

UNIVERSIDADE ESTADUAL DE PONTA GROSSA
SETOR DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
DEPARTAMENTO DE TURISMO

GISLAINE CARVALHO RIBAS

ANÁLISE DAS AVALIAÇÕES DIGITAIS DOS HOTÉIS DE PONTA GROSSA

PONTA GROSSA
2022

GISLAINE CARVALHO RIBAS

ANÁLISE DAS AVALIAÇÕES DIGITAIS DOS HOTÉIS DE PONTA GROSSA

Trabalho de Conclusão de Curso,
apresentado como requisito parcial à
obtenção do título de Bacharel em Turismo,
na Universidade Estadual de Ponta Grossa,
setor Ciências Sociais Aplicadas.

Orientadora Prof^a Dra. Larissa Mongruel
Martins Lara

PONTA GROSSA
2022

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO – TEMA E PROBLEMATIZAÇÃO.....	5
1.1 PROBLEMA DE PESQUISA.....	5
1.2 JUSTIFICATIVA.....	5
1.3 OBJETIVOS	6
2. REFERENCIAL TEÓRICO.....	7
2.1 SETOR DE SERVIÇOS.....	7
2.2 SETOR HOTELEIRO.....	8
2.3 CIDADE DE PONTA GROSSA.....	10
3. RESULTADO DA PESQUISA.....	12
4. CONSIDERAÇÕES FINAIS	36
8. REFERÊNCIAS.....	37

RESUMO

O presente trabalho tem como objetivo analisar as avaliações digitais, de cinco hotéis da cidade de Ponta Grossa, no site TripAdvisor. Analisar a relação hotel e hóspede, por meio de pesquisas digitais e formulário, portanto, torna-se ainda mais importante compreender o panorama de tais estudos. O objetivo desse estudo, é identificar nas avaliações, os pontos de maiores reclamações e como os hotéis reagem diante dessas reclamações. Através desse estudo, pode-se notar que as avaliações positivas se sobressaem em relação as avaliações negativas e que há, uma boa relação no ambiente on-line entre os hotéis e seus hóspedes, deixando a entender que existe uma preocupação em manter esse contato, fazendo com que isso também se torne parte da hospitalidade.

Palavras-chaves: Avaliações digitais. TripAdvisor. Hotéis. Ponta Grossa.

1 INTRODUÇÃO E PROBLEMATIZAÇÃO

O presente trabalho de conclusão de curso é um estudo que trata de analisar as avaliações digitais dos hotéis de Ponta Grossa, onde segundo o *site gov.br* o Brasil há muito tempo vem sendo destino do desenvolvimento no setor da hotelaria, o aumento se dá devido aos grandes investimentos no mercado hoteleiro. De acordo com Guitarrara (2016) o setor de hotelaria, restauração e turismo é um dos setores de crescimento mais rápido da economia global. Também está entre os principais setores de criação de empregos devido à sua natureza de mão-de-obra intensiva e seu significativo efeito multiplicador sobre o emprego em outros setores relacionados.

1.1 PROBLEMA DE PESQUISA

A Rede Hoteleira de Ponta Grossa vem crescendo gradativamente durante os últimos anos, devido as grandes empresas que se locaram no município e do turismo desenvolvido na cidade IBGE (2019). E com o crescente avanço das mídias digitais e a globalização, é muito fácil ter acesso a opinião de hóspedes e clientes, que já se hospedaram nos hotéis da cidade. Diante disso, a necessidade de deixar comentários sobre experiências vivenciadas, para que, os hotéis e futuros clientes tenham acesso as suas avaliações. Com isso a necessidade de avaliar esses comentários, a forma que são respondidos, a importância que tem para que problemas sejam resolvidos e a forma que esses comentários influenciam mais hóspedes a procurarem esses hotéis.

1.2 JUSTIFICATIVA

O fato da rede hoteleira de Ponta Grossa estar em crescente constante IBGE (2019), o serviço no setor de hospitalidade corresponde com a melhora e a fidelidade ao cliente. O *feedback* e avaliações são uma parte crucial do atendimento no setor de hospitalidade, por isso ele é tão importante para que exista uma métrica na abordagem de negócios e na verificação do seu funcionamento. O atendimento ao cliente, as avaliações, perguntas e respostas, no entanto, oferecem a oportunidade de avaliar o desempenho constantemente (The Power of Reviews, 2014). Eles permitem que os clientes comuniquem sua experiência de maneira deliberada e livre. Com esse *feedback*, o estabelecimento pode saber quais aspectos de seu atendimento necessitam ajustes e quais são suas fortalezas.

Entender a satisfação do cliente como prioridade básica pode desenvolver ao longo do tempo uma base de clientes fiéis, os quais terão experiências marcantes durante sua hospedagem e recomendarão os serviços nos seus meios de convivência não se limitando a amigos e familiares como também em suas redes sociais.

Moretti (2015) diz que qualidade da experiência, sua intensidade e características serão lembradas por muito tempo, não importante preço pago por elas, mas pelo valor agregado ao seu conjunto. Os clientes, por sua vez, são tanto externos quanto internos, sendo os clientes externos vistos como convidados e os clientes internos como funcionários. Não há como negar que a concorrência no setor de hospitalidade está mais acirrada do que nunca, tornando essencial o atendimento ao cliente de qualidade, não apenas na forma presencial, mas também na forma digital, como se configura a comunicação multicanais.

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 Objetivo geral

Essa pesquisa tem como objetivo geral analisar as avaliações digitais deixadas por hóspedes dos cinco hotéis da cidade de Ponta Grossa, mais procurados e melhor avaliados do site TripAdvisor.

1.3.2 Objetivos específicos

- Estabelecer nas avaliações feitas pelos hóspedes quais são os pontos de maiores reclamações;
- Analisar as respostas que os hotéis dão a essas avaliações;
- Identificar quais são as estratégias adotadas pelos hotéis, para responderem às avaliações.

2 REFERÊNCIAL TEÓRICO

2.1 SETOR DE SERVIÇOS

No setor de serviços, Nakashima (2016) mostra que há um cenário de mercados competitivos devido à importância que este setor adquiriu em termos de índices de produção econômica. Com isso, as organizações reconhecem a necessidade de atrair e reter clientes como forma de lucrar. Por esta razão, as empresas primam pela qualidade constante dos seus serviços e pela satisfação dos seus clientes.

O serviço hoteleiro pode ser considerado um exemplo representativo do setor terciário e a satisfação do cliente deve ser apresentada como um indicador do seu crescimento. Após pesquisas do site PANROTAS, Teizen (2019) aponta o excelente desenvolvimento do setor de turismo em 2018, o mercado continua em crescimento, principalmente no mundo e no Brasil, conforme mostram dados do IBGE (2019).

Ariffin (2013) deixa claro que a relação entre os determinantes da satisfação do cliente são diferentes para cada tipo de serviço prestado. Vale citar um exemplo: para alguns serviços a imagem corporativa pode ser necessária, para outros a qualidade percebida ou o custo são elementos essenciais. Portanto, é necessário estudar os determinantes e a relação entre eles que levam à satisfação do cliente para cada serviço. Ariffin (2013) ainda aponta a necessidade de realizar estudos e identificar os padrões pelos quais a qualidade dos serviços prestados também é alcançada, quais os reais motivos que levam a "consumir" este tipo de serviço e não outros da mesma linha, que foi baseada na escala *four emotion-laden*, items de Westbrook e Oliver's (1991).

De acordo com a Prefeitura de Ponta Grossa (2018) (ABEOC BRASIL, 2019) os mercados imobiliário e turístico, oferecem muitas oportunidades de desenvolvimento de longo prazo, e o recente programa de grandes concessões incentivou os operadores aeroportuários a investir e melhorar a infraestrutura de mobilidade da cidade, um pilar estratégico para o setor de hospitalidade. Além disso, as organizações que promovem o comércio e o investimento na região podem ajudar os investidores a identificar oportunidades benéficas.

2.2 SETOR HOTELEIRO

A experiência do hóspede, está ligada ao prazer e conforto que o indivíduo pode encontrar na hospitalidade. Castelli (2016) descreve a hospitalidade como um “importante insumo do produto hoteleiro”, assim sendo o setor de serviços que leva o mesmo nome resulta em uma ampla categoria de campos dentro do setor de serviços que incluem: hospedagem, planejamento e organização de eventos (shows, apresentações, festas, etc.), serviços de alimentação e venda de bebidas, parques temáticos, viagens e turismo. Além disso também são incluídos hotéis, agências de turismo e viagens, bares e restaurantes.

Hospitalidade é a relação entre um hóspede e um anfitrião, em que o anfitrião recebe o hóspede com alguma boa vontade, incluindo a recepção e entretenimento deles, visitantes ou estranhos. Ainda de acordo com Nailon (1982) a hospitalidade é canalizada em segurança, alívio físico e “remédio” psicológico fornecido ao outro por um anfitrião.

Mais do que muitas indústrias, a hospitalidade é muito afetada por crises econômicas. Isso ocorre porque essencialmente a maioria das acomodações pagas não é essencial. As férias são consideradas um gasto de luxo e, mesmo no mundo dos negócios, a videoconferência tornou as reuniões presenciais menos necessárias. Ritzer (2015) cita que quando a hospitalidade é apenas compenetrada na economia, se torna inospitaleiro, por isso, focar nas relações entre empresa e clientes tem um papel primordial.

As novas tecnologias permitiram o desenvolvimento e a colaboração de clientes e de novas indústrias do setor de serviços. Especialmente o crescimento da internet possibilitou uma nova gama de serviços terciários, para Kotler (2017)

Em um mundo conectado a colaboração é fundamental para o sucesso do atendimento ao cliente. A colaboração acontece quando empresas convidam os clientes a participar do processo usando instalações de autosserviço (KOTLER, 2017, p.69).

Além disso, o serviço no setor de hospitalidade pode significar mais do que atendimento ao cliente. Um serviço personalizado é uma maneira segura de melhorar o humor do seu cliente para garantir que os hóspedes fiquem satisfeitos. Os serviços também incluem atividades domésticas e voltadas indiretamente para o cliente, mas

todas contribuem para a experiência geral dos mesmos (DAL MORO, 2020). Castelli (2016) cita alguns exemplos de como tornar melhor essa experiência:

além do sorriso, outros sinais de hospitalidade como um cesto de frutas colocado no apartamento do hóspede, um roupão personalizado, um cartão de boa noite deixado na cabeceira da cama pela camareira, o abrir da porta do automóvel pelo capitão-porteiro para o viajante que acaba de chegar, entre outros. É importante identificar e compreender o significado desses gestos e sinais de hospitalidade que integram o dia a dia do hotel (CASTELLI, 2016, p.7).

“A qualidade da experiência será lembrada muito tempo depois que o preço for esquecido” (MORETIN, 2015). É inegável que a concorrência no setor de hospitalidade está mais acirrada do que nunca, tornando indispensável o atendimento ao cliente de alta qualidade.

A recepção de avaliações, anteriormente feitas em papel no momento do *check-out*, sempre foram relevantes, algumas vezes anônimas, mas de qualquer maneira auxiliaram a mensurar o desempenho dos serviços prestados para os respectivos pacotes contratados pelos hóspedes. Hoje as plataformas *on-line*, além de ajudar na prospecção de clientes, oferecem o serviço de avaliações disponível para todos que puderam contrair os serviços em cada empresa ali disponibilizada. Assim, qualquer um que deseje contratar serviços de hospedagem tem por costume usar as avaliações e recomendações na decisão do que comprar ou qual empresa contratar supõe que elas refletem as opiniões honestas de pessoas que realmente usaram um produto ou serviço. Infelizmente, não é possível detectar quais avaliações são falsas, enganosas ou manipuladas, o que prejudica tanto as pessoas quanto as empresas honestas. Porém o que é mais relevante é a opinião revelada que os clientes gostaram ou não, quais experiências gostariam de repetir, quais serviços tendem a escolher.

Há autoridade nas avaliações dos clientes, tanto para o consumidor quanto para o negócio. Para o consumidor, eles obtêm insights de compradores anteriores que podem confirmar ou negar seus sentimentos positivos e negativos em relação a um produto. Quanto ao negócio, as avaliações positivas agem como uma forma de defesa e as avaliações negativas fornecem *feedback* sobre o que eles podem fazer para melhorar. Segundo um estudo da Powerreviews (2014) cerca de 95% dos clientes leem as avaliações antes de fazer uma compra. E segundo Aldana (2017) 72% dos consumidores vão esperar até ler as avaliações antes de agir e as avaliações

aumentarão seus resultados de pesquisa. E 57% dizem que seria "pouco" ou "nada" provável de usar uma empresa que não responde às avaliações.

As marcas podem transformar avaliações (mesmo negativas) em resultados positivos, diz Bazaarvoice, de 7 em cada 10 entrevistados indicaram que a resposta de uma marca a uma avaliação *on-line* do consumidor muda sua percepção de uma marca, geralmente fazendo-os sentir que a marca realmente se preocupa com os clientes (41%), que oferece um ótimo atendimento ao cliente (35%), e que é confiável (22%). Além do mais, os compradores que leram as respostas da marca às críticas negativas mostraram um sentimento de produto e uma intenção de compra significativamente mais altos.

2.3 CIDADE DE PONTA GROSSA

De acordo com o site da Prefeitura (2019), Ponta Grossa faz parte do Segundo Planalto Paranaense, na região dos Campos Gerais, a cidade se destaca no cenário turístico do sul do Brasil pela sua localização geográfica com fácil acesso a todas as regiões do estado.

Importante entroncamento rodoviário e ferroviário, a cidade tem suas raízes no tropeirismo, na diversidade étnica e nas ferrovias, símbolos e marcos históricos que ainda estão presentes no cenário urbano de uma das mais importantes cidades do Brasil.

Integrante da Rota dos Tropeiros, Ponta Grossa agrega um complexo de atrativos culturais, históricos e naturais, que se desdobram em meio à paisagem ondulante dos Campos Gerais e proporcionam aos seus visitantes muitas oportunidades de lazer, cultura e turismo. O contraste entre o antigo e o moderno, a imensidão e beleza de sua natureza e as expressões culturais são fatores decisivos para o reconhecimento da cidade como polo turístico e cultural do Brasil.

De acordo com o site TripAdvisor® (2022), os atrativos mais visitados na cidade são: o Parque Estadual de Vila Velha, que é um parque ecológico administrado pela Soul Parques, com um conjunto de aventura, diversão e contato com a natureza; o Buraco do Padre, que é uma propriedade privada inserida dentro de uma Unidade de Conservação de Proteção Integral, com uma cachoeira com cerca de 30 metros de altura que deságua em um anfiteatro rochoso (furna) e forma um pequeno lago de

fundo arenoso; o Canyon e Cachoeira do Rio São Jorge, que é um parque de conservação de propriedade particular, possui grande beleza com diversas quedas d'água que deslizam pelas rochas formando-se uma cachoeira e em um determinado ponto localiza-se a cachoeira principal com cerca de 30m de altura. O local possui também áreas de camping e paredões propícios à prática de rapel, para tal prática deve-se procurar por uma empresa especializada.

De acordo com o site do Cadastur (2022) existem em Ponta Grossa 15 hotéis, localizados no centro e em outros bairros da cidade. E pesquisa de 2019 do ABEOC BRASIL (Associação Brasileira de Empresas de Eventos) Ponta Grossa possui mais 2.700 leitos. Segundo dados do PGCG CVB (Ponta Grossa Campos Gerais Convention & Visitors Bureau) em 2021 a taxa de ocupação hoteleira cresceu e fechou o ano em 52%, aumento de 16% em comparação com o ano de 2020 (OLIVEIRA, 2021).

3 METODOLOGIA DE PESQUISA

A presente pesquisa se deu de forma bibliográfica com raciocínio dedutivo, através de livros, revistas, sites e teses sobre o tema, utilizando como descritores: “avaliações digitais”, “TripAdvisor”, “hotéis” e “Ponta Grossa”. A pesquisa de campo foi realizada através do envio de formulários Google Forms®, com perguntas que foram enviadas aos gerentes dos hotéis para a obtenção de respostas a pesquisa. Como recursos técnicos, foram utilizadas pesquisas no site TripAdvisor®.

A pesquisa foi baseada da seguinte forma: no dia 08/10/2022 selecionou-se os cinco hotéis mais procurados e melhores avaliados na cidade de Ponta Grossa, utilizando os filtros de pesquisas do site e selecionando as avaliações das três últimas páginas de comentários, cada página contém cinco comentários, totalizando o número de 15 comentários de cada hotel. O formulário Google Forms foi criado e enviado para os e-mails dos cinco hotéis citados na pesquisa, contendo seis perguntas, com o filtro de “resposta curta” aplicado.

4 RESULTADO DA PESQUISA

De acordo com o site TripAdvisor® (2022), existem em Ponta Grossa, cerca de 19 hotéis, de diferentes categorias, preços, pontuações, localidades e que oferecem diferentes serviços. Os cinco mais procurados e com melhores avaliações, de acordo com o site, são:

1. Luds Comfort Hotel;
2. Planalto Select Hotel Ponta Grossa;
3. Hotel Princess Express;
4. Bourbon Ponta Grossa Convention Hotel;
5. Hotel 10 Ponta Grossa.

A dados da pesquisa foram coletadas no site TripAdvisor®, utilizando filtros de busca, “mais procurados” e “melhores avaliados” e foram selecionados os cinco hotéis citados a cima. Para a coleta de informações foram utilizadas as três últimas páginas de comentários deixados pelos hóspedes e futuros clientes.

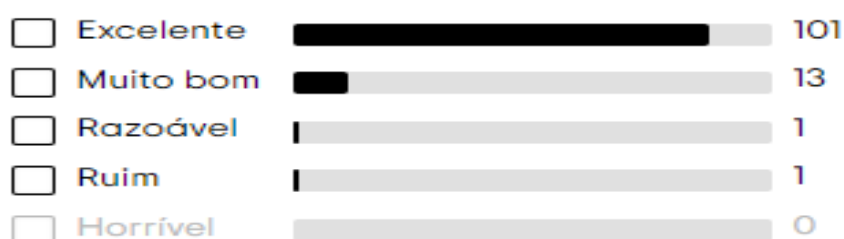
Para apresentação das avaliações encontradas, fez-se importante primeiramente caracterizar individualmente cada empreendimento hoteleiro, conforme segue:

O Hotel Luds é um hotel localizado no centro Ponta Grossa, próximos a mercados, farmácias, lojas e bancos. Os quartos contam com TV de tela plana, ar-condicionado e minibar, acesso à internet, com o wi-fi incluso, tomadas para recarga de baterias de eletrônicos. Esse mesmo hotel encontra-se em primeiro lugar com a pontuação de 5.0 tendo até o momento da pesquisa 116 avaliações. As pontuações se dividem em localização, limpeza, atendimento e custo-benefício e em todas o hotel alcançou 5.0 pontos em quase todas as categorias, menos em custo-benefício, onde conseguiu 4,5 pontos conforme a Figura 1.

Figura 1 - Avaliações feitas por clientes ao Luds Comfort Hotel

Avaliações

Pontuação dos viajantes



Fonte: TRIPADVISOR (2022).

O hotel alcançou entre “Excelente” e “Muito bom” em 99% de respostas positivas de todas as avaliações enviadas ao site. A seguir está o compilado no Quadro1 de todas as avaliações.

Quadro 1 – Avaliações do Luds Comfort Hotel no site TripAdvisor®

1. Luds Comfort Hotel			
Data	Avaliações positivas	Avaliações negativas	Respostas
19/10/22	Excelente em todos os aspectos Atendimento muito bom, com funcionários respeitosos e atenciosos, estacionamento incluído no subsolo do hotel, café da manhã excelente e variado, quarto e chuveiro confortáveis, boa localização com lojas próximas e comércio na região		Não houve respostas

09/22	<p>Boa opção em Ponta Grossa</p> <p>Localizado no centro da cidade, próximo a rodoviária e ao shopping. Possui estacionamento para os hóspedes. O café da manhã possui itens feitos na hora sob demanda do hóspede. Boa variedade. Os funcionários são bem atenciosos. O quarto estava limpo e era confortável. Internet funcionou bem. Possui TV com canais pagos (Net). No térreo tem uma loja de conveniência com opções para refeições rápidas e bebidas. Pontos de álcool gel em vários pontos do hotel. Recomendo</p>	<p>Rodrigo, agradeço por compartilhar conosco e os demais viajantes, suas impressões sobre o Luds Comfort hotel. Nosso café da manhã está mesmo uma delícia, com pães assados aqui! Quando voltar a Ponta Grossa, será um prazer recebê-lo! Gláucia Melo – gerente</p>
-------	--	--

09/22	<p>Ótimo atendimento Equipe gentil, ótimo café da manhã, os alimentos ficam já separados, evitando que as pessoas fiquem mexendo muito no buffet. Ar condicionado quentinho, bom chuveiro, bem localizado em Ponta Grossa, tem estacionamento incluso</p>		<p>Nídia, agradecemos por sua excelente avaliação ao Luds Comfort Hotel. Além das delícias do nosso café da manhã, tem delícias em nossa conveniência, que funciona 24h. Esperamos revê-la em breve!</p>
08/22	<p>Excelente tratamento Excelente tratamento, especificamente da equipe da cozinha que nos serviu um café da manhã especial. Especificamente as funcionárias Eugenia// Dete//Gislaine estão de parabéns pelo trabalho e pela forma atenciosa que nos tratou</p>		<p>Não houve resposta</p>
07/22	<p>Ótimo hotel. Ótima estadia, quarto agradável e instalações novas. Fica bem no centro da cidade, pra quem quer visitar os parques como o Vila Velha e o Buraco do Padre está numa ótima localização. Café da manhã ótimo. Possui estacionamento incluído na diária</p>		<p>Não houve resposta</p>
07/22	<p>Excelente hotel Quarto e banheiro super limpos, edredons limpos e embalados, banheiro organizado, colchões incríveis, café da manhã surpreendentemente gostoso e variado e, o melhor de tudo, a atenção com a qual nos receberam desde a recepção ao café da manhã. Estão de parabéns!</p>		<p>Não houve resposta</p>
05/22	<p>Excelente Estive juntamente com minha esposa hospedados no Luds no dia 14/05 e só temos elogios a fazer. Hotel novo, extremamente limpo e organizado. Os colaboradores super educados. O quarto como disse minha esposa era tão limpo e organizado que dava pra morar tranquilamente. Silêncio total no hotel em momentos de descanso. Café da manhã foi a parte mais interessante porque até então não havíamos nos hospedados num hotel onde tudo aquilo que você quer comer está embalado em papel filme. Tudo muito organizado, uma higiene ímpar e as colaboradoras super atenciosas e educadas. Chegamos a dar um abraço em uma delas (esquecemos nome</p>		<p>Não houve resposta</p>

	dela), mas que todas sintam-se abraçadas.		
05/22	<p>Praticidade e economia. O Luds oferece o melhor de dois mundos: economia e ótima estrutura. Apesar de ser um hotel com perfil express, há a ótima receptividade dos atendentes e os apartamentos são todos muito bem estruturados, não deixando nada a desejar, apesar do tamanho reduzido. Café da manhã supera as expectativas pelo perfil de ser um hotel mais econômico.</p>		Não houve resposta
02/22	<p>Hospedagem que surpreendeu! A minha hospedagem foi cheia de surpresas positivas. O hotel é impecável! A cama? Impossível querer sair dela, de tão confortável que é. O café da manhã é um verdadeiro banquete. E o atendimento? Extremamente cortez! Realmente, quero voltar nesse hotel para descansar um final de semana inteiro! :-)</p>		Não houve resposta
02/22	<p>Surpreendeu a expectativa Fiquei nesse hotel por 1 noite. Ao chegar, imaginei uma opção simples, mas encontrei uma hospedagem perfeita!!! Desde a recepção, suíte, café da manhã, tudo nota 10! Quarto e banheiro bem espaçosos e extremamente limpos. Café da manhã com itens embalados individualmente, evitando o manuseio coletivo.</p>		Não houve resposta
01/22	<p>Hotel Limpo e Ótimo Atendimento O hotel é confortável, os cuidados de biossegurança na pandemia são notáveis. O café da manhã bem agradável, espaço arejado, muito bom e os sucos, pães, frios, bolos, embalados um a um e o misto quente, ovos e omelete são preparados na hora. Pernoitamos com nossa pet e foi bem tranquilo.</p>		Não houve resposta
01/01	<p>Capricho e carinho O hotel é muito limpo e agradável. Café da manhã delicioso, muita variedade de sucos, ovos, misto quente feito na hora. A limpeza do quarto surpreendeu, quando voltamos do passeio do dia, até os brinquedos de nosso filho estavam organizados. Recepcionista muito atenciosos, simpáticos e solícitos. A conveniência do hotel nos foi útil, os esqueci de trazer presente de cabelo e compramos aqui por um preço justo e ótima qualidade. Com certeza voltaremos em outra oportunidade</p>		Não houve resposta
11/21	<p>Excelente café da manhã O hotel em si é bom, quarto e banheiro razoavelmente espaçoso, no entanto, o banheiro poderia ter mais lugar para pendurar toalha/ roupas de banho. O café da manhã me</p>		Não houve resposta

	surpreendeu muito. Porções pequenas e individuais embaladas e uma grande variedade de boas opções.		
11/21	Bom apartamento, mas serviço razoável Não sei se foi a pandemia, mas a geladeira é vazia. Você tem que ir buscar na recepção qualquer coisa. Nem copo tem. Muito menos uma água. E os copos e talheres disponíveis são todos de plástico. Acho que é o novo normal. O quarto é o chuveiro são bons.		Não houve resposta
10/21	Não deixou nada a desejar Passei pouco tempo no hotel, cheguei no fim da tarde e sai de manhã, não tive tempo pra fazer uma avaliação mais apurada, porém, o pouco tempo que estive foi tudo perfeito, atendimento excelente, quarto muito limpo e moderno, café da manhã excepcional, sem nenhum ponto negativo durante a estadia.		Não houve resposta

Fonte: Dados da pesquisa.

Das 15 últimas avaliações e perguntas deixadas no site todas foram positivas e apenas duas foram respondidas, pelo usuário “Luds Comfort Hotel, Gerente Geral do estabelecimento Luds Comfort Hotel” de forma padrão, mas agradecendo os hóspedes pela estadia.

De acordo com as avaliações deixadas pelos hóspedes, o hotel apresenta um número bom de avaliações positivas, relacionadas ao bom atendimento, ao café da manhã, ao apartamento, instalações e limpeza, apresentando apenas pontos positivos.

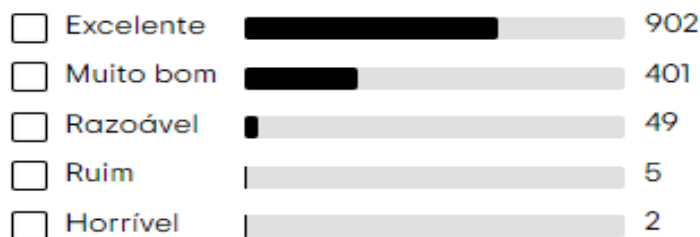
O próximo hotel analisado está instalado em um edifício histórico de 1941 no centro de Ponta Grossa, o Hotel Planalto Ponta Grossa conta com 66 confortáveis apartamentos e diversos serviços inteligentes para proporcionar.

O Planalto Select Hotel Ponta Grossa, de categoria 3 estrelas, encontra-se em terceiro lugar, com a pontuação de 4.5 tendo em média 1.359 avaliações. As pontuações se dividem em localização, limpeza, atendimento e custo-benefício e em todas o hotel alcançou 4.5 pontos como mostra a Figura 2 (TripAdvisor, 2022a).

Figura 2 – Avaliações do Planalto Select Hotel Ponta Grossa

Avaliações

Pontuação dos viajantes



Fonte: TripAdvisor (2022a).

O hotel alcançou entre “Excelente” e “Muito bom” em 96% de respostas positivas de todas as avaliações enviadas ao site. Seguem as avaliações na íntegra no Quadro 2.

Quadro 2 - Avaliações do Planalto Select Hotel Ponta Grossa no site TripAdvisor®

2. Planalto Select Hotel Ponta Grossa			
Data	Avaliações positivas	Avaliações negativas	Respostas
23/10/22	Hotel com história, charme e ótimo serviço Ótimo hotel, atendimento da equipe é excelente. Os quartos são agradáveis e com bom tamanho, ótimo estacionamento, café da manhã nota 10, bem servido, localização central e próximo a bares e restaurantes que se pode ir a pé, região segura.		Não houve resposta

18/10/22	<p>Funcionários atenciosos</p> <p>Tivemos um ótimo atendimento no Hotel Planalto .Nos hospedamos no final de semana passado(8 e 9 de out) para comemorar nosso aniversário de casamento, não havíamos mencionado que era nosso aniversário, mas para a nossa surpresa recebemos uma cortesia no quarto, acredito que a recepcionista tenha visto que nos hospedamos no hotel, na noite de núpcias! Ficamos muito contentes com esse gesto! Também gostaria de agradecer a recepcionista acho que se chama Dani (uma moça loira de óculos, simpática), quando desci para buscar a pizza que havia encomendado, ela ja estava prontamente com pratos e talheres para me oferecer, um gesto simples mas que demonstra a atenção que ela tem com os hóspedes!</p>		<p>Não houve resposta ainda</p>
----------	---	--	---

13/10/22	<p>2º edição do - Café com negócios- Fizemos a 2º edição do nosso Café com negócios somente para mulheres e a noite foi perfeita! O atendimento do Fábio e do Cassiano foram impecáveis e o café colonial estava simplesmente maravilhoso. Já fechamos parceria para o próximo evento. Super recomendo!</p>		Não resposta	houve
09/22	<p>Ótimo Hotel Ótima localização, bom café da manhã, quarto com com qualidade de cama e estrutura. Atendimento realizado com qualidade e tem um café anexado ao hotel que é muita qualidade e preços ok. Recomendo a estadia.</p>		Não resposta	houve
09/22	<p>Excelente ambiente Atendimento personalizado, local bem organizado e bonito. Quartos tendo acesso frigobar, TV, wi-fi e ar condicionado, a limpeza feita todos os dias pelo serviço de quarto, com opção da lavanderia se caso precisar do serviço. Recomendo café da manhã e alimentação.</p>		Não resposta	houve
08/22	<p>Excelente Foi uma experiência excelente. São notórios a limpeza do quarto, o profissionalismo e a gentileza dos funcionários, a boa localização, o ótimo café da manhã. Mas o que mais me impressionou foi a atenção aos detalhes tanto na decoração como no serviço. Vale a pena!</p>		Não resposta	houve
07/22	<p>ME SENTI EM FOZ DO IGUAÇU Hotel maravilhoso, hospedagem confortável e café da manhã delicioso! Estive no hotel durante 2 noites e me senti como em hotel de cidades turísticas e movimentadas (Foz do Iguaçu). Recomendo a todos que vão passar por PG</p>		Não resposta	houve
07/22	<p>Viagem de Férias Ponta Grossa- Excepcional Hotel Nós nós hospedamos do dia 18/07 /2022 a 23/07/2022 no quarto 105. A hospedagem foi simplesmente fantástica. Começando pela gentileza e a educação de todos os funcionários da recepção, camareiras, restaurante. Sempre muito prestativos e solícitos. O quarto somente elogios, super perfumado, cama e travesseiros maravilhosos, chuveiro e hidromassagem perfeitos, ou seja, sensacional. O café da manhã com muitas variedades e os pastéis deliciosos. Localização muito boa. Ano que vem nas férias retornaremos novamente. O Lumia Café com tortas e sopas deliciosas e funcionários super atenciosos. Parabéns a toda equipe do Select Planalto Hotel</p>		Não resposta	houve
07/22	<p>Impecável! O hotel é impecável. Chegamos antes do</p>		Não resposta	houve

	<p>horário de check in e o quarto já estava disponível. Quarto super amplo, com divisória para a cama das crianças, fornecendo um pouco de privacidade ao casal. Há prateleiras e cabides para as roupas e cofre com segredo. Banheiro amplo, chuveiro muito bom. O secador de cabelo, um pouco fraco, padrão de hotel, poderia estar mais bem localizado, como o cabo é curto, dificulta um pouco o uso. Mas funciona. O café da manhã é muito bom com frutas, cereais, pães, frios, bebidas quentes e frias além de várias gostosuras. Não falta nada. Atendimento cordial de todos os funcionários. Fiquei muito bem impressionada.</p>		
07/22	<p>Excelente hospedagem em Ponta Grossa. Hotel impecável desde a limpeza até a qualidade das camas e travesseiros e das roupas de cama e banho. Destaque para o café da manhã delicioso e preparado com muito capricho pela Clarice, funcionária atenciosa que gentilmente nos atendeu antes do horário de início com boa vontade e simpatia. Boa localização.</p>		Não houve resposta
07/22	<p>Bela experiência Ambiente limpo, agradável e sossegado com o pessoal da recepção eficiente e muito cordial. Hotel bem localizado, próximo ao comércio do centro da cidade, com estacionamento muito bom no local e bar com aperitivos, drinks e pratos ótimos.</p>		Não houve resposta
07/22	<p>muito bom Funcionários atenciosos, café da manhã gostoso e variado, limpeza e organização muito boas. Hospedagem incluiu serviço de estacionamento. A localização do hotel é ótima. Cuidaram dos detalhes para que meu bebe tbm ficasse confortável (colocaram um berço no quarto)!</p>		Não houve resposta
06/22	<p><u>Dentro do esperado.</u> Hotel em um prédio antigo da cidade, porém as áreas de recepção e corredores são muito bem conservado. O quarto é simples, sem nenhuma decoração ou charme, mas possui todas as comodidades. O banheiro é tão simples quanto o quarto, e o meu ainda tinha vazamento entre o box e piso do banheiro. O estacionamento é de fácil acesso, mas o carro fica em local sem cobertura, piso de pedrisco e sem orientação do responsável. A melhor parte do hotel fica por cinto do café da manhã. Salão bonito bem decorado com diversas opções de pães, bolos, frios, sucos, etc. Tudo muito bem apresentado.</p>		Não houve resposta
05/22	<p>Excelente opção bem no centro Hotel excelente em sua estrutura e atendimento. Muito bem localizado e com fácil</p>		Não houve resposta

	acesso as várias áreas da cidade. Café da manhã bem servido e com ótima variedade de itens. Quartos silenciosos, arejados e bem iluminados. Se for a passeio de moto, será ainda melhor essa opção de hospitalidade.		
05/22	Viagem em família Excelente experiência. Hotel bem gerenciado e com preocupação na satisfação do cliente. Recomendo a todos essa experiência. Das acomodações ao café da manhã, tudo perfeito. Parabéns ao time do Planalto Select Hotel.		Não houve resposta

Fonte: Dados da pesquisa.

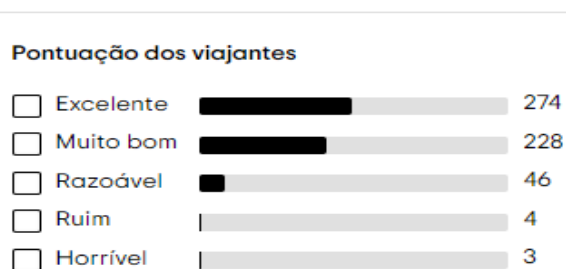
E diante das últimas 15 avaliações que foram deixadas no site, todas foram positivas, mas nenhuma foi respondida. O que mostra que o hotel não apresenta interação com seus hóspedes e possíveis clientes.

O hotel apresenta avaliações positivas deixadas pelos hóspedes, apontando o café da manhã, localização, bom atendimento dos colaboradores e até comparações com a cidade Foz do Iguaçu, deixando seus hóspedes contentes com a hospedagem.

O Hotel Princess Express está localizado em Ponta Grossa, a 4,5 km do centro da cidade, ao lado da Rodovia PR-151. As acomodações estão equipadas com ar-condicionado, TV a cabo e frigobar, assim como telefone e mesa de trabalho. A estrutura conta com business center, estacionamento gratuito, sala de TV e recepção 24h.

O Hotel Princess Express, de categoria 3 estrelas, ocupa o terceiro lugar, com a pontuação de 4.5 tendo em média 554 avaliações. As pontuações se dividem em localização, limpeza, atendimento e custo-benefício, onde em localização e custo-benefício alcançou 4.0 e em limpeza e atendimento 4.5 pontos mostrado na Figura 3 (TripAdvisor, 2022b).

Figura 3 – Avaliações do Hotel Princess Express
Avaliações



Fonte: TripAdvisor (2022b).

O hotel alcançou entre “Excelente” e “Muito bom” em 90% de respostas positivas de todas as avaliações enviadas ao site. No Quadro 3 se encontram essas avaliações.

Quadro 3 - Avaliações Do Hotel Princess Express no site TripAdvisor®

3. Hotel Princess Express			
Data	Avaliações positivas	Avaliações negativas	Respostas
22/10/22	Muito Bom Colaboradores atenciosos, quarto limpo com cama confortável, banheiro limpo e espaçoso. Restaurante do hotel com jantar a lá carte, café da manhã com itens frescos. Próximo a rodovia ,bom para quem está de passagem , como no meu caso. Com certeza se precisar voltarei ao hotel.		Não houve resposta
15/10/22	Ótimo hotel, com excelente relação custo benefício. Chegamos à noite, bem próximos do encerramento de atendimento do restaurante do hotel, mas mesmo assim fomos muito bem atendidos, com uma refeição de ótima qualidade, tanto que na noite seguinte nem pensamos na possibilidade de jantar fora dali. Funcionários solícitos e gentis, café da manhã excelente e com muitas opções, inclusive ovos mexidos, quarto muito confortável, garagem coberta, e boa localização, próximo à PR 151. Os comentários condizem com o que é o hotel.		Não houve resposta
06/10/22	conforto Único detalhe, acredito que quem esta sempre se hospedando, principalmente por empresa, poderia pagar a diária no check out junto da alimentação, assim facilita e traz mais comodidade pois geralmente chegando cansado.		Não houve resposta

09/22	<p>Hotel muito bom com preço justo. Ótimo hotel. Boa localização. Pessoal gentil e atenciosos. Quartos muito confortáveis. Cafe da manhã e restaurante de boa qualidade. Estivemos em grupo de motociclista estacionamento coberto para as motos. Recomendando</p>		Não houve resposta
09/22	<p>Ótimo hotel Excelente atendimento, tanto de recepção, arrumação e restaurante. Equipe comprometida com excelência no atendimento, gentileza e educação. Aptos limpos, organizados e funcionais, atende ao seu propósito.</p>		Não houve resposta
07/22	<p>Contente Excelente acomodação. boa limpeza. Restaurante informou que não tinha arroz para atender os pratos devido ao alto movimento do dia, mas acho inadmissível, pois arroz se prepara em pouco minutos. Mesmo assim pedimos sem o arroz</p>		Não houve resposta
07/22	<p>O café da manhã é ótimo! O café da manhã é ótimo! Hotel muito bonito e muito aconchegante. A cama muito confortável também, Localização boa, há 5 min de carro do centro, bares e restaurantes. A recepção muito atenciosa! Recomendando!</p>		Não houve resposta
07/22	<p>Excelente hotel Hotel super organizado, limpo e com um excelente atendimento. Café da manhã delicioso com várias opções. Um lugar super agradável e calmo. Se você deseja ir para descansar e ter sossego, esse é um lugar ideal. É a segunda vez que fico no hotel e não me arrependo.</p>		Não houve resposta
07/22	<p>Atendimento Muito aconchegante, com ótimas acomodações, pessoal que trabalha no mesmo muito educados.e ótimo atendimento, quarto muito limpo e organizado , com roupas de cama em condições de uso, café da manhã muito bom.</p>		Não houve resposta
07/22	<p><u>Atendimento e estrutura perfeitos</u> Ótimo hotel, pessoas muito atenciosas, café da manhã e restaurante do jantar perfeitos! Parabéns pessoal! Fica muito próximo da rodovia, o que facilita muito o acesso e a locomoção pela cidade, recomendando!</p>		Não houve resposta
07/22	<p>conforto e comodidade</p>		Não houve resposta

	ótimos serviços, café da manhã e jantar muito bons, apartamentos com boa acomodação e limpeza. conforto e comodidade, pois a localização é bem estratégica para acesso as principais rodovias. ótimo para realização de eventos.		
07/22	Muito boa Foi muito boa, bom atendimento dos funcionários, quarto organizado e arejado, serviço de restaurante muito bom, com boa variedade, tanto no café da manhã como no jantar. Bem localizado, com fácil acesso e com estacionamento privativo.		Não houve resposta
07/22	Ótimo! muito bom para se hospedar e descansar, se alimentar. Minha experiência foi ótima, lugar excelente para se hospedar. Bom atendimento, bom restaurante, serviço de lavanderia excelente. O lanche é maravilhoso, muito saboroso, café da manhã... tudo fresquinho. Nota "10".		Não houve resposta
07/22	Só tenho elogios. Excelente, fui a trabalho e achei um dos (senão o melhor) da região, muito próximo ao mercado, postos de gasolina. A acomodação muito boa, bem limpo, bem arrumado, café da manha completo, internet wi-fi, só tenho elogios.		Não houve resposta
07/22	Ótimo custo benefício Hotel muito limpo, organizado e com bom café da manhã. Peca na acústica dos quartos; de manhã cedo já se ouvia barulho de pessoas conversando nos quartos, inclusive quando tocava uma campainha de outro quarto parecia ser do meu próprio quarto.		Não houve resposta

Fonte: Dados da pesquisa.

Das 15 últimas avaliações, das últimas 3 páginas foram positivas, nenhuma obteve resposta, isso mostra que o hotel não apresenta interação digital com seus clientes e possíveis hóspedes.

O hotel possui apenas avaliações positivas, que mostram os pontos que mais agradaram seus hóspedes, como o café da manhã, jantar, limpeza, bom atendimento, isso traz relevância aos pontos que o hotel deve continuar mantendo para continuar obtendo avaliações como essas.

O Bourbon Ponta Grossa Convention Hotel em sua descrição de serviços oferece qualidade com toda conveniência para uma excelente hospedagem. Localizado a 18 minutos do Aeroporto Comandante Antônio Amilton Beraldo, possui fácil acesso às principais avenidas da região (TripAdvisor, 2022c).

O Bourbon Ponta Grossa Convention Hotel, categoria 3 estrelas, encontra-se em quarto lugar, com a pontuação de 4.0 tendo em média 690 avaliações. As pontuações se dividem em localização, limpeza, atendimento e custo-benefício e em localização e limpeza conseguiu 4.5 e nas duas outras, 4.0 mostrado na Figura 4 (TripAdvisor, 2022c).

Figura 4 – Avaliações do Bourbon Ponta Grossa

Avaliações

Pontuação dos viajantes



Fonte: TRIPADVISOR (2022).

O hotel alcançou entre “Excelente” e “Muito bom” 69% de respostas positivas de todas as avaliações enviadas ao site. O resultado para as respostas dos clientes está no Quadro 4.

Quadro 4 - Avaliações do Bourbon Ponta Grossa Convention Hotel no site TripAdvisor®

4. Bourbon Ponta Grossa Convention Hotel			
Data	Avaliações positivas	Avaliações negativas	Respostas
24/10/22	<p>HOTÉIS BOURBON, ONDE TUDO É BOM.</p> <p>Gosto muito dos Hotéis da Rêde Bourbon. Sempre procuro me hospedar com vocês. Estive hospedado no Bourbon de Joinville, e um excelente Hotel. me hospedo sempre em Londrina. Estive no bourbon em foz do iguaçu, fui com crianças e outros casais, foi simplesmente maravilhoso. ótimas piscinas, atendimento muito bom. Um ótimo almoço e janta. Vou voltar no fim do ano.</p>		<p>Prezado Sr. João, Obrigado pela ótima avaliação do nosso hotel! Estamos contentes que você tenha apreciado sua estadia e esperamos vê-lo novamente em breve. Atenciosamente, Jefferson Vidal</p> <p>Gerente Geral</p>

23/10/22	Avaliação Quarto com luz fraca no meu ver teria que ter uma luz um pouco mais forte, banheiro e o desjejum muito bom . Não deveria ser cobrado estacionamento pelo preço que e pago pela estadia. Fui bem atendido na chegada e ai final da estadia		Prezado Sr. Santos, Obrigado por dedicar um tempo para compartilhar seu feedback. Esperamos recebê-lo novamente muito em breve em nosso hotel! Atenciosamente,
03/10/22		Fraco em relação custo benefício Quartos pequenos, com paredes fracas, isolamento acústica deficiente, café da manha fraco e com falta Frequente dos alimentos que estão disponibilizados, quartos nos andares mais altos recebem muito barulho do centro fitness.	Prezado Sr. Alison, Obrigado por dedicar um tempo para compartilhar seu feedback. Embora gostaríamos que sua experiência tivesse sido melhor, com feedbacks como este podemos aprender e melhorar a qualidade do nosso serviço. Trabalhamos muito para fornecer uma experiência excepcional para nossos hóspedes, mas é evidente que neste caso não obtivemos sucesso. Se você nos der a chance de reconquistar sua confiança, posso garantir que daremos nosso melhor para que sua estadia seja tão boa quanto a de muitos hóspedes que apreciam nosso hotel.
01/10/22		None Boa .. Quarto um pouco escuro para trabalhar.. Tem o essencial .. Poderia ser um pouquinho maior..mas para trabalho é o suficiente O leva e traz de carros no estacionamento no inicio da manhã é um pouco complicado... tendo apenas uma pessoa para realizar o o trabalho...	Prezado Sr. Luiz, Obrigado por dedicar um tempo para compartilhar seu feedback. Esperamos recebê-lo novamente muito em breve em nosso hotel! Atenciosamente Jefferson Vidal Gerente Geral
09/10/22	Ótimo hotel De modo geral hotel é muito bom,		Prezado Sr Rodrigo, Obrigado por dedicar um

	desde o checkin até o checkout o atendimento foi muito bom e os colaboradores foram cordeais e atenciosos. Uma ótima opção de acomodação para quem precisa ficar em Ponta Grossa e região.		tempo para compartilhar seu feedback. Esperamos recebê-lo novamente muito em breve em nosso hotel! Atenciosamente Jefferson Vidal Gerente Geral
09/22	Hotel perfeito Tive uma ótima experiência no hotel. Excelente atendimento na recepção, quartos bem limpos e organizados, café da manhã com uma variedade muito grande de opções. Para o almoço e janta há excelentes opções também, comida muito bem preparada, com direito a sobremesas. Bem localizado no centro de Ponta Grossa!		Prezado Sr Matheus, Obrigado pela ótima avaliação do nosso hotel! Estamos contentes que você tenha apreciado sua estadia e esperamos vê-lo novamente em breve. Atenciosamente, Jefferson Vidal Gerente Geral
09/22	Bom Tinha me hospedado nesse hotel antes da pandemia e retornei porque achei ótimo da primeira vez. O quarto continua muito bom, limpo, a cama é maravilhosa!! O café da manhã também é excelente. Porém quando fizemos o check in falaram que estava tendo um problema com a internet, uma hora depois o problema foi resolvido mas a TV não voltou a funcionar. Estávamos de passagem de uma viagem de mais de 4 horas, cansados demais para sair, e tivemos que ficar sem tv no quarto. Entendo que esse tipo de problema acontece, mas o hotel não estava lotado, um problema pontual, que poderia ser facilmente resolvido nos mudando de quarto . E passaram a cobrar o estacionamento que era gratuito..Por isso nota 7		Prezada Sra Rose, Obrigado por dedicar um tempo para compartilhar seu feedback. Embora gostaríamos que sua experiência tivesse sido melhor, com feedbacks como este podemos aprender e melhorar a qualidade do nosso serviço. Trabalhamos muito para fornecer uma experiência excepcional para nossos hóspedes, mas é evidente que neste caso não obtivemos sucesso. Se você nos der a chance de reconquistar sua confiança, posso garantir que daremos nosso melhor para que sua estadia seja tão boa quanto a de muitos hóspedes que apreciam nosso hotel. Atenciosamente, Jefferson Vidal Gerente Geral
08/22	None A reclamação é sobre um item do cardápio e o tempo de preparo...O atendente disse que ia conferir se tinha pq o item ia sair do cardápio. E TEM QUE SAIR!!!! Antes eu perguntei se era ruim e ele disse que não tinha quase saída Dava a impressão que tinha meia linguiça em cada pão. O pão enorme, massudo e a cada metade do pão, metade dele era sem a linguiça. foi um serviço demorado. Se vão cobrar		Prezado hóspede, Obrigado por dedicar um tempo para compartilhar seu feedback. Embora gostaríamos que sua experiência tivesse sido melhor, com feedbacks como este podemos aprender e melhorar a qualidade do nosso serviço. Trabalhamos muito para fornecer uma

	pelo produto, que façam com qualidade. Deveriam ter vergonha de cobrar pelo que foi entregue ou se vai cobrar, oferecer um produto com qualidade.		experiência excepcional para nossos hóspedes, mas é evidente que neste caso não obtivemos sucesso. Se você nos der a chance de reconquistar sua confiança, posso garantir que daremos nosso melhor para que sua estadia seja tão boa quanto a de muitos hóspedes que apreciam nosso hotel. Atenciosamente, Jefferson Vidal Gerente Geral
08/22	Hospedagem de Férias O Hotel é muito bem localizado, fomos para conhecer os pontos turísticos da cidade e ele tem fácil acesso a todos (Arenitos, Buraco do Padre e etc.) Café da manhã e restaurante do hotel impecáveis, creio que um dos pontos fortes da hospedagem.		Prezado hóspede, Obrigado pela ótima avaliação do nosso hotel! Estamos contentes que você tenha apreciado sua estadia e esperamos vê-lo novamente em breve. Atenciosamente, Jefferson Vidal Gerente Geral
08/22		academia precisa ser arrumada, esteira que não funciona, máquina para exercícios também danificada e ultrapassada precisam pensar em arrumar tudo isso pois faz falta pra todos os hóspedes uma academia com mínimo de condições de uso.	Prezado Sr. Celso, Obrigado por dedicar um tempo para compartilhar seu feedback. Esperamos recebê-lo novamente muito em breve em nosso hotel! Atenciosamente, Jefferson Vidal Gerente Geral
08/22	Nota 9 geral ...colaboradores da cozinha simpatia nota 10...prás moças que trabalham na recepção no restaurante pela manhã nota 1 em		Prezado Sr. Magno, Obrigado por dedicar um tempo para compartilhar seu feedback.

	<p>simpatia...mal dão bom dia!!!!!! Pessoa da recepção (check in) se atentar mais ao cobrar certas taxas (estacionamento) pois achei que tinha pagado todos os dias em que me hospedei..mas ao fazer check out fui informado que falta alguns dias a pagar do estacionamento. Mas em geral é o melhor hotel na cidade de Ponta Grossa!!!!</p>		<p>Esperamos recebê-lo novamente muito em breve em nosso hotel! Atenciosamente Jefferson Vidal Gerente Geral</p>
08/22		<p>Valor não compensou Hotel não atende ao preço que se propõe. Muito frio e ar quente não funcionou. Cama simples e dura. Lixo do anexo não retirado. Falta de utensílios no café da manhã. Alimentos quentes estavam frios. Colaborador do checkout despreparado. Pessoal da reserva despreparo é indiferente.</p>	<p>Prezado Sr. Dulcimar, Obrigado por dedicar um tempo para compartilhar seu feedback. Embora gostaríamos que sua experiência tivesse sido melhor, com feedbacks como este podemos aprender e melhorar a qualidade do nosso serviço. Trabalhamos muito para fornecer uma experiência excepcional para nossos hóspedes, mas é evidente que neste caso não obtivemos sucesso. Se você nos der a chance de reconquistar sua confiança, posso garantir que daremos nosso melhor para que sua estadia seja tão boa quanto a de muitos hóspedes que apreciam nosso hotel. Atenciosamente, Jefferson Vidal Gerente Geral</p>
08/22	<p>Otimo hotel em todos os aspectos, exceto o secador de cabelo que é uma piada. Otimo hotel mas o secador de cabelos é uma piada. Já chega que voce entra no banheiro e le a placa falando que se ele aquecer voce tem que desligar e esperar 3 minutos. Mas ele aquece em 30 segundos e para de funcionar. Quarto muito bom, time atencioso, cafe da manha gostoso.</p>		<p>Prezada Sra. Raquel, Obrigado pela ótima avaliação do nosso hotel! Estamos contentes que você tenha apreciado sua estadia e esperamos vê-la novamente em breve. Atenciosamente</p>

07/22	Super recomendo!!! Ótimo atendimento, desde o check até o check out, serviços impecáveis recepção, limpeza, café da manhã e restaurante. Os quarto são super confortáveis e limpos, cama muito espaçosa!!!! Banheiros bem limpos.		Prezada Sra. Samantha, Obrigado pela ótima avaliação do nosso hotel! Estamos contentes que você tenha apreciado sua estadia e esperamos vê-la novamente em breve. Atenciosamente, Jefferson Vidal Gerente Geral
07/22	Excelente Hospedagem Excelente Hospedagem, quarto e café da manhã. Ótima Localização, ao lado de mercado e restaurantes, prox. ao shopping. Equipe do hotel muito prestativa, recepcionistas e colaboradores do café da manhã. Tudo perfeito.		Prezado Sr. Miceno, Obrigado pela ótima avaliação do nosso hotel! Estamos contentes que você tenha apreciado sua estadia e esperamos vê-lo novamente em breve. Atenciosamente, Jefferson Vidal Gerente Geral

Fonte: Dados da pesquisa.

Das últimas 15 avaliações deixadas no site, 4 foram negativas, as outras 11 positivas, todas foram respondidas, por três usuários diferentes. O hotel apresenta uma ótima interação digital com seus hóspedes e possíveis clientes. Das avaliações respondidas, muitas foram mensagens de agradecimento aos hóspedes.

O hotel apresenta reclamações, como as camas duras, academia com pouco equipamento, falta de utensílios para a alimentação, café da manhã, ar condicionado que não estava funcionando, estacionamento pequeno, secador de cabelo que não estava funcionando, o isolamento acústico dos quartos, despreparo do colaborador responsável pela recepção e o responsável pelas reservas, mas também houveram avaliações positivas, como a localização, a boa hospitalidade aos hóspedes, ponto positivo para o café da manhã. O gerente, responsável pelo hotel e também por responder aos comentários, agradeceu tanto os comentários positivos, quanto os negativos, mostrando se importar com o hóspede e com o problema que foi apresentado.

O Hotel 10 Ponta Grossa está situado no centro do Distrito Industrial às margens da BR-376 – Km 499. Pronto para atender a diversos hóspedes com a mesma comodidade, praticidade e economia que caracterizam a rede a qual pertence.

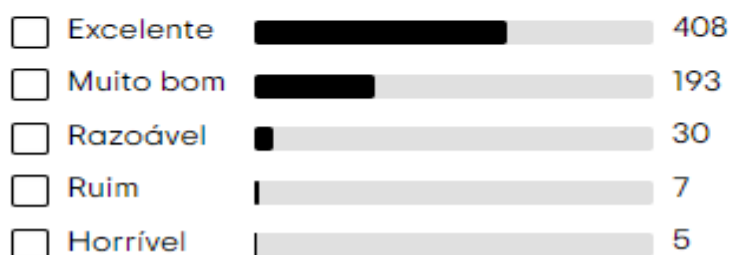
O Hotel 10 Ponta Grossa, de categoria 3 estrelas, ocupa o quinto lugar, com a pontuação de 4.5 tendo em média 643 avaliações. As pontuações se dividem em localização, limpeza, atendimento e custo-benefício, onde em limpeza e atendimento

alcançou .5 e em localização e custo benefício conseguiu 4.5 pontos, conforme Figura 5 (TripAdvisor, 2022d).

Figura 5 - Avaliação do Hotel 10 Ponta Grossa

Avaliações

Pontuação dos viajantes



Fonte: TRIPADVISOR (2022).

O hotel alcançou entre “Excelente” e “Muito bom” 93% de respostas positivas de todas as avaliações enviadas ao site e o compilado das avaliações está no Quadro 5.

Quadro 5 - Avaliações do Hotel 10 Ponta Grossa no site tripadvisor

5. Hotel 10 Ponta Grossa			
Data	Avaliações positivas	Avaliações negativas	Respostas
04/10/22	Avaliação de atendimento Muita atenção com o clientes, conhecimento do cardápio, refeição superou as expectativas, Atendimento feito por Suellen, tempo todo preocupada com nossa satisfação, muito carinho com o cliente.		Não houve resposta
04/10/22	Bom atendimento Fomos muito bem atendidos pela Suellen indicação de um bom prato , atenciosa e muito educada Fomos indicados pela nosso amigo Marcelo foto em anexo que sempre foi bem atendido. Ótima opção de hospedagem em Ponta Grossa..		Não houve resposta

09/10	Avaliação Recebi meus convidados e familiares no hotel 10 para o meu casamento. Tivemos uma experiência muito agradável pelo atendimento e pelo café da manhã. Equipe muito atenciosa, os quartos limpos, tudo conforme o combinado. Só temos a agradecer a todos pelo bom atendimento		Não houve resposta
-------	--	--	--------------------

09/10	<p>Viagem Ótimo atendimento, pela Amanda recepcionista e ótimo atendimento pela atendente suelen do restaurante muito atenciosa e simpática, estrutura muito boa, ótimo café da manhã, comida nota 10 !!! Recomendo !!!</p>		Não houve resposta
08/22	<p>Avaliação Bom dia. Quero parabenizar as camareiras Simone e sua companheira de trabalho pelo excepcional atendimento a mim e meus amigos de quarto. Um atendimento de qualidade melhora o conforto. Até a próxima.</p>		Não houve resposta
07/22	<p>Amo esse hotel em Ponta Grossa. Simplesmente é 10, pelo carinho que a gerente sempre nos recebe e os funcionários sempre carinhosos e sorridentes. Um local limpo, aconchegante, silencioso e perfeito para um bom descanso. Uma sopa quentinha e feita com muito carinho, deliciosa. Um café da manhã muito bom. Obrigada a todos e muito sucesso nos novos empreendimentos</p>		Prezado Hóspede, Obrigado pela sua avaliação! Esperamos revê-lo em breve! Equipe 10
07/22	<p>Espetacular Hotel nota 10000 limpo, parece ser novíssimo de tão impecável ..quarto espaçoso. Estrutura sustentável ..estacionamento grátis fácil acesso sem contar um lanche caseiro maravilhoso e farto... Ah!! Panqueca também ímpar a Ana muito solícita O melhor</p>		Prezado Hóspede, Obrigado pela sua avaliação! Esperamos revê-lo em breve! Equipe 10
07/22	<p>Hotel 10 Hotel bem aconchegante, e ótimas funcionárias especialmente a suelen que super atenciosa e competente, Ótimos quartos, com chuveiros aquecidos ar condicionado e aquecedores opcionais, na minha opinião só falta uma area de lazer com jogos.</p>		Prezado Hóspede, Obrigado pela sua avaliação! Esperamos revê-lo em breve! Equipe 10
07/22	<p>Sempre com um bom atendimento Atendimento sempre diferenciado do pessoal, principalmente o da Suelen que é sempre atenciosa e prestativa. Hotel com boas acomodações, localização para quem está de passagem e café da manhã mto completo. Lugar de</p>		Prezado Hóspede, Obrigado pela sua avaliação! Esperamos revê-lo em breve! Equipe 10

	parada sempre que vamos ao Sul		
06/22	<p>Super recomendo Hotel limpo e agradável, atendentes super atenciosas e comida muito boa. Se tiver de passagem por ponta grossa, o hotel 10 é o indicado. Estamos de passagem por ponta grossa e depois de um dia cansativo de viagem, nos sentimos em casa. Muito bom mesmo!!</p>		Prezado Hóspede, Obrigado pela sua avaliação! Esperamos revê-lo em breve! Equipe 10
06/22	<p>Restaurante Hotel 10 Ótimo restaurante e atendimento da equipe e muito atenciosa. Cardápio com ótima qualidade e diversidade dos itens. Carta de vinhos com diversas opções e pratos de lanches com produtos de qualidade e produzidos no momento. Sem nenhuma reclamação.</p>		Prezado Hóspede, Obrigado pela sua avaliação! Esperamos revê-lo em breve! Equipe 10
06/22	<p>Avaliação. Sou cliente de muitos anos, sempre muito bem atendido na rede onde costumo hospedar. Em especial quero enaltecer o atendimento oferecido na unidade de Ponta Grossa, PR. Recepção indiscutivelmente nota 10 para todos, Leandro em especial. Na cozinha a qualidade da refeição nota 10, também quero parabenizar a Suelen, sempre sorrindo e muito educada. Parabéns a gerência pelo excelente trabalho.</p>		Prezado Hóspede, Obrigado pela sua avaliação! Esperamos revê-lo em breve! Equipe 10
05/22	<p>Uma experiência perfeita. Olha sinceramente eu estou sem palavras, durante esses cinco dias hospedado foi simplesmente maravilhoso, um atendimento magnífico, super atencioso, gentil, verdadeiro e carismático. Uma limpeza esplêndida dê da parte externa á interna, como também o café da manhã que já estou com saudades pois se ver de longe que tudo é feito com o maior profissionalismo possível e dedicação nós mínimos detalhes e pra fechar com chave de ouro, hoje no último dia tive a surpresa de estar recebendo um brinde que retrata todas as qualidades que eu mencionei a cima .</p>		Prezado Hóspede, Obrigado pela sua avaliação! Esperamos revê-lo em breve! Equipe 10

05/22	<p>Nota 1000 Pessoal muito atencioso e cordial. Quartos amplos e muito aconchegantes. Amplo estacionamento. Fácil acesso. Farto café da manhã. Em especial a Suelen que cuida do jantar. Simpatia em pessoa. Recomendo muito.</p>		<p>Olá, tudo 10? Agradecemos muito pela sua avaliação. Buscamos atender nossos hóspedes com excelência e a sua opinião nos ajuda neste processo. Cordialmente, Equipe Hotel 10</p>
-------	---	--	--

Fonte: Dados da pesquisa.

As últimas três páginas analisadas, 15 foram positivas, 6 avaliações não foram respondidas, nove foram respondidas de forma padrão, como “Prezado Hóspede, obrigado pela sua avaliação! Esperamos revê-lo em breve! Equipe 10” sem nenhum tipo de personificação. O usuário que respondeu as avaliações não tem nenhuma identificação (se faz parte da equipe do hotel ou não).

O hotel apresentou apenas comentários positivos, pontos como o jantar, o bom atendimento dos colaboradores, o cardápio com diversidades de pratos, e citando também, o bom atendimento e simpatia da colaboradora Suelen. Pontos que realçam a importância da hospitalidade.

E como parte da pesquisa, para acrescentar ao estudo, foi enviado aos cinco hotéis analisados, um formulário Google Forms®, com seis perguntas, sendo elas:

1. Quem é o responsável por responder esses comentários e qual é o seu cargo?
2. Qual a importância que o responsável dá aos comentários deixados no site TripAdvisor?
3. Quais as estratégias adotadas pelo hotel para que esses comentários sejam respondidos?
4. Tem algum prazo para responder esses comentários? Se sim, qual?
5. No caso de uma avaliação negativa, qual a atitude ou ação é tomada pelo hotel?
6. O responsável pelo hotel, entra em contato com o hóspede, por telefone, e-mail, WhatsApp e etc, para dar uma resposta ou agradecer a avaliação e a hospedagem?

Dos cinco hotéis que receberam o questionário, houve resposta apenas de um deles, do Hotel Luds. O responsável pelas respostas é a gerente, eles prezam por manter um bom relacionamento com o cliente no pós venda, a estratégia para a respostas aos comentários é responder uma vez semana, independente do resultado,

o prazo para a respostas é semanal, no caso de uma avaliação negativa, o hotel tenta tratar as situações negativas antes da saída do hóspede, não sendo possível, fazem contato telefônico, e sim, o hotel entra em contato com o hóspede, para agradecer a hospedagem.

A estratégia identificada pelo hotel que respondeu ao formulário, é de responder semanalmente aos comentários, de forma que não haja uma demora na resposta dessas avaliações.

Apenas o Bourbon Ponta Grossa Convention Hotel recebeu avaliações negativas, os pontos de maiores reclamações foram, em relação aos equipamentos e instalações do hotel, como os equipamentos da academia, secador, ar-condicionado, falta de utensílios para servir o café da manhã, o quarto com as paredes finas, sem nenhum isolamento acústico, pontos que desagradaram os seus hóspedes, mas que mostram o que o hotel deve melhorar para que essas avaliações negativas, se tornem avaliações positivas futuramente.

Nos cinco hotéis analisados, os pontos positivos foram, o bom atendimento dos colaboradores, localização, variedade de alimentos no café da manhã, restaurante, as instalações, limpeza dos quartos e do hotel, esses foram os pontos que mais agradaram os hóspedes que frequentaram os hotéis.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente estudo abordou os cinco hotéis de Ponta Grossa – PR mais procurados e melhor avaliados no site TripAdvisor. Com as informações coletadas, pode-se considerar que alguns dos hotéis demonstram se importar com os comentários e avaliações deixados pelos seus hóspedes na plataforma, isso se torna indicador do grau da satisfação do hóspede. A capacidade de identificar rapidamente as características dos hotéis ou dos seus serviços que receberam críticas ou pontuações baixas, permite retificá-las de forma correta além de aplicar uma estratégia para responder às avaliações deixadas pelos hóspedes sobre o estabelecimento. Uma página contendo respostas regulares às avaliações deixadas pelos clientes pode ter um impacto positivo na percepção dos usuários e também aumentam as chances de o estabelecimento receber uma novas reservas.

De acordo com os resultados, é importante responder às avaliações, independentemente de sua natureza, ainda mais no âmbito das críticas negativas que, naturalmente, monopolizam a sua atenção.

Para avaliações (negativas) provenientes do questionário personalizável desenvolvendo uma função de moderação. Permite que os hotéis entrem em contato diretamente com o hóspede em caso de erro ou mal-entendido. O hóspede pode então revisar sua avaliação e pontuação.

Diante desse estudo, pode-se notar que os hotéis apresentam um maior número de avaliações positivas, do que negativas, apresentando um bom desempenho. Há um bom contato entre hotel e hóspede, deixando claro que, os responsáveis se importam com o que está sendo dito sobre o seu estabelecimento e sobre problemas que ocorreram durante a estadia de seus hóspedes, tendo a chance de agradecer ou se retratar diante de um ocorrido. E com base nesse estudo, averiguou-se o nível de hospitalidade tanto na forma presencial, como na forma virtual percebidos pelos hóspedes, a satisfação, atendimento, serviços prestados, qualidade e experiência do hóspede como um fator único.

REFERÊNCIAS

- ALDANA, Doren. **How Reviews Affect Purchasing Decisions and SEO**. Testimonial Engine, [S. l.], p. 1, 9 ago. 2017. Disponível em: <https://mytestimonialengine.com/>. Acesso em: 17 nov. 2022.
- ARIFFIN, A. A. M. Generic dimensionality of hospitality in the hotel industry: A host–guest relationship perspective. **International Journal of Hospitality Management**, v. 35, p. 171-179, 2013.
- CADASTUR. Pesquisa de prestadores. **Ministerio do Turismo**, 2022. Disponível em: <https://cadastur.turismo.gov.br/hotsite/#!/public/sou-turista/inicio>. Acesso em: 24 nov. 2022.
- CASTELLI, G. **Hospitalidade Organizações Prestadoras de Serviços: 1.1** Hospitalidade. In: CASTELLI, G. *Gestão Hoteleira*. 1 ed. São Paulo: Saraiva, 2016. cap. 1, p. 1.
- DAL MORO, O. F. O Investimento Estrangeiro Direto (IED) e seus Determinantes. **AERE**, Maringá, v. 28, n. 2, 2020. Disponível em: <https://periodicos.uem.br/ojs/index.php/EconRev/article/view/55571>. Acesso em: 20 out 2022.
- GUITARRARA, P. Turismo. **Brasil Escola**. 2016. Disponível em: <https://brasilecola.uol.com.br/geografia/geografia-turismo.htm>. Acesso em 24 de outubro de 2022.
- IBGE. Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua, **Diretoria de Pesquisas, Coordenação de Trabalho e Rendimento**, 2019. Disponível em: https://biblioteca.ibge.gov.br/visualizacao/livros/liv101739_informativo.pdf. Acesso em: 24/10/22
- KOTLER, P. et al. **Marketing 4.0 na economia**. In: *MARKETING 4.0: do tradicional ao digital*. 1. ed. Rio de Janeiro: Sextante, 2017. p. 69.
- MORETTI, S. L. A. Encontros de hospitalidade, experiência de consumo e relacionamento com clientes: proposta preliminar para sua integração. **Anais...** In: *Seminário da Associação Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo*, Natal-RN, Brasil, 2015.
- NAILON, P. Theory in hospitality management. **International Journal of Hospitality Management**, v. 1, n. 3, p. 135-143, 1982.
- NAKASHIMA, S. K; CALVENTE, M. del. C. M. H. A história do turismo: epítome das mudanças. **Turismo & sociedade**. Curitiba, v. 9, n. 2, p. 1-20, 2016. Disponível em: <https://revistas.ufpr.br/turismo/article/view/43151>.
- OLIVEIRA, E. Ocupação Hoteleira em Ponta Grossa (PR) alcançou 52% em 2021. **REVISTA HOTÉIS**. Disponível em: <https://www.revistahoteis.com.br/ocupacao-hoteleira-em-ponta-grossa-pr-alcancou-52-em-2021/>. Acesso em: 24 nov. 2022.

ABEOC BRASIL. Ponta Grossa: Potência industrial nos Campos Gerais. **ABEOC BRASIL**, [S. l.], p. 1, 2019. Disponível em: <https://abeocpr.com.br/ponta-grossa/>. Acesso em: 24 nov. 2022.

PREFEITURA MUNICIPAL PONTA GROSSA. **Cidade de oportunidades**. 2018. Disponível em: <https://pontagrossa.pr.gov.br/invistaempg/> Acesso em: 25/10/22

PREFEITURA MUNICIPAL PONTA GROSSA. **Meios De Hospedagem**. 2019 Disponível em: http://www.pontagrossa.pr.gov.br/files/setur/hoteis_2019.pdf Acesso em: 18/10/22.

RITZER, G. Hospitalidade e prossumerização. **Revista Hospitalidade**, v. 12, n. esp, p. 12-41, 2015.

TEIZEN, B. Turismo foi o setor de mais rápido crescimento no mundo. **PANROTAS**. 2019. Disponível em: https://www.panrotas.com.br/mercado/pesquisas-e-estatisticas/2019/09/turismo-foi-o-setor-de-mais-rapido-crescimento-no-mundo_167235.html#:~:text=Turismo%20foi%20ainda%20o%20setor,global%20pela%20oitavo%20a%20no%20consecutivo. Acesso em: 25/10/22

The Power of Reviews. **HOW ratings and reviews influence the buying behavior of the modern consumer**. POWERREVIEWS, [S. l.], p. 01-13, 2014. Disponível em: <https://www.powerreviews.com/wp-content/uploads/2015/08/13185402/ThePowerofReviews-Report.pdf>. Acesso em: 17 nov. 2022.

TripAdvisor. Os 10 melhores hotéis (Planalto Select Hotel) - Ponta Grossa – 2022a. Disponível em: https://www.tripadvisor.com.br/Hotel_Review-g1023654-d1128983-Reviews-or95-Planalto_Select_Hotel_Ponta_Grossa.Ponta_Grossa_State_of_Parana.html#REVIEWS. Acesso em: 08/10/22

TripAdvisor. Os 10 melhores hotéis (Hotel Princess) - Ponta Grossa – 2022b. Disponível em: https://www.tripadvisor.com.br/Hotel_Review-g1023654-d1725920-Reviews-or85-Hotel_Princess-Ponta_Grossa_State_of_Parana.html#REVIEWS. Acesso em: 08/10/22

TripAdvisor. Os 10 melhores hotéis (Bourbon) - Ponta Grossa – 2022c. Disponível em: https://www.tripadvisor.com.br/Hotel_Review-g1023654-d1026082-Reviews-or30-Bourbon_Ponta_Grossa_Convention_Hotel-Ponta_Grossa_State_of_Parana.html#REVIEWS. Acesso em: 08/10/22

TripAdvisor. Os 10 melhores hotéis (Hotel 10) - Ponta Grossa – 2022d. Disponível em: https://www.tripadvisor.com.br/Hotel_Review-g1023654-d6583330-Reviews-or95-Hotel_10_Ponta_Grossa-Ponta_Grossa_State_of_Parana.html#REVIEWS. Acesso em: 08/10/22

WESTBROOK, R. A., OLIVER, R. L. The dimensionality of consumption emotion patterns and consumer satisfaction. **Journal of consumer research**, v.18, n. 1, p. 84-91, 1991.