ESTUDO QUARTO VERDE · OUTUBRO DE 2026

Raio-X da hotelaria independente 2026

Mais de 100 mil reservas mostram como o hóspede brasileiro reserva: mesmo para quem está no Booking, quase 2 em cada 3 reservas chegam direto. O hóspede decide em cima da hora, fica uma noite e paga com Pix.

64%
das reservas são diretas, mesmo em quem vende nas OTAs

59%
das reservas diretas são para o mesmo dia

58%
das estadias duram uma noite

42%
dos pagamentos são via Pix

2x
mais cancelamentos no Booking.com que nas reservas diretas

107.469 reservas · 422 estabelecimentos · out/2025–set/2026

QuartoVerde

Introdução

Analisamos mais de 100 mil reservas confirmadas em mais de 400 hotéis, pousadas, hostels e casas de temporada que usam a Quarto Verde. O período vai de outubro de 2025 a setembro de 2026. São estabelecimentos independentes, a maioria com menos de 30 quartos, espalhados pelas cinco regiões do país.

O retrato é bem diferente do que se costuma ler sobre a grande hotelaria:

- **64% das reservas são diretas** nos estabelecimentos conectados às OTAs. O Booking.com fica com 28%.
- **59% das reservas diretas são para o mesmo dia**, e 81% para os próximos 7 dias. Até no Réveillon a antecedência mediana foi de apenas 2 dias.
- **58% das estadias duram uma noite**. A média é de 2,2 noites.
- **O Pix responde por 42% de todos os pagamentos**, contra 19,5% do cartão de crédito e 16% do dinheiro.
- **Reservas do Booking.com são canceladas duas vezes mais** que as diretas: 33% contra 16%.

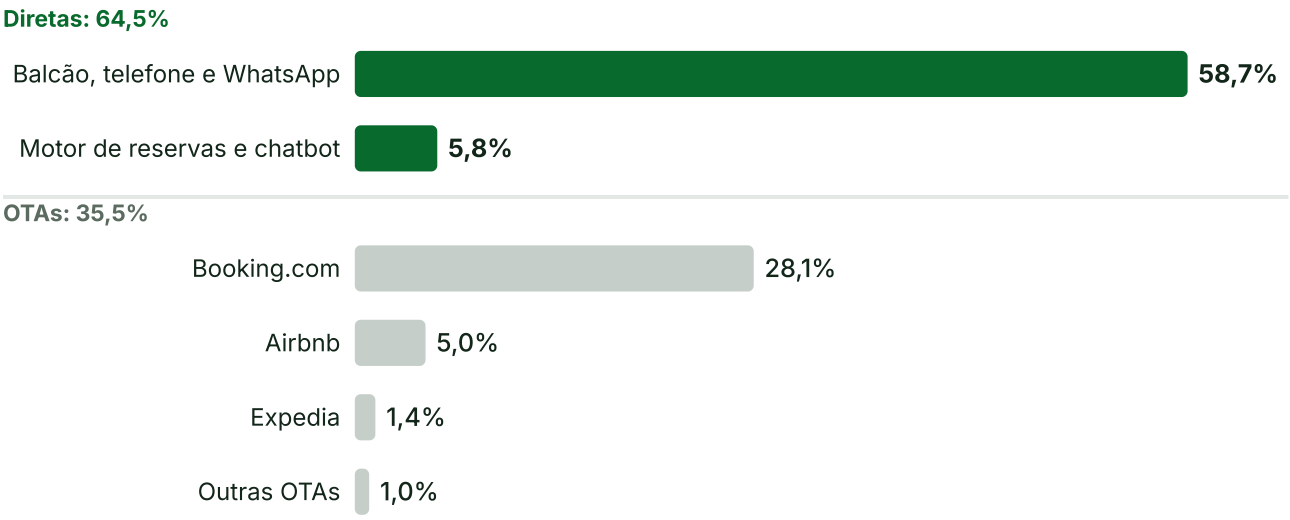
> “O hóspede da pousada brasileira decide no mesmo dia, muitas vezes pelo WhatsApp. Na alta temporada, quem responde em minutos fica com a reserva; quem responde no dia seguinte já perdeu.”
>
> Bernardo Carneiro, fundador da Quarto Verde

1. Mesmo quem vende nas OTAs recebe 64% das reservas direto

Nos quase 80 estabelecimentos que vendem em Booking.com, Airbnb ou Expedia por meio de um gestor de canais, 64,5% das reservas chegaram sem intermediário. O Booking.com sozinho trouxe 28%. Todas as outras OTAs juntas, 7%.

Quase 2 em cada 3 reservas são diretas, mesmo em quem vende nas OTAs

Participação de cada canal nas reservas dos estabelecimentos conectados a Booking.com, Airbnb e Expedia



Fonte: Quarto Verde · 23.534 reservas confirmadas em 78 estabelecimentos com gestor de canais · out/2025–set/2026

O resultado não depende de alguns poucos casos. No estabelecimento típico (a mediana), 65% das reservas são diretas, e em 70% deles a maioria das reservas vem sem OTA.

Quanto custa a parte que vem das OTAs

Em 12 meses, as reservas vindas do Booking.com, Expedia, Despegar e Hostelworld somaram R$ 3,4 milhões em hospedagem nesses estabelecimentos. Com uma comissão de 15%, são cerca de **R$ 514 mil pagos em comissão, ou R$ 6,6 mil por estabelecimento por ano**. O Airbnb ficou fora da conta porque, no modelo mais comum, cobra a maior parte da taxa do hóspede.

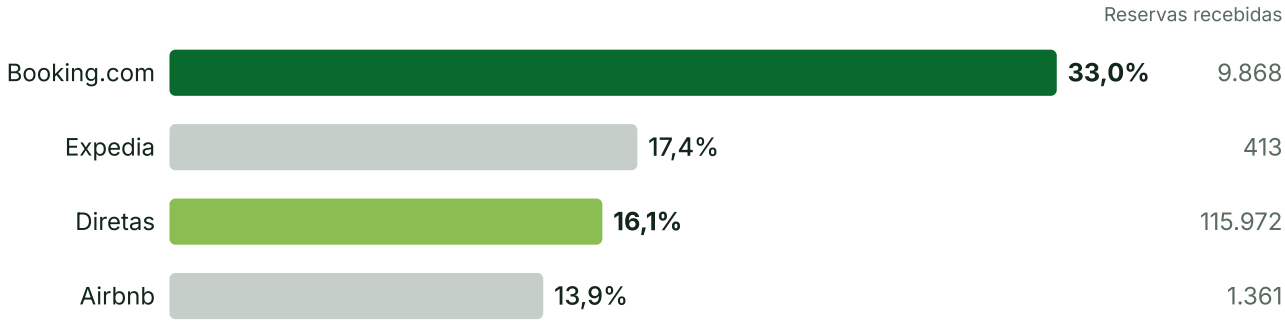
As OTAs continuam úteis para ser encontrado, principalmente por quem não conhece a região. Mas o hóspede que já achou você prefere falar direto, e cada reserva que migra da OTA para o canal próprio vira margem.

2. Reservas do Booking.com caem duas vezes mais que as diretas

Uma em cada três reservas que chegaram pelo Booking.com foi cancelada. Nas reservas diretas, foi uma em cada seis.

Reservas do Booking.com são canceladas duas vezes mais que as diretas

Reservas canceladas, em % das reservas recebidas por cada canal



Fonte: Quarto Verde · 127.614 reservas recebidas em 422 estabelecimentos · out/2025–set/2026

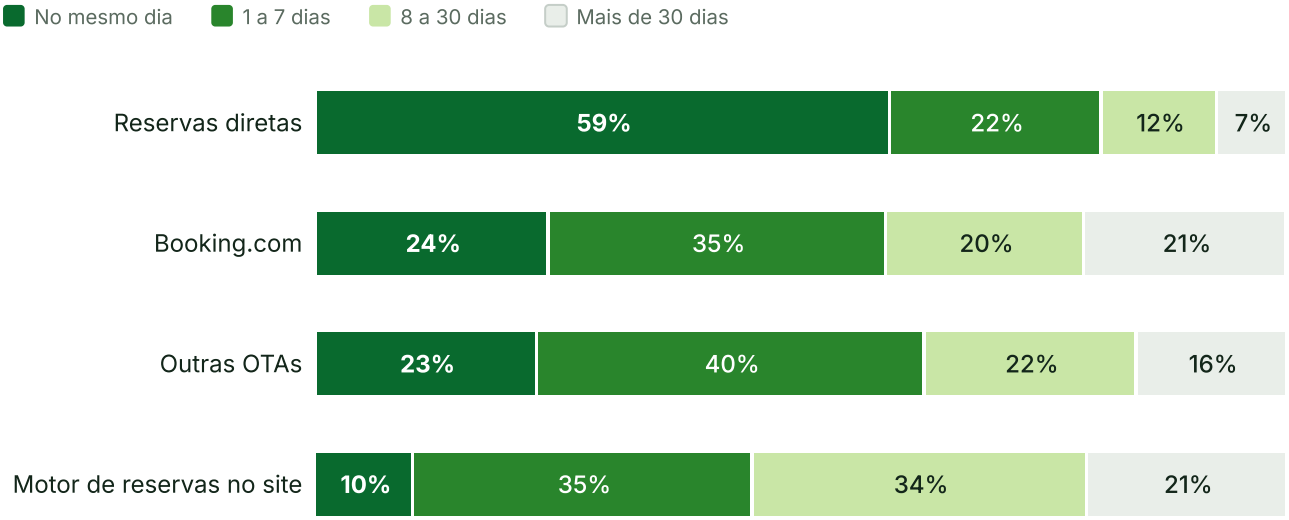
A explicação mais provável é a tarifa com cancelamento grátis, muito comum no Booking.com. O hóspede reserva várias opções e cancela as que não usa, e o quarto fica bloqueado nesse meio-tempo. Para a pousada, isso pede overbooking calculado, ou uma tarifa não reembolsável com desconto ao lado da flexível.

3. O hóspede decide em cima da hora e fica uma noite

Nas reservas diretas, a antecedência mediana é zero: 59% são para o mesmo dia e 81% para a semana seguinte. Esse número inclui hóspedes que chegam sem reserva ou ligam da estrada, e reservas lançadas no sistema só na chegada.

6 em cada 10 reservas diretas são para o mesmo dia

Antecedência entre a reserva e o check-in, por canal (% das reservas)



Fonte: Quarto Verde · 107.469 reservas confirmadas em 422 estabelecimentos · out/2025–set/2026

Quem reserva online planeja um pouco mais, mas não muito. No Booking.com, a mediana é de 4 dias e só 21% das reservas são feitas com mais de um mês de antecedência. No motor de reservas do próprio site, a mediana sobe para 9 dias: quem chega ao site do hotel geralmente já está planejando a viagem.

Nem os feriados escapam. Nos check-ins entre 26 de dezembro e 1º de janeiro, a antecedência mediana foi de 2 dias, e 37% das reservas eram para o mesmo dia. Só 13% foram feitas com mais de 30 dias. No Carnaval de 2026 o padrão se repetiu, com mediana de 1 dia e 44% para o mesmo dia.

A estadia é curta e concentrada no fim de semana.

- 58% das estadias são de uma noite, e 19% de duas. A média é de 2,2 noites em hotéis e pousadas, 3 em casas de temporada e 4,7 em hostels.
- Sexta e sábado concentram 37% dos check-ins. O domingo fica com apenas 8%.
- 38% das reservas online são feitas entre 18h e 6h, fora do horário comercial da recepção.

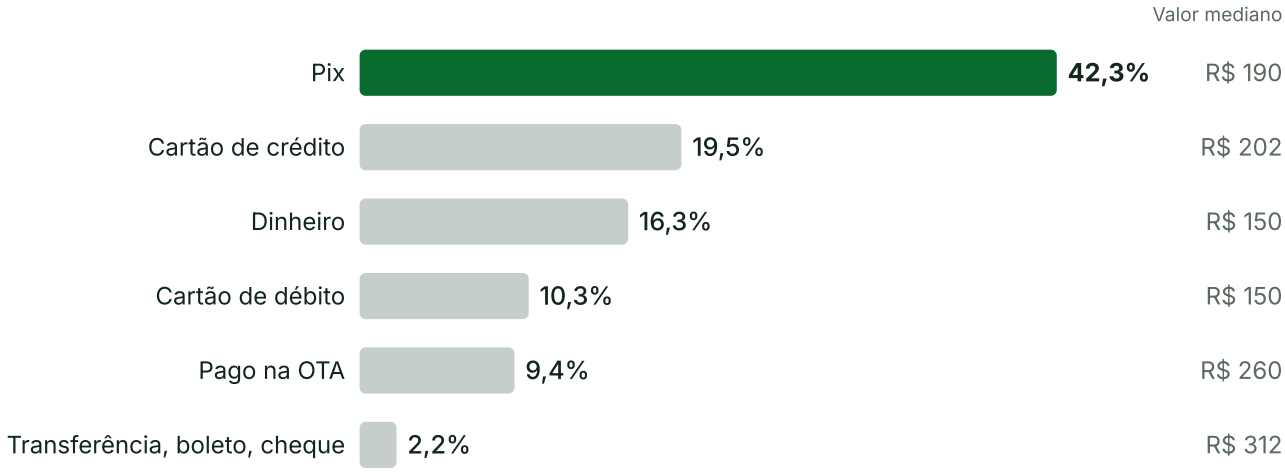
Na prática, quem responde rápido leva a reserva. Um hóspede que decide no mesmo dia não espera até amanhã por uma resposta no WhatsApp.

4. O Pix virou o principal meio de pagamento

O Pix respondeu por 42% dos pagamentos de hóspedes nos últimos 12 meses. É mais do que o cartão de crédito e o dinheiro somados.

O Pix já é 42% dos pagamentos, mais que o dobro do cartão de crédito

Participação de cada meio nos pagamentos de hóspedes, e o valor mediano de cada pagamento



Fonte: Quarto Verde · 103.900 pagamentos registrados em 422 estabelecimentos · out/2025–set/2026

A participação ficou entre 41% e 43% em todos os trimestres do período, ou seja, já é um hábito consolidado e não uma tendência. Tirando os pagamentos feitos na própria OTA, o Pix chega a 47% do que o estabelecimento recebe diretamente.

O valor mediano de um pagamento via Pix é de R$ 190, praticamente o mesmo do cartão de crédito (R$ 202). O hóspede usa Pix para a diária inteira, não só para pequenos valores.

Para o estabelecimento, isso muda três coisas:

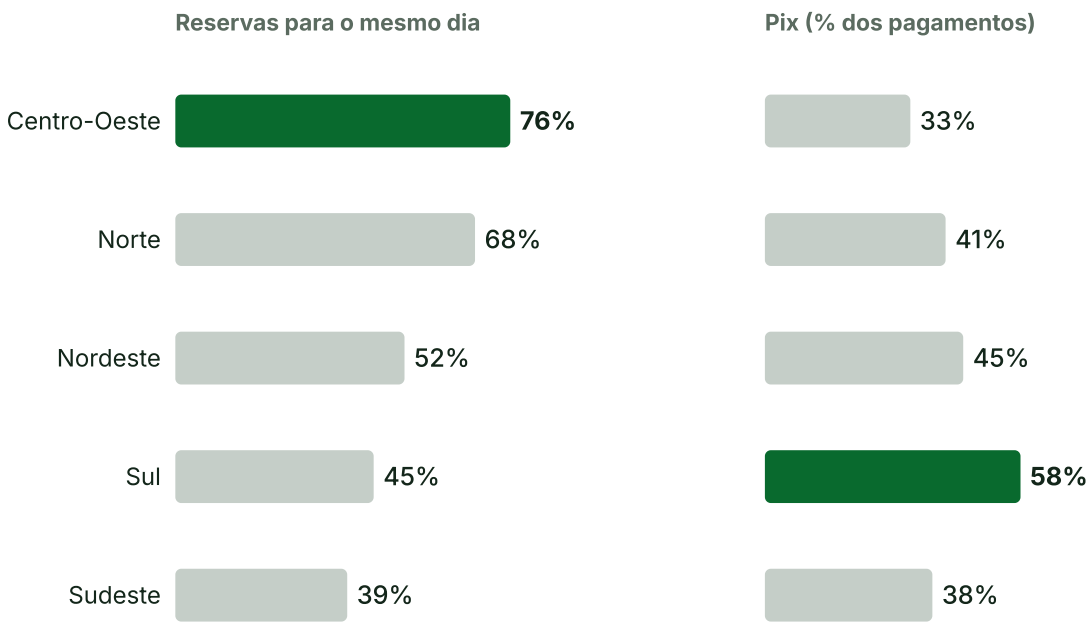
- **Custo.** Cada reserva que migra do cartão para o Pix deixa de pagar a taxa da maquininha.
- **Sinal de reserva.** Pedir o sinal por Pix é natural para o hóspede e reduz o no-show, principalmente nas reservas feitas pelo WhatsApp.
- **Conciliação.** Com centenas de Pix por mês, conferir manualmente qual pagamento é de qual reserva consome horas da recepção.

5. Cada região tem seu ritmo: o Sul paga com Pix, o Centro-Oeste reserva na hora

O Sudeste tem as diárias mais altas e o hóspede que mais planeja. No Centro-Oeste e no Norte, mais de dois terços das reservas são para o mesmo dia. O Sul é o campeão do Pix, com 58% dos pagamentos.

No Centro-Oeste e no Norte, mais de 2 em cada 3 reservas são para o mesmo dia

Reservas para o mesmo dia e participação do Pix nos pagamentos, por região



Fonte: Quarto Verde · 316 estabelecimentos com endereço completo (Centro-Oeste: 20, indicativo) · out/2025–set/2026

Região	Estabelecimentos	Reservas para o mesmo dia	Estadia média (noites)	Diária mediana	Pix (% dos pagamentos)	Pago na OTA (% dos pagamentos)
Sudeste	122	39%	2,4	R$ 220	38%	19%
Nordeste	95	52%	2,2	R$ 150	45%	16%
Sul	41	45%	2,4	R$ 160	58%	9%
Norte	38	68%	2,0	R$ 150	41%	6%
Centro-Oeste	20	76%	2,0	R$ 180	33%	2%

A dependência de OTA também varia muito. No Sudeste e no Nordeste, 16% a 19% dos pagamentos passam pela OTA. No Norte e no Centro-Oeste, menos de 7%, junto com a maior taxa de reservas para o mesmo dia. Isso sugere um público mais de trabalho e de passagem, que liga ou chega direto.

Os recortes regionais cobrem 316 dos 422 estabelecimentos, os que têm endereço completo cadastrado. Com 20 estabelecimentos, os números do Centro-Oeste são indicativos.

6. Cinco ações para a alta temporada

A alta temporada é quando esses padrões mais pesam no caixa. Em janeiro, a diária mediana chegou a R$ 200, 25% acima dos R$ 160 do resto do ano, e a maior parte dessas reservas ainda chega na última semana.

1. **Responda em minutos, inclusive à noite.** Com 59% das reservas diretas para o mesmo dia e 38% das reservas online fora do horário comercial, quem demora perde o hóspede para o vizinho. Um atendente automático no WhatsApp cobre a madrugada.
2. **Não feche a casa cedo nem barato.** No Réveillon, só 13% das reservas foram feitas com mais de 30 dias. Segure parte do inventário e mantenha a tarifa firme até perto da data.
3. **Mantenha disponibilidade e preço iguais em todos os canais.** Reserva de última hora com calendário desatualizado vira overbooking. Um gestor de canais atualiza Booking, Airbnb e Expedia ao mesmo tempo.
4. **Proteja-se do cancelamento.** Ofereça no Booking.com uma tarifa não reembolsável com desconto ao lado da flexível, e peça sinal por Pix nas reservas diretas.
5. **Traga o hóspede da OTA para o canal direto.** Quem reserva pelo motor de reservas do próprio site planeja com 9 dias de antecedência e não gera comissão. Divulgue o site e o WhatsApp no check-out, para a próxima viagem.

Metodologia

Os dados são anonimizados e agregados. Nenhum estabelecimento ou hóspede pode ser identificado.

- **Base:** reservas criadas entre 1º de outubro de 2025 e 30 de setembro de 2026 no sistema Quarto Verde, em estabelecimentos no Brasil.
- **Amostra:** 422 estabelecimentos com pelo menos 20 reservas confirmadas no período. Contas de teste e de demonstração ficam de fora por esse corte. A mediana é de 14 quartos, e 87% têm menos de 30. São 378 hotéis e pousadas, 33 casas de temporada e 11 hostels.
- **Reservas:** 107.469 reservas confirmadas, em andamento ou concluídas, com estadia de 1 a 60 noites. Bloqueios de quarto ficam de fora.
- **Canal:** reservas recebidas pelo gestor de canais são atribuídas à OTA de origem. As demais são diretas, lançadas pela equipe ou recebidas pelo motor de reservas e pelo chatbot.
- **Fatia de canais e comissão:** calculadas só nos 78 estabelecimentos com gestor de canais ativo, para comparar canais dentro dos mesmos negócios. A comissão usa 15% sobre o valor de hospedagem de Booking.com, Expedia, Despegar e Hostelworld.
- **Cancelamento:** reservas removidas após criadas, sobre todas as reservas recebidas pelo canal. Pode incluir lançamentos feitos por engano.
- **Pagamentos:** 103.900 pagamentos de hóspedes registrados no período, contados por quantidade (não por valor). Descontos e estornos ficam de fora.
- **Diária mediana:** valor por noite de cada quarto reservado, considerando diárias entre R$ 30 e R$ 5.000.
- **Região:** pelo endereço do estabelecimento, disponível para 316 dos 422.

A amostra representa a hotelaria independente de pequeno porte que usa um sistema de gestão, e não redes ou grandes hotéis.

QuartoVerde

Sobre a Quarto Verde. A Quarto Verde é um sistema de gestão para hotéis, pousadas, hostels e casas de temporada, com calendário de reservas, gestor de canais, motor de reservas e atendimento automático no WhatsApp. quartoverde.com.br
Estudo completo: quartoverde.com.br/blog/raio-x-hotelaria-independente-2026
Contato para imprensa: Bernardo Carneiro, fundador · bernardo@quartoverde.com.br