

15º Congresso de Inovação, Ciência e Tecnologia do IFSP - 2024

ANÁLISE DE CONTEÚDOS GERADOS POR HÓSPEDES DE HOSTELS DA AMÉRICA LATINA

LARISSA ISABELLE VISNHESKI LOPES¹, NATALYA REIS DA SILVA², RODRIGO RIBEIRO DE OLIVEIRA³

¹ Graduanda em Tecnologia de Gestão em Turismo, Bolsista FAPESP, IFSP, Câmpus São Paulo, larissa.visnheski@aluno.ifsp.edu.br.

² Mestranda em Turismo, USP, Escola de Artes, Ciências e Humanidades da Universidade de São Paulo, natalya.reis@usp.br.

³ Doutor em Engenharia de Produção, Universidade Metodista de Piracicaba (UNIMEP), rodrigo.oliveira@ifsp.edu.br.

Área de conhecimento (Tabela CNPq): 6.13.00.00-4 Turismo

RESUMO: Os dados indicam o crescimento do turismo e a procura por *hostels* na América Latina. O novo perfil do consumidor é mais exigente e requer serviços que correspondam às suas expectativas. Assim, nosso objetivo foi entender a satisfação dos hóspedes sobre a qualidade dos serviços dos cinco melhores *hostels* de Buenos Aires, Cidade do México e São Paulo. Com o uso do método netnográfico, analisamos os conteúdos gerados pelos usuários na plataforma *TripAdvisor*, que envolveu a coleta e análise de depoimentos publicados entre julho de 2023 e janeiro de 2024. Os critérios investigados foram: atendimento, custo-benefício, limpeza e localização. Os resultados evidenciaram a importância da localização como um fator atrativo, a limpeza como um elemento crucial para a imagem do *hostel*, o atendimento como um diferencial e o custo-benefício, que reflete o alinhamento entre o preço cobrado e o serviço prestado.

PALAVRAS-CHAVE: *hostel*; Turismo; *TripAdvisor*; conteúdo gerado pelo usuário; América Latina; netnografia.

EVALUATION OF THE SERVICES OFFERED BY HOSTELS IN LATIN AMERICA

ABSTRACT: The data indicate the growth of tourism and the demand for hostels in Latin America. The new consumer profile is more demanding and requires services that meet their expectations. Thus, our goal was to understand guest satisfaction about the quality of services of the five best hostels in Buenos Aires, Mexico City and São Paulo. Using the netnographic method, we analyzed user-generated content on the *TripAdvisor* platform, which involved collecting and analyzing testimonials published between July 2023 and January 2024. The criteria investigated were: service, cost-benefit, cleanliness and location. The results showed the importance of location as an attractive factor, cleanliness as a crucial element for the hostel's image, service as a differential and cost-benefit, which reflects the alignment between the price charged and the service provided.

KEYWORDS: *hostel*; Tourism; *TripAdvisor*; user-generated content; Latin America; netnography.

INTRODUÇÃO

Hostels são parte do segmento de baixo custo. É comum associá-los a termos como "econômicos" e "baratos". Esses estabelecimentos, também conhecidos como *hostels*, foram criados para atender aqueles que desejam viajar de maneira econômica, em um ambiente acolhedor que promove o compartilhamento de experiências (Pereira; Gomes, 2023a, 2023b).

O aumento do número de *hostels* ao longo do tempo decorre do aumento do interesse turístico dos jovens, da crise econômica mundial e da diminuição do poder aquisitivo de pessoas que desejam continuar viajando a um custo reduzido. O surgimento dessas hospedagens econômicas é resultado da expansão do mercado de turismo, que recentemente tem se tornado um dos segmentos que promove o crescimento social e econômico dos países (Lino, 2021; Steiner, 2022).

Assim, este trabalho objetivou compreender a satisfação dos hóspedes em relação à qualidade dos serviços oferecidos pelos *hostels* mais bem avaliados nas cidades de Buenos Aires, Cidade do México e São Paulo. Para isso, depoimentos registrados pelos usuários na plataforma digital *TripAdvisor* foram coletados e subsequentemente organizados, tabulados e analisados. Esta pesquisa se mostrou necessária devido ao crescente interesse dos consumidores por tais meios de hospedagem, à importância atribuída por eles às avaliações disponíveis na internet sobre esses *hostels* e em virtude do incentivo teórico de pesquisas anteriores, que encorajaram a continuidade das análises sobre o conteúdo gerado pelos usuários (CGU) para fornecer maiores recomendações gerenciais aos *hostels* (Ferreira; Oliveira; Gonçalves; Molinari, 2024).

MATERIAL E MÉTODOS

Este estudo utilizou o método netnográfico para coletar, compreender e analisar dados secundários de CGU, destacando a crescente influência desse conteúdo nos consumidores. Adotando uma abordagem indutiva, esta pesquisa é qualitativa, exploratória e descritiva. Empregando a técnica de levantamento, o estudo analisou depoimentos deixados pelos hóspedes no período de julho de 2023 a janeiro de 2024 dos melhores *hostels* das cidades de Buenos Aires, Cidade do México e São Paulo, na plataforma do *TripAdvisor*; foram analisados os seguintes critérios: atendimento, custo-benefício, limpeza e localização (Abad; Abad, 2022; Fávero; Centenaro, 2019).

Para a interpretação dos dados, realizou-se também uma análise de sentimentos. Em geral, esta busca examinar as emoções e opiniões expressas pelo autor de um texto. Com isso, palavras que expressam a opinião subjetiva do hóspede como "bom", "ótimo", ou "péssimo", inclusive as palavras de outra línguas que foram traduzidas para o português, foram quantificadas para serem representadas em nuvens de palavras, geradas com o uso da plataforma *Tagul*. A principal vantagem desta ferramenta é a capacidade de gerar nuvens de palavras personalizadas gratuitamente.

A netnografia é vista como uma etnografia online, que fornece diretrizes para a adaptação dos procedimentos de observação participante. Este processo é composto por cinco etapas: 1) definição das questões de pesquisa, websites sociais ou tópicos a investigar; 2) identificação e seleção da comunidade; 3) observação participante da comunidade e coleta de dados; 4) análise e interpretação dos dados; 5) redação, apresentação e relato dos resultados da pesquisa e/ou implicações teóricas e/ou práticas (Kozinets, 2014).

RESULTADOS E DISCUSSÃO

Foram encontrados 8.326 depoimentos sobre os 15 *hostels*, sendo que 249 correspondem ao período de julho de 2023 a janeiro de 2024. Desses 249, apenas 169 foram analisados neste estudo, por terem palavras relacionadas a algum dos quatro critérios: atendimento, limpeza, localização e custo benefício, resultando em: 102 depoimentos analisados referentes aos *hostels* de São Paulo; 62 referentes aos *hostels* de Buenos Aires; e 5 referentes aos *hostels* da Cidade do México. Os 169 depoimentos resultaram em 301 palavras relacionadas aos critérios analisados.

O critério "Localização" obteve um total de 82 palavras relacionadas, que representa 27,24% do total de palavras relacionadas a todos os critérios (301). Das 82 palavras, apenas uma foi negativa, demonstrando satisfação com base nos dados obtidos. A palavra com maior incidência foi "Ótima", mencionada 21 vezes nos comentários.



FIGURA 1. Nuvem de palavras para localização.

O critério "Limpeza" obteve um total de 71 palavras relacionadas, sendo quatro delas negativas, o total de 71 representa 23,6% do total de palavras relacionadas, é possível observar predominantemente a satisfação dos clientes com este aspecto. A palavra mais frequente nesse critério foi "Limpido", que foi mencionada 40 vezes nos comentários.



FIGURA 2. Nuvem de palavras para limpeza.

O critério "Atendimento" foi o que obteve mais resultados, com um total de 140 palavras relacionadas, nas quais apenas cinco foram negativas, retratando satisfação e uma pequena insatisfação simultaneamente, o total de 140 representando 46,51% do total de palavras relacionadas, este critério apresentou o maior número de dados coletados dos quatro critérios, sendo praticamente metade do total de informação coletada. A palavra de maior incidência nesse critério foi "Excelente", mencionada 12 vezes nos comentários.



FIGURA 3. Nuvem de palavras para atendimento.

O critério "Custo-Benefício" contou com apenas oito palavras relacionadas, que representam 2,65% do total de palavras. Apesar de ser o critério com menos dados coletados, ele apresenta satisfação. As palavras de maior incidência foram "Melhor" e "Ótimo".



FIGURA 4. Nuvem de palavras para custo-benefício.

CONCLUSÕES

O crescimento do turismo e a crescente demanda por *hostels* na América Latina, aliados à atratividade do preço das diárias e à mudança no comportamento dos hóspedes, exigem que os gestores de *hostels* estejam atentos às tendências e demandas do mercado a fim de garantir experiências satisfatórias aos seus consumidores. Portanto, percebe-se que o acompanhamento do conteúdo gerado pelo usuário nas plataformas digitais possibilita compreender o nível de satisfação do hóspede, identificar possíveis falhas e melhorar a gestão.

Considerando os critérios analisados, alguns pontos merecem destaque: as avaliações indicam que a localização é um diferencial na hora da escolha por ser um fator atrativo; em relação à limpeza, é necessário atender aos protocolos a fim de evitar falhas e uma imagem negativa para os hóspedes; o atendimento exibiu o maior número de depoimentos colhidos, ressaltando que o diferencial dos *hostels*

está no atendimento; já o custo-benefício aponta para valores justos e a entrega do serviço condizente com o preço cobrado.

A baixa ocorrência de depoimentos negativos sobre os *hostels* indica um serviço e gestão de qualidade. No entanto, tal como identificado na fundamentação teórica acerca do novo consumidor e sua exigência por serviços de qualidade, é ainda necessário acompanhar as tendências e mudanças de mercado, além das circunstâncias externas que podem representar, dependendo de sua natureza, ameaças ou oportunidades para o setor.

CONTRIBUIÇÕES DOS AUTORES

Contribuíram com a: Concepção e desenho do estudo: R.R.O.; Revisão de literatura: L.I.V.L., N.R.S. e R.R.O.; Aquisição de dados: L.I.V.L.; Análise e interpretação de dados: L.I.V.L. e R.R.O.; Elaboração do manuscrito: L.I.V.L, N.R.S. e R.R.O.; Revisão intelectual do manuscrito: N.R.S. e R.R.O.; e Aprovação final da versão submetida: R.R.O.

AGRADECIMENTOS

O presente trabalho foi realizado com apoio do Processo nº 2023/02326-2, Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado de São Paulo (FAPESP).

REFERÊNCIAS

- ABAD, A.; ABAD, T. M. Análise de Conteúdo na Pesquisa Qualitativa. **Alternativas cubanas en Psicología**, v. 10, n. 28, p. 24, 2022. Disponível em: <https://acupsi.org/wp-content/uploads/2022/03/03-Analisis-contenido-AAbad-TMarques.pdf>. Acesso em: 21 mar. 2024.
- FÁVERO, A. A.; CENTENARO, J. B. A pesquisa documental nas investigações de políticas educacionais: potencialidades e limites. **Contrapontos**, Itajaí, v. 19, n. 1, p. 170-184, 2019. Disponível em: <https://periodicos.univali.br/index.php/rc/article/view/13579>. Acesso em: 21 mar. 2024.
- FERREIRA, S. V. *et al.* Evaluación de la calidad de los servicios ofrecidos por nueve hostels en América Latina: análisis de contenidos generados por los huéspedes en la plataforma Tripadvisor. **El Periplo Sustentable**, [S.I.], n. 47, p. 117 - 134, Jul. 2024. ISSN 1870-9036. Disponível em: <https://rperiplo.uaemex.mx/article/view/22030>. Acesso em: 18 jul. 2024 doi: <https://doi.org/10.36677/elperiplo.v0i47.22030>.
- PEREIRA, J. K. do C.; GOMES, C. L. Privacidade compartilhada: paradoxos e tensões no cotidiano “hosteleiro”. **Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo**, [S. I.], v. 17, p. 2730-2738 , Mai. 2023a. DOI: 10.7784/rbtur.v17.2730. Disponível em: <https://rbtur.org.br/rbtur/article/view/2730> . Acesso em: 13 out. 2023.
- PEREIRA, J. K. do C.; GOMES, C. L. Tramas da hospitalidade “hosteleira”: dádiva ou exercício cênico? **Turismo: Visão e Ação**, [S. I.], v. 25, n. 3, p. 445–460, Set. 2023b. DOI: 10.14210/rtva.v25n3.p445-460. Disponível em: <https://periodicos.univali.br/index.php/rtva/article/view/19163> Acesso em: 13 out. 2023.
- KOZINETS, R. V. (2014). **Netnografia**: Realizando pesquisa etnográfica online. Porto Alegre: Penso.
- LINO, A. C. M. **Hostels no centro histórico da cidade de Évora**: um estudo de caso. 2021. Dissertação (Mestrado em Turismo e Desenvolvimento de Destinos e Produtos) - Escola de Ciências Sociais, Universidade de Évora, Évora, 2021.
- STEINER, A. **Hostel na Barra da Lagoa**. 2022. Monografia (Graduação em Arquitetura e Urbanismo) - Universidade do Sul de Santa Catarina, Florianópolis, 2022. Disponível em: <https://repositorio.animaeducacao.com.br/handle/ANIMA/27143>. Acesso em: 10 out. 2023.