurar a sustentabilidade do negócio. A localização, questões ambientais, características arquitetônicas e até a preservação de elementos históricos podem influenciar significativamente os custos.

O investimento inicial abrange tudo que é necessário para iniciar as operações da pousada, desde a reforma ou construção do espaço até a compra de equipamentos, além das despesas pré-operacionais. Ele pode ser dividido em:

- Investimentos fixos: relacionados a infraestrutura, equipamentos e mobiliário.
- Investimentos pré-operacionais: envolvendo projetos, registros, marketing e adaptações do espaço.

Estimativa de Custos para uma Pousada de Médio Porte

Considere como exemplo uma pousada com 10 quartos, restaurante e lavanderia. Veja uma estimativa de custos dividida por áreas:

Investimentos Fixos

1. Recepção
   - Computadores, impressoras, telefones e mobiliário.
   - Estimativa: R$ 25.000,00
2. Quartos
   - Camas, roupa de cama, toalhas, frigobar, ar-condicionado e TVs.
   - Estimativa: R$ 73.500,00
3. Restaurante

- Equipamentos como balcões, fogão industrial, refrigeradores, louças e talheres.
- Estimativa: R$ 46.620,00

4. Lavanderia

- Máquinas de lavar e secar industriais, calandra, passadeira e ferros.
- Estimativa: R$ 14.700,00

Investimentos Pré-operacionais

1. Reforma ou Construção

- Reformar um imóvel existente pode ser mais econômico do que construir do zero.
- Reforma completa: R$ 150.000,00 (valor aproximado, sujeito a variações).
- Construção nova (350m²): R$ 578.200,00 (baseado no custo médio do m² em julho de 2022, segundo o IBGE).

2. Outras despesas pré-operacionais

- Documentação, honorários de profissionais, marketing e pesquisas de mercado.
- Estimativa: R$ 22.000,00

Capital de Giro

O capital de giro cobre despesas operacionais (como folha de pagamento, contas de energia, água, alimentos e limpeza) até que a pousada se torne lucrativa. O valor necessário depende do porte da pousada e do tempo estimado para alcançar o ponto de equilíbrio.

Recomendações para Reduzir Custos

- Pesquise preços atualizados na sua região para materiais, equipamentos e serviços.
- Considere incentivos governamentais ou linhas de financiamento para construção e reforma, que podem aliviar parte do investimento inicial.
- Invista em adaptações eficientes: imóveis já existentes podem ser mais econômicos do que construções novas, desde que atendam às necessidades do negócio.

13. Capital de Giro

O capital de giro é indispensável para a saúde financeira de uma pousada, pois garante a continuidade das operações diárias e protege o negócio contra oscilações no fluxo de caixa. Ele funciona como um colchão financeiro, absorvendo impactos de períodos de baixa

ocupação ou atrasos nos recebimentos, assegurando que as contas continuem sendo pagas sem comprometer a qualidade dos serviços oferecidos.

O Que É o Capital de Giro

O capital de giro é o montante necessário para cobrir despesas operacionais como:

- Salários e encargos da equipe.
- Pagamento de fornecedores.
- Contas de água, energia, internet e manutenção.
- Compra de insumos como alimentos, bebidas e materiais de limpeza.

Quanto maior o prazo médio de recebimento (por exemplo, parcelamentos no cartão de crédito) e maior o tempo para reposição de insumos, maior será a necessidade de capital de giro.

Estratégias para Gerir o Capital de Giro

Uma gestão eficiente começa com o controle rigoroso do fluxo de caixa, que inclui:

- Projeções realistas de entradas e saídas de recursos.
- Antecipação de períodos de maior e menor ocupação, ajustando a reserva financeira conforme necessário.
- Análise de sazonalidade do turismo, com base em dados históricos de ocupação e receita.

Para otimizar o uso do capital de giro, considere:

- Redução de estoques, evitando excesso de materiais que imobilizam recursos.
- Negociação com fornecedores, buscando melhores prazos de pagamento ou descontos para compras à vista.
- Automação de processos, usando softwares de gestão financeira que gerem relatórios precisos para tomada de decisões.

Monitoramento de Custos e Impactos do Mercado

Em um mercado dinâmico, como o de hospedagem, variáveis externas como inflação, custos cambiais e concorrência podem afetar significativamente o fluxo de caixa. Custos operacionais, como energia elétrica e manutenção, devem ser monitorados de perto, com medidas para evitar desperdícios.

Além disso, diversificar fontes de receita, como parcerias com agências de turismo e plataformas online, ajuda a suavizar as oscilações no caixa e torna a pousada menos vulnerável às sazonalidades.

Reserva Financeira Ideal

Para garantir a estabilidade financeira, é recomendado manter uma reserva equivalente a pelo menos seis meses de operação. Essa reserva deve considerar custos fixos e variáveis, e geralmente varia entre 55% e 90% do investimento total da pousada, dependendo do perfil do negócio e da gestão de risco.

Por exemplo, para uma pousada de porte médio, com uma reserva mencionada anteriormente de R$171.000,00, é importante revisar o valor com base no comportamento real do fluxo de caixa e nas condições de mercado.

Se necessário, linhas de crédito específicas para capital de giro podem ser utilizadas, mas é preferível que os recursos venham de fontes próprias para evitar o impacto de juros sobre as finanças do negócio.

Práticas Fundamentais para a Saúde Financeira

Para manter a saúde financeira da pousada, adote as seguintes práticas:

- Disciplina nos custos fixos: evite gastos desnecessários e ajuste despesas conforme a demanda.
- Monitoramento constante: revise receitas e despesas regularmente para identificar oportunidades de economia.
- Fidelização de clientes: construir uma base sólida de hóspedes regulares ajuda a estabilizar receitas.

14. Custos

Abrir uma pousada exige um planejamento financeiro minucioso, e compreender os custos envolvidos é essencial para alcançar a sustentabilidade e a lucratividade. Para isso, é necessário dividir os gastos entre custos fixos e custos variáveis, entendendo como cada um impacta as operações diárias do negócio.

Custos Fixos

Os custos fixos são aqueles que permanecem constantes, independentemente do número de hóspedes. Eles garantem o funcionamento básico da pousada e incluem despesas como salários, aluguel, contas de serviços essenciais e manutenção preventiva.

Consideremos uma pousada de pequeno porte, com estimativas para os principais custos fixos mensais:

- Salários (incluindo encargos trabalhistas): R$ 27.500,00 (o valor depende do tamanho e qualificação da equipe).

- Segurança (vigias ou sistemas): R$ 6.250,00.

- Aluguel ou IPTU: Varia de acordo com a localização. Em caso de imóvel próprio, considere uma reserva para manutenção estrutural.

- Assessoria contábil: R$ 1.250,00.

- Serviços de água, luz e telefone: R$ 2.350,00.

- Internet, software de gestão e TV a cabo: R$ 1.800,00.

- Produtos de limpeza e material de escritório: R$ 800,00.

- Manutenção preventiva de equipamentos: Aproximadamente 5% do valor total dos equipamentos por ano, distribuídos mensalmente.

Esses valores fornecem uma base inicial, mas variam conforme a localização e estrutura da pousada.

Custos Variáveis

Já os custos variáveis são diretamente influenciados pelo número de hóspedes e pelos serviços oferecidos. Quanto maior a ocupação, maior será a demanda por insumos e recursos.

Exemplos de custos variáveis incluem:

- Produtos de limpeza: Aumentam conforme a rotatividade dos hóspedes.

- Roupa de cama e lavanderia: Dependem da ocupação e frequência de troca.

- Alimentos e bebidas: Se oferecer café da manhã, os custos variam proporcionalmente ao número de refeições.

- Consumo de energia e água: Geralmente mais altos em períodos de alta ocupação.

- Publicidade e propaganda: Uma estratégia moderada pode custar cerca de R$ 3.150,00 por mês, mas campanhas mais intensas em períodos específicos exigem maior investimento.

- Tributos, impostos e taxas: Estimados em R$ 5.040,00, mas variam com base na receita gerada e no regime tributário adotado.

Além disso, é importante monitorar flutuações sazonais e adaptar os custos variáveis às épocas de maior ou menor demanda.

Planejamento e Controle

- Análise detalhada: A localização, o tamanho e o perfil da pousada impactam diretamente nos custos. Ferramentas como a simulação de custos do Sebrae podem ser úteis para uma estimativa mais precisa.

- Planejamento sazonal: Períodos de baixa ocupação devem ser considerados para evitar déficits financeiros.

- Consultorias locais: Sebrae e outros órgãos podem ajudar a criar um plano de negócios detalhado, adaptado às condições do mercado regional.

15. Diversificação/Agregação de Valor

Agregar valor em uma pousada significa oferecer muito mais do que hospedagem – é sobre criar uma experiência que marque a memória do hóspede e o incentive a voltar, além de promover sua marca espontaneamente. Em um mercado competitivo, diferenciação e personalização são elementos essenciais para se destacar.

Entenda Seu Público-Alvo

O primeiro passo para agregar valor é conhecer profundamente os segmentos de hóspedes que você deseja atrair. Cada público tem expectativas específicas, e adaptar os serviços e a estrutura da pousada para atender essas necessidades é uma estratégia poderosa:

- Famílias: Ofereça atividades infantis, cardápios adaptados e quartos familiares.

- Casais: Aposte em privacidade, ambientes românticos e experiências como jantares à luz de velas.

- Viajantes solo ou aventureiros: Inclua opções como trilhas guiadas, workshops culturais e áreas comuns para socialização.

Esse entendimento cria uma experiência mais conectada às expectativas dos hóspedes, garantindo maior satisfação.

Experiências Imersivas e Autênticas

Tendências recentes mostram que os viajantes buscam experiências autênticas, conectadas à cultura e à natureza local. Algumas ideias incluem:

- Parcerias com guias locais para passeios e trilhas.

- Aulas de culinária com pratos típicos da região.

- Workshops de artesanato ou apresentações culturais.

Essas atividades não apenas diversificam seus serviços, mas também criam momentos únicos que seus hóspedes dificilmente encontrarão em grandes redes de hotéis.

A Tecnologia Como Aliada

A tecnologia é um pilar importante para atrair e reter hóspedes. Invista em:

- Um site moderno e responsivo: Inclua fotos e vídeos de alta qualidade que transmitam a atmosfera da sua pousada.
- Presença nas redes sociais: Divulgue sua marca, compartilhe feedback de hóspedes e interaja com potenciais clientes.
- Gestão de avaliações online: Responda a avaliações em plataformas como TripAdvisor e Google, demonstrando atenção e cuidado.
- Plataformas de reservas online (OTAs): Amplifique seu alcance global utilizando Booking.com, Airbnb, entre outras.

Além disso, implementar um Sistema de Gestão de Propriedades (PMS) melhora a eficiência operacional, automatizando processos como reservas e check-ins.

Atendimento Personalizado

Apesar do avanço tecnológico, o atendimento humanizado continua sendo o maior diferencial de uma pousada. Hóspedes valorizam quando suas preferências são lembradas e suas necessidades, antecipadas. Algumas práticas simples, mas eficazes, incluem:

- Personalizar o café da manhã com opções específicas para cada hóspede.
- Criar um serviço de concierge para orientar sobre passeios e restaurantes.
- Oferecer produtos locais ou artesanais como brindes ou itens à venda.

Esse cuidado gera uma conexão emocional com o cliente, promovendo fidelidade e o boca-a-boca positivo.

Conforto e Ambiente

Uma estadia confortável é a base de uma experiência memorável. Invista em:

- Camas de alta qualidade, lençóis confortáveis e chuveiros com água quente constante.
- Internet de alta velocidade e televisores modernos.
- Decoração com identidade própria, criando um tema que reflita o estilo ou a cultura local.
- Ambientes relaxantes: Use música ambiente, aromas suaves e iluminação que proporcione conforto.

Além disso, crie espaços de convivência acolhedores, como uma sala de estar bem decorada e uma área de refeições convidativa.

Diversificação de Serviços

Diversificar os serviços é uma forma de atrair diferentes públicos e aumentar a receita. Por exemplo:

- Pacotes de eventos e convenções: Preencha dias da semana com eventos empresariais.
- Atividades sazonais: Explore períodos de alta demanda com ofertas especiais.
- Spa ou área de bem-estar: Massagens, yoga ou jacuzzi podem atrair viajantes em busca de relaxamento.

16. Divulgação

Para o sucesso da sua pousada, uma estrutura grandiosa não é indispensável, mas a construção de uma sólida reputação online é essencial. Um atendimento de excelência e serviços impecáveis são diferenciais importantes, mas, no mundo digital de 2024, uma presença online estratégica pode amplificar significativamente sua visibilidade e atrair clientes de forma consistente.

O Papel de um Site Bem-estruturado

O site da sua pousada é frequentemente o primeiro contato do cliente, e ele deve refletir a qualidade do seu serviço. Para criar uma boa impressão, invista em:

- Design moderno e responsivo: Use plataformas como Wix ou Squarespace para criar um site profissional, mesmo sem conhecimentos avançados.
- Fotos e vídeos de alta qualidade: Mostre os quartos, áreas comuns e de lazer de forma atrativa e realista.
- Informações detalhadas: Inclua localização, pontos turísticos próximos, diferenciais exclusivos (como café da manhã artesanal ou passeios inclusos).
- Sistema de reservas integrado: Fácil de usar, direto e confiável, para facilitar a conversão de visitantes em clientes.
- Formulário de contato: Construa uma mailing list para futuras campanhas de email marketing.

Um blog no site é um recurso estratégico. Publique conteúdos úteis, como dicas de restaurantes, trilhas, eventos culturais ou roteiros turísticos na região. Isso demonstra preocupação com a experiência do hóspede e posiciona sua pousada como referência na área. Além disso, conteúdo otimizado para SEO ajuda a melhorar o posicionamento do site

no Google, atraindo mais visitantes organicamente.

Redes Sociais: O Canal Direto com os Clientes

As redes sociais são indispensáveis para divulgar sua pousada e engajar clientes potenciais. Para maximizar os resultados:

- Instagram e Facebook: Foque em fotos e vídeos de alta qualidade que destacam seus diferenciais. Use stories, enquetes e lives para gerar interação.
- TikTok: Crie vídeos curtos mostrando detalhes únicos da pousada ou dicas sobre a região.
- Engajamento ativo: Responda rapidamente a comentários e mensagens, demonstrando atenção ao cliente.
- Anúncios segmentados: Alavanque sua audiência com campanhas pagas, direcionando para públicos interessados em hospedagens na sua região.

O Poder do Google

O Google Ads, especialmente o Hotel Ads, oferece visibilidade para sua pousada nos momentos em que potenciais hóspedes estão pesquisando por hospedagens. Embora exija investimento, o tráfego qualificado que gera compensa os custos.

Certifique-se também de estar no Google My Business, com um perfil completo, fotos atualizadas e informações precisas. Isso garante que sua pousada seja encontrada facilmente em buscas locais.

Plataformas de Reservas e Avaliações

Sites como Booking.com, TripAdvisor e Expedia continuam indispensáveis no mercado de hospedagem. Certifique-se de:

- Ter um perfil atualizado, com descrição atrativa, fotos de qualidade e informações completas.
- Incentivar os hóspedes a deixar avaliações.
- Responder a todos os comentários, sejam positivos ou negativos, para demonstrar profissionalismo e comprometimento com a satisfação do cliente.

Essas plataformas não apenas facilitam reservas, mas também ajudam a construir confiança e atrair mais hóspedes.

Parcerias Estratégicas

Parcerias podem impulsionar sua divulgação e atrair novos públicos. Considere:

- Agências de turismo locais: Ofereça pacotes exclusivos para seus clientes.

- Organizadores de eventos: Posicione sua pousada como opção de hospedagem para eventos na região.

- Influenciadores digitais: Trabalhe com criadores de conteúdo para divulgar sua marca em redes sociais.

- Distribuição de materiais promocionais: Em agências de viagens e pontos turísticos estratégicos.

Gestão da Reputação Online

Avaliações online têm grande peso na escolha dos viajantes. Para gerenciar sua reputação:

- Incentive avaliações: Peça aos hóspedes satisfeitos que avaliem sua pousada nas plataformas onde você está presente.

- Responda com atenção: Mostre profissionalismo e comprometimento ao responder avaliações, sejam elogios ou críticas.

- Mantenha as expectativas realistas: Use fotos e descrições fiéis à realidade para evitar frustrações.

17. Informações Fiscais e Tributárias

Abrir uma pousada é um sonho, mas para garantir o sucesso do empreendimento, é essencial compreender as obrigações fiscais envolvidas. No Brasil, a escolha do regime tributário correto pode impactar significativamente a sustentabilidade do negócio. A seguir, explico os principais regimes tributários aplicáveis e como eles podem ser ajustados à sua pousada.

Classificação e CNAE
A atividade de hospedagem geralmente está classificada no CNAE 5510-8/01 (Hotéis e pousadas, com ou sem serviço de alimentação). Essa classificação determinará as obrigações fiscais e o regime tributário mais adequado.

Simples Nacional
O Simples Nacional é uma das opções mais vantajosas para micro e pequenas empresas, pois simplifica o recolhimento de impostos ao unificar várias tributações em um único documento, o DAS (Documento de Arrecadação do Simples Nacional).

Requisitos para aderir:

- Receita bruta anual:

  - Microempresa (ME): Até R$ 360.000,00.
  - Empresa de Pequeno Porte (EPP): Até R$ 4.800.000,00.

- Estar dentro das atividades permitidas pela Lei Complementar nº 123/2006.

Impostos incluídos no DAS:

- Federais: IRPJ, CSLL, PIS, COFINS, CPP.
- Estaduais: ICMS (se aplicável).
- Municipais: ISS (se aplicável).

As alíquotas variam conforme a receita bruta acumulada nos últimos 12 meses e a atividade desempenhada, conforme tabelas disponíveis no Portal do Simples Nacional.

Benefícios:

- Gestão simplificada: Menor burocracia com a unificação dos tributos.
- Redução de custos: Alíquotas mais baixas para negócios de menor porte.

Se a sua receita atender aos limites e demais critérios, o Simples Nacional é uma ótima escolha para iniciar sua pousada.

Microempreendedor Individual (MEI)
Para pousadas muito pequenas, com receita bruta anual de até R$ 81.000,00, existe a possibilidade de se cadastrar como MEI. Porém, essa opção está disponível apenas para atividades específicas e de menor porte.

Requisitos:

- Receita bruta anual de até R$ 81.000,00.
- Não possuir participação societária em outra empresa.
- Ter no máximo um empregado registrado.

Contribuições mensais fixas:

- INSS: R$ 66,00 (5% do salário-mínimo).
- ISS: R$ 5,00 (para serviços).
- ICMS: R$ 1,00 (para comércio e indústria).

Essa é uma opção para quem deseja começar pequeno, mas geralmente é insuficiente para pousadas com mais de um funcionário ou que ofereçam serviços diversificados.

Lucro Presumido
Caso a receita ultrapasse os limites do Simples Nacional ou se a atividade não for permitida nesse regime, o Lucro Presumido pode ser uma alternativa. Nesse regime, o lucro tributável é calculado com base em um percentual fixo da receita bruta.

Percentuais para cálculo:

- IRPJ (15%) e CSLL (9%): Aplicados sobre 32% da receita bruta para atividades de serviços.
- PIS (1,65%) e COFINS (7,65%): Calculados sobre o faturamento total.
- ISS e ICMS: Variam conforme o estado e município.

Obrigações adicionais:

- Folha de pagamento:
  - INSS Patronal: 20%.
  - FGTS: 8%.

- INSS para autônomos: 11%.

O Lucro Presumido é recomendado para pousadas de médio porte que tenham uma receita consistente e custos controlados.

Lucro Real
O Lucro Real é obrigatório para empresas com receita bruta anual acima de R$ 78 milhões ou para atividades específicas. Aqui, os tributos são calculados com base no lucro líquido da empresa, após ajustes previstos na legislação.

Características:

- Ideal para empresas com margens de lucro menores, pois os tributos incidem sobre o lucro real, e não sobre um percentual fixo.
- Exige um controle contábil rigoroso e relatórios detalhados.

Esse regime é mais complexo e geralmente não é indicado para pousadas de pequeno ou médio porte.

Gestão Tributária: Recomendações

1. Consultoria contábil: Contrate um contador especializado para avaliar qual regime é mais vantajoso para a sua pousada.
2. Planejamento tributário: Monitore o crescimento da receita bruta para evitar surpresas e ajustar o regime tributário quando necessário.
3. Legislação atualizada: Consulte regularmente as atualizações nas regras tributárias, especialmente no Simples Nacional.

18. Eventos

O empreendedor deve estar sempre em contato com as entidades e associações para obter informações sobre os eventos que ocorrerão dentro da sua área (tipo, data, local de realização).

Os eventos como feiras, rodadas de negócios, congressos, etc., são muito importantes para que o empresário se mantenha atualizado sobre as tendências de mercado, tendo a oportunidade de conhecer novos produtos e tecnologias, novos fornecedores e realizar parcerias, ou seja, ter novas oportunidades para fazer bons negócios.

Eventos também oferecem oportunidades para sua pousada aumentar suas vendas, desenvolvendo pacotes segmentados para os seus clientes.

- Conotel – Congresso Nacional de Hotéis - https://www.equipotelregional.com.br/pt-br/conotel.html

- Encatho&Exprotel - Encontro Catarinense de Hoteleiros - http://encatho.com.br

- Equipotel - https://www.equipotel.com.br

- Expotel - Feira Internacional para Hotelaria - http://expotel.com.br

- Festuris - Feira Internacional do Turismo - https://www.festurisgramado.com

- Fórum Nacional de Hotelaria - http://fohb.com.br
- HFN - Hotel &Food Nordeste - https://hfne.com.br
- Hospitality Business Fair - Feira de Hotelaria - https://www.hospitalitybf.com.br
- Hotel Summit - https://www.hotelsummit.com.br/pt-br/

19. Entidades em Geral

A seguir, são indicadas as principais entidades de auxílio ao empreendedor:

- ABAV – Associação Brasileira de Agencias de Viagens - https://www.abav.com.br
- ABETA – Associação Brasileira das Empresas de Turismo de Aventura - https://www.abeta.com.br
- ABIH - Associação Brasileira da Indústria de Hotéis - https://www.abih.com.br
- ABRATURR – Associação Brasileira de Turismo Rural - https://www.turismorural.org.br
- ABRASEL – Associação Brasileira de Restaurantes e Empresas de Entretenimento - https://www.abrasel.com.br
- ABRESI – Associação Brasileira de Gastronomia , Hospitalidade e Turismo - https://www.abresi.com.br
- ANVISA – Agencia Nacional de Vigilância Sanitária - https://www.anvisa.gov.br
- BANCORBRAS – Clube - https://www.bancorbras.com.br
- BrazilianIncomingTravelOrganization - https://www.bito.com.br
- EMBRATUR – Instituto Brasileiro de Turismo - https://www.braziltuor.com
- FENACTUR – Federação Nacional de Turismo - https://www.fenactur.com.br
- FOHB – Fórum de Operadores Hoteleiros do Brasil - https://www.fohb.com.br
- FNHRBS – Federação Nacional de Hotéis, Restaurantes, Bares e Similares - https://www.fnhrbs.com.br
- Ministério do Turismo – https://www.turismo.gov.br
- RDC Férias e Lazer - https://www.rdc-ferias.com.br

20. Normas Técnicas

As normas técnicas são documentos de uso voluntário, utilizados como importantes referências para o mercado.

As normas técnicas podem estabelecer requisitos de qualidade, de desempenho, de segurança (seja no fornecimento de algo, no seu uso ou mesmo na sua destinação final), mas também podem estabelecer procedimentos, padronizar formas, dimensões, tipos, usos, fixar classificações ou terminologias e glossários, definir a maneira de medir ou determinar as características, como os métodos de ensaio.

As normas técnicas são publicadas pela Associação Brasileira de Normas Técnicas – ABNT.

NBR 15.401:2006 – Meios de hospedagem – Sistema de gestão da sustentabilidade – requisitos.

ABNT NBR ISO 21.101, uma norma internacional que estabelece os requisitos de um Sistema de Gestão da Segurança para prestadores de serviços de atividades de Turismo de Aventura

A norma ISO 26000 – Diretrizes sobre Responsabilidade Social foi publicada em 2010 no Brasil na versão ABNT NBR ISO 26000. Trata-se de uma regulamentação que visa incorporar a responsabilidade social como fundamento de gestão de negócios, contribuindo com a utilização mais consciente de recursos humanos e naturais.

21. Glossário

A e B ou Alimentos e Bebidas – Área responsável pela produção e preparações dos alimentos a serem servidos nos diversos pontos de venda de um hotel.

ALL INCLUSIVE ou tudo incluído – Regime alimentar que inclui todas as refeições – café da manhã, almoço, jantar, bem como lanches, petiscos e bebidas alcoólicas e não alcoólicas. Em alguns casos também estão inclusos alguns serviços e passeios. Este modelo é muito comum em resorts e hotéis de grande porte.

BRUNCH – Uma junção de café da manhã (breakfast) e almoço (lunch), o brunch é basicamente uma refeição reforçada, que além de itens de café da manhã, como pães e iogurtes, inclui pratos quentes, como massas e molhos. Em geral, começa a ser servido a partir das 11:00 horas, a fim de cobrir ambas as refeições.

CM, Café da Manhã ou Breakfast – Regime alimentar que inclui apenas o café da manhã. Dentro desta classe, existem ainda algumas variações nos modelos de café da manhã:

- American breakfast ou Café da Manhã Americano: é o modelo mais completo, e geralmente inclui pão de forma, ovos, bacon ou salsicha, geleia, manteiga, panquecas, cereal, suco, leite, chá ou café, entre outros.

- Continental Breakfast ou Café da Manhã Continental: é um modelo mais simples de café, geralmente inclui pão, torradas, manteiga, leite, café, entre outros;

- English Breakfast ou Café da Manhã Inglês: Como o próprio nome sugere, é um modelo mais comum no Reino Unido, e geralmente inclui torradas, ovos, bacon, geleia, manteiga, cereais chá ou café;

FAP, Full Board ou Pensão Completa – Regime alimentar que inclui as três principais refeições do dia – café da manhã, almoço e jantar, sendo as bebidas cobradas à parte.

MAP ou Meia Pensão – Regime alimentar que inclui café da manhã e mais uma refeição (almoço ou jantar).

OCUPAÇÕES E RESERVAS

ALLOTMENT – quando o hotel garante uma quantidade específica de apartamentos para um intermediário (agências de viagens, por exemplo). Assim, estes quartos podem ser vendidos sem a necessidade de consultar disponibilidade ao hotel.

CHECK-IN – procedimento de chegada e registro do hóspede no hotel.

CHECK-OUT – procedimento de saída do hóspede do hotel, incluindo o fechamento de sua conta.

DAY USE – tarifa especial que contempla a utilização dos serviços e infraestrutura do hotel, como piscinas, restaurantes, sala de jogos, spa, entre outros.

EARLY CHECK-IN – entrada do hóspede antes do horário estabelecido pelo hotel, que em alguns casos, quando não é abonado, é cobrado como Day Use ou diária extra.

LATE CHECK-OUT – saída do hóspede depois do horário, se não combinado com o hóspede, pode gerar cobrança extra.

NO SHOW – se refere a reserva confirmada e que não houve o comparecimento e/ou cancelamento prévio por parte do hóspede.

OVERBOOKING – quando a quantidade de reservas é superior à capacidade do hotel.

UP GRADE – situação que beneficia o hóspede que é contemplado com um quarto de categoria superior à que foi reservada.

UH – Unidade Hoteleira, cada quarto de um hotel ou pousada.

CATEGORIAS DE QUARTOS

SINGLE ROOM (SGL) ou quarto solteiro – quarto para uma só pessoa com uma cama de solteiro.

DOUBLE ROOM (DBL) ou quarto casal – quarto destinado a duas pessoas com uma cama de casal.

TWIN ROOM (TWN) ou quarto duplo solteiro – quarto destinado a duas pessoas com duas camas de solteiro.

TRIPLE ROOM (TPL) ou quarto triplo – quarto destinado a três pessoas, podendo haver três camas de solteiro, bem como uma de casal e uma de solteiro.

STANDARD (STD) – representa a categoria de quarto mais simples, oferecendo os amenities básicos e serviços padrão.

SUPERIOR – esta representa uma categoria acima da standard, comumente categorizada por ser superior em tamanho, qualidade da mobília, vista e serviços oferecidos.

DELUXE (DLX) – representa a categoria luxo dos quartos de um meio de hospedagem, sendo superior às demais em todos os quesitos.

OUTROS TERMOS HOTELEIROS

AMENITIES – amenidades, produtos disponibilizados aos hóspedes em seus quartos, como itens de banho, por exemplo.

CHD – Abreviação de “Children” (criança em inglês), representa na maioria dos casos crianças até 12 anos.

FNRH ou Ficha Nacional de Registro de Hospedes – ficha obrigatória entregue para preenchimento dos dados do hóspede no momento do check-in.

PAX – sigla utilizada para indicar passageiros ou hóspedes, tanto na aviação quanto na hotelaria.

ROOM SERVICE – serviço de quarto.

ROOMING LIST – lista de hóspedes por acomodação.

VOUCHER – o voucher de hotel é um contrato entre o meio de hospedagem e o hóspede, servindo como um comprovante dos serviços contratados.

WAKE-UP CALL – Chamada solicitada aos recepcionistas ou telefonistas do hotel para acordar um hóspede.

WELCOME DRINK ou drinque de boas-vindas – drink oferecido pelo hotel para recepcionar os hóspedes em grande estilo.

22. Dicas de Negócio

O sucesso no encantador universo das pousadas vai além de oferecer hospedagem; trata-se de criar um refúgio acolhedor que combina conforto, personalização e experiências inesquecíveis. O objetivo é transformar cada estadia em uma memória especial, promovendo fidelidade e recomendações espontâneas. Para isso, é necessário equilíbrio entre profissionalismo, gestão eficiente e atenção aos detalhes.

Atmosfera Acolhedora e Experiência Personalizada

A essência de uma pousada está em oferecer um ambiente que transmita o aconchego de um lar. Para isso:

- Atendimento personalizado: Faça com que cada hóspede se sinta especial, conhecendo suas preferências e atendendo necessidades específicas.

- Ambiente confortável: Invista na decoração que combine identidade única e acolhimento. Cuide dos detalhes, como aromas agradáveis, roupas de cama de qualidade e iluminação aconchegante.

- Gastronomia local: Ofereça cardápios que valorizem ingredientes frescos e tradições culinárias regionais. Técnicas como o uso de fogões a lenha podem ser um diferencial que remete à autenticidade.

Localização e Integração com a Cultura Regional

A localização é um fator estratégico para a visibilidade e o acesso. Pousadas próximas a atrações turísticas, centros culturais ou áreas naturais têm maior apelo. Além disso:

- Integre cultura e lazer: Promova eventos como apresentações folclóricas, música ao vivo ou oficinas de artesanato local.

- Pacotes temáticos: Ofereça experiências alinhadas às preferências dos hóspedes, como ecoturismo, aventuras na natureza ou workshops culturais.

Inovações e Gestão Tecnológica

A tecnologia é essencial para otimizar a gestão e aumentar a visibilidade. Invista em:

- Sistemas de reservas online: Garanta facilidade no processo de reservas, integrando canais de vendas como Booking.com e Airbnb.

- Presença digital: Utilize redes sociais e marketing digital para divulgar a pousada, criando conteúdos visuais atraentes e interagindo com o público.

- Gestão de reputação online: Monitore e responda avaliações em plataformas como TripAdvisor e Google, demonstrando compromisso com a satisfação do cliente.

Legalização e Planejamento Financeiro

A legalização do negócio é indispensável. Consulte um contador para assegurar conformidade com leis e regulamentações. Além disso:

- Plano de negócios: Desenvolva projeções financeiras e estratégias claras, considerando a sazonalidade típica do setor.

- Gestão de fluxo de caixa: Monitore receitas e despesas para evitar imprevistos e

assegurar a sustentabilidade financeira.

Formação e Gestão de Equipe

A qualidade do atendimento depende de uma equipe bem treinada e motivada. Para isso:

- Capacitação contínua: Treine os funcionários para oferecer atendimento excepcional e resolver problemas com eficiência.
- Equipes multidisciplinares: Valorize talentos diversos que contribuam para a operação, como cozinheiros, guias locais e especialistas em hospitalidade.
- Retenção de talentos: Invista no bem-estar e na valorização dos colaboradores, reduzindo a rotatividade e promovendo uma equipe engajada.

Estratégias de Marketing e Promoções

Um plano de marketing eficaz é fundamental para atrair novos hóspedes e manter a ocupação constante. Para isso:

- Promoções estratégicas: Ofereça descontos sazonais, pacotes para grupos ou ofertas exclusivas para períodos de baixa temporada.
- Cautela com preços: Evite promoções excessivas que possam desvalorizar a percepção de qualidade do serviço.
- Campanhas digitais: Use redes sociais para criar engajamento, compartilhando imagens da pousada, depoimentos de hóspedes e dicas de turismo.

23. Características Específicas do Empreendedor

O empreendedor que pretenda ingressar no segmento de pousada deve ter algumas características básicas, tais como:

1. Ter conhecimento específico sobre o segmento de pousada e hotelaria, além de suas diversas variações, tais como bares, lanchonetes, restaurantes, dentre outros. Esse conhecimento pode ser adquirido por ter trabalhado na área, com a participação em cursos e eventos sobre o assunto, etc.;
2. Ter conhecimento sobre turismo e suas diversas modalidades, conhecer razoavelmente a área de marketing;
3. Estar sempre atento ao mercado e às oportunidades;
4. É ideal que tenha conhecimento adicional sobre gestão de restaurantes;
5. Será importante que o empreendedor tenha conhecimento das atividades e rotinas de

uma pousada;

6. De preferência o empreendedor deverá ter formação superior na área de hotelaria, turismo ou cursos assemelhados, com especialização em gestão de negócios;

7. Faz-se necessário que o empreendedor esteja sempre atento às novas possibilidades de mercado. Ser capaz de elaborar mix de produtos de sua pousada que venham agregar qualidade à região e principalmente aos frequentadores do empreendimento;

8. Buscar melhorar o nível de seu negócio, participando de cursos específicos sobre hotelaria, bares, restaurantes e similares, bem como em gestão empresarial.

9. Ter altíssimo nível e habilidade no tratamento com pessoas tanto com seus colaboradores quanto com clientes, fornecedores e demais membros da área hoteleira, enfim, com todos que de forma direta ou indireta tenham ligação com a empresa;

10. Ser empreendedor com visão de futuro, antecipando tendências, prospectando possível viés na área de hospedagem, buscando agregar eventos estruturados a serem realizados na pousada, bem como ser capaz de inovar na condução do empreendimento.

As características indicadas acima são apenas direcionamentos, isto não quer dizer que um empreendedor que talvez não se sinta com tais características tenha que desistir de investir nesse novo negócio. Contudo, esse empresário terá que se esforçar um pouco mais que os que já contam com tais habilidades, para conduzir seu empreendimento ao ponto que fora idealizado em seu plano de negócio.

24. Bibliografia Complementar

ANVISA – Agência Nacional de Vigilância Sanitária. Cartilha sobre Boas Práticas para Serviços de Alimentação. Disponível em http://www.anvisa.gov.br/divulga/public/alimentos/cartilha_gicra_final.pdf. Acesso em: 21 de setembro de 2019.

Embratur - Legislação. Disponível em: http://embratur.gov.br/piembratur-new/opencms/legislacao/index.html. Acesso em: 23 de setembro de 2019.

Hotelaria em números Brasil 2019. Disponível em: http://fohb.com.br/wp-content/uploads/2019/08/Hotelaria-em-números-2019.pdf Acesso em: 29 de setembro de 2019.

Revista Uol. Disponível em: https://economia.uol.com.br/empreendedorismo/noticias/redacao/2018/10/26/quanto-custa-abrir-pousada-dedicacao-integral.htm?cmpid=copiaecola Acesso em: 21 de setembro de 2019.

Receita Federal do Brasil. SIMPLES Nacional. Disponível em: http://www8.receita.fazenda.gov.br/SimplesNacional/. Acesso em: 27 de setembro de 2019.

https://newhotel.com.br/blog/google-ads-hoteis/

https://hotelariaweb.com/tudo-sobre-o-google-hotel-ads/

http://blog.gazinatacado.com.br/divulgar-a-marca-do-hotel/

https://www.cpt.com.br/cursos-hotelaria/artigos/conheca-as-etapas-do-processo-de-hospedagem

http://blog.hospedin.com/glossario-hoteleiro/

https://www.panrotas.com.br/hotelaria/mercado/2019/07/otas-fecham-mais-reservas-de-hoteis-que-canais-diretos-diz-fohb_166050.html

https://hotelariaweb.com

http://www.hospedagem.turismo.gov.br/software.html

http://www.classificacao.turismo.gov.br/MTUR-classificacao/mtur-site/Entenda?tipo=6

https://www.anac.gov.br/noticias/2019/mais-de-103-milhoes-de-passageiros-foram-transportados-em-2018-por-empresas-brasileira

https://www.aecweb.com.br/revista/noticias/veja-o-valor-do-metro-quadrado-na-construcao-civil-neste-mes/18498

25. Fonte de Recurso

O empreendedor pode buscar junto às agências de fomento, linhas de crédito que possam ser utilizadas para ajudá-lo no início do negócio.

Para fomentar o turismo como negócio e estratégia para o desenvolvimento social e econômico há opções de uma linha de crédito de Capital de Giro destinada às empresas do turismo – FUNGETUR, administrado pela Caixa Econômica Federal e Ministério do Turismo, com limite de financiamento de até R$ 30 milhões com prazo para pagamento de até 60 meses, incluindo carência de até 12 meses. Este limite depende da disponibilidade de recursos do Fundo.

Para contratar deve-se ser prestador de serviços turísticos e estar cadastrado no Cadastur, que é o Cadastro de Prestadores de Serviços Turísticos do Ministério do Turismo. Pessoas jurídicas e empresários individuais do setor podem realizar o cadastro por meio do site: https://cadastur.turismo.gov.br/hotsite/

PROGER Investgiro: administrado pela Caixa Econômica Federal, é destinado a micro ou pequenas empresas do setor de turismo, com faturamento anual de até R$ 7,5 milhões. O crédito é limitado a R$ 600 mil, e a operação está sujeita a aprovação de crédito e disponibilidade de recursos do Fundo de Amparo ao Trabalhador (FAT).

FNE – Programa de Apoio ao Turismo Regional (PROATUR): o operador é o Branco do Nordeste é destinado ao setor de turismo: Pequena-média empresa; Média Empresa e Grande Empresa. Financia a implantação, ampliação, modernização e reforma de empreendimentos. Os limites de financiamento variam conforme o porte do beneficiário.

BNDES Automático – Turismo, Comércio e Serviços: Financiamento de até R$ 150 milhões, por intermédio de instituições financeiras credenciadas, de longo prazo para realização de investimentos para implantação, ampliação, recuperação e modernização de empreendimentos turísticos, incluindo obras civis, montagens e instalações, aquisição de equipamentos novos de fabricação nacional e capital de giro associado ao projeto. Destina-se a Microempresa (com receita bruta anual ou renda anual de até R$ 360 mil), Pequena empresa (receita bruta ou renda anual de até R$ 4,8 milhões). Média Empresa (receita bruta ou renda anual de até R$ 300 milhões).

Algumas instituições financeiras também possuem linhas de crédito voltadas para o pequeno negócio e que são lastreadas pelo Fundo de Aval às Micro e Pequenas Empresas (Fampe), em que o Sebrae pode ser avalista complementar de financiamentos para pequenos negócios, desde que atendidas alguns requisitos preliminares. Maiores informações podem ser obtidas na página do Sebrae na web:

- http://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/sebraeaz/fundo-de-aval-do-sebrae-oferece-garantia-para-os-pequenos-negocios,ac58742e7e294410VgnVCM2000003c74010aRCRD

26. Planejamento Financeiro

Ao empreendedor não basta vocação e força de vontade para que o negócio seja um sucesso. Independentemente do segmento ou tamanho da empresa, é necessário que haja um controle financeiro adequado que permita a mitigação de riscos de insolvência em razão do descasamento contínuo de entradas e saídas de recursos. Abaixo, estão listadas algumas sugestões que auxiliarão na gestão financeira do negócio:

FLUXO DE CAIXA

O controle ideal sobre as despesas da empresa é realizado por meio do acompanhamento contínuo da entrada e da saída de dinheiro através do fluxo de caixa. Esse controle permite ao empreendedor visão ampla da situação financeira do negócio, facilitando a contabilização dos ganhos e gestão da movimentação financeira. A medida que a empresa for crescendo, dificultando o controle manual do fluxo de caixa, tornando difícil o acompanhamento de todas as movimentações financeiras, o empreendedor poderá investir na aquisição de softwares de gerenciamento.

CAPITAL DE GIRO

Sempre será muito útil que se tenha certo montante de recursos financeiros reservado para que o negócio possa fluir sem sobressaltos, especialmente no início do projeto. No entanto, ter esse recurso disponível não é suficiente porquanto ser premissa sua boa gestão, ou seja, somente deverá ser utilizado para honrar compromissos imediatos ou lidar com problemas de última hora.

PRINCÍPIO DA ENTIDADE

O patrimônio da empresa não se mistura com o de seu proprietário. Portanto, jamais se deve

confundir a conta pessoal com a conta empresarial, isso seria uma falha de gestão gravíssima que pode levar o negócio à falência. Ao não separar as duas contas, a lucratividade do negócio tende a não ser atingida, sendo ainda mais difícil reinvestir os recursos, gerados pela própria operação. É o caminho certo para o fracasso empresarial.

DESPESAS

O empreendedor deve estar sempre atento para as despesas de rotina como água, luz, material de escritório, internet, produtos de limpeza e manutenção de equipamentos. Embora pequenas, o seu controle é essencial para que não reduzam a lucratividade do negócio.

RESERVAS/ PROVISÕES

Esse recurso funcionará como um fundo de reserva, o qual será composto por um percentual do lucro mensal - sempre que for auferido. Para o fundo de reserva em questão, poderá ser estabelecido um teto máximo. Quando atingido, não haverá necessidade de novas alocações de recursos, voltando a fazê-las apenas no caso de recomposição da reserva utilizada. Esse recurso provisionado poderá ser usado para cobrir eventuais desembolsos que ocorram ao longo do ano.

EMPRÉSTIMOS

Poderão ocorrer situações em que o empresário necessitará de recursos para alavancar os negócios. No entanto, não deverá optar pela primeira proposta, mas estar atento ao que o mercado oferece, pesquisando todas as opções disponíveis. Deve te cuidado especialmente com as condições de pagamento, juros e taxas de administração. A palavra-chave é renegociação, de forma a evitar maior incidência de juros.

OBJETIVOS

Definidos os objetivos, deve-se elaborar e implementar os planos de ação, visando amenizar erros ou definir ajustes que facilitem a consecução dos objetivos financeiros estabelecidos.

UTILIZAÇÃO DE SOFTWARES

As novas tecnologias são de grande valia para a realização das atividades de gerenciamento, pois possibilitam um controle rápido e eficaz. O empreendedor poderá consultar no mercado as mais variadas ferramentas e escolher a que mais se adequa às suas necessidades.

27. Produtos e Serviços - Sebrae

Aproveite as ferramentas de gestão e conhecimento criadas para ajudar a impulsionar o seu negócio. Para consultar a programação disponível em seu estado, entre em contato pelo telefone 0800 570 0800.

Confira as principais opções de orientação empresarial e capacitações oferecidas pelo Sebrae:

Cursos online e gratuitos

- http://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/cursosonline

Para desenvolver o comportamento empreendedor

Empretec - Metodologia da Organização das Nações Unidas (ONU) que proporciona o amadurecimento de características empreendedoras, aumentando a competitividade e as chances de permanência no mercado: http://goo.gl/SD5GQ9

Para quem quer começar o próprio negócio

As soluções abaixo são úteis para quem quer iniciar um negócio. Pessoas que não possuem negócio próprio, mas que querem estruturar uma empresa. Ou pessoas que têm experiência em trabalhar por conta própria e querem se formalizar.

Plano de Negócios - O plano irá orientá-lo na busca de informações detalhadas sobre o ramo, os produtos e os serviços a serem oferecidos, além de clientes, concorrentes, fornecedores e pontos fortes e fracos, construindo a viabilidade da ideia e na gestão da empresa: http://goo.gl/odLojT

Encontre informações para abrir sua empresa e melhorar seu negócio nesse segmento - http://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/segmentos/turismo

Para quem quer inovar

Ferramenta Canvas online e gratuita - A metodologia Canvas ajuda o empreendedor a identificar como pode se diferenciar e inovar no mercado: https://www.sebraecanvas.com/#/

Sebraetec - O Programa Sebraetec oferece serviços especializados e customizados para implantar soluções em sete áreas de inovação: http://goo.gl/kO3Wiy

ALI - O Programa Agentes Locais de Inovação (ALI) é um acordo de cooperação técnica com o CNPq, com o objetivo de promover a prática continuada de ações de inovação nas empresas de pequeno porte: http://goo.gl/3kMRUh

SEBRAE