



A Recreação nos Empreendimentos Hoteleiros na Região das Hortênsias: o olhar dos usuários em um *website*.

Ademilso Alves da Cunha
Bruna da Rosa Leston
Mônica Favaretto Watanabe

Resumo: Com o crescimento no setor hoteleiro no Brasil, os meios de hospedagem estão investindo mais em ferramentas tecnológicas para promover seus serviços, tornando-se um diferencial frente seus concorrentes. Nestas circunstâncias, esta pesquisa tem como objetivo geral avaliar as opiniões expostas e coletadas na mídia social *TripAdvisor*, analisando a satisfação dos usuários quanto as atividades de recreação dos hotéis situados na região das Hortênsias inserida na Serra Gaúcha. Trata-se de uma pesquisa de campo *online* e bibliográfica, de abordagem quantitativa e qualitativa. Conclui-se que os dados coletados demonstram que a imagem dos meios hospedagem perante seus clientes é positiva, pois atende as necessidades de seus usuários, entretanto é necessário que haja melhorias, como investimento em qualificação, infraestrutura adequada e atividades para diferentes faixas etárias, entre outras. **Palavras-chave:** Lazer; Meios de Hospedagem; Recreação; Tecnologia.

Resúmen: Resúmen: Con el crecimiento del sector hotelero en Brasil, los medios de hospedaje están invirtiendo más en herramientas tecnológicas para promover sus servicios, transformándose ésto en un diferencial frente a sus competidores. En estas circunstancias, ésta investigación tiene como objetivo general avalar las opiniones expuestas y recolectadas en la aplicación *TripAdvisor*, analizando la satisfacción de los usuarios en cuanto a las actividades de recreación de los hoteles situados en la región de Las Hortencias incluida en la Sierra Gaúcha. Se trata de una investigación de campo online y bibliográfica, de abordaje cuantitativo y cualitativo. Se concluye que los datos recolectados, demuestran que la imagen de los medios de hospedaje para con sus clientes es positiva, pues atende las necesidades de sus usuarios. No obstante, es necesario que hayan mejorías tanto en inversión calificada, como en infraestructura adecuada y actividades para diferentes franjas etárias, entre otras.

Introdução

Nos últimos anos, os meios de hospedagem no Brasil vêm apresentando um crescimento considerável, conseqüentemente torna-se essencial que os empreendimentos apresentem alternativas para manterem-se competitivos frente aos seus concorrentes.

Frente a isto a tecnologia manifesta-se como uma ferramenta que auxilia nos processos internos dos empreendimentos do ramo hoteleiro e externamente como fonte de consulta, avaliação e aquisição de um serviço e/ou produto, tornando-se um diferencial competitivo.

Utilizando essas inovações algumas rotas turísticas potencializam sua região e seus atrativos turísticos, como ocorre na Região das Hortênsias (RS), que oferece uma ampla gama de serviços e que afetam positivamente o setor de hospedagem, estimulando-os a investir em alternativas para atrair novos clientes e destacar-se.

O presente trabalho tem como objetivo geral, identificar e analisar a satisfação dos usuários dos equipamentos de recreação e lazer dos meios de hospedagem da Região das Hortênsias (das cidades de Canela, Gramado, Nova Petrópolis, Picada Café e São



Francisco de Paula) por meio das opiniões expostas na mídia social *TripAdvisor*¹. Como objetivo específico pretende-se classificar as opiniões em positivo e negativo, quanto às atividades de recreação ofertadas nestes hotéis. Como segundo objetivo específico, pretende-se verificar a repercussão da avaliação realizada pelos clientes, por meio do *website*, dos equipamentos de recreação e lazer e constatar se os empreendimentos hoteleiros cadastrados no CADASTUR².

Referencial teórico

Na atualidade sabe-se que a tecnologia encontra-se em ascensão, sua utilização é voltada para o meio empresarial e também para o uso pessoal de cada indivíduo. Desse modo, os meios de hospedagem utilizam desta ferramenta para divulgação de informações, destacando-se dos concorrentes e impulsionando suas vendas, estreitando a relação com seus clientes, além disto, pode ser utilizada para o monitoramento da informação, verificando as opiniões e percepções de seus hóspedes, tudo isso, por meio de tecnologias da informação. Do mesmo modo, os clientes se apropriam destas ferramentas para relatar suas experiências e obter informações de terceiros. Segundo Zeithaml, Bitner e Gremler (2014, p.15)

“[...] além de oferecer oportunidades para novos produtos e serviços, a tecnologia viabiliza os meios para oferta de serviços existentes de modo mais acessível, conveniente e produtivo [...]”.

Paralelamente com o uso das tecnologias os empreendimentos hoteleiros utilizam instrumentos ligados ao lazer para expandir sua diversidade de serviços ofertados, fazendo com que os hóspedes tenham mais opções de escolha. Castelli (2003) expõe que os hotéis devem possuir uma infraestrutura específica para o lazer, proporcionando uma série de opções e que, não necessariamente, poderão influenciar em lucratividade, mas que afeta de alguma maneira o lado emocional dos hóspedes, por proporcionar experiências.

Em alguns meios de hospedagem encontra-se a opção da recreação, uma área utilizada em hotéis voltados ao lazer, que propõe uma série de atividades direcionadas ao lúdico. Lohmann e Panosso (2008, p. 83-84) citam que

¹TripAdvisor.com é um site de viagens que fornece informações e opiniões de conteúdos relacionados ao turismo.

²Sistema de cadastro de pessoas físicas e jurídicas que atuam no setor de turismo.



[...] a recreação é de extrema importância para a sociedade, pois, por meio dela, é possível obter uma maior integração social, desenvolver o espírito de grupo de crianças e adultos, dar vazão as pressões cotidianas e melhorar o equilíbrio emocional das pessoas.

Algo muito importante a considerar quando se contempla o tema recreação, é a possibilidade da inserção de atividade que podem contemplar diferentes idades, tanto público infantil como para as demais faixas etárias, adequando cada ação as necessidades de cada indivíduo. Moletta (2003, p. 11)

[...] somente nas horas de lazer, existe tempo disponível para praticar atividades recreativas. Esses são os elementos ativos para o processo criativo e de alto-expressão, por isso, podem atingir todas as faixas etárias, classes sociais, estilos de pessoas, etc.

Neste contexto os meios de hospedagem devem ser cientes que, além de oferecer um serviço ligado a recreação, é necessário considerar as necessidades de seus hóspedes para proporcionar um excelente trabalho e não tornar sua experiência frustrante, gerando uma avaliação desfavorável.

Metodologia

Este estudo possui foco na Região das Hortênsias (RS), onde estão inseridas cinco cidades: Canela, Gramado, Nova Petrópolis, Picada Café e São Francisco de Paula. Por meio do CADASTUR, buscou-se meios de hospedagem que possuíam, no mês de outubro de 2016, registros nesse órgão nacional, adiante foram encontrados 104 meios de hospedagem (MH). Logo pesquisou-se no *website TripAdvisor* cada um dos 104 MH utilizando a barra de pesquisa, buscou-se a palavra-chave “recreação” como filtro de busca, coletando opiniões e selecionando-as como de caráter positivo, sendo avaliações realizadas pelos hóspedes que estavam satisfeitos com o serviço oferecido ou de caráter negativo, sendo opiniões que expressavam a insatisfação por não suprirem suas expectativas e necessidades de serviços que foram ofertados pelos MH.

Trata-se de uma pesquisa de campo *online* e pesquisa bibliográfica, de caráter quantitativo e qualitativo, pois analisa a quantidade de opiniões referentes aos serviços de recreação e, por fim, analisar a satisfação dos usuários dos equipamentos de recreação e lazer dos MH pesquisados.

Foi escolhido como mídia social *TripAdvisor*, pois para os autores deste trabalho, a ferramenta que melhor atendeu às necessidades quanto à procura por informação, facilidade no manuseio de seus itens de avaliação, expressão clara dos comentários dos usuários, maior abrangência e aderência dos meios de hospedagem.

Resultados e Discussões

Dos 104 meios de hospedagem situados na Região das Hortênsias analisados, destes, 66 não continham nenhuma informação no *website TripAdvisor* quanto ao tema recreação, 5 deles não tinham perfil no mesmo *website*, apenas 33 apresentavam avaliações, resultando em uma amostra de 793 opiniões, como exemplifica a tabela 1 a seguir.

Tabela 1: Dados gerais da pesquisa

Cidades	Quantidade de MH ³	Perfil que não constava opiniões no website	Sem perfil no website	MH com opiniões	Opiniões	
					Positivas	Negativas
Gramado	72	48	2	22	473	61
Canela	16	7	0	9	229	28
Nova Petrópolis	8	7	0	1	0	1
São Francisco de Paula	8	4	3	1	0	1
Picada Café	0	0	0	0	0	0
					702	91
Total	104	66	5	33	793	

Fonte: Elaborado pelos autores, 2016.

Percebe-se que do total de opiniões, 702 foram de caráter positivo e 91 de caráter negativo, visto isso o resultado da pesquisa, ou seja, 88,5% mostram-se satisfeitos quanto ao serviço de recreação nos meios de hospedagem, e apenas 11,5% posicionaram-se de forma negativa referente ao tema.

Os dados evidenciaram que os municípios de Canela e Gramado, obtiveram números mais elevados na quantidade de avaliações frente aos outros municípios, devido a gama na área de lazer e entretenimento, além de atrativos turísticos e gastronômicos.

Os usuários do site relataram que esses meios de hospedagem estão ofertando um serviço diversificado e de qualidade, entretanto os pontos de vista negativos relatam problemas de infraestrutura no setor de recreação e lazer, falta de colaboradores capacitados para atendimento, incoerência nos horários de funcionamento dos equipamentos e da área de lazer, incompatibilidade de idade para determinadas atividades de lazer ou a inexistência de atividades para diferentes faixas etárias, diante

³ Quantidade total de MH cadastrados no CADASTUR e com perfil no *website TripAdvisor*.

disto é necessários que haja aperfeiçoamentos no setor de lazer e recreação, que abranja a infraestrutura física como de qualificação, além da verificação constante das necessidades dos clientes, para suprir suas necessidades.

Considerações finais

Visto a importância do setor de recreação e a necessidade de destacar-se frente seus concorrentes, os meios de hospedagem carecem analisar quais são as expectativas de seus clientes, para depois criar as atividades apropriadas que agreguem diferentes faixas etárias e ao mesmo tempo seja adequada aos diferentes perfis de hóspedes.

Após a verificação das avaliações dos usuários, referentes ao tema recreação nos meios de hospedagem da região das Hortênsias, previamente cadastrados no CADASTUR e utilizando como ferramenta o *TripAdvisor*, constatou-se que os clientes estão avaliando os MH positivamente, mas existem avaliações negativa, que podem contribuir para futuras modificações, aperfeiçoando assim a qualidade dos serviços prestados.

Para maior amplitude deste estudo, é necessário que futuramente seja aderido outros *websites* que prestem o serviço de avaliações, com ferramentas eficientes de pesquisa referentes ao conteúdo recreação, podendo ser verificada outras vertentes que influenciam no estudo e tornam os resultados mais precisos.

Referências

CADASTUR. Disponível em:

<<http://www.cadastur.turismo.gov.br/cadastur/index.action#>>. Acessado em: 30 de outubro de 2016.

CASTELLI, G. **Administração hoteleira**. 9º ed., Caxias do Sul, EDUCS, 2003.

LOHMANN, G., PANOSSO, A. N. **Teoria do turismo: conceitos, modelos e sistemas**. São Paulo, Aleph, 2008.

MOLLETA, V. B. F. **Turismo de entretenimento e lazer**. Série desenvolvendo o turismo, V.10, Porto Alegre, SEBRAE, 2003.

TRIPADVISOR. Disponível em: <https://www.tripadvisor.com.br/PressCenter-c6-About_Us.html>. Acessado em: 02 de novembro de 2016.

ZEITHAML, V. A *et al.* **Marketing de serviços: A empresa com foco no cliente**. 6º ed., Porto Alegre, Amgh Editora Ltda, 2014.