

REPUTAÇÃO *ONLINE* DOS MEIOS DE HOSPEDAGEM NO LITORAL DO PARANÁ

Celso Maciel de Meira

Elisabete Sayuri Kushano

RESUMO: O Turismo e a *Internet* são parceiros quase que indissociáveis nas viagens contemporâneas. A plataforma *TripAdvisor* se constitui em um dos maiores portais *web* de depoimentos do mundo. O presente artigo teve como objetivo apresentar a reputação *online* dos meios de hospedagem da região turística Litoral do Paraná, no referido portal, apresentando dados quantitativos e qualitativos que indicam a qualidade do setor junto aos usuários da plataforma pesquisada. Ademais, foram cruzadas as informações sobre quais de tais meios de hospedagem possuem classificação no sistema oficial SBClass, bem como se são cadastrados no Ministério do Turismo. Os resultados apontam que, de modo geral, os meios de hospedagem foram bem avaliados na região Litoral do Paraná; a maioria de tais meios de hospedagem são as pousadas; nenhum está classificado segundo as normas do Sistema Brasileiro de Classificação e um pouco mais da metade dos meios de hospedagem mencionados pelos usuários no *TripAdvisor* são cadastrados juntos ao Ministério do Turismo. Em relação às críticas dos usuários, faz-se importante os gestores estarem conscientes de sua reputação online, buscando responder aos usuários, e, especialmente, procurando melhorias reais para o seus empreendimentos.

Palavras-chaves: Meios de Hospedagem; Reputação *Online*; *TripAdvisor*; Litoral do Paraná.

ABSTRACT: Tourism and Internet partners are almost inseparable in contemporary travel. TripAdvisor platform constitutes one of the largest web portals reviews in the world. This article aims to present the online reputation of hosting the Coastal tourist region of Paraná, in the portal, presenting quantitative and qualitative data that indicate the quality of the sector among the users of the platform. Moreover, they were crossed information about which of these lodging facilities are rated on the official system SBClass and if they are registered with Ministry of Tourism. The results indicate that, overall, the lodging facilities have been well evaluated in the coastal region of Paraná; most of these lodging facilities are hotels; none are classified according to the standards of the Brazilian System of Classification and a little over half of the lodging facilities mentioned by users on TripAdvisor are registered together with the Ministry of Tourism. Regarding criticism from users, it is important for managers to be aware of their online reputation, seeking answer to users, and especially looking for real improvements for your enterprise.

Keywords: Hosting Companies; Online Reputation; TripAdvisor; Coast of Paraná.

INTRODUÇÃO

O Turismo e a *Internet* são parceiros quase que indissociáveis nas viagens contemporâneas, pois, em algum momento, seja na produção, na distribuição ou no próprio retorno de viagem, houve algum tipo de contato via *Internet*, na utilização de aplicativos, de plataformas, de *sites* oficiais de destinos, produtos e serviços

turísticos, de contato com em tempo real com clientes e fornecedores, de compras de bilhetes, passagens aéreas, entre outros.

O mundo gira em torno do turismo, tanto que tem-se adotado o termo Turismo 2.0, ou o “e-Turismo” para se referir a temas relacionados ao turismo nas redes sociais e os negócios online (AGÜERRA et al, 2014).

As redes sociais, tais como o *Facebook*, os aplicativos de conversas em tempo real, a exemplo do *WhatsApp*, bem como as plataformas de depoimentos de usuários *online*, tais como o *TripAdvisor* e os *sites* de reservas de meios de hospedagem, como o *Booking*, estão sendo cada vez mais incorporadas ao gerenciamento de empreendimentos turísticos.

Dentre os empreendimentos ou estabelecimentos turísticos, destacam-se os meios de hospedagem, setor que pretende investir R\$ 12,8 bilhões até 2020 (BRASIL, 2016).

Este artigo teve como objetivo realizar um levantamento da reputação *online* dos meios de hospedagem da região turística Litoral do Paraná. Para tanto, buscou informações no portal *web TripAdvisor* referentes aos meios de hospedagem avaliados pelos usuários nos 7 municípios que compõem a referida região. Ademais, à título de complementação e análise documental, foi verificado se tais empreendimentos são classificados pelo Sistema Brasileiro de Classificação de Meios de Hospedagem (SBCClass) e se estão cadastrados no Sistema de cadastro de pessoas físicas e jurídicas que atuam no setor do turismo (CADASTUR).

FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Os consumidores utilizam cada vez mais a *Internet* como forma de externalizar as suas frustrações por serviços que não correspondem às suas expectativas. As opiniões deles, publicadas nas plataformas *online*, são consideradas formas confiáveis de informação. Além disso, os consumidores têm em consideração as recomendações quando estão no processo de decisão e tendem a ser mais sensíveis aos depoimentos negativos, ou seja, as reclamações feitas por outros consumidores (FERNANDES, 2015). Porém, informações positivas com detalhes numéricos e classificação aumentam as intenções de reserva e

confiança do cliente potencial (SPARKS E BROWNING¹, 2011 *apud* QUIROGA et al, 2014).

No que tange ao setor de serviços, especificamente, às atividades turísticas, destaca-se a plataforma *Tripadvisor*, um dos maiores sites de *reviews* (comentários ou depoimentos) no setor do turismo. É possível encontrar dicas de viagens, bem como visualizar imagens dos equipamentos e qualificação dos serviços de empresa a partir de informações por meio de depoimentos dos próprios usuários (TRIPADVISOR, 2016).

Tanto o *TripAdvisor*, quanto outras redes sociais são de grande valia às atividades turísticas, notadamente no que concerne à real qualidade daquilo que as empresas comercializam, pois muitas delas distorcem a realidade de seus produtos e serviços por meio de imagens modificadas, dando impressão que estes são melhores do que na realidade, certamente, em pouco tempo, terão suas reputações desqualificadas, pois, em última instância, ainda o que vale é o real. (GUIMARÃES; BORGES, 2008).

Em se tratando do Sistema Brasileiro de Classificação (SBClass), este estabelece sete tipos de Meios de Hospedagem, para atender a diversidade da oferta hoteleira nacional (Hotel, Resort, Hotel Fazenda, Cama & Café, Hotel Histórico, Pousada e Flat/Apart-Hotel) e utiliza a consagrada simbologia de estrelas para diferenciar as categorias. Vigente desde 2012, de forma não obrigatória, é um instrumento de divulgação de informações sobre meios de hospedagem, sendo um importante mecanismo de comunicação com o mercado. Contribui para a concorrência justa entre os meios de hospedagem do país e auxilia turistas, brasileiros e estrangeiros, em suas escolhas (MINISTÉRIO DO TURISMO, 2016).

Por sua vez, o CADASTUR é o Sistema de Cadastro de pessoas físicas e jurídicas que atuam no setor do turismo. Executado pelo Ministério do Turismo (MTur), em parceria com os Órgãos Oficiais de Turismo nos 26 Estados do Brasil e no Distrito Federal, permite o acesso a diferentes dados sobre os prestadores de serviços turísticos cadastrados, visando promover o ordenamento, a formalização e

¹ Sparks, B. A.; Browning, V. The impact of online reviews on hotel booking intentions and perception of trust. *Tourism Management*, n. 32, v. 6, p. 1310-1323, 2011.

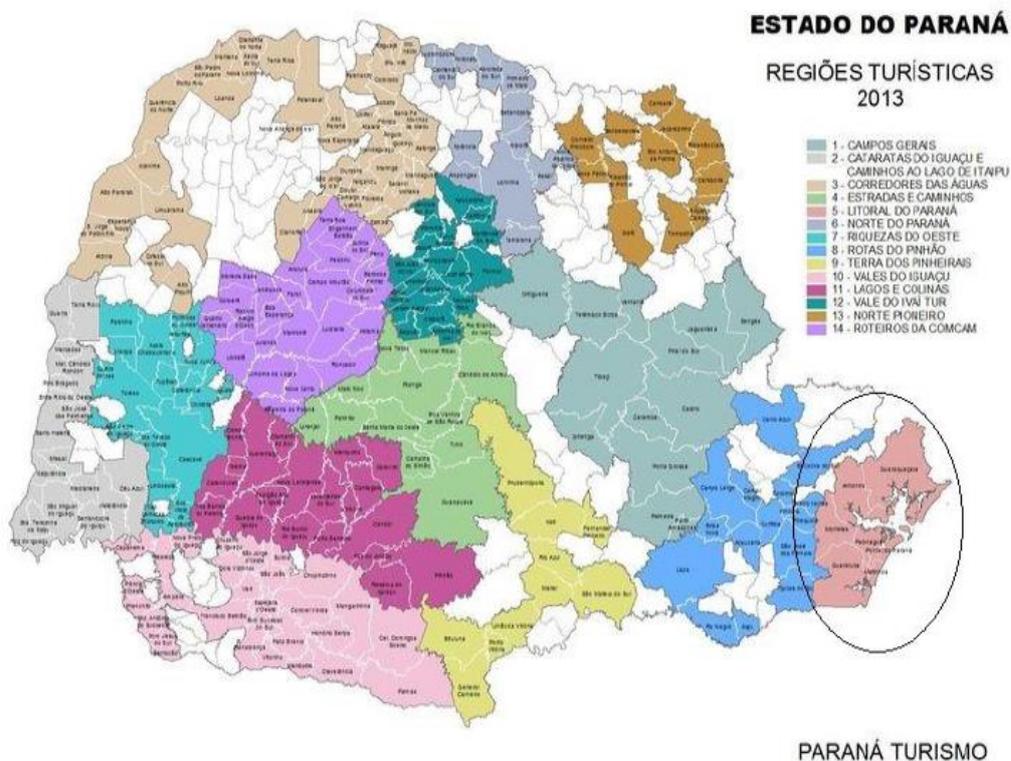
a legalização dos prestadores de serviços turísticos no Brasil, por meio do cadastro de empresas e profissionais do setor (MINISTÉRIO DO TURISMO, 2016).

METODOLOGIA

A metodologia aplicada para elaboração desta pesquisa teve como base a revisão da literatura de estudos semelhantes e adjacentes ao tema, assim como a consulta de documentos oficiais referente aos meios de hospedagem. A coleta de dados se deu por meio do portal *web TripAdvisor*, em busca das avaliações de usuários aos meios de hospedagem do Litoral do Paraná. Considerou-se como delimitação de pesquisa, e com vistas a melhores resultados, os meios de hospedagem com mais de 10 avaliações realizadas pelos usuários. A coleta foi realizada do dia 18/04/2016 a 24/04/2016.

Quanto a caracterização da área de estudo, esta conforma a Região Turística Litoral do Paraná (Fig. 01):

FIGURA 1: Localização da Região Turística do Litoral do Paraná



Fonte: <<http://www.turismo.pr.gov.br/modules/conteudo/conteudo.php?conteudo=946>>.

Composta por 7 municípios, que, estão assim classificados: os portuários (Paranaguá e Antonina); os rurais (Morretes e Guaraqueçaba); e os praiano-turísticos (Guaratuba, Matinhos e Pontal do Paraná). Importa mencionar que esta classificação destaca o elemento econômico mais marcante da história recente ou que, sem ser muito recente, explica em grande parte a situação atual. Todavia, não se pretende negar a existência de outras atividades em cada município (ESTADES, 2003).

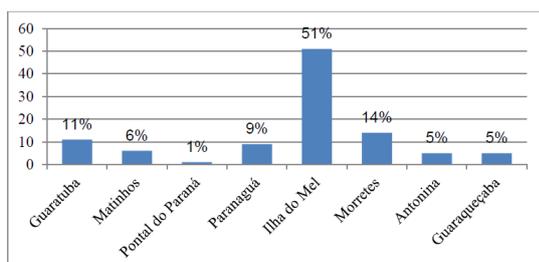
Em termos de promoção turística, encontra-se que a Secretaria de Estado de Turismo do Paraná sustentava que:

O Litoral Paranaense, apesar de sua pequena extensão, possui sete Municípios com **boa infra-estrutura turística para receber cerca de um milhão de visitantes durante a alta temporada**. Entre seus principais atrativos, são encontradas reservas ecológicas nas quais ainda podem ser encontradas espécies raras da fauna e flora, além de belas praias que propiciam momentos de lazer, a prática de esportes náuticos, pesca esportiva, etc. (SECRETARIA DE ESTADO DE TURISMO, 2014, p. 4, grifos nossos).

RESULTADOS E DISCUSSÃO

Foram verificadas as opiniões de usuários nos 7 municípios que compõe a região litorânea do estado do Paraná e, em apartado, a Ilha do Mel, distrito do município de Paranaguá, devido à importância do Destino. Tal informação se atesta quando se verifica que 51% dos meios de hospedagem arrolados na pesquisa se encontram nesse local. Os demais meios de hospedagem, se distribuem às outras partes da região, conforme o Gráfico 1, a seguir:

GRÁFICO 1: Distribuição percentual dos destinos onde se encontram os meios de hospedagem pesquisados



Fonte: Pesquisa de campo (2016).

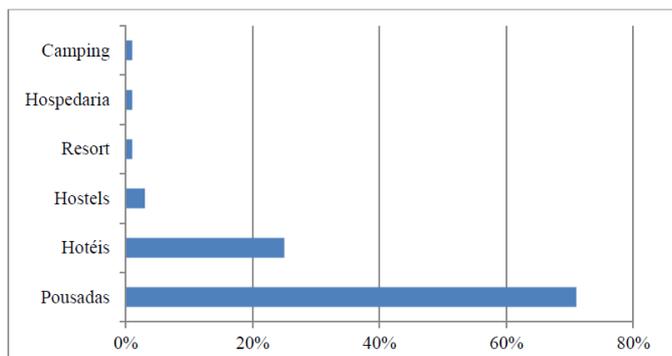
Em relação às tipologias, se apurou que 70% dos meios de hospedagem investigados são pousadas e se encontram, em sua maioria, na Ilha do Mel, que sedia 46 pousadas, equivalente a 45% do montante de pesquisa.

Em Guaratuba e Paranaguá, foram encontrados o maior número de hotéis avaliados. Dentre estes, 03 hotéis pertencem a redes hoteleiras, estando sediados em Antonina e Paranaguá, pertencentes à uma rede que somente operacionaliza região deste estudo. O outro está sediado em Guaratuba, o qual pertence à rede que tem sua segunda unidade no estado de Santa Catarina.

Entre as tipologias encontradas somente os hotéis, os *resorts* e as pousadas fazem parte do Sistema Brasileiro de Classificação de Meios de Hospedagem (SBClass). Muito embora, seja de adesão voluntária e tenha sido amplamente divulgado pelo Ministério do Turismo, se observa que o referido sistema não é utilizado por nenhum dos empreendimentos listados por esta pesquisa.

O Gráfico 2, apresenta a distribuição percentual dos meios de hospedagem conforme tipologias:

GRÁFICO 2: Distribuição percentual dos meios de hospedagem conforme tipologias



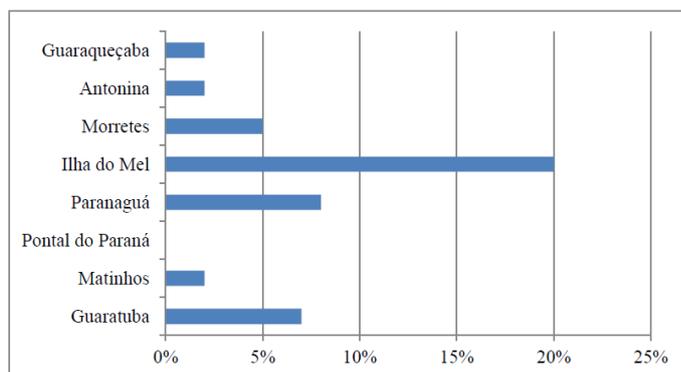
Fonte: Pesquisa de campo (2016).

No que concerne à distribuição espacial dos meios de hospedagem que possuem cadastros junto ao MTur, por meio do Sistema de Cadastro de pessoas físicas e jurídicas (CADASTUR), que totalizam 46 empreendimentos, o gráfico a seguir possibilita melhor compreensão sobre os cadastramentos, em relação aos destinos que se encontram. O percentual de cadastrados não ultrapassa 51% do

montante pesquisado, muito embora o procedimento seja obrigatório, um número considerável dos meios de hospedagem, indispõe ao cumprimento da legislação vigente.

No entanto, quando se cruza os dados entre aqueles empreendimentos cadastrados, em relação às opiniões desfavoráveis, no caso das menções como „horríveis”, junto ao *site TripAdvisor*, estas não se alteram. Em outras palavras, opiniões desse tipo, se apresentaram independentes em relação ao cumprimento da legislação, pois, tanto empreendimentos não cadastrados como cadastrados receberam as referidas opiniões.

GRÁFICO 3: Percentual de meios de hospedagem cadastrados junto ao Ministério do Turismo (CADASTUR), conforme destino



Fonte: Pesquisa de campo (2016).

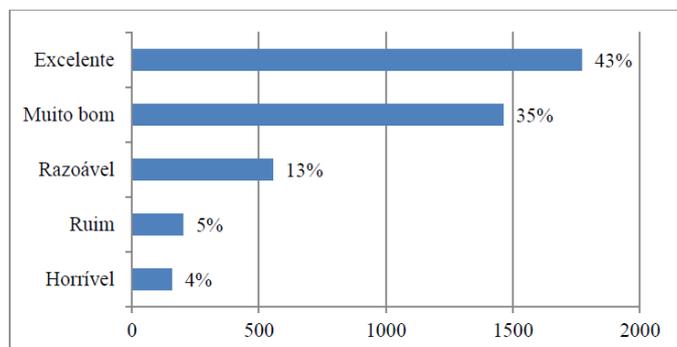
Para as opiniões dos usuários quanto à qualidade do meio de hospedagem utilizado, estas são distribuídas em uma escala padrão do *TripAdvisor*, onde escolhe-se uma das cinco alternativas: horrível, ruim, razoável, muito bom e excelente. No que concerne às opiniões dos usuários quanto aos meios de hospedagem avaliados na região Litoral do Paraná, para melhor visualização, se apresenta a tabela a seguir:

TABELA 1: Quantificação das opiniões dos usuários do *TripAdvisor* em relação aos meios de hospedagem do Litoral do Paraná

HORRÍVEL	RUIM	RAZOÁVEL	MUITO BOM	EXCELENTE	TOTAL
159	203	556	1463	1773	4154

Fonte: Pesquisa de campo (2016).

Os mesmos dados, a partir das 4154 opiniões, distribuídas de forma percentual, são apresentados no gráfico que se segue:



Fonte: Pesquisa de campo (2016).

As avaliações aos meios de hospedagem do Litoral do Paraná, por meio do *TripAdvisor*, remontam ao ano de 2011. Os avaliadores manifestaram suas opiniões nos idiomas: português, alemão, inglês, francês e espanhol.

Em se tratando das respostas às avaliações (opiniões), constatou-se ser raro por parte dos gestores dos meios de hospedagem elencados pela pesquisa. No desenvolvimento desta pesquisa, se apurou que um percentual menor que 5% dos meios de hospedagem que utilizam dos direitos de resposta que o portal *web* proporciona.

Para uma abordagem qualitativa, destaca-se alguns exemplos dos meios de hospedagem, com o seguinte critério. O comentário mais recente de um usuário classificado como colaborador acima do nível 1²:

Em Guaratuba, dois hotéis receberam o Certificado de Excelência (atribuído aos estabelecimentos que se destacam positivamente em cada destino turístico), sendo o Hotel 1, com 182 avaliações e o Hotel 2, com 122 avaliações até o fechamento desse estudo. Os comentários a eles atribuídos foram:

Sem dúvida o melhor hotel do litoral Paranaense, próximo da praia, perto de supermercados, farmácias, muito bom o atendimento dos funcionários, bom café da manhã, excelente piscina! Recomendo o hotel para famílias e

² Quanto maior a experiência de um colaborador em fazer reviews, mais ele é reconhecido como experiente e confiável, as suas opiniões exercem uma influência significativa nas decisões de compra de outros consumidores de viagens. Os níveis do colaborador vão de nível 1 a nível 6.

casais e o custo benefício vale conferir! (Usuário A, colaborador nível 5, sobre Hotel 1).

Hotel aconchegante, de frente para o mar. Quarto bom, atendimento dos funcionários bom, muito atenciosos. Detalhe: acredito que a limpeza deixa a desejar, estrutura do hotel antiga. Estacionamento, cadeiras e guarda sol na praia são cobrados. Ficar atento a esses itens que são cobrados a parte (Usuário B, colaborador nível 3, sobre Hotel 2).

O hotel 2 apresenta um caso raro de atenção aos usuários, conforme comentário:

“Hotel 2”, supervisor de recepção do(a) “Hotel 2”, respondeu a esta avaliação, 3 semanas atrás.

Agradecemos os comentários sua opinião é muito importante e contribui para melhorias do nosso empreendimento. Muito obrigado pelos elogios e comentários direcionados a toda equipe. Já aos pontos negativos citados, certamente que vamos apurar os fatos a fim de evitar que as mesmas não voltem a ocorrer. Obrigado e aguardamos seu retorno.

Em relação ao meio de hospedagem pior avaliado no mesmo município, destaca-se o seguinte comentário, seguindo o mesmo critério, mais recente e escrito por um usuário colaborador acima do nível 1):

Não indico essa pousada para ninguém, muito suja, quartos pequenos sem ventiladores, banheiro super apertado, com vazamento. Os funcionários super mal humorados, faltava pratos e talheres eles iam com raiva repor, sem falar na comida que sempre repetem as mesmas coisas e achei no meu prato um fio de cabelo. No outro dia no café da manhã aconteceu a mesma coisa dentro do pote de doce, tem goteira por toda a sacada, acontece que eles querem abraçar muita gente e acaba que todo mundo sai insatisfeito. Eu particularmente não me hospedo lá nem em últimos casos , foi uma viagem que eu não via a hora de retornar para minha casa (Usuário C, colaborador nível 2, sobre Pousada 1).

Entre os demais comentários dos meios de hospedagem de outros municípios, destaca-se o Hotel 3 que mesmo sendo o hotel melhor avaliado de Paranaguá, com 194 avaliações, não recebe Certificado de Excelência e está ausente nas respostas aos comentários dos usuários.

Melhor hotel na cidade de Paranaguá, pois além do conforto, possui uma ampla área de entretenimento. Atendimento muito bom, com quartos muito confortáveis. Recomendo (para quem não conhece) passar uma ou duas noites num fim de semana e conhecer um pouco Paranaguá (história, ilha de Valadares, etc) (Usuário D, colaborador nível 4, sobre o Hotel 3).

Fiquei no quarto 3110, por apenas uma noite. Achei com cheiro forte de mofo com algum produto químico, tipo naftalina. O banheiro apesar de limpo de forma superficial, tinha uns cantinhos bem sujos. O ar condicionado não gelava bem o quarto. Não tomamos o café da manhã (Usuário E, colaborador nível 6, sobre o Hotel 3) .

Nessa direção, considera-se importante mencionar a disponibilidade e a qualificação dos recursos humanos para operacionalizar aparatos tecnológicos requeridos e interagir com tais recursos, os quais são indispensáveis, especialmente numa região como a litorânea do Estado do Paraná que, segundo o Instituto Paranaense de Desenvolvimento Econômico e Social – IPARDES (2008), em seu estudo sobre a cadeia produtiva dessa região, apontou baixa qualificação dos recursos humanos que ocupam cargos e funções em empreendimentos turísticos.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os meios de hospedagem necessitam um olhar atento à gestão de suas mídias eletrônicas e sociais, analisando, avaliando e dialogando nos fóruns de discussão, *sites* de *reviews*, numa espécie de SAC (Serviço de Atendimento ao Consumidor *online*), com o objetivo de ter boa reputação online e que a mesma esteja em consonância com a sua realidade.

De forma geral, os meios de hospedagem na região turística Litoral do Paraná foram bem avaliados pelos usuários do *TripAdvisor*, porém, as pontuações negativas podem vir a interferir na reputação do empreendimento. Em relação às críticas dos usuários, faz-se importante os gestores estarem conscientes de sua reputação buscando responder aos usuários, e, especialmente, procurando melhorias para o seu empreendimento.

Chamou a atenção o fato de Pontal do Paraná apresentar apenas um meio de hospedagem com mais de 10 avaliações junto aos usuários, visto que o destino é o que apresenta o maior número de balneários entre os demais municípios praianos-turísticos da região estudada.

Constatou-se que o mecanismo de resposta e interação com os usuários que deixaram suas opiniões e depoimentos no *TripAdvisor* não está sendo utilizado pelos gestores. Nesse sentido, há que se ter uma capacitação para que os mesmos

utilizem ou apresentem ao *staff* de forma eficaz todo o potencial que a Internet apresenta junto ao setor de turismo e meios de hospedagem, especialmente em se tratando dos portais web de depoimentos/opiniões e as redes sociais e como se pode atingir uma comunicação com os clientes reais e potenciais a partir delas.

Considera-se que os dados apresentados são importantes para os estudos e pesquisas sobre o litoral do Paraná, bem como para estratégias de planejamento e gestão de marketing, pois se tem uma perspectiva do setor de meios de hospedagem nesse destino, a partir da opinião e depoimentos dos usuários.

Inúmeras possibilidades se abrem a partir deste estudo, entre elas: o perfil dos turistas que utilizaram determinados meios de hospedagem, as categorias das reclamações, a análise de outras regiões turísticas, bem como do Estado do Paraná como um todo.

REFERÊNCIAS

AGÜERA, F. O.; MORALES, P. C; CUADRA, S.M. Analisis de la Reputación Online de los Hoteles Españoles en República Dominicana: El caso de Punta Can. **Revista Iberoamericana de Turismo** – RITUR, Penedo, vol. 4, n. 2, p. 3-12, 2014.

BRASIL. PORTAL BRASIL. Disponível em: <<http://www.brasil.gov.br/turismo/2015/03/setor-hoteleiro-planeja-investir-r-12-8-bi-ate-2020>>. Acesso em: 20 abr. 2016.

BRASIL. MINISTÉRIO DO TURISMO. **Sistema Brasileiro de Classificação de Meios de Hospedagem**. Disponível em: <<http://www.classificacao.turismo.gov.br/MTUR-classificacao/mtur-site/>>. Acesso em: 19 abr. 2016.

ESTADES, N. P. O Litoral do Paraná: Entre a Riqueza Natural e a Pobreza Social. **Desenvolvimento e Meio Ambiente**, Curitiba, Ed. UFPR, n. 8, p. 25-41, jul./dez. 2003.

FERNANDES, F.A.R. **A Indústria Hoteleira e as Reclamações Online: O Caso TripAdvisor**. 99 f. Dissertação (Mestrado Gestão de Serviços). Universidade do Porto. Porto, 2015.

GUIMARÃES, A. S.; BORGES, M. P. **E-turismo: Internet e Negócios do Turismo**. São Paulo: Cengage Learning, 2008.

IPARDES. Instituto Paranaense de Desenvolvimento Econômico e Social. **Cadeia Produtiva do Turismo no Paraná: Estudo da Região Turística do Litoral**. Curitiba: IPARDES, 2008.

PARANÁ. Disponível: <<http://www.turismo.pr.gov.br/modules/conteudo/conteudo.php?conteudo=946>>. Acesso em: 20 abr. 2016.

PARANÁ. Secretaria de Estado de Turismo. **Estudo da Demanda Turística Litoral-PR 2000-2006**. Disponível em: <www.turismo.pr.gov.br>. Acesso em: 30 mai. 2014.

PARANÁ. Secretaria de Estado de Turismo. **Guia Litoral do Paraná 2014**. Curitiba, 2014.

QUIROGA, R.M; MONDO, T.S.; CASTRO JÚNIOR, D. F. L. Reputação Online como Instrumento para Melhoria de Serviços: Um Estudo na Hotelaria de Garopaba e Imbituba – Santa Catarina. **Revista de Turismo Contemporâneo** – RTC, Natal, v. 2, n.1, p. 95-112, jan./jun. 2014.

TRIPADVISOR. Disponível em: <www.tripadvisor.com> Acesso em: 18 a 24 abr. 2016.