

INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO AMAPÁ
CURSO SUPERIOR DE TECNOLOGIA EM GESTÃO COMERCIAL
CAMPUS OIAPOQUE

JONATHAN AMARO NERI

**DESAFIOS E PERSPECTIVAS DO SEGMENTO HOTELEIRO NO MERCADO
FRONTEIRIÇO DE OIAPOQUE**

OIAPOQUE

2026

JONATHAN AMARO NERI

**DESAFIOS E PERSPECTIVAS DO SEGMENTO HOTELEIRO NO MERCADO
FRONTEIRIÇO DE OIAPOQUE**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à
Coordenação do curso tecnólogo de Gestão
Comercial como requisito avaliativo para
obtenção do título de Tecnólogo em Gestão
Comercial.

Orientador: Profa. Ma. Émilin Côrte Pimentel.

OIAPOQUE

2026

Biblioteca Institucional - IFAP
Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)

N445d Neri, Jonathan Amaro
 Desafios e perspectivas do segmento hoteleiro no mercado fronteiriço de
 Oiapoque / Jonathan Amaro Neri - Oiapoque, 2026.
 65 f.

 Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação) -- Instituto Federal de
 Educação, Ciência e Tecnologia do Amapá, Campus Oiapoque, Curso
 Superior de Tecnologia em Gestão Comercial, 2026.

 Orientador: Profa. Ma. Émilin Cortê Pimentel.

 1. Turismo em regiões fronteiriças. 2. Gestão Comercial na hotelaria. 3.
 Fronteira Brasil - Guiana Francesa. I. Pimentel, Profa. Ma. Émilin Cortê,
 orient. II. Título.

Elaborada pelo Sistema de Geração Automática de Ficha Catalográfica do IFAP
com os dados fornecidos pelo(a) autor(a).

JONATHAN AMARO NERI

**DESAFIOS E PERSPECTIVAS DO SEGMENTO HOTELEIRO NO MERCADO
FRONTEIRIÇO DE OIAPOQUE**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à
Coordenação do curso superior de tecnologia
em Gestão Comercial como requisito avaliativo
para obtenção do título de Tecnólogo em
Gestão Comercial.

BANCA EXAMINADORA

Profª. Ma. Émilin Côrte Pimentel (Orientador)

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Amapá

Prof. Esp. Ênio Michell Miranda Nascimento

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Amapá

Prof. Esp. Helder Andrade Alves

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Amapá

Apresentado em: 19 / 06 / 2026.

Conceito/Nota: 10

Aos meus pais que não mediram esforços para
que eu tivesse uma educação baseada em adquirir
conhecimentos.

AGRADECIMENTOS

Inicialmente, expresso minha gratidão a Deus, pelo dom da vida e por me conceder sabedoria, força e perseverança ao longo de minha trajetória acadêmica.

Sou extremamente grato à Profa. Ma. Émilin Côrte Pimentel, pelo apoio, paciência, dedicação e preciosas contribuições para o desenvolvimento deste trabalho.

Agradeço também a todos os professores que fizeram parte da minha formação, compartilhando conhecimentos e experiências fundamentais para minha trajetória acadêmica e profissional.

Estendo meu agradecimento aos meus colegas de turma, que fizeram parte dessa caminhada, oferecendo incentivo, companheirismo e motivação para perseverar diante dos desafios encontrados ao longo do curso.

Ao meu amigo Raí Perna, agradeço a disponibilidade, apoio e pelos conhecimentos compartilhados, que contribuíram significativamente para minha formação.

Por fim, agradeço a minha família, por sempre incentivar meus estudos e acreditar em meu potencial. Em especial, à minha mãe, Adria, por seus conselhos, ensinamentos e palavras de incentivo para que eu continuasse seguindo em frente, mesmo diante das dificuldades. Sua presença, seu amor e seus ensinamentos permanecem vivos em meu coração, mesmo após sua partida, e foram essenciais para que eu alcançasse esta importante conquista.

RESUMO

A hotelaria desempenha papel relevante no desenvolvimento turístico e econômico, especialmente em regiões de fronteira, onde a circulação de pessoas contribui para a dinamização de diferentes atividades produtivas. Nesse contexto, a presente pesquisa teve como objetivo analisar os desafios e as perspectivas do segmento hoteleiro no contexto fronteiriço de Oiapoque, município localizado no extremo norte do estado do Amapá, na fronteira com a Guiana Francesa. A pesquisa caracteriza-se como descritiva, com abordagem quali-quantitativa, sendo realizada por meio da aplicação de questionários aos gestores dos meios de hospedagem do município, utilizando formulários eletrônicos e aplicação presencial. Os dados coletados foram analisados por meio de frequências, percentuais e interpretação das percepções dos participantes. Os resultados evidenciaram que os empreendimentos pesquisados são predominantemente de pequeno porte e enfrentam desafios relacionados à infraestrutura, qualificação da mão de obra, custos operacionais e competitividade. Observou-se também a adoção de estratégias voltadas à melhoria do atendimento, à fidelização dos clientes e à divulgação dos serviços por meios digitais. Além disso, os gestores reconhecem a importância da hotelaria para o desenvolvimento econômico local e demonstram perspectivas positivas quanto ao crescimento do setor, especialmente em razão da localização estratégica do município e de seu potencial turístico.

Palavras-chave: hospitalidade; gestão comercial; desenvolvimento local; região de fronteira; Oiapoque.

ABSTRACT

The hospitality sector plays a significant role in tourism and economic development, especially in border regions, where the circulation of people contributes to the dynamism of various productive activities. In this context, the present study aimed to analyze the challenges and perspectives of the hospitality sector in the border context of Oiapoque, a municipality located in the northernmost region of the state of Amapá, on the border with French Guiana. The research is characterized as descriptive, with a qualitative and quantitative approach, and was conducted through the application of questionnaires to managers of lodging establishments in the municipality, using both electronic forms and face-to-face data collection. The collected data were analyzed through frequencies, percentages, and interpretation of the participants' perceptions. The results showed that the surveyed establishments are predominantly small businesses and face challenges related to infrastructure, workforce qualification, operational costs, and competitiveness. The study also identified the adoption of strategies aimed at improving customer service, customer loyalty, and the promotion of services through digital media. Furthermore, the managers recognize the importance of the hospitality sector for local economic development and demonstrate positive expectations regarding the growth of the sector, particularly due to the municipality's strategic location and tourism potential.

Keywords: hospitality; commercial management; local development; border region; Oiapoque.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Localização de Oiapoque em relação à Guiana Francesa e Macapá.....	34
Figura 2 – Função do entrevistado no empreendimento.....	53
Figura 3 – Tempo de atuação do empreendimento.....	54
Figura 4 – Principais desafios operacionais enfrentados pelos empreendimentos.....	56
Figura 5 – Gráfico de resultados sobre treinamento de atendimento ao cliente.....	57
Figura 6 – Canais de divulgação utilizados pelos participantes	58
Figura 7 – Contribuição da hotelaria para o desenvolvimento econômico de Oiapoque	60
Figura 8 – Desafios para o crescimento da hotelaria no município.....	61

LISTA DE SIGLAS

ABIH	Associação Brasileira da Indústria de Hotéis
ACOI	Associação Comercial e Industrial de Oiapoque
BR	Rodovia Federal
DNIT	Departamento Nacional de Infraestrutura de Transportes
FecomercioSP	Federação do Comércio de Bens, Serviços e Turismo do Estado de São Paulo
IBGE	Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
IFAP	Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Amapá

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	13
2 REFERENCIAL TEÓRICO	15
2.1 Hotelaria: Evolução Histórica e Conceitual.....	15
2.2 Gestão de Serviços na Hotelaria.....	17
2.2.1 Características dos Serviços Hoteleiros.....	18
2.2.2 Qualidade na Prestação de Serviços	20
2.2.3 Satisfação e Fidelização dos Hóspedes	20
2.2.4 Hospitalidade como Diferencial Competitivo	21
2.3 Gestão Comercial em Empreendimentos Hoteleiros.....	22
2.3.1 Gestão Comercial Aplicada à Hotelaria	23
2.3.2 Competitividade e Posicionamento de Mercado	24
2.3.3 Estratégias de Comercialização dos Serviços Hoteleiros	25
2.4 Panorama do Setor Hoteleiro Brasileiro	26
2.4.1 Características da Hotelaria Nacional.....	26
2.4.2 Hotéis Independentes e Redes Hoteleiras.....	27
2.4.3 Desafios da Hotelaria Brasileira	28
2.4.4 Particularidades da Região Norte	29
2.5 Hotelaria em Regiões de Fronteira	30
2.5.1 Fronteiras e Dinâmicas Econômicas.....	31
2.5.2 A Fronteira Brasil–Guiana Francesa	31
2.5.3 Fluxos de Pessoas e Atividades Econômicas	33
2.5.4 A Importância Estratégica da Hotelaria Fronteiriça	34
2.6 Impactos Econômicos da Hotelaria no Desenvolvimento Local.....	35
2.6.1 Geração de Emprego e Renda	36
2.6.2 Efeito Multiplicador do Turismo.....	37
2.6.3 Desenvolvimento Econômico Regional	38
2.6.4 Contribuições para Municípios de Fronteira	39
2.7 Desafios e Perspectivas do Segmento Hoteleiro em Oiapoque	40
2.7.1 Infraestrutura Logística e Acessibilidade	41
2.7.2 Qualificação da Mão de Obra.....	41
2.7.3 Gestão e Competitividade dos Empreendimentos	42
2.7.4 Potencial Turístico da Região.....	43
2.7.5 Perspectivas Futuras para o Setor	43
2.7.6 Integração Brasil–Guiana Francesa e Oportunidades para a Hotelaria	44
3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS	46

3.1 Caracterização da Pesquisa	46
3.2 Área de Estudo.....	46
3.3 População e Amostra da Pesquisa.....	46
3.4 Instrumento de Coleta de Dados	47
3.5 Procedimentos de Coleta de Dados	47
3.6 Procedimentos de Análise dos Dados.....	48
3.7 Aspectos Éticos da Pesquisa	49
4 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS	50
4.1 Caracterização dos Empreendimentos Pesquisados	50
4.2 Infraestrutura e Condições Operacionais dos Empreendimentos	51
4.3 Qualificação Profissional e Gestão dos Serviços	52
4.4 Estratégias Comerciais e Competitividade.....	53
4.5 Percepções sobre Turismo e Desenvolvimento Econômico.....	55
4.6 Perspectivas para o Setor Hoteleiro de Oiapoque	56
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	58
REFERÊNCIAS	60
APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO	62

1 INTRODUÇÃO

A hotelaria desempenha papel fundamental no desenvolvimento do turismo e da economia, contribuindo para a geração de emprego, renda e fortalecimento de diversos setores produtivos. Como parte essencial da infraestrutura turística, os meios de hospedagem influenciam diretamente a experiência dos visitantes e o desenvolvimento dos destinos onde estão inseridos.

No Brasil, o setor hoteleiro é composto majoritariamente por empreendimentos independentes, que frequentemente enfrentam desafios relacionados à infraestrutura, qualificação profissional, competitividade e adaptação às transformações do mercado. Essas dificuldades tornam-se ainda mais evidentes em regiões afastadas dos grandes centros urbanos, onde limitações logísticas e estruturais podem impactar diretamente o desempenho da atividade.

Nesse contexto, o município de Oiapoque, localizado no extremo norte do estado do Amapá e na fronteira com a Guiana Francesa, apresenta características singulares para o desenvolvimento da hotelaria. Sua posição estratégica favorece a circulação de turistas, trabalhadores, comerciantes e visitantes internacionais, criando oportunidades para o setor. Ao mesmo tempo, desafios relacionados à infraestrutura, acessibilidade e qualificação da mão de obra influenciam a dinâmica dos empreendimentos locais.

Diante dessa realidade, surge o seguinte problema de pesquisa: quais são os principais desafios enfrentados pelo setor hoteleiro de Oiapoque e quais perspectivas de desenvolvimento são percebidas pelos gestores diante das oportunidades geradas pela dinâmica fronteira e pelo potencial turístico da região?

O objetivo principal desta pesquisa consiste em analisar os desafios e as perspectivas do segmento hoteleiro no contexto fronteiro de Oiapoque, considerando as particularidades econômicas, turísticas e logísticas que influenciam a atividade no município. Para alcançar os objetivos específicos, a pesquisa buscou caracterizar o perfil dos meios de hospedagem participantes, identificar os principais desafios enfrentados pelos gestores, analisar as estratégias adotadas pelos empreendimentos para manter sua competitividade, investigar a percepção dos gestores acerca da contribuição da hotelaria para o desenvolvimento turístico e econômico local e discutir as perspectivas de fortalecimento do setor.

Quanto aos procedimentos metodológicos, a pesquisa caracteriza-se como descritiva, de abordagem quali-quantitativa. A coleta de dados foi realizada por meio da aplicação de

questionários aos gestores dos meios de hospedagem do município, utilizando formulários eletrônicos e aplicação presencial. Os dados obtidos foram analisados por meio de frequências, percentuais e interpretação das percepções dos participantes, possibilitando uma compreensão mais ampla da realidade dos empreendimentos pesquisados.

A relevância deste estudo está na contribuição para a compreensão da realidade da hotelaria em Oiapoque, evidenciando os desafios e as potencialidades do setor em um contexto de fronteira internacional. Esperamos que os resultados possam subsidiar futuras discussões acadêmicas e contribuir para o fortalecimento da atividade hoteleira e do desenvolvimento turístico e econômico do município.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 Hotelaria: Evolução Histórica e Conceitual

A hotelaria constitui uma das atividades mais antigas relacionadas à mobilidade humana, acompanhando o desenvolvimento das civilizações, das relações comerciais e dos processos de integração social entre diferentes povos. Sua origem está associada à necessidade de acolhimento de viajantes, comerciantes, peregrinos e exploradores que se deslocavam para localidades distantes de seus locais de residência.

Segundo Castelli (2003), o desenvolvimento da hotelaria ocorreu paralelamente à evolução das viagens e dos deslocamentos humanos ao longo da história, acompanhando as transformações econômicas e sociais das diferentes civilizações. Essa afirmação evidencia que o surgimento dos meios de hospedagem está diretamente relacionado ao aumento da circulação de pessoas e às transformações econômicas ocorridas ao longo da história. Nos períodos mais antigos, a hospitalidade era exercida de forma espontânea e baseada em princípios religiosos, culturais e comunitários, sendo comum o acolhimento de viajantes em residências particulares, templos e mosteiros.

De acordo com Chon e Sparrowe (2003), a necessidade de abrigo para viajantes acompanha historicamente os deslocamentos humanos para além de suas comunidades de origem. Os autores destacam que a expansão das viagens e das atividades comerciais contribuiu para o surgimento de formas cada vez mais organizadas de hospedagem. Além disso, ressaltam que o crescimento das atividades comerciais e das rotas de transporte impulsionou o surgimento de estabelecimentos destinados especificamente à hospedagem, constituindo as bases da hotelaria moderna.

Durante a Idade Média, os mosteiros europeus desempenharam papel fundamental na recepção de peregrinos e comerciantes. Conforme Castelli (2003), os conventos e mosteiros desempenharam papel relevante na organização das primeiras formas estruturadas de hospedagem durante a Idade Média, oferecendo abrigo e assistência aos viajantes. Nesse período, a hospitalidade possuía forte caráter assistencial e religioso.

Com a expansão marítima europeia entre os séculos XV e XVII, ocorreu significativa ampliação dos deslocamentos internacionais. O crescimento do comércio e o fortalecimento das atividades mercantis contribuíram para a criação de hospedarias mais estruturadas. Segundo Chon e Sparrowe (2003, p. 21), "o desenvolvimento do comércio internacional criou novas exigências em relação à qualidade e à disponibilidade dos serviços de hospedagem". Dessa

forma, os estabelecimentos passaram a incorporar melhorias relacionadas ao conforto, à alimentação e à segurança dos hóspedes.

A consolidação da hotelaria como atividade econômica ocorreu principalmente a partir da Revolução Industrial. O desenvolvimento das ferrovias, dos navios a vapor e, posteriormente, dos meios modernos de transporte ampliou significativamente o fluxo de viajantes. Castelli (2003, p. 31) afirma que "a Revolução Industrial provocou profundas transformações na hotelaria, aumentando a demanda por hospedagem e estimulando o surgimento de empreendimentos especializados". Nesse contexto, a atividade deixou de possuir caráter predominantemente assistencial para assumir características empresariais.

A hotelaria moderna começou a consolidar-se no século XIX, período marcado pelo surgimento dos grandes hotéis urbanos e pela adoção de padrões mais elevados de qualidade. Para Chon e Sparrowe (2003, p. 25), "os hotéis passaram a ser concebidos não apenas como locais para dormir, mas como centros de serviços destinados a proporcionar conforto e conveniência aos hóspedes". Essa transformação contribuiu para ampliar a importância estratégica da hotelaria no desenvolvimento do turismo e das atividades econômicas associadas.

No Brasil, o desenvolvimento da hotelaria acompanhou os processos de urbanização, industrialização e expansão do turismo. Rodrigues, Braghirolli e De Lucca Filho (2004, p. 15) afirmam que "a evolução dos meios de hospedagem brasileiros está diretamente relacionada ao crescimento das atividades turísticas e à necessidade de atender diferentes perfis de visitantes". A partir da segunda metade do século XX, observou-se uma ampliação significativa da oferta de hospedagem em diversas regiões do país.

Outro aspecto relevante para o fortalecimento da hotelaria brasileira foi a implantação de sistemas de classificação dos meios de hospedagem. Segundo Rodrigues, Braghirolli e De Lucca Filho (2004, p. 42), "a classificação hoteleira tem por finalidade estabelecer padrões de qualidade e fornecer ao consumidor informações confiáveis sobre os serviços ofertados". Essa iniciativa contribuiu para a profissionalização do setor e para o aumento da competitividade dos empreendimentos.

Na contemporaneidade, a hotelaria desempenha papel estratégico na economia dos destinos turísticos. Além de oferecer hospedagem, os empreendimentos hoteleiros participam ativamente da geração de emprego, renda e movimentação econômica. Conforme destaca Beni (2007, p. 198), "a hotelaria constitui um dos principais componentes da infraestrutura turística, sendo indispensável para a permanência dos visitantes nos destinos". Sua relevância ultrapassa a função de acolhimento, contribuindo para o fortalecimento de diversas atividades produtivas.

Sob a perspectiva conceitual, o hotel pode ser entendido como uma organização empresarial voltada à prestação de serviços de hospedagem. Castelli (2003, p. 32) define hotel como "uma empresa destinada a fornecer alojamento a pessoas que se encontram transitoriamente fora do seu domicílio, mediante pagamento, podendo oferecer outros serviços complementares". Essa definição evidencia a natureza econômica e empresarial da atividade hoteleira.

Além disso, a hotelaria integra o setor de serviços e apresenta características específicas relacionadas à sua forma de produção e consumo. Chon e Sparrowe (2003, p. 42) destacam que "os serviços de hospedagem são produzidos e consumidos simultaneamente, exigindo elevado nível de interação entre clientes e funcionários". Essa característica torna o atendimento um elemento fundamental para a percepção de qualidade por parte dos hóspedes.

Outro aspecto relevante refere-se à perecibilidade dos serviços. Castelli (2003) destaca que os serviços de hospedagem possuem caráter perecível, uma vez que a capacidade não utilizada em determinado período não pode ser recuperada posteriormente, resultando em perda de potencial de receita para o empreendimento. Tal característica exige dos gestores a adoção de estratégias eficientes de comercialização, precificação e relacionamento com clientes, aspectos diretamente relacionados aos princípios da Gestão Comercial.

Nesse sentido, a hotelaria contemporânea deve ser compreendida não apenas como uma atividade de hospedagem, mas como um segmento empresarial orientado para a criação de valor, satisfação do cliente e geração de resultados econômicos. Conforme ressalta Kotler, Bowen e Makens (2017, p. 12), "o sucesso das empresas de hospitalidade depende da capacidade de compreender as necessidades dos clientes e transformar essa compreensão em experiências memoráveis". Essa perspectiva aproxima a hotelaria dos fundamentos da gestão comercial, evidenciando a importância do marketing, do relacionamento com clientes e das estratégias competitivas para a sustentabilidade dos empreendimentos.

Dessa forma, o estudo da evolução histórica e dos aspectos conceituais da hotelaria fornece bases teóricas essenciais para compreender os desafios enfrentados pelos empreendimentos de hospedagem, especialmente em contextos específicos como o município de Oiapoque, onde a atividade hoteleira se relaciona diretamente com a dinâmica econômica e social da fronteira Brasil–Guiana Francesa.

2.2 Gestão de Serviços na Hotelaria

A gestão de serviços constitui um dos pilares fundamentais para o sucesso dos empreendimentos hoteleiros, uma vez que a principal atividade desenvolvida pelo setor está

diretamente relacionada à prestação de serviços aos hóspedes. Diferentemente das organizações industriais, que produzem bens tangíveis, os meios de hospedagem comercializam experiências, conforto, segurança e hospitalidade, elementos que dependem diretamente da qualidade da interação entre empresa e cliente. Nesse contexto, a gestão eficiente dos serviços torna-se um fator estratégico para a competitividade, a satisfação dos consumidores e a sustentabilidade dos negócios.

Segundo Castelli (2003), a hotelaria deve ser compreendida como uma empresa prestadora de serviços, cuja finalidade principal é atender às necessidades dos hóspedes por meio da oferta de hospedagem e de serviços complementares. Dessa forma, o desempenho organizacional está fortemente associado à capacidade de entregar experiências positivas aos clientes, tornando a gestão dos serviços um elemento central da administração hoteleira.

De acordo com Chon e Sparrowe (2003), os serviços possuem características específicas que influenciam diretamente a forma como são planejados, comercializados e avaliados pelos consumidores. No setor hoteleiro, essas características assumem relevância ainda maior, pois a percepção da qualidade está diretamente vinculada à experiência vivenciada pelo hóspede durante sua permanência no empreendimento.

2.2.1 Características dos Serviços Hoteleiros

Os serviços hoteleiros apresentam características próprias que os distinguem da comercialização de produtos físicos. Entre essas características destacam-se a intangibilidade, a inseparabilidade, a variabilidade e a perecibilidade, fatores que exigem dos gestores atenção constante na busca pela excelência operacional e pela satisfação dos clientes.

A primeira característica é a intangibilidade, que se refere à impossibilidade de tocar, experimentar ou avaliar completamente um serviço antes de sua aquisição. Conforme afirmam Chon e Sparrowe (2003), os consumidores compram uma expectativa de experiência, sendo capazes de avaliar a qualidade do serviço apenas após sua utilização. No setor hoteleiro, o cliente não adquire apenas um quarto, mas uma expectativa de conforto, atendimento, limpeza, segurança e acolhimento.

Nesse sentido, Castelli (2003) destaca que a percepção de valor pelo hóspede é construída por diversos elementos, incluindo instalações físicas, comportamento dos colaboradores e eficiência dos processos internos. Dessa forma, os gestores precisam desenvolver mecanismos que reduzam as incertezas do consumidor antes da compra, como a divulgação de informações claras, imagens dos ambientes e avaliações de hóspedes anteriores.

Outra característica fundamental é a inseparabilidade, que significa que a produção e o consumo do serviço ocorrem simultaneamente. Diferentemente de um produto industrial, que pode ser fabricado, armazenado e posteriormente vendido, os serviços hoteleiros são produzidos no momento em que são consumidos.

Segundo Chon e Sparrowe (2003), os serviços de hospitalidade caracterizam-se pela participação ativa do cliente durante sua execução, o que toma a interação entre hóspedes e colaboradores um fator relevante para a percepção da qualidade do serviço prestado. Essa característica evidencia a natureza interativa dos serviços hoteleiros, nos quais a percepção da qualidade está relacionada não apenas às condições físicas da hospedagem, mas também às experiências construídas durante o contato entre hóspedes e colaboradores. Nesse contexto, aspectos como cordialidade, atenção e capacidade de resposta às necessidades dos clientes são frequentemente associados à satisfação dos hóspedes e à avaliação dos serviços prestados.

A terceira característica é a variabilidade, que se refere à dificuldade de padronizar integralmente a prestação dos serviços. Como a execução depende da atuação humana, fatores como treinamento, motivação, experiência e comportamento dos colaboradores podem gerar diferenças significativas na qualidade percebida pelos hóspedes.

Castelli (2003) ressalta que dois clientes hospedados no mesmo estabelecimento podem avaliar o serviço de maneira distinta, em função das expectativas individuais e das circunstâncias específicas do atendimento recebido. Por essa razão, a gestão hoteleira deve investir continuamente na capacitação da equipe, buscando reduzir variações indesejadas e garantir maior uniformidade na prestação dos serviços.

A quarta característica é a perecibilidade, considerada uma das mais desafiadoras para a gestão dos empreendimentos hoteleiros. Os serviços não podem ser estocados para utilização futura. Uma unidade habitacional que permanece desocupada em determinada noite representa receita perdida de forma definitiva.

Conforme explica Castelli (2003), a ocupação dos quartos constitui um dos principais indicadores de desempenho econômico dos hotéis, sendo necessário desenvolver estratégias comerciais capazes de minimizar períodos de baixa demanda. Nesse sentido, promoções, programas de fidelização e ações de marketing tornam-se instrumentos importantes para aumentar a taxa de ocupação e otimizar os resultados financeiros.

Assim, a compreensão dessas características é essencial para a formulação de estratégias gerenciais capazes de garantir a competitividade dos empreendimentos hoteleiros em mercados cada vez mais exigentes.

2.2.2 Qualidade na Prestação de Serviços

A qualidade representa um dos fatores mais relevantes para o sucesso dos empreendimentos hoteleiros. Em um mercado caracterizado pela intensa concorrência e pela crescente exigência dos consumidores, oferecer serviços de qualidade tornou-se condição indispensável para a permanência e o crescimento das organizações.

Segundo Beni (2007), a qualidade em serviços está relacionada à capacidade de atender ou superar as expectativas dos clientes, proporcionando experiências satisfatórias e agregando valor à prestação do serviço. Na hotelaria, a percepção de qualidade resulta da combinação de diversos elementos, incluindo infraestrutura, limpeza, conforto, segurança, atendimento e eficiência operacional.

Castelli (2003) argumenta que a qualidade não deve ser entendida apenas como um atributo técnico, mas como uma filosofia de gestão orientada para a satisfação do cliente. Dessa forma, todas as áreas do empreendimento devem atuar de forma integrada, buscando oferecer experiências positivas aos hóspedes.

Além dos aspectos físicos das instalações, a qualidade está fortemente associada ao desempenho dos colaboradores. O atendimento cordial, a capacidade de solucionar problemas e a disposição para auxiliar os clientes constituem fatores determinantes para a avaliação do serviço prestado.

Nesse contexto, Chon e Sparrowe (2003) afirmam que a excelência em hospitalidade depende da capacidade de transformar interações cotidianas em experiências memoráveis. Para os autores, o diferencial competitivo dos empreendimentos modernos não está apenas na estrutura física, mas principalmente na forma como os serviços são executados e percebidos pelos hóspedes.

Portanto, a busca pela qualidade deve ser encarada como um processo contínuo de melhoria, envolvendo treinamento, monitoramento de desempenho e avaliação constante da satisfação dos clientes.

2.2.3 Satisfação e Fidelização dos Hóspedes

A satisfação dos hóspedes constitui um dos principais objetivos da gestão de serviços na hotelaria. Clientes satisfeitos tendem a retornar ao estabelecimento, recomendar os serviços a outras pessoas e contribuir para a construção de uma imagem positiva da organização.

De acordo com Beni (2007), a satisfação é resultado da comparação realizada pelo consumidor entre suas expectativas e a experiência efetivamente vivenciada. Quando o

desempenho percebido supera as expectativas, aumenta significativamente a probabilidade de fidelização.

No setor hoteleiro, a fidelização representa uma importante estratégia de gestão comercial, uma vez que conquistar novos clientes geralmente demanda investimentos superiores aos necessários para manter clientes já existentes. Dessa forma, empreendimentos que conseguem estabelecer relacionamentos duradouros com seus hóspedes tendem a apresentar vantagens competitivas mais sustentáveis.

Segundo Castelli (2003), a fidelização não depende apenas da qualidade das instalações físicas, mas também da capacidade do empreendimento de compreender as necessidades dos clientes e oferecer atendimento personalizado. Pequenos gestos de atenção, cordialidade e reconhecimento podem exercer forte influência sobre a decisão de retorno do hóspede.

Chon e Sparrowe (2003) destacam que a construção da lealdade ocorre por meio da criação de experiências positivas e consistentes. Quando o cliente percebe que suas expectativas são atendidas de maneira contínua, desenvolve maior confiança na organização e passa a estabelecer vínculos mais sólidos com a marca.

Nesse sentido, a satisfação e a fidelização devem ser compreendidas como objetivos estratégicos da gestão comercial dos empreendimentos hoteleiros, contribuindo para a ampliação da competitividade e da rentabilidade do negócio.

2.2.4 Hospitalidade como Diferencial Competitivo

A hospitalidade constitui um dos elementos centrais da atividade hoteleira e um importante diferencial competitivo para os empreendimentos do setor. Mais do que fornecer hospedagem, os hotéis têm a responsabilidade de proporcionar acolhimento, conforto e bem-estar aos seus clientes.

Segundo Chon e Sparrowe (2003), a hospitalidade envolve um conjunto de práticas destinadas a fazer com que o hóspede se sinta valorizado, respeitado e bem recebido durante sua permanência. Trata-se de um conceito que ultrapassa aspectos operacionais, abrangendo também dimensões emocionais e relacionais da experiência de consumo.

Segundo Castelli (2003, p. 48), "a hospitalidade representa a essência da atividade hoteleira, sendo responsável pela criação de vínculos de confiança entre o empreendimento e seus hóspedes". Essa perspectiva demonstra que a hospitalidade não deve ser vista apenas como uma obrigação funcional, mas como uma estratégia capaz de gerar diferenciação em mercados competitivos. Na atividade hoteleira, a qualidade do acolhimento, do atendimento e do relacionamento com o cliente influencia diretamente a percepção dos serviços prestados e pode

contribuir para a fidelização dos hóspedes e para o fortalecimento da imagem do empreendimento.

Beni (2007) destaca que a hospitalidade está associada à construção da imagem dos destinos turísticos, influenciando a percepção dos visitantes acerca da qualidade dos serviços e da experiência vivenciada. Nesse contexto, a atuação dos meios de hospedagem relaciona-se não apenas ao desempenho dos empreendimentos, mas também à forma como a localidade é percebida pelos visitantes.

No contexto de Oiapoque, marcado pela condição de fronteira internacional e pela circulação de turistas, trabalhadores e visitantes provenientes da Guiana Francesa, a hospitalidade pode ser compreendida como um elemento relevante para a prestação dos serviços hoteleiros. Aspectos como atendimento qualificado, respeito às diferenças culturais e atenção às necessidades dos hóspedes são frequentemente apontados na literatura como componentes associados à qualidade dos serviços e à satisfação dos clientes.

Dessa forma, a gestão de serviços na hotelaria pode ser entendida como um processo que envolve qualidade, satisfação, fidelização e hospitalidade. Esses elementos estão relacionados à experiência dos hóspedes e são amplamente discutidos como aspectos relevantes para a competitividade e a sustentabilidade dos empreendimentos hoteleiros no cenário contemporâneo.

2.3 Gestão Comercial em Empreendimentos Hoteleiros

A gestão comercial desempenha papel fundamental na sustentabilidade e no crescimento dos empreendimentos hoteleiros, uma vez que está diretamente relacionada à capacidade da organização de atrair clientes, gerar receitas, construir relacionamentos duradouros e posicionar-se de forma competitiva no mercado. Em um cenário marcado pelo aumento da concorrência e pela crescente exigência dos consumidores, os meios de hospedagem precisam desenvolver estratégias comerciais capazes de agregar valor aos serviços oferecidos e fortalecer sua presença junto ao público-alvo.

No contexto da hotelaria, a gestão comercial vai além das atividades de venda propriamente ditas. Ela envolve o planejamento de ações voltadas para a compreensão das necessidades dos clientes, a construção de uma imagem positiva da organização, a definição de estratégias de relacionamento e a busca contínua pela satisfação dos hóspedes. Conforme destaca Castelli (2003), a administração hoteleira moderna exige que os gestores compreendam o empreendimento como uma empresa de serviços, cuja competitividade depende da capacidade de transformar experiências positivas em vantagem de mercado.

Além disso, o setor hoteleiro apresenta características particulares que tornam a gestão comercial ainda mais relevante. Por se tratar de um serviço intangível e altamente dependente da percepção dos consumidores, fatores como atendimento, reputação, confiança e relacionamento assumem papel decisivo no processo de escolha dos hóspedes. Nesse sentido, Chon e Sparrowe (2003) afirmam que a gestão eficiente dos serviços e das relações com os clientes constitui um dos principais elementos para a construção de diferenciais competitivos sustentáveis.

Em regiões de fronteira, como o município de Oiapoque, a gestão comercial torna-se ainda mais estratégica. A presença de turistas, trabalhadores, comerciantes e visitantes oriundos de diferentes contextos culturais exige dos empreendimentos hoteleiros capacidade de adaptação, flexibilidade e desenvolvimento de estratégias que permitam atender a públicos diversificados. Dessa forma, compreender os fundamentos da gestão comercial aplicada à hotelaria é essencial para analisar os desafios e as perspectivas do setor na realidade local.

2.3.1 Gestão Comercial Aplicada à Hotelaria

A gestão comercial pode ser compreendida como o conjunto de atividades destinadas a planejar, organizar e controlar as ações relacionadas à comercialização de produtos e serviços. No setor hoteleiro, sua finalidade consiste em promover os serviços oferecidos, ampliar a ocupação dos empreendimentos e fortalecer o relacionamento com os clientes.

Segundo Castelli (2003), a administração dos meios de hospedagem deve ser orientada não apenas para a operação interna, mas também para o mercado, buscando compreender as demandas dos consumidores e adaptar os serviços às suas expectativas. Essa perspectiva reforça a importância da gestão comercial como instrumento de conexão entre a empresa e o público atendido.

A comercialização dos serviços hoteleiros apresenta desafios específicos quando comparada à venda de produtos tangíveis. Conforme explicam Chon e Sparrowe (2003), os consumidores não adquirem apenas uma acomodação, mas uma expectativa de experiência, conforto e hospitalidade. Dessa forma, a decisão de compra é fortemente influenciada por fatores subjetivos, como confiança, credibilidade e percepção de qualidade.

Nesse contexto, a gestão comercial deve atuar de maneira integrada com os demais setores da organização, promovendo ações que contribuam para a construção de valor percebido pelos hóspedes. A eficiência operacional, a qualidade do atendimento e a capacidade de atender às necessidades dos clientes tornam-se elementos fundamentais para o sucesso das estratégias comerciais.

Além disso, a gestão comercial permite que os empreendimentos identifiquem oportunidades de mercado, desenvolvam ações promocionais e fortaleçam sua capacidade competitiva. Em localidades de fronteira, onde as dinâmicas econômicas apresentam características próprias, a adoção de práticas comerciais adequadas pode contribuir significativamente para a ampliação da demanda e para o fortalecimento do setor hoteleiro.

2.3.2 Competitividade e Posicionamento de Mercado

A competitividade constitui um dos principais desafios enfrentados pelos empreendimentos hoteleiros na atualidade. O aumento da oferta de meios de hospedagem, associado à facilidade de acesso à informação por parte dos consumidores, exige que as empresas desenvolvam estratégias capazes de destacar seus diferenciais e fortalecer sua posição no mercado.

Segundo Castelli (2003), a competitividade na hotelaria está relacionada à capacidade do empreendimento de oferecer serviços que atendam ou superem as expectativas dos clientes, criando vantagens percebidas em relação aos concorrentes. Dessa forma, a qualidade dos serviços, a eficiência operacional e a hospitalidade tornam-se fatores decisivos para a permanência da organização no mercado.

O posicionamento de mercado corresponde à forma como a empresa deseja ser percebida pelos consumidores. Trata-se de um processo estratégico que envolve a definição de características distintivas capazes de influenciar a escolha dos clientes. Conforme observam Chon e Sparrowe (2003), os consumidores tendem a selecionar os serviços que melhor atendem às suas necessidades e expectativas, considerando aspectos como qualidade, atendimento, localização e reputação.

Em regiões de fronteira, a competitividade assume características específicas. Os empreendimentos precisam lidar com desafios relacionados à infraestrutura, logística e qualificação profissional, ao mesmo tempo em que buscam atender públicos diversificados e, muitas vezes, internacionalizados. Nesse cenário, a construção de uma identidade própria e a valorização das características locais podem contribuir para o fortalecimento do posicionamento competitivo.

Sparemberger (2023) ressalta que a competitividade contemporânea depende cada vez mais da capacidade das organizações de estabelecer conexões significativas com seus públicos. Assim, empreendimentos que investem em relacionamento, qualidade e diferenciação tendem a apresentar melhores condições para enfrentar os desafios do mercado.

2.3.3 Estratégias de Comercialização dos Serviços Hoteleiros

As estratégias de comercialização representam um conjunto de ações voltadas para promover os serviços oferecidos pelos empreendimentos hoteleiros, ampliar sua visibilidade e atrair clientes. Em um ambiente caracterizado pela intensa concorrência e pela crescente digitalização dos processos de consumo, a adoção de práticas comerciais eficientes tornou-se indispensável para a sustentabilidade dos negócios.

Uma das estratégias mais relevantes está relacionada à qualidade do atendimento. Conforme destaca Castelli (2003), o atendimento constitui um dos principais elementos de diferenciação na hotelaria, influenciando diretamente a satisfação e a fidelização dos hóspedes. A cordialidade, a agilidade na resolução de problemas e a capacidade de compreender as necessidades dos clientes contribuem para a construção de uma imagem positiva da organização.

Outro aspecto importante refere-se à reputação do empreendimento. Segundo Chon e Sparrowe (2003), a reputação é construída a partir das experiências vivenciadas pelos consumidores e compartilhadas com outros potenciais clientes. Em razão disso, a manutenção de elevados padrões de qualidade torna-se essencial para fortalecer a credibilidade da empresa e ampliar sua competitividade.

A divulgação dos serviços também desempenha papel estratégico na comercialização hoteleira. Sparemberger (2023) destaca que a comunicação eficaz permite ampliar o alcance das organizações e fortalecer sua presença junto aos consumidores. Atualmente, os meios digitais assumem papel cada vez mais relevante nesse processo, permitindo que os empreendimentos divulguem seus serviços e estabeleçam canais diretos de relacionamento com os clientes.

Além disso, o relacionamento contínuo com os hóspedes constitui uma importante ferramenta de gestão comercial. A manutenção do contato após a hospedagem, a atenção às sugestões e reclamações e a valorização da experiência do cliente contribuem para a construção de vínculos duradouros e para o fortalecimento da fidelização.

Por fim, a diferenciação representa uma das estratégias mais eficazes para enfrentar a concorrência. Conforme argumenta Castelli (2003), os empreendimentos hoteleiros devem identificar características capazes de agregar valor aos serviços oferecidos e destacar-se perante os concorrentes. Em localidades como Oiapoque, a valorização da hospitalidade, da cultura local e da posição estratégica na fronteira pode constituir um importante diferencial competitivo.

Dessa forma, a gestão comercial em empreendimentos hoteleiros envolve um conjunto de práticas voltadas para a criação de valores, o fortalecimento do relacionamento com os clientes e a ampliação da competitividade organizacional. Tais elementos tornam-se particularmente relevantes em mercados de fronteira, onde os desafios operacionais coexistem com oportunidades de desenvolvimento econômico e turístico.

2.4 Panorama do Setor Hoteleiro Brasileiro

O setor hoteleiro brasileiro desempenha papel fundamental no desenvolvimento econômico e turístico do país, constituindo uma das principais estruturas de suporte à mobilidade de pessoas, ao turismo e às atividades empresariais. Sua relevância ultrapassa a oferta de hospedagem, abrangendo a geração de empregos, o fortalecimento de cadeias produtivas e a dinamização das economias locais e regionais. Em razão das dimensões continentais do Brasil e da diversidade de suas características geográficas, culturais e econômicas, a hotelaria nacional apresenta uma configuração heterogênea, marcada por diferentes padrões de desenvolvimento e por desafios específicos em cada região.

Segundo Beni (2007), a atividade turística deve ser compreendida como um sistema integrado, no qual os meios de hospedagem representam um dos principais componentes da infraestrutura necessária para atender às demandas dos visitantes. Nesse contexto, a hotelaria assume função estratégica ao contribuir para a permanência dos turistas nos destinos e para a circulação de recursos financeiros na economia local.

Nas últimas décadas, o setor passou por importantes transformações impulsionadas pelo crescimento do turismo, pela modernização dos serviços e pela incorporação de novas tecnologias. Paralelamente, a ampliação do acesso à informação e a evolução das exigências dos consumidores estimularam os empreendimentos a investir em qualidade, inovação e estratégias de diferenciação. Essas mudanças contribuíram para tornar o mercado hoteleiro mais competitivo e exigente, demandando dos gestores maior capacidade de adaptação às novas tendências de consumo.

De acordo com Beni (2007), a estrutura da hotelaria brasileira é marcada pela diversidade de empreendimentos e pela significativa participação de estabelecimentos independentes, especialmente em municípios de pequeno e médio porte.

2.4.1 Características da Hotelaria Nacional

A hotelaria brasileira caracteriza-se pela ampla diversidade de empreendimentos distribuídos ao longo do território nacional. Essa diversidade reflete as diferentes vocações

econômicas e turísticas das regiões brasileiras, abrangendo desde grandes hotéis de luxo localizados em centros urbanos até pequenas pousadas instaladas em destinos turísticos de menor porte.

Segundo Beni (2007), a estrutura hoteleira de um país tende a refletir as características da demanda turística existente em cada localidade. Dessa forma, regiões voltadas ao turismo de negócios geralmente apresentam maior concentração de hotéis corporativos, enquanto destinos turísticos associados ao lazer costumam possuir maior variedade de pousadas, resorts e meios de hospedagem voltados ao entretenimento.

No Brasil, a hotelaria atende a diferentes segmentos de mercado, incluindo turismo de lazer, turismo de negócios, turismo de eventos, ecoturismo e turismo cultural. Essa multiplicidade de públicos exige dos empreendimentos capacidade de adaptação e desenvolvimento de estratégias compatíveis com as expectativas dos consumidores.

Além da diversidade de perfis, a hotelaria nacional apresenta significativa participação de empresas de pequeno e médio porte. Conforme dados da Associação Brasileira da Indústria de Hotéis (ABIH, 2024), o setor é composto por aproximadamente 32 mil meios de hospedagem distribuídos pelo país, desempenhando papel relevante na geração de emprego e renda.

A relevância econômica da hotelaria também está associada à sua capacidade de estimular outras atividades produtivas. O funcionamento dos meios de hospedagem demanda serviços de alimentação, transporte, manutenção, limpeza e abastecimento, contribuindo para a movimentação de diferentes setores da economia. Assim, a hotelaria não apenas atende às necessidades dos visitantes, mas também exerce influência significativa sobre o desenvolvimento econômico dos territórios onde está inserida.

2.4.2 Hotéis Independentes e Redes Hoteleiras

Uma das características mais marcantes da hotelaria brasileira é a predominância dos hotéis independentes. Segundo Beni (2007), os empreendimentos independentes desempenham papel relevante na estrutura da hotelaria brasileira, especialmente em regiões que apresentam menor presença de redes hoteleiras nacionais e internacionais.

Os hotéis independentes geralmente apresentam gestão familiar ou empresarial de menor porte, possuindo maior autonomia na tomada de decisões e na definição de suas estratégias comerciais. Essa característica permite maior flexibilidade para adaptar os serviços às necessidades locais e estabelecer relações mais próximas com os clientes.

Por outro lado, a ausência de vinculação a grandes redes pode representar desafios significativos. Conforme Castelli (2003), os empreendimentos hoteleiros de pequeno e médio

porte frequentemente enfrentam desafios relacionados à qualificação profissional, acesso a tecnologias e capacidade de investimento.

Em contraste, as redes hoteleiras caracterizam-se pela padronização dos serviços, pela utilização de sistemas integrados de gestão e pela adoção de estratégias comerciais unificadas. Essas organizações costumam operar com elevados níveis de profissionalização e contam com maior capacidade para realizar investimentos em tecnologia, marketing e qualificação de pessoal.

Segundo Beni (2007), as redes hoteleiras possuem vantagens competitivas decorrentes das economias de escala e da consolidação de marcas reconhecidas pelos consumidores. Entretanto, isso não significa que os hotéis independentes estejam em desvantagem absoluta. Em muitos casos, a proximidade com os clientes, a personalização dos serviços e o conhecimento das características locais constituem importantes diferenciais competitivos.

No contexto de municípios menores e regiões de fronteira, a predominância dos empreendimentos independentes torna-se ainda mais evidente. Nessas localidades, os gestores precisam desenvolver estratégias próprias para garantir a sustentabilidade dos negócios e enfrentar as limitações impostas pela infraestrutura regional.

2.4.3 Desafios da Hotelaria Brasileira

Apesar de sua importância econômica e social, a hotelaria brasileira enfrenta diversos desafios que impactam diretamente sua competitividade e capacidade de crescimento. Tais desafios estão relacionados a fatores estruturais, econômicos, tecnológicos e gerenciais que influenciam o desempenho dos empreendimentos em diferentes regiões do país.

Um dos principais obstáculos refere-se aos elevados custos operacionais. A manutenção das instalações, os gastos com energia elétrica, água, tributos e folha de pagamento representam despesas significativas para os empreendimentos hoteleiros. Em períodos de baixa ocupação, esses custos podem comprometer a sustentabilidade financeira das empresas.

Outro desafio relevante está relacionado à qualificação profissional. Segundo Castelli (2003), a qualidade dos serviços hoteleiros está diretamente relacionada à capacitação dos colaboradores e à eficiência dos processos internos. Entretanto, muitos empreendimentos enfrentam dificuldades para recrutar e reter profissionais qualificados, sobretudo em localidades mais afastadas dos grandes centros urbanos.

A transformação digital também representa um importante desafio para o setor. A crescente utilização de plataformas digitais de reservas e a ampliação do acesso à informação modificaram significativamente o comportamento dos consumidores. Nesse cenário, os

empreendimentos precisam adaptar-se às novas formas de comercialização e investir em presença digital para manter sua competitividade.

Conforme destaca Beni (2007), a competitividade da hotelaria depende não apenas da qualidade dos serviços oferecidos, mas também da capacidade de integração com os demais componentes do sistema turístico. Assim, problemas relacionados à infraestrutura urbana, segurança pública, transporte e acessibilidade podem influenciar diretamente o desempenho dos meios de hospedagem.

Além disso, a sazonalidade da demanda continua sendo um desafio recorrente. Muitos destinos turísticos apresentam períodos de intensa movimentação alternados com momentos de baixa procura, exigindo dos gestores planejamento estratégico e adoção de medidas que permitam equilibrar receitas e despesas ao longo do ano.

2.4.4 Particularidades da Região Norte

A Região Norte apresenta características que a distinguem significativamente das demais regiões brasileiras no que se refere à atividade hoteleira. Sua vasta extensão territorial, a predominância da Floresta Amazônica e as limitações de infraestrutura influenciam diretamente a forma como os empreendimentos são administrados e operados.

Segundo Beni (2007), o planejamento turístico em regiões amazônicas deve considerar não apenas o potencial de atração de visitantes, mas também as dificuldades relacionadas ao transporte, à comunicação e ao abastecimento. Essas condições tornam a gestão dos empreendimentos mais complexa quando comparada às realidades observadas em regiões mais desenvolvidas do país.

A hotelaria na Região Norte está fortemente associada ao ecoturismo, ao turismo de aventura, ao turismo de negócios e às atividades desenvolvidas em áreas de fronteira internacional. Nesse contexto, os meios de hospedagem frequentemente assumem funções que ultrapassam a simples oferta de acomodação, tornando-se importantes estruturas de apoio à circulação de pessoas e à integração regional.

Conforme Beni (2007), destinos turísticos localizados em regiões de difícil acesso enfrentam desafios relacionados à logística, abastecimento e infraestrutura, fatores que influenciam diretamente os custos operacionais dos empreendimentos. Esses fatores influenciam diretamente a formação dos preços e a capacidade de investimento dos estabelecimentos.

Além disso, a escassez de mão de obra qualificada representa um desafio constante para os gestores da região. A necessidade de capacitar colaboradores localmente e a dificuldade de

atrair profissionais especializados tornam a gestão dos serviços mais complexa e exigem esforços contínuos por parte dos empreendedores.

No caso específico do estado do Amapá e do município de Oiapoque, essas características são potencializadas pela condição de fronteira internacional com a Guiana Francesa. A circulação de turistas, comerciantes, trabalhadores e visitantes estrangeiros cria oportunidades para o desenvolvimento da hotelaria, mas também impõe desafios relacionados à adaptação dos serviços, à diversidade cultural e às exigências de um público cada vez mais heterogêneo.

Dessa forma, compreender as características da hotelaria brasileira e as particularidades da Região Norte torna-se fundamental para analisar os desafios e as perspectivas dos empreendimentos hoteleiros de Oiapoque. A compreensão desse contexto permite situar a realidade local dentro de um cenário mais amplo, marcado por oportunidades de crescimento e por limitações estruturais que influenciam diretamente o desenvolvimento do setor.

2.5 Hotelaria em Regiões de Fronteira

As regiões de fronteira apresentam características econômicas, sociais e culturais que as diferenciam de outros territórios nacionais. Nesses espaços, as relações estabelecidas entre diferentes países produzem dinâmicas específicas de circulação de pessoas, mercadorias, serviços e informações, influenciando diretamente a organização econômica local. Em razão dessas particularidades, os empreendimentos hoteleiros localizados em áreas fronteiriças desempenham funções estratégicas que ultrapassam a simples oferta de hospedagem, tornando-se elementos importantes para a integração regional e para o desenvolvimento econômico.

Segundo Silva (2011), as fronteiras contemporâneas não devem ser compreendidas apenas como limites territoriais definidos pelo Estado, mas como espaços de interação e construção de relações sociais, econômicas e culturais. Nesse contexto, a circulação de pessoas e a intensificação dos intercâmbios transnacionais contribuem para a formação de dinâmicas econômicas próprias, capazes de influenciar diretamente os serviços oferecidos nas cidades fronteiriças.

No caso da fronteira entre o Brasil e a Guiana Francesa, essas relações assumem características singulares em razão do contato entre um município brasileiro e um território ultramarino pertencente à França e à União Europeia. Essa condição produz oportunidades e desafios específicos para os setores econômicos locais, especialmente para os empreendimentos ligados ao comércio, transporte, turismo e hotelaria.

2.5.1 Fronteiras e Dinâmicas Econômicas

As fronteiras constituem espaços marcados pela coexistência de diferentes sistemas econômicos, jurídicos e culturais. Nessas áreas, as relações estabelecidas entre populações de países distintos favorecem a formação de redes de comércio, mobilidade e cooperação que influenciam diretamente a economia local.

Silva (2011) destaca que as cidades fronteiriças exercem papel relevante como pontos de conexão entre territórios nacionais, funcionando como locais de intercâmbio econômico e social. Segundo o autor, a fronteira deve ser entendida como um espaço dinâmico, caracterizado pela constante circulação de pessoas e pela construção de relações transnacionais.

No contexto amazônico, as dinâmicas fronteiriças apresentam características ainda mais complexas devido às grandes distâncias geográficas, às limitações de infraestrutura e à forte dependência dos fluxos de mobilidade regional. Conforme Silva (2011), a fronteira franco-brasileira constitui um espaço marcado por intensas relações sociais, econômicas e culturais, favorecendo a formação de redes de interação entre os territórios.

Além disso, as diferenças econômicas existentes entre os países vizinhos frequentemente influenciam a direção e a intensidade dos fluxos transfronteiriços. Em muitos casos, oportunidades de trabalho, acesso a serviços ou melhores condições de renda estimulam a circulação contínua de pessoas entre os territórios, fortalecendo as relações econômicas locais.

Conforme Silva (2011), as fronteiras contemporâneas constituem espaços de intensa interação social, econômica e cultural, nos quais a circulação de pessoas e as relações transfronteiriças contribuem para a formação de dinâmicas próprias de integração regional. Mesmo diante de limitações institucionais e mecanismos de controle territorial, as populações locais desenvolvem formas de interação que fortalecem os vínculos econômicos e sociais entre os territórios fronteiriços.

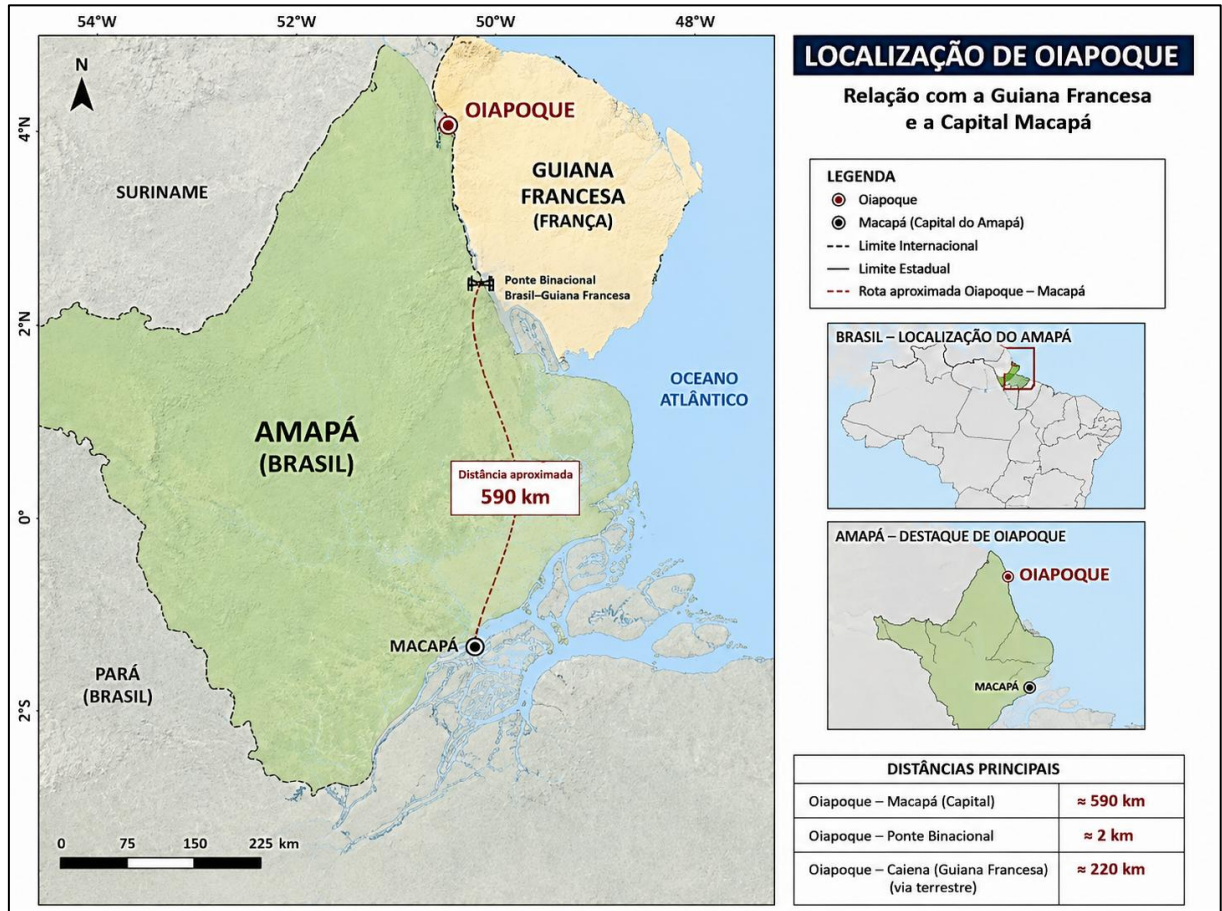
Dessa forma, as fronteiras não representam apenas divisões territoriais, mas espaços de interação permanente, nos quais diferentes atividades econômicas se articulam e contribuem para a organização da vida local.

2.5.2 A Fronteira Brasil–Guiana Francesa

A fronteira entre o Brasil e a Guiana Francesa localiza-se no extremo norte do estado do Amapá, tendo como principal ponto de integração os municípios de Oiapoque, em território brasileiro, e Saint-Georges de l'Oyapock, em território francês. Essa região apresenta características singulares por constituir a única fronteira terrestre entre o Brasil e um território pertencente à União Europeia. A figura a seguir dimensiona a localização do município campo

deste estudo, em contra ponto com a fronteira europeia a partir de um território ultramarino e departamento da França, localizado no norte da América do Sul que é a Guiana Francesa.

Figura 1 – Localização de Oiapoque em relação à Guiana Francesa e à capital Macapá



Fonte: Elaborado pelo autor, com base em dados do IBGE (2026) e Google Maps (2026).

A Figura 1 apresenta a localização geográfica do município de Oiapoque em relação à Guiana Francesa e à capital do estado do Amapá, evidenciando sua posição estratégica no extremo norte do Brasil. A representação cartográfica foi elaborada pelo autor com base nas malhas territoriais disponibilizadas pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) e em informações geográficas obtidas por meio da plataforma Google Maps. A figura permite visualizar a importância da condição fronteiriça do município e sua inserção em uma área marcada pela circulação de pessoas, mercadorias e serviços entre os territórios brasileiro e francês.

Historicamente, a relação entre os dois territórios foi marcada por disputas políticas, processos migratórios e intercâmbios econômicos. Com o passar do tempo, essas relações foram sendo ampliadas por meio de acordos de cooperação e projetos de integração regional.

Segundo Silva (2011), a cidade de Oiapoque tornou-se um importante espaço de relações transnacionais, influenciado pela presença de brasileiros, guianenses, turistas franceses

e trabalhadores envolvidos em diferentes atividades econômicas. O autor afirma que a dinâmica fronteiriça contribuiu para transformar o município em um ponto estratégico de circulação de pessoas e mercadorias.

Um dos principais marcos da integração regional foi a construção da Ponte Binacional Franco-Brasileira, inaugurada oficialmente em 2017, ligando Oiapoque a Saint-Georges de l'Oyapock. A estrutura passou a representar um importante instrumento de conexão física entre os dois territórios, ampliando as possibilidades de deslocamento e cooperação econômica na região fronteiriça (DNIT, 2017).

Entretanto, apesar da existência da ponte, persistem desafios relacionados à circulação de pessoas, emissão de vistos, regulamentação migratória e controle fronteiriço. Conforme Silva (2011), a fronteira Brasil-Guiana Francesa apresenta simultaneamente características de integração regional e mecanismos de controle territorial, influenciando a circulação de pessoas e mercadorias.

Essa realidade influencia diretamente os setores econômicos locais, incluindo os empreendimentos hoteleiros que dependem da movimentação de visitantes, trabalhadores e viajantes na região.

2.5.3 Fluxos de Pessoas e Atividades Econômicas

Os fluxos de pessoas representam um dos principais elementos responsáveis pela dinâmica econômica da fronteira entre o Brasil e a Guiana Francesa. O deslocamento contínuo de trabalhadores, comerciantes, turistas, estudantes e moradores contribui para a movimentação de diversos setores produtivos e fortalece as relações econômicas estabelecidas entre os dois lados da fronteira.

Segundo Silva (2011), Oiapoque desempenha papel relevante como espaço de recepção e circulação de indivíduos que buscam oportunidades econômicas na Guiana Francesa ou que transitam entre os dois territórios. A presença desses fluxos influencia diretamente a organização urbana e a estrutura dos serviços disponíveis no município.

A fronteira entre o Brasil e a Guiana Francesa caracteriza-se por intensa mobilidade populacional e por relações econômicas e sociais historicamente consolidadas. Conforme Silva (2011), o município de Oiapoque constitui um importante espaço de circulação transfronteiriça, recebendo fluxos contínuos de trabalhadores, comerciantes, turistas e moradores que transitam entre os dois territórios. Essa dinâmica é favorecida pelos vínculos econômicos, familiares e culturais estabelecidos ao longo dos anos entre as populações da região.

De acordo com Silva (2014), o município de Oiapoque exerce importante função nas relações fronteiriças estabelecidas com a Guiana Francesa, caracterizando-se pela intensa circulação de pessoas, mercadorias e serviços. Essa dinâmica contribui para a movimentação econômica local e fortalece atividades ligadas ao comércio, transporte, turismo e hospedagem.

Além da mobilidade populacional, a economia fronteiriça é impulsionada por atividades ligadas ao comércio, transporte, turismo, serviços e garimpagem. Segundo Silva (2011), a dinâmica econômica da fronteira entre o Brasil e a Guiana Francesa é fortemente influenciada pela circulação de pessoas, mercadorias e serviços entre os dois territórios.

As operações realizadas pela Polícia Federal e por órgãos de cooperação internacional também evidenciam a intensidade dos fluxos transfronteiriços. Em 2025, ações integradas entre Brasil e França mobilizaram diferentes instituições para atuar na fronteira em razão da circulação de pessoas e das atividades econômicas desenvolvidas na região.

Esses movimentos geram demanda contínua por serviços de hospedagem, alimentação, transporte e apoio logístico, fortalecendo a importância dos empreendimentos hoteleiros para o funcionamento da economia local.

2.5.4 A Importância Estratégica da Hotelaria Fronteiriça

A hotelaria exerce papel estratégico nas regiões de fronteira por atender às necessidades de hospedagem de diferentes públicos que circulam entre os territórios. Além dos turistas, os meios de hospedagem recebem trabalhadores, comerciantes, representantes institucionais, estudantes e visitantes envolvidos em atividades econômicas e sociais diversas.

Segundo Castelli (2003), os empreendimentos hoteleiros constituem parte essencial da infraestrutura de serviços necessária ao funcionamento das atividades turísticas e econômicas. Em áreas fronteiriças, essa função torna-se ainda mais relevante devido à intensidade dos deslocamentos populacionais e à necessidade de apoio logístico para os usuários da região.

No caso de Oiapoque, a hotelaria atende não apenas visitantes em trânsito, mas também indivíduos que permanecem temporariamente na cidade por razões profissionais, comerciais ou institucionais. A condição de porta de entrada terrestre entre o Brasil e a Guiana Francesa amplia a relevância estratégica dos meios de hospedagem locais.

Conforme Silva (2011), o fortalecimento das relações entre Oiapoque e Saint-Georges amplia a importância dos serviços locais, incluindo os meios de hospedagem, para o funcionamento da dinâmica fronteiriça.

Além disso, os meios de hospedagem influenciam diretamente a imagem do destino perante os visitantes. A qualidade dos serviços oferecidos, a hospitalidade e a capacidade de

atender públicos culturalmente diversificados podem contribuir para fortalecer a competitividade local e estimular novas oportunidades de desenvolvimento econômico.

Dessa forma, a hotelaria fronteiriça deve ser compreendida como um setor estratégico para o município de Oiapoque, não apenas por sua função econômica direta, mas também por sua contribuição para os processos de integração regional, circulação de pessoas e fortalecimento das relações entre o Brasil e a Guiana Francesa.

2.6 Impactos Econômicos da Hotelaria no Desenvolvimento Local

A atividade hoteleira exerce papel significativo no desenvolvimento econômico dos territórios onde está inserida, contribuindo para a geração de emprego, renda e movimentação de diferentes setores produtivos. Como componente essencial da infraestrutura turística, os meios de hospedagem não apenas atendem às necessidades dos visitantes, mas também estimulam o funcionamento de atividades econômicas complementares, fortalecendo as dinâmicas locais e regionais.

Segundo Beni (2007), o turismo deve ser compreendido como um sistema integrado de atividades econômicas, sociais e culturais, no qual os meios de hospedagem desempenham função estratégica ao viabilizar a permanência dos visitantes nos destinos turísticos. Dessa forma, a hotelaria atua como um importante elo entre a circulação de pessoas e a geração de benefícios econômicos para a comunidade receptora.

A relevância econômica do setor pode ser observada em diferentes escalas. Além de gerar empregos diretos relacionados à operação dos empreendimentos, a hotelaria impulsiona atividades ligadas ao comércio, transporte, alimentação, entretenimento e prestação de serviços. Nesse sentido, os impactos produzidos pelos meios de hospedagem ultrapassam os limites da própria empresa, influenciando o desenvolvimento de toda a cadeia produtiva associada ao turismo.

Os dados mais recentes da Pesquisa Mensal de Serviços evidenciam a importância econômica do turismo para o setor de serviços brasileiro. Segundo o IBGE (2026), as atividades turísticas registraram crescimento acumulado de 0,9% no primeiro trimestre de 2026 em relação ao mesmo período do ano anterior, impulsionadas pelo desempenho de segmentos como restaurantes, serviços de alimentação, reservas relacionadas à hospedagem e transporte de passageiros. Nesse cenário, a hotelaria destaca-se como uma das principais atividades responsáveis pela estrutura de acolhimento dos visitantes, contribuindo para a geração de empregos diretos e indiretos e para a dinamização de diversos setores econômicos associados ao turismo. Dessa forma, os meios de hospedagem desempenham papel relevante no

fortalecimento das economias locais, especialmente em municípios cuja atividade turística constitui importante fonte de desenvolvimento econômico.

Nesse contexto, compreender os impactos econômicos da hotelaria torna-se fundamental para analisar sua contribuição ao desenvolvimento local, especialmente em municípios de fronteira como Oiapoque, onde a circulação de pessoas influencia diretamente a dinâmica econômica regional.

2.6.1 Geração de Emprego e Renda

A geração de emprego e renda constitui um dos principais impactos econômicos produzidos pela atividade hoteleira. Os meios de hospedagem demandam profissionais para atuar em diferentes áreas, incluindo recepção, governança, limpeza, manutenção, alimentação, administração e segurança, contribuindo para a criação de oportunidades de trabalho em diversas qualificações profissionais.

Segundo Ignarra (2013), o turismo apresenta elevada capacidade de geração de empregos devido à forte dependência da prestação de serviços e da interação humana. Diferentemente de setores altamente automatizados, grande parte das atividades turísticas exige participação direta dos trabalhadores, ampliando sua contribuição para o mercado de trabalho.

De acordo com dados divulgados pela Federação do Comércio de Bens, Serviços e Turismo do Estado de São Paulo (FecomercioSP), o setor de turismo brasileiro registrou crescimento significativo nos últimos anos, impulsionando a abertura de novas vagas formais de emprego em atividades relacionadas à hospedagem e alimentação. Em 2024, o segmento turístico alcançou faturamento superior a R\$ 207 bilhões, representando um dos melhores resultados da série histórica recente.

Além dos empregos diretos, a hotelaria também gera ocupações indiretas por meio da contratação de fornecedores e prestadores de serviços. Empresas responsáveis pelo fornecimento de alimentos, lavanderia, manutenção predial, transporte e tecnologia são beneficiadas pela existência dos empreendimentos hoteleiros, ampliando os efeitos econômicos sobre a comunidade local.

Beni (2007) destaca que a atividade turística possui importante capacidade distributiva de renda, especialmente em localidades que dependem do fluxo de visitantes para movimentar sua economia. Nesse sentido, os recursos financeiros introduzidos pelos turistas circulam entre diferentes agentes econômicos, contribuindo para o fortalecimento das atividades produtivas locais.

Em municípios de menor porte, onde as oportunidades de emprego frequentemente são limitadas, a presença de empreendimentos hoteleiros pode representar importante alternativa de inserção profissional para a população local.

Na Região Norte, a atividade turística também vem demonstrando potencial para contribuir com o desenvolvimento econômico regional. O crescimento do fluxo de visitantes tem ampliado a demanda por serviços relacionados à hospedagem, alimentação, transporte e lazer, fortalecendo diferentes segmentos da economia local. Segundo o Ministério do Turismo, o Amapá recebeu mais de 38,9 mil turistas internacionais em 2024, registrando aumento de 23,2% em relação ao ano anterior. Esse cenário amplia a demanda por serviços de hospedagem e reforça a importância da hotelaria como atividade capaz de gerar oportunidades de trabalho e movimentar a economia local, especialmente em municípios com potencial turístico e localização estratégica, como Oiapoque.

2.6.2 Efeito Multiplicador do Turismo

O efeito multiplicador constitui um dos conceitos mais relevantes para compreender os impactos econômicos da atividade turística. Esse fenômeno ocorre quando os recursos financeiros gastos pelos visitantes estimulam sucessivas transações econômicas dentro da localidade, ampliando os benefícios gerados inicialmente pelo turismo.

Segundo Dias (2005), os gastos realizados pelos turistas não permanecem restritos aos estabelecimentos onde foram efetuados. Os recursos recebidos por hotéis, restaurantes e empresas de transporte são posteriormente utilizados para aquisição de produtos, contratação de serviços e pagamento de salários, gerando novos ciclos de circulação econômica.

Beni (2007) afirma que o turismo apresenta elevada capacidade multiplicadora devido à diversidade de setores envolvidos na prestação dos serviços necessários aos visitantes. Dessa forma, os benefícios econômicos produzidos pela atividade ultrapassam significativamente os limites das empresas diretamente ligadas ao turismo.

No setor hoteleiro, o efeito multiplicador manifesta-se de forma evidente. Os recursos obtidos pelos empreendimentos são utilizados para aquisição de alimentos, materiais de limpeza, equipamentos, serviços de manutenção e contratação de trabalhadores. Esses gastos beneficiam fornecedores locais e estimulam novas movimentações financeiras dentro da economia regional.

No contexto amazônico, o efeito multiplicador do turismo pode ser observado pela capacidade da atividade de estimular diversos segmentos econômicos além daqueles diretamente relacionados ao atendimento dos visitantes. No Amapá, o crescimento da entrada

de turistas internacionais, especialmente pela fronteira com a Guiana Francesa, tem contribuído para ampliar a demanda por hospedagem, alimentação, transporte e comércio local. Segundo dados do Ministério do Turismo, o estado recebeu mais de 38 mil turistas internacionais em 2024, representando crescimento de 23,2% em relação ao ano anterior. Esse aumento do fluxo de visitantes favorece a circulação de recursos financeiros entre diferentes agentes econômicos, beneficiando não apenas os empreendimentos turísticos, mas também fornecedores locais, trabalhadores autônomos e pequenos negócios que dependem direta ou indiretamente da atividade turística. Dessa forma, os impactos econômicos da hotelaria tendem a se disseminar por diferentes setores da economia regional, reforçando sua contribuição para o desenvolvimento local.

Assim, a hotelaria não deve ser analisada apenas como um segmento isolado, mas como parte de uma rede econômica capaz de impulsionar o desenvolvimento de múltiplas atividades produtivas.

2.6.3 Desenvolvimento Econômico Regional

A hotelaria exerce influência significativa sobre o desenvolvimento econômico regional ao contribuir para a ampliação da atividade turística, o fortalecimento do setor de serviços e a atração de investimentos. A presença de meios de hospedagem adequados favorece a permanência dos visitantes nos destinos e amplia as possibilidades de exploração econômica das potencialidades locais.

Segundo Ignarra (2013), o desenvolvimento do turismo depende da existência de infraestrutura capaz de atender às necessidades dos visitantes. Nesse contexto, os empreendimentos hoteleiros representam elementos essenciais para a consolidação dos destinos turísticos e para o fortalecimento da economia regional.

Beni (2007) destaca que a atividade turística possui capacidade de estimular processos de desenvolvimento ao promover a valorização dos recursos locais e incentivar investimentos em infraestrutura, transporte, comunicação e serviços urbanos. Dessa forma, os benefícios econômicos da hotelaria não se restringem aos empreendimentos, influenciando também a qualidade das estruturas disponíveis para a população residente.

Dados divulgados pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) demonstram que municípios com maior desenvolvimento da atividade turística frequentemente apresentam crescimento significativo no setor de serviços, especialmente em áreas relacionadas à hospedagem, alimentação e transporte. Esse processo contribui para diversificar a economia local e reduzir a dependência de atividades econômicas tradicionais.

Além disso, a presença de uma estrutura hoteleira adequada pode favorecer a realização de eventos, reuniões institucionais, atividades empresariais e iniciativas de cooperação regional, ampliando as oportunidades econômicas disponíveis no território.

No contexto amazônico, onde muitos municípios enfrentam limitações estruturais e dificuldades logísticas, o fortalecimento da hotelaria pode representar importante instrumento de apoio ao desenvolvimento regional e à integração econômica.

2.6.4 Contribuições para Municípios de Fronteira

Nos municípios de fronteira, os impactos econômicos da hotelaria assumem características específicas em razão da intensa circulação de pessoas e das relações transnacionais estabelecidas nesses territórios. A presença de visitantes, trabalhadores, comerciantes e representantes institucionais gera demanda contínua por serviços de hospedagem, fortalecendo a importância dos empreendimentos hoteleiros para a economia local.

Segundo Dias (2005), as atividades turísticas e de serviços exercem papel relevante em áreas fronteiriças ao favorecer a circulação de recursos financeiros e ampliar as oportunidades de interação econômica entre diferentes territórios. Nesses espaços, os meios de hospedagem frequentemente atendem públicos diversificados, incluindo turistas, trabalhadores temporários, comerciantes e viajantes em trânsito.

No caso da fronteira entre o Brasil e a Guiana Francesa, a hotelaria desempenha função estratégica ao oferecer suporte à mobilidade regional e às atividades econômicas desenvolvidas entre os dois países. A existência da Ponte Binacional Franco-Brasileira e o fortalecimento das relações transfronteiriças ampliaram a relevância dos serviços de hospedagem para o funcionamento da dinâmica econômica local.

Além dos impactos econômicos diretos, a hotelaria contribui para a consolidação da infraestrutura urbana necessária ao atendimento dos visitantes. Restaurantes, serviços de transporte, estabelecimentos comerciais e atividades de apoio tendem a se desenvolver em conjunto com os meios de hospedagem, fortalecendo o tecido econômico municipal.

Beni (2007) ressalta que o turismo pode funcionar como instrumento de integração regional e valorização econômica dos territórios, especialmente em localidades que possuem potencial para ampliar os fluxos de visitantes. Nesse sentido, os empreendimentos hoteleiros atuam como elementos fundamentais para transformar a circulação de pessoas em oportunidades concretas de desenvolvimento econômico.

Para municípios como Oiapoque, onde a posição geográfica favorece o contato permanente com a Guiana Francesa, a hotelaria representa não apenas uma atividade empresarial, mas também um setor estratégico para o fortalecimento das relações econômicas de fronteira. Dessa forma, os meios de hospedagem contribuem para a geração de emprego, renda e dinamização econômica, reforçando sua importância para o desenvolvimento local e regional.

2.7 Desafios e Perspectivas do Segmento Hoteleiro em Oiapoque

O município de Oiapoque apresenta características singulares no contexto do turismo e da hotelaria brasileira. Localizado no extremo norte do estado do Amapá, na fronteira entre o Brasil e a Guiana Francesa, o município ocupa posição estratégica para a circulação de pessoas, mercadorias e serviços. Essa condição fronteira cria oportunidades para o desenvolvimento do setor hoteleiro, mas também impõe desafios relacionados à infraestrutura, qualificação profissional, competitividade empresarial e aproveitamento do potencial turístico regional.

Ao longo dos últimos anos, a ampliação das relações entre Oiapoque e Saint-Georges de l'Oyapock, especialmente após a inauguração da Ponte Binacional Franco-Brasileira, fortaleceu a importância do município como porta de entrada do Brasil para o território ultramarino francês. Além de favorecer a integração regional, essa conexão ampliou as possibilidades de circulação de turistas, trabalhadores, comerciantes e investidores entre os dois países. Dados do Ministério do Turismo apontam que o Amapá registrou crescimento de 23,2% na chegada de turistas internacionais em 2024, resultado que evidencia o potencial da região para o desenvolvimento das atividades turísticas e dos serviços de hospedagem.

Entretanto, a existência desse potencial não garante, por si só, o fortalecimento sustentável da hotelaria local. O setor ainda enfrenta desafios relacionados à infraestrutura urbana, à qualificação da mão de obra, à oferta de serviços especializados e à necessidade de maior articulação entre o poder público e a iniciativa privada. Conforme argumenta Beni (2007), o desenvolvimento turístico depende da integração entre infraestrutura adequada, qualidade dos serviços, planejamento estratégico e políticas públicas capazes de promover a competitividade dos destinos. Nesse sentido, o aproveitamento das oportunidades decorrentes da posição geográfica de Oiapoque exige investimentos que permitam transformar o fluxo de visitantes em benefícios econômicos duradouros para a população local.

Diante desse cenário, torna-se fundamental analisar os desafios e as perspectivas do setor hoteleiro em Oiapoque, considerando sua importância para o desenvolvimento econômico

do município e seu papel estratégico na consolidação do turismo de fronteira na Amazônia brasileira.

2.7.1 Infraestrutura Logística e Acessibilidade

A infraestrutura logística constitui um dos principais fatores que influenciam o desenvolvimento da atividade hoteleira em Oiapoque. A localização geográfica do município, distante dos grandes centros urbanos da Região Norte, impõe desafios relacionados ao transporte de pessoas, mercadorias e insumos necessários ao funcionamento dos empreendimentos.

Embora a pavimentação integral da BR-156 tenha representado um avanço significativo para a integração terrestre do município com a capital Macapá, ainda persistem desafios relacionados à logística regional, especialmente em períodos de forte precipitação e em situações que exigem transporte rápido de mercadorias e equipamentos. Segundo dados do Governo Federal, a conclusão dos investimentos na BR-156 consolidou uma importante ligação entre o sul e o norte do estado do Amapá, favorecendo o deslocamento de pessoas e o escoamento de atividades econômicas.

Além das questões rodoviárias, a acessibilidade aérea permanece limitada quando comparada a outros destinos turísticos brasileiros. A ausência de voos regulares de grande escala restringe o fluxo de visitantes e aumenta a dependência do transporte terrestre para o acesso ao município.

De acordo com Ignarra (2013), a infraestrutura de transporte representa um dos elementos fundamentais para o desenvolvimento turístico, uma vez que influencia diretamente a decisão dos visitantes e a competitividade dos destinos. Dessa forma, melhorias na acessibilidade podem contribuir significativamente para ampliar a demanda pelos serviços de hospedagem e fortalecer a economia local.

Para os empreendimentos hoteleiros, as limitações logísticas também impactam os custos operacionais. O transporte de alimentos, equipamentos, materiais de limpeza e outros insumos necessários à atividade frequentemente envolve custos superiores aos observados em centros urbanos mais estruturados, exigindo maior capacidade de planejamento por parte dos gestores.

2.7.2 Qualificação da Mão de Obra

Outro desafio relevante para o setor hoteleiro de Oiapoque refere-se à qualificação profissional. A prestação de serviços de hospedagem depende diretamente da atuação dos

colaboradores, tornando a capacitação da mão de obra um fator decisivo para a qualidade do atendimento e para a satisfação dos hóspedes.

Segundo Castelli (2003), o diferencial competitivo dos empreendimentos hoteleiros está fortemente associado à capacidade dos profissionais de oferecer atendimento eficiente, cordial e alinhado às expectativas dos clientes. Dessa forma, a qualificação contínua dos trabalhadores deve ser considerada um investimento estratégico para a sustentabilidade dos negócios.

Em municípios localizados em regiões de fronteira e afastados dos grandes centros urbanos, a disponibilidade de profissionais especializados tende a ser mais limitada. Essa realidade pode dificultar a contratação de trabalhadores com experiência prévia em hotelaria, exigindo dos empreendimentos esforços adicionais para capacitação e treinamento.

Além disso, a condição fronteiriça de Oiapoque amplia a necessidade de desenvolvimento de competências relacionadas ao atendimento intercultural. A presença de visitantes oriundos da Guiana Francesa, da França e de outras localidades exige dos profissionais habilidades de comunicação, acolhimento e adaptação às diferentes características culturais dos hóspedes.

Nesse sentido, a parceria entre instituições de ensino, órgãos públicos e setor produtivo pode contribuir para ampliar as oportunidades de qualificação profissional e fortalecer a capacidade competitiva dos empreendimentos locais.

2.7.3 Gestão e Competitividade dos Empreendimentos

A gestão eficiente representa um dos principais fatores responsáveis pela permanência e pelo crescimento dos empreendimentos hoteleiros no mercado contemporâneo. Em Oiapoque, a competitividade dos estabelecimentos depende não apenas da qualidade das instalações físicas, mas também da capacidade de desenvolver estratégias comerciais, controlar custos operacionais e oferecer experiências satisfatórias aos clientes.

Segundo Chon e Sparrowe (2003), a competitividade na hotelaria está diretamente relacionada à capacidade de compreender as necessidades dos consumidores e transformar essa compreensão em serviços diferenciados. Dessa forma, os empreendimentos precisam adotar práticas gerenciais voltadas para a melhoria contínua dos processos e para a satisfação dos hóspedes.

Entre os desafios enfrentados pelos gestores locais destacam-se a limitação de recursos financeiros para investimentos, a necessidade de modernização tecnológica e a crescente influência das plataformas digitais na escolha dos meios de hospedagem. Atualmente,

avaliações online, sistemas de reservas eletrônicas e redes sociais exercem forte impacto sobre a decisão dos consumidores.

Sparemberger (2023) destaca que a competitividade empresarial depende cada vez mais da capacidade de construir relacionamentos sólidos com os clientes e fortalecer a reputação organizacional. Nesse contexto, os empreendimentos que investem em qualidade, inovação e atendimento tendem a apresentar melhores condições para enfrentar os desafios do mercado.

2.7.4 Potencial Turístico da Região

Apesar dos desafios estruturais, Oiapoque possui importantes atrativos capazes de contribuir para o fortalecimento do setor hoteleiro. Sua localização estratégica, associada à riqueza ambiental e cultural da Amazônia, cria oportunidades para o desenvolvimento de diferentes modalidades turísticas.

O município abriga áreas de significativa relevância ambiental, além de manifestações culturais que refletem a diversidade étnica e social característica da região. A presença de comunidades indígenas, rios, florestas e paisagens naturais constitui importante diferencial para o desenvolvimento de atividades relacionadas ao ecoturismo, turismo de aventura, turismo cultural e turismo de experiência.

Segundo Beni (2007), destinos que conseguem valorizar seus recursos naturais e culturais apresentam maior capacidade de atrair visitantes e diversificar sua oferta turística. Nesse sentido, o fortalecimento da atividade turística em Oiapoque pode gerar impactos positivos sobre a demanda por serviços de hospedagem.

Além disso, a posição geográfica do município favorece o turismo de fronteira, modalidade caracterizada pelo deslocamento de pessoas motivadas por atividades comerciais, culturais, institucionais ou de lazer entre territórios vizinhos.

O aproveitamento desse potencial depende da articulação entre setor público, iniciativa privada e instituições locais, buscando ampliar a visibilidade do município e fortalecer sua inserção nos roteiros turísticos regionais.

2.7.5 Perspectivas Futuras para o Setor

De acordo com Beni (2007), a competitividade dos destinos turísticos está diretamente relacionada à qualidade da infraestrutura, à qualificação dos serviços e à valorização dos atrativos locais. Sob essa perspectiva, a realidade de Oiapoque evidencia a importância do fortalecimento desses elementos para a consolidação da atividade turística e para o desenvolvimento do setor hoteleiro. A localização estratégica na fronteira com a Guiana

Francesa, associada ao patrimônio natural e cultural da região, configura fatores relevantes para a dinamização da atividade econômica vinculada ao turismo.

As perspectivas de crescimento também são reforçadas pelo aumento do fluxo turístico internacional para o estado do Amapá. Dados divulgados pelo Ministério do Turismo indicam que o estado registrou crescimento de 23,2% na chegada de turistas internacionais em 2024, resultado associado, entre outros fatores, à sua posição estratégica na fronteira com a Guiana Francesa. Esse cenário amplia as possibilidades de desenvolvimento da rede de hospedagem local, especialmente em municípios fronteiriços que funcionam como porta de entrada para visitantes nacionais e estrangeiros.

Outro fator relevante refere-se à expansão das tecnologias digitais aplicadas ao turismo. Plataformas de reservas online, redes sociais e ferramentas de marketing digital permitem que pequenos e médios meios de hospedagem ampliem sua visibilidade e alcancem novos mercados consumidores. Para os empreendimentos hoteleiros de Oiapoque, a utilização dessas ferramentas pode representar uma estratégia importante para aumentar a taxa de ocupação, fortalecer a divulgação dos serviços oferecidos e ampliar sua inserção nos roteiros turísticos da região amazônica.

Infere-se que o futuro da hotelaria em Oiapoque depende da articulação entre investimentos públicos, iniciativas empresariais e estratégias de promoção turística capazes de valorizar as potencialidades locais. Quando associadas à melhoria da infraestrutura e à qualificação dos serviços, essas ações podem contribuir para consolidar o município como importante destino de turismo de fronteira e como polo de desenvolvimento econômico no extremo norte do Brasil.

2.7.6 Integração Brasil–Guiana Francesa e Oportunidades para a Hotelaria

A integração entre o Brasil e a Guiana Francesa constitui um dos fatores mais relevantes para o desenvolvimento econômico e turístico de Oiapoque. Localizado na fronteira entre os dois territórios, o município desempenha papel estratégico como ponto de conexão entre o Brasil e a Guiana Francesa, favorecendo a circulação de pessoas, mercadorias e serviços. Essa condição contribui para ampliar a demanda por hospedagem e fortalecer a importância da hotelaria para a economia local.

Segundo Silva (2011), as relações estabelecidas na fronteira franco-brasileira são marcadas por intensas interações sociais, econômicas e culturais, que ultrapassam os limites políticos dos Estados nacionais. Essas dinâmicas favorecem a mobilidade transfronteiriça e

criam oportunidades para o desenvolvimento de atividades ligadas ao turismo, ao comércio e à prestação de serviços, incluindo os meios de hospedagem.

Nesse contexto, a Ponte Binacional Franco-Brasileira representa um importante marco da integração regional. Inaugurada para conectar Oiapoque, no Brasil, a Saint-Georges de l'Oyapock, na Guiana Francesa, a estrutura ampliou as possibilidades de deslocamento terrestre entre os dois países e fortaleceu a inserção do município nas rotas de circulação internacional. Embora ainda existam desafios relacionados aos procedimentos migratórios, à infraestrutura e à logística regional, a ponte constitui um elemento estratégico para a dinamização econômica da fronteira.

As perspectivas de fortalecimento dessa integração são reforçadas pelo crescimento recente do turismo internacional no Amapá. Dados do Ministério do Turismo indicam que o estado registrou aumento de 23,2% na chegada de turistas internacionais em 2024 em comparação ao ano anterior. Esse cenário evidencia o potencial da região para ampliar o fluxo de visitantes e fortalecer atividades econômicas associadas ao turismo, entre elas a hotelaria, a alimentação, o transporte e o comércio local.

Dessa forma, a integração entre Brasil e Guiana Francesa configura-se como uma importante oportunidade para o desenvolvimento do setor hoteleiro em Oiapoque. O aproveitamento desse potencial dependerá da capacidade dos empreendimentos locais de investir na qualidade dos serviços oferecidos, adaptar-se às demandas de um público cada vez mais diversificado e aproveitar as oportunidades geradas pela crescente circulação de pessoas na região de fronteira. Esse contexto fornece elementos relevantes para a análise dos resultados da pesquisa de campo, permitindo compreender como os gestores locais percebem os desafios e as perspectivas de desenvolvimento da hotelaria no município.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

3.1 Caracterização da Pesquisa

A presente pesquisa caracteriza-se como descritiva, tendo como objetivo identificar e descrever as características, práticas de gestão, desafios e perspectivas dos empreendimentos hoteleiros do município Oiapoque/AP. Conforme Prodanov e Freitas (2013), a pesquisa descritiva procura observar, registrar, analisar e interpretar fenômenos sem interferir diretamente em sua ocorrência.

No que se refere à abordagem, a pesquisa apresenta caráter quali-quantitativo. A abordagem quantitativa será utilizada na análise das respostas objetivas obtidas por meio do questionário aplicado aos participantes, enquanto a abordagem qualitativa permitirá interpretar as percepções, experiências e opiniões dos gestores sobre a realidade do setor hoteleiro em Oiapoque.

3.2 Área de Estudo

A pesquisa foi realizada no município de Oiapoque, localizado no extremo norte do estado do Amapá, na fronteira entre o Brasil e a Guiana Francesa. O município possui posição estratégica no contexto amazônico, destacando-se como importante ponto de circulação de pessoas, mercadorias e serviços entre os dois países.

Além de sua relevância geopolítica, Oiapoque apresenta potencial turístico associado às suas características naturais, culturais e fronteiriças, fatores que contribuem para a existência de empreendimentos voltados à prestação de serviços de hospedagem.

3.3 População e Amostra da Pesquisa

A população da pesquisa é composta pelos empreendimentos que oferecem serviços de hospedagem no município de Oiapoque/AP.

A amostra foi constituída por gestores, proprietários ou responsáveis administrativos dos meios de hospedagem que atenderam aos seguintes critérios:

- a) Possuir atividade de hospedagem em funcionamento no município de Oiapoque;
- b) Estar registrado junto à Associação Comercial de Oiapoque (ACOI), quando aplicável;
- c) Ou possuir estabelecimento amplamente identificado pela comunidade local como prestador de serviços de hospedagem, independentemente de filiação associativa;

d) Concordar voluntariamente em participar da pesquisa.

A definição da amostra ocorreu por acessibilidade e conveniência, considerando a disponibilidade dos participantes e a viabilidade de acesso aos empreendimentos durante o período de coleta dos dados.

3.4 Instrumento de Coleta de Dados

Para a coleta de dados foi utilizado um questionário semiestruturado elaborado pelo pesquisador, composto por questões fechadas e abertas relacionadas ao perfil dos empreendimentos, estrutura operacional, gestão comercial, qualificação profissional, desafios enfrentados e perspectivas para o desenvolvimento do setor hoteleiro em Oiapoque.

De acordo com Gil (2022), o questionário constitui um dos instrumentos mais utilizados em pesquisas sociais, permitindo a obtenção de informações de forma padronizada e sistemática junto aos participantes. A opção pelo modelo semiestruturado possibilitou combinar questões objetivas, destinadas à obtenção de dados quantitativos, com questões abertas voltadas à identificação das percepções, experiências e opiniões dos gestores acerca da realidade da hotelaria local.

As questões fechadas foram utilizadas para levantar informações relacionadas às características dos empreendimentos e às práticas de gestão adotadas, facilitando a organização e a análise dos dados coletados. Já as questões abertas permitiram maior aprofundamento dos temas investigados, possibilitando aos participantes expressar livremente suas percepções sobre os desafios, oportunidades e perspectivas do setor.

A elaboração do instrumento ocorreu com base nos objetivos da pesquisa e nos referenciais teóricos que fundamentam o estudo, especialmente aqueles relacionados à gestão de serviços, gestão comercial, hotelaria, turismo e desenvolvimento econômico regional. Além disso, buscou-se garantir que as perguntas fossem claras, objetivas e adequadas à realidade dos empreendimentos pesquisados, favorecendo a obtenção de informações relevantes para a análise dos resultados.

3.5 Procedimentos de Coleta de Dados

A coleta de dados foi realizada por meio de duas estratégias complementares, visando ampliar o alcance da pesquisa e garantir maior participação dos empreendimentos de hospedagem do município de Oiapoque.

A primeira estratégia consistiu na aplicação de um questionário em formato digital, elaborado na plataforma Google Forms. O link de acesso foi encaminhado aos gestores e

proprietários dos meios de hospedagem identificados no município, possibilitando o preenchimento remoto e oferecendo maior flexibilidade aos participantes.

A segunda estratégia ocorreu por meio de visitas presenciais aos estabelecimentos que oferecem serviços de hospedagem em Oiapoque. Conforme destacam Marconi e Lakatos (2021), a pesquisa de campo possibilita o contato direto do pesquisador com a realidade investigada, favorecendo a obtenção de informações mais detalhadas e o esclarecimento de dúvidas durante o processo de coleta. Nesse sentido, as visitas tiveram como finalidade ampliar a adesão dos participantes, esclarecer eventuais questionamentos sobre o instrumento de pesquisa e assegurar maior representatividade dos empreendimentos analisados.

A aplicação dos questionários ocorreu durante a primeira semana de junho de 2026. Durante esse intervalo, os participantes responderam voluntariamente às questões propostas, fornecendo informações relacionadas às características dos empreendimentos, às práticas de gestão adotadas e às percepções sobre os desafios e perspectivas do setor hoteleiro local.

Antes da participação, todos os respondentes foram informados sobre os objetivos da pesquisa, sua natureza acadêmica e a forma de utilização dos dados coletados. Foram assegurados o anonimato dos participantes, a confidencialidade das informações fornecidas e a utilização dos resultados exclusivamente para fins científicos, em conformidade com os princípios éticos aplicáveis às pesquisas acadêmicas.

3.6 Procedimentos de Análise dos Dados

Os dados obtidos por meio das questões fechadas foram organizados em planilhas eletrônicas e submetidos à análise estatística descritiva. Conforme Gil (2022), esse tipo de análise permite sintetizar e apresentar os dados de forma organizada, facilitando a compreensão das características do fenômeno investigado. Para tanto, foram utilizadas frequências absolutas e relativas, possibilitando a elaboração de tabelas e gráficos destinados à apresentação e interpretação dos resultados.

As respostas provenientes das questões abertas foram analisadas por meio da técnica de análise de conteúdo, proposta por Bardin (2016). Essa técnica consiste em um conjunto de procedimentos sistemáticos voltados para a organização, categorização e interpretação das informações obtidas, permitindo identificar significados, padrões e temas recorrentes presentes nos discursos dos participantes.

O processo de análise qualitativa seguiu as etapas de pré-análise, exploração do material e tratamento dos resultados, conforme orienta Bardin (2016). Inicialmente, foi realizada a leitura integral das respostas, seguida pela identificação de unidades de sentido e pela

construção de categorias temáticas relacionadas aos desafios, oportunidades e perspectivas do setor hoteleiro de Oiapoque. Posteriormente, as informações foram interpretadas à luz dos objetivos da pesquisa e do referencial teórico adotado.

Por fim, os resultados quantitativos e qualitativos foram confrontados com a literatura apresentada na fundamentação teórica, buscando identificar convergências, complementaridades e possíveis divergências entre os dados empíricos e os estudos já realizados sobre hotelaria, gestão comercial, desenvolvimento regional e regiões de fronteira. Esse procedimento permitiu uma compreensão mais ampla da realidade investigada, contribuindo para a análise dos desafios e das perspectivas do setor hoteleiro no município de Oiapoque.

3.7 Aspectos Éticos da Pesquisa

A participação dos respondentes ocorreu de forma voluntária, mediante manifestação de concordância com os objetivos da pesquisa. Foi assegurado o anonimato dos participantes, bem como a confidencialidade das informações fornecidas.

Os dados coletados foram utilizados exclusivamente para fins acadêmicos, respeitando os princípios éticos aplicáveis às pesquisas científicas envolvendo seres humanos.

4 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

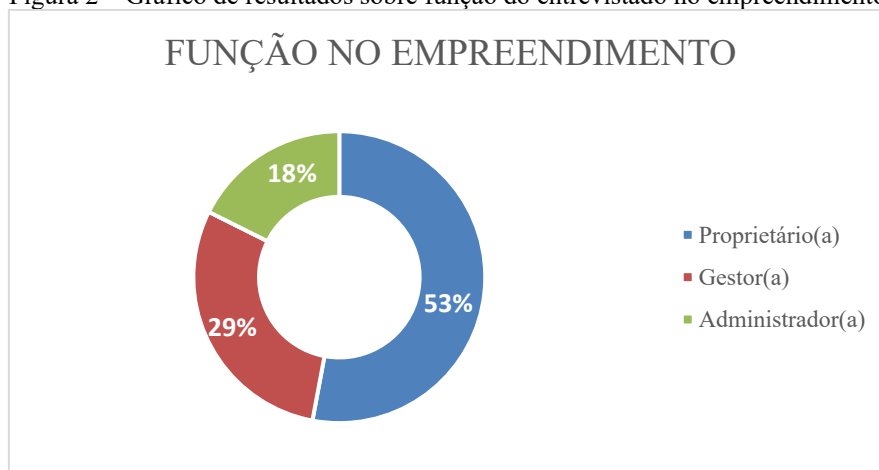
A análise de dados obtidos por meio da aplicação de questionário aos gestores e proprietários dos meios de hospedagens do município de Oiapoque, permitiu identificar características importantes relacionadas ao funcionamento dos empreendimentos, aos desafios enfrentados pelo setor e as perspectivas para o desenvolvimento do segmento hoteleiro local.

A pesquisa contou com a participação de 17 representantes de empreendimentos de hospedagem, cujas respostas possibilitaram compreender aspectos estruturais, operacionais e gerenciais da hotelaria no município.

4.1 Caracterização dos Empreendimentos Pesquisados

A caracterização dos empreendimentos constitui etapa fundamental para a compreensão da realidade do setor hoteleiro de Oiapoque. Os dados demonstram que 52,9% dos respondentes exercem a função de proprietário do empreendimento, 29,4% atuam como administradores e 17,6% como gestores. Esse resultado evidencia que grande parte dos meios de hospedagem do município possui administração diretamente vinculada aos proprietários, característica comum em empreendimentos independentes e de pequeno porte.

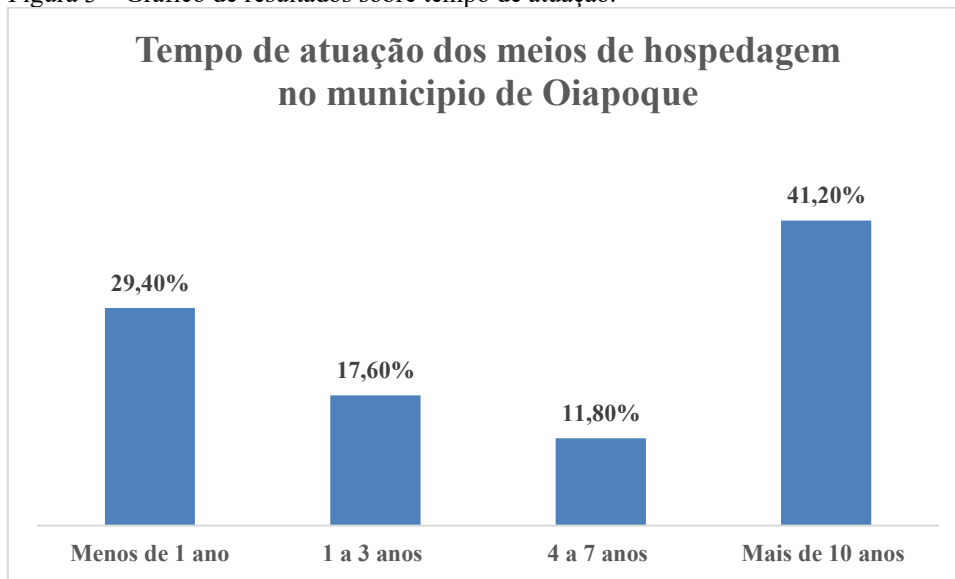
Figura 2 – Gráfico de resultados sobre função do entrevistado no empreendimento.



Fonte: Dados do formulário aplicado pelo autor (2026)

Em relação ao tempo de atuação, observou-se que 41,2% dos estabelecimentos possuem mais de dez anos de funcionamento, enquanto 29,4% atuam há menos de um ano. Os demais distribuem-se entre um e três anos (17,6%) e quatro a sete anos (11,8%). Esses dados demonstram a coexistência de empresas consolidadas e novos empreendimentos, indicando que o setor continua atraindo investimentos, apesar das dificuldades estruturais enfrentadas pelo município.

Figura 3 – Gráfico de resultados sobre tempo de atuação.



Fonte: Dados do formulário aplicado pelo autor (2026)

Quanto ao número de colaboradores, verificou-se que 64,7% dos empreendimentos possuem até cinco funcionários, 23,5% empregam entre seis e dez trabalhadores e apenas 11,8% possuem entre onze e vinte colaboradores. A predominância de estruturas reduzidas sugere uma hotelaria composta majoritariamente por pequenos empreendimentos, realidade semelhante à observada em diversos municípios da Região Norte.

Segundo Castelli (2003), os meios de hospedagem de pequeno porte costumam apresentar maior proximidade entre gestores e clientes, favorecendo a personalização do atendimento. Contudo, tais organizações frequentemente enfrentam limitações relacionadas à capacidade de investimento, profissionalização da gestão e ampliação da oferta de serviços. Dessa forma, os resultados demonstram que a hotelaria de Oiapoque apresenta características compatíveis com o perfil predominante da hotelaria independente brasileira.

4.2 Infraestrutura e Condições Operacionais dos Empreendimentos

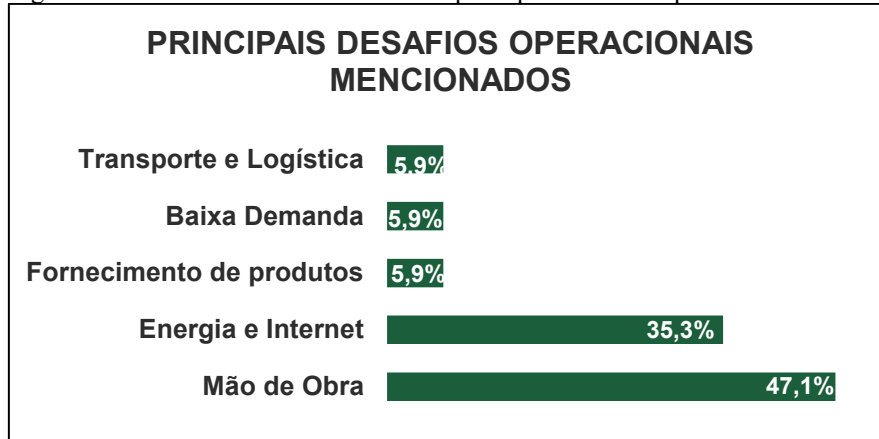
A infraestrutura disponível no município constitui um dos fatores que mais influenciam o desenvolvimento da atividade hoteleira. Ao avaliar as condições existentes para o funcionamento do setor, 52,9% dos participantes classificaram a infraestrutura como regular, enquanto 11,8% a consideraram ruim e outros 11,8% muito ruim. Apenas 23,6% apresentaram avaliações positivas.

Os resultados indicam que, embora existam condições mínimas para o funcionamento dos empreendimentos, persistem limitações estruturais que afetam a competitividade do setor. Esse cenário confirma as discussões apresentadas no referencial teórico, no qual se destacou

que a infraestrutura logística e a acessibilidade representam importantes desafios para a hotelaria de Oiapoque.

Quando questionados sobre os principais desafios operacionais enfrentados pelos empreendimentos, 47,1% dos gestores apontaram a mão de obra como principal dificuldade, enquanto 35,3% destacaram problemas relacionados à energia elétrica e internet. Outros participantes mencionaram questões ligadas ao fornecimento de produtos, logística e demanda.

Figura 4 – Gráfico de resultados sobre os principais desafios operacionais mencionados.



Fonte: Dados do formulário aplicado pelo autor (2026)

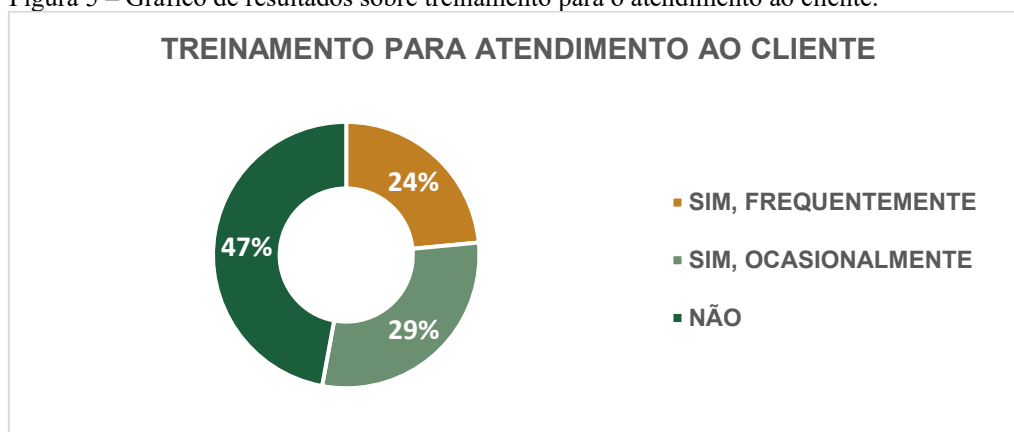
Esses resultados demonstram que as dificuldades enfrentadas pelos meios de hospedagem não se restringem às instalações físicas, abrangendo também aspectos externos que influenciam diretamente a qualidade dos serviços oferecidos. Conforme argumenta Beni (2007), a infraestrutura constitui elemento essencial para o desenvolvimento turístico, uma vez que interfere diretamente na experiência do visitante e na eficiência operacional dos empreendimentos.

No contexto de Oiapoque, tais desafios são potencializados pela localização geográfica do município e pelas limitações históricas de infraestrutura urbana e logística. Dessa forma, os dados reforçam a necessidade de investimentos públicos e privados que contribuam para o fortalecimento das condições operacionais do setor.

4.3 Qualificação Profissional e Gestão dos Serviços

A qualificação profissional apresentou-se como um dos aspectos mais críticos identificados pela pesquisa. Em relação aos treinamentos destinados ao atendimento ao cliente, verificou-se que apenas 29,4% dos empreendimentos realizam capacitações frequentes, enquanto 23,5% promovem treinamentos ocasionais. Em contrapartida, 47,1% afirmaram não desenvolver qualquer tipo de treinamento para seus colaboradores.

Figura 5 – Gráfico de resultados sobre treinamento para o atendimento ao cliente.



Fonte: Dados do formulário aplicado pelo autor (2026)

Quando analisada a disponibilidade de mão de obra qualificada no município, observou-se percepção predominantemente negativa. Para 41,2% dos participantes, a disponibilidade é considerada ruim e para 23,5% muito ruim. Apenas 29,4% classificaram a situação como regular.

Esses resultados confirmam as discussões apresentadas no referencial teórico, que identifica a qualificação profissional como um dos principais desafios da hotelaria na Região Norte. Segundo Castelli (2003), a qualidade dos serviços hoteleiros depende diretamente da capacitação dos colaboradores, uma vez que o atendimento constitui parte essencial da experiência do hóspede.

A relevância desse aspecto torna-se evidente quando se observa que atendimento, limpeza e conforto foram apontados como os principais fatores responsáveis pela satisfação dos clientes. O conforto foi mencionado por 41,2% dos participantes, seguido pela limpeza (29,4%) e pelo atendimento (17,6%).

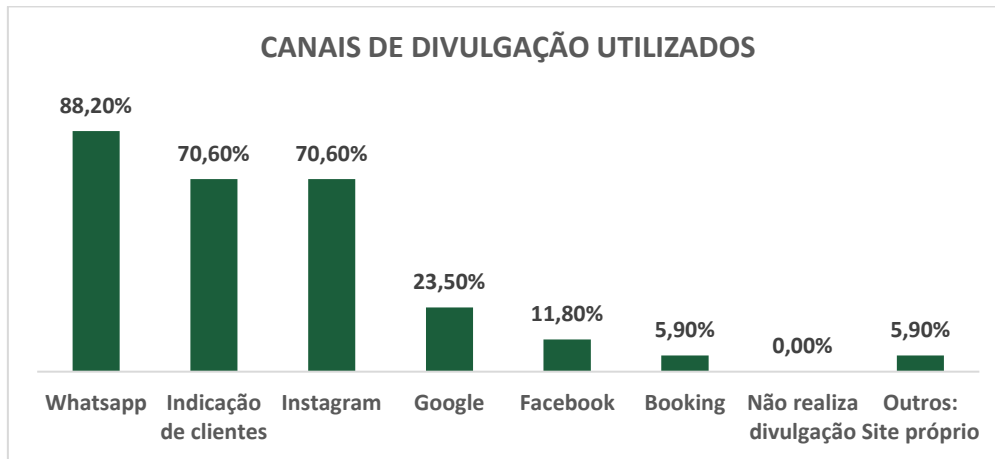
De acordo com Chon e Sparrowe (2003), a prestação de serviços de hospitalidade exige elevado grau de interação humana, tornando os colaboradores elementos fundamentais para a construção da percepção de qualidade pelos hóspedes. Dessa forma, os resultados evidenciam a necessidade de investimentos contínuos em capacitação e desenvolvimento profissional como estratégia para o fortalecimento da competitividade do setor.

4.4 Estratégias Comerciais e Competitividade

A gestão comercial constitui fator determinante para a sustentabilidade dos empreendimentos hoteleiros. Os resultados da pesquisa demonstram que os meios de hospedagem de Oiapoque utilizam predominantemente ferramentas digitais para divulgação de seus serviços.

Os resultados demonstram que o WhatsApp se configura como o principal canal de divulgação utilizado pelos empreendedores pesquisados, sendo mencionado por 88,2% dos participantes. Esse resultado evidencia a relevância das plataformas de mensagens instantâneas na comunicação com clientes e na promoção de produtos e serviços. Em seguida, destacam-se o Instagram e a indicação de clientes, ambos citados por 70,6% dos respondentes. O Google foi mencionado por 23,5% dos participantes, enquanto o Facebook apresentou menor representatividade entre os canais de divulgação utilizados.

Figura 6 – Gráfico de resultados sobre canais de divulgação utilizados pelos participantes.



Fonte: Dados do formulário aplicado pelo autor (2026)

Apesar da forte utilização das redes sociais, a principal forma pela qual os clientes conhecem os empreendimentos continua sendo a indicação de amigos e clientes, apontada por 64,7% dos gestores. As redes sociais aparecem em segundo lugar, com 23,5%.

Esses resultados demonstram a importância da reputação e da qualidade dos serviços prestados, uma vez que a satisfação dos hóspedes contribui diretamente para a recomendação espontânea dos empreendimentos. Segundo Kotler, Bowen e Makens (2017), o marketing de relacionamento constitui ferramenta estratégica para fidelização de clientes e fortalecimento da imagem organizacional.

Entretanto, observou-se que 76,5% dos empreendimentos não possuem estratégias formais de fidelização, enquanto apenas 23,5% afirmaram desenvolver ações específicas nesse sentido. Entre as estratégias mencionadas destacam-se descontos para estadias prolongadas e atendimento personalizado.

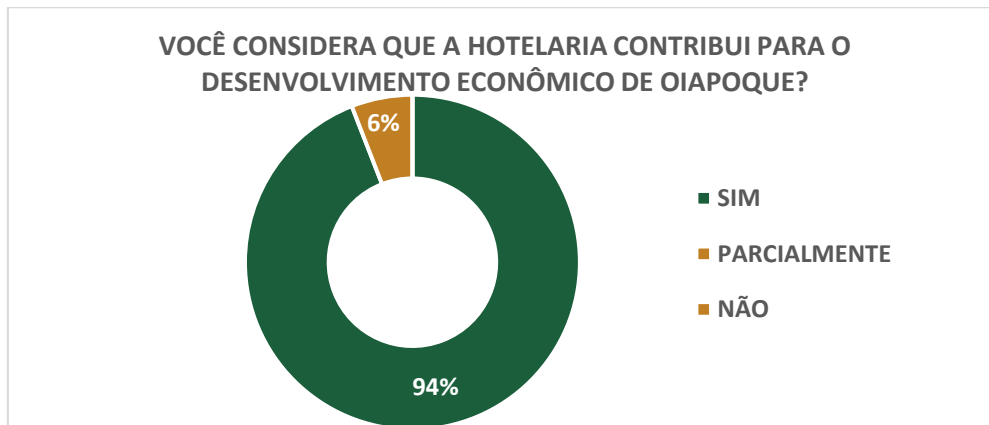
Outro resultado relevante refere-se à percepção sobre a importância das redes sociais. Nenhum participante classificou sua importância como baixa ou inexistente. Pelo contrário, 64,7% consideram as redes sociais altamente importantes ou muito importantes para a atração de clientes.

Os dados evidenciam que os gestores reconhecem a relevância do ambiente digital para a competitividade dos empreendimentos, embora ainda existam oportunidades para o aprimoramento das estratégias de marketing e fidelização.

4.5 Percepções sobre Turismo e Desenvolvimento Econômico

Os resultados demonstram elevado consenso quanto à contribuição da hotelaria para o desenvolvimento econômico de Oiapoque. Quando questionados sobre esse aspecto, 94,1% dos participantes responderam afirmativamente, enquanto apenas 5,9% consideraram essa contribuição parcial.

Figura 7 – Gráfico de resultados sobre contribuição da hotelaria para o desenvolvimento econômico de Oiapoque.



Fonte: Dados do formulário aplicado pelo autor (2026).

Tal percepção encontra respaldo nas discussões apresentadas por Beni (2007), que destaca a hotelaria como importante geradora de emprego, renda e circulação econômica. Os meios de hospedagem desempenham papel fundamental na estrutura turística dos destinos, contribuindo para o fortalecimento de diversos setores, como comércio, transporte e alimentação.

No contexto de Oiapoque, essa contribuição torna-se ainda mais relevante em razão da posição estratégica do município na fronteira entre Brasil e Guiana Francesa. A circulação de visitantes, trabalhadores, comerciantes e turistas favorece a demanda por hospedagem e fortalece a importância econômica do setor.

Os resultados indicam que os próprios gestores reconhecem a hotelaria como atividade estratégica para o desenvolvimento local, reforçando sua relevância para a economia do município.

4.6 Perspectivas para o Setor Hoteleiro de Oiapoque

As perspectivas para o setor hoteleiro apresentaram resultados predominantemente positivos. Mais da metade dos participantes (52,9%) classificou o futuro da hotelaria local como positivo, enquanto 11,8% consideraram as perspectivas muito positivas. Outros 29,4% apresentaram posicionamento neutro e apenas 5,9% manifestaram percepção negativa.

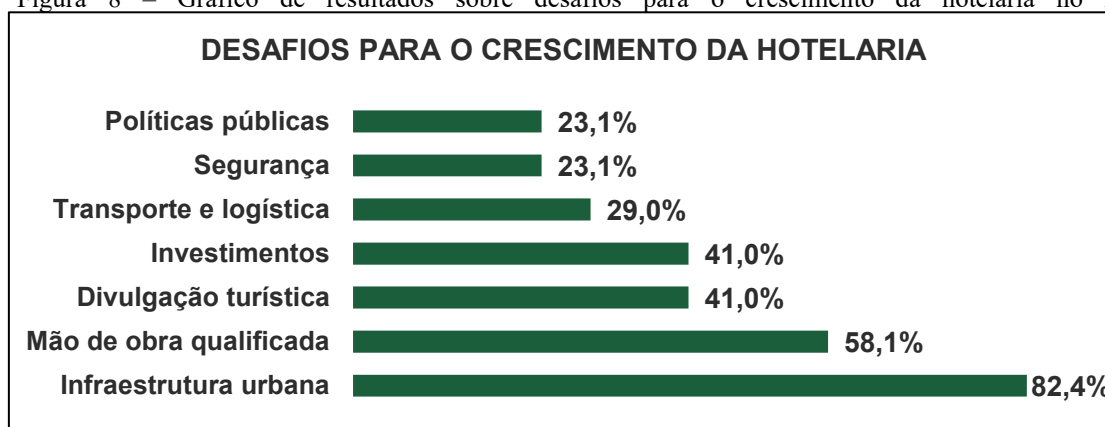
A influência da Guiana Francesa foi amplamente reconhecida pelos participantes. Para 94,1% dos gestores, a proximidade com o território francês influencia positivamente o setor hoteleiro local.

Esse resultado confirma as discussões apresentadas no referencial teórico intitulado Integração Brasil-Guiana Francesa e Oportunidades para a Hotelaria, que destaca a integração transfronteiriça como importante oportunidade para o desenvolvimento econômico e turístico de Oiapoque. A circulação de pessoas entre os dois territórios amplia a demanda por serviços de hospedagem e fortalece o papel estratégico da hotelaria na região.

Quanto ao potencial turístico do município, 58,8% dos participantes classificaram-no como alto ou muito alto, demonstrando confiança nas possibilidades de crescimento do turismo local.

Apesar do cenário otimista, os gestores identificaram obstáculos significativos para a expansão do setor. Os desafios mais mencionados foram infraestrutura urbana (82,4%), mão de obra qualificada (58,8%), divulgação turística (41,2%), investimentos (41,2%) e transporte e logística (29,4%).

Figura 8 – Gráfico de resultados sobre desafios para o crescimento da hotelaria no município.



Fonte: Dados do formulário aplicado pelo autor (2026).

As respostas obtidas na questão aberta evidenciaram que os gestores associam o fortalecimento da hotelaria local à melhoria das condições estruturais e ao desenvolvimento do turismo no município. Entre as sugestões apresentadas, destacaram-se investimentos em

infraestrutura urbana, qualificação profissional e fortalecimento das políticas públicas voltadas ao turismo.

Alguns participantes ressaltaram a necessidade de melhorias nas vias públicas, limpeza urbana e organização da cidade, entendendo que esses fatores contribuem diretamente para a atração de visitantes. Também foram mencionadas ações voltadas à capacitação profissional, como a oferta de cursos de hotelaria abrangendo áreas de gestão, atendimento e serviços operacionais.

Além disso, foram registradas sugestões relacionadas ao aumento dos investimentos governamentais no turismo, à valorização dos atrativos turísticos locais e à criação de parcerias entre hotéis, restaurantes, guias turísticos e produtores locais para proporcionar experiências mais completas aos visitantes. Uma das respostas destacou que o desenvolvimento do setor depende da união entre poder público, iniciativa privada e comunidade, demonstrando uma percepção integrada sobre os fatores necessários para o crescimento da atividade hoteleira.

Essas contribuições reforçam a compreensão dos gestores de que o fortalecimento da hotelaria em Oiapoque está diretamente ligado ao desenvolvimento urbano, à qualificação da mão de obra e à implementação de estratégias que valorizem o potencial turístico do município.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A presente pesquisa teve como objetivo analisar os desafios e as perspectivas do segmento hoteleiro no contexto fronteiriço de Oiapoque, buscando compreender a realidade dos meios de hospedagem do município a partir da percepção de seus gestores. Os resultados obtidos permitiram alcançar os objetivos propostos e evidenciar aspectos relevantes acerca da dinâmica do setor na região.

A análise dos dados demonstrou que a hotelaria de Oiapoque é composta, em sua maioria, por empreendimentos de pequeno porte, que desempenham importante papel na recepção de visitantes e na movimentação da economia local. Entretanto, os gestores relataram desafios relacionados à infraestrutura urbana, à qualificação da mão de obra, aos custos operacionais e à necessidade de fortalecer a competitividade dos empreendimentos diante das transformações do mercado e das exigências dos consumidores.

Apesar dessas limitações, verificou-se uma percepção positiva em relação ao futuro do setor. A localização estratégica do município na fronteira com a Guiana Francesa, associada ao potencial turístico da região e à crescente circulação de pessoas, constitui uma oportunidade para o fortalecimento da atividade hoteleira e para a ampliação de sua contribuição ao desenvolvimento econômico local.

Os resultados também evidenciaram que os gestores reconhecem a importância da adoção de estratégias voltadas à melhoria da qualidade dos serviços, ao fortalecimento do relacionamento com os clientes e à utilização de ferramentas digitais para divulgação dos empreendimentos. Nesse contexto, a qualificação profissional destaca-se como um dos principais fatores para o desenvolvimento do setor, uma vez que a excelência no atendimento e a capacidade de oferecer experiências satisfatórias aos hóspedes representam diferenciais competitivos cada vez mais relevantes para a hotelaria contemporânea.

Dessa forma, conclui-se que o fortalecimento da hotelaria em Oiapoque depende não apenas dos esforços individuais dos empreendedores, mas também da articulação entre iniciativa privada, poder público e instituições de ensino e capacitação profissional. Investimentos em infraestrutura, qualificação da mão de obra, promoção turística e valorização das potencialidades locais podem contribuir significativamente para o desenvolvimento sustentável do setor e para o fortalecimento da economia do município.

Por fim, espera-se que esta pesquisa possa contribuir para a ampliação das discussões sobre a hotelaria em regiões de fronteira e servir como subsídio para futuras pesquisas e ações voltadas ao desenvolvimento turístico e econômico de Oiapoque. Considerando as

particularidades da realidade local, novos estudos poderão aprofundar a análise de temas relacionados à integração fronteiriça, à qualificação profissional e às estratégias de competitividade dos meios de hospedagem, contribuindo para a construção de um setor cada vez mais preparado para aproveitar as oportunidades e enfrentar os desafios do cenário contemporâneo.

REFERÊNCIAS

BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo**. São Paulo: Edições 70, 2016.

BENI, Mário Carlos. **Análise estrutural do turismo**. 12. ed. São Paulo: Senac, 2007.

BRASIL. Departamento Nacional de Infraestrutura de Transportes (DNIT). **Ponte Binacional Franco-Brasileira é aberta ao tráfego neste sábado (18)**. Brasília, DF, 18 mar. 2017. Disponível em: <https://www.gov.br/dnit/pt-br/assuntos/noticias/ponte-binacional-franco-brasileira-e-aberta-ao-trafego-neste-sabado>. Acesso em: 09 jun. 2026.

BRASIL. Ministério do Turismo. **Amapá registra crescimento de 23,2% na chegada de turistas internacionais em 2024**. Brasília, DF, 2025. Disponível em: <https://www.gov.br/turismo/pt-br/assuntos/noticias/amapa-registra-crescimento-de-23-2-na-chegada-de-turistas-internacionais-em-2024>. Acesso em: 09 jun. 2026.

CASTELLI, Geraldo. **Administração hoteleira**. 9. ed. Caxias do Sul: EDUCS, 2003.

CHON, Kye-Sung; SPARROWE, Raymond T. **Hospitalidade: conceitos e aplicações**. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2003.

DIAS, Reinaldo. **Introdução ao turismo**. São Paulo: Atlas, 2005.

FEDERAÇÃO DO COMÉRCIO DE BENS, SERVIÇOS E TURISMO DO ESTADO DE SÃO PAULO (FECOMERCIO SP). **Turismo nacional bate recorde histórico e fatura R\$ 207 bilhões em 2024**. São Paulo, 11 mar. 2025. Disponível em: <https://www.fecomercio.com.br/public/noticia/turismo-nacional-bate-recorde-historico-e-fatura-r-207-bilhoes-em-2024-1>. Acesso em: 09 jun. 2026.

GOOGLE. **Google Maps**: mapa de localização do município de Oiapoque/AP. Disponível em: <https://maps.google.com>. Acesso em: 04 jun. 2026.

IGNARRA, Luiz Renato. **Fundamentos do turismo**. 3. ed. Rio de Janeiro: Senac Nacional, 2013.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA (IBGE). **Malhas territoriais e informações cartográficas**. Rio de Janeiro: IBGE, 2022. Disponível em: <https://www.ibge.gov.br>. Acesso em: 09 jun. 2026.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA (IBGE). **Volume de serviços recua 1,2% em março**. Rio de Janeiro: IBGE, 2026. Disponível em: <https://agenciadenoticias.ibge.gov.br>. Acesso em: 09 jun. 2026.

KOTLER, Philip; BOWEN, John; MAKENS, James. **Marketing para turismo e hotelaria**. 7. ed. São Paulo: Pearson, 2017.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos de metodologia científica**. 9. ed. São Paulo: Atlas, 2021.

RODRIGUES, Adyr Balastrieri; BRAGHIROLI, Elaine Maria; DE LUCCA FILHO,

Vicente. **Hotelaria e turismo: planejamento e gestão.** São Paulo: Aleph, 2004.

SILVA, A. R. F. **Perspectivas das políticas territoriais na faixa de fronteira internacional da Amazônia Oriental Brasileira:** Estado do Pará e do Amapá. Belém: UFPA, 2011.

SILVA, Gutemberg de Vilhena. **Dinâmicas territoriais e fronteiriças no Amapá.** Macapá: UNIFAP, 2014.

SPAREMBERGER, Ariosto. **Marketing público e as estratégias do marketing de atração nos municípios da região fronteira noroeste do Rio Grande do Sul.** [S. l.]: Edição do Autor, 2023.

APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO

QUESTIONÁRIO DE PESQUISA

Apresentação

Prezado(a) participante,

Este questionário faz parte do Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) de Jonathan Amaro Neri, acadêmico do Curso Superior de Tecnologia em Gestão Comercial do IFAP – Campus Oiapoque.

A pesquisa tem como objetivo analisar os desafios, as práticas de gestão comercial e as perspectivas dos empreendimentos de hospedagem no município de Oiapoque/AP.

Sua participação é voluntária e as informações fornecidas serão utilizadas exclusivamente para fins acadêmicos, com garantia de sigilo e anonimato.

Tempo estimado de resposta: 5 minutos.

BLOCO I – IDENTIFICAÇÃO DO EMPREENDIMENTO

1. Qual sua função no empreendimento?

- ☐ Proprietário(a)
- ☐ Gestor(a)
- ☐ Administrador(a)
- ☐ Outro: _____

2. Há quanto tempo o empreendimento atua no setor de hospedagem?

- ☐ Menos de 1 ano
- ☐ 1 a 3 anos
- ☐ 4 a 7 anos
- ☐ 8 a 10 anos
- ☐ Mais de 10 anos

3. Quantos colaboradores trabalham atualmente no empreendimento?

- ☐ Até 5
- ☐ 6 a 10
- ☐ 11 a 20
- ☐ Mais de 20

BLOCO II – INFRAESTRUTURA E OPERAÇÃO

4. Como você avalia a infraestrutura disponível para o desenvolvimento da atividade hoteleira em Oiapoque?

- ☐ Muito ruim

- ☐ Ruim
- ☐ Regular
- ☐ Boa
- ☐ Muito boa

5. Qual o principal desafio operacional enfrentado pelo empreendimento?

- ☐ Transporte e logística
- ☐ Fornecimento de produtos e insumos
- ☐ Energia e internet
- ☐ Mão de obra
- ☐ Baixa demanda
- ☐ Outro: _____

BLOCO III – GESTÃO COMERCIAL

6. Quais canais são utilizados para divulgação do empreendimento? (Marque quantos desejar)

- ☐ Instagram
- ☐ Facebook
- ☐ WhatsApp
- ☐ Google
- ☐ Booking
- ☐ Indicação de clientes
- ☐ Não realiza divulgação
- ☐ Outros

7. Qual o principal meio pelo qual seus clientes conhecem o empreendimento?

- ☐ Redes sociais
- ☐ Indicação de amigos/clientes
- ☐ Google
- ☐ Booking
- ☐ Empresas e instituições
- ☐ Outro

8. O empreendimento possui alguma estratégia para fidelizar clientes?

- ☐ Sim
- ☐ Não

9. Caso possua, qual estratégia utiliza?

10. Como você avalia a importância das redes sociais para atrair clientes?

- ☐ Nenhuma
- ☐ Baixa
- ☐ Média
- ☐ Alta
- ☐ Muito alta

11. Qual considera ser o principal diferencial competitivo do seu empreendimento?

- ☐ Atendimento
- ☐ Localização
- ☐ Preço
- ☐ Estrutura física
- ☐ Segurança
- ☐ Qualidade dos serviços
- ☐ Outro

BLOCO IV – QUALIFICAÇÃO E GESTÃO DE SERVIÇOS

12. Os colaboradores recebem treinamento para atendimento ao cliente?

- ☐ Sim, frequentemente
- ☐ Sim, ocasionalmente
- ☐ Não

13. Como você avalia a disponibilidade de mão de obra qualificada em Oiapoque?

- ☐ Muito ruim
- ☐ Ruim
- ☐ Regular
- ☐ Boa
- ☐ Muito boa

14. Na sua opinião, qual aspecto mais influencia a satisfação dos hóspedes?

- ☐ Atendimento
- ☐ Limpeza
- ☐ Conforto
- ☐ Localização
- ☐ Preço
- ☐ Segurança

BLOCO V – DESENVOLVIMENTO E PERSPECTIVAS

15. Você considera que a hotelaria contribui para o desenvolvimento econômico de Oiapoque?

- ☐ Sim
- ☐ Não
- ☐ Parcialmente

16. A proximidade com a Guiana Francesa influencia positivamente o setor hoteleiro local?

- ☐ Sim
- ☐ Não
- ☐ Parcialmente

17. Como você avalia o potencial turístico de Oiapoque?

- ☐ Muito baixo
- ☐ Baixo
- ☐ Médio
- ☐ Alto
- ☐ Muito alto

18. Quais são os principais desafios para o crescimento da hotelaria em Oiapoque? (Marque até três opções)

- ☐ Infraestrutura urbana
- ☐ Transporte e logística
- ☐ Divulgação turística
- ☐ Mão de obra qualificada
- ☐ Investimentos
- ☐ Segurança
- ☐ Políticas públicas
- ☐ Outro

19. Como você avalia as perspectivas futuras para o setor hoteleiro de Oiapoque?

- ☐ Muito negativas
- ☐ Negativas
- ☐ Neutras
- ☐ Positivas
- ☐ Muito positivas

20. Em sua opinião, quais ações poderiam fortalecer o setor hoteleiro de Oiapoque?
