



XVIII Seminário ANPTUR

ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE PESQUISA
E PÓS-GRADUAÇÃO EM TURISMO

22 a 24 de setembro de 2021 | Ambiente virtual
"Resiliência e enfrentamento de crises no turismo"

ANAIAS ANPTUR | ISSN 23596805

Reputação online X Classificação Oficial de Meios de Hospedagem: a visão dos experts

Manoela Carrillo Valduga¹
Verônica Pereira Martins²
Jamila Tulani Pinho de Oliveira³
Mariana Cordeiro da Costa⁴

Resumo

Tradicionalmente, a classificação hoteleira é dividida entre três formas: a oficial, a independente e a comercial. A reputação online, que é contabilizada pela extração dos temas textuais mais recorrentes associados à satisfação e insatisfação dos clientes, expressos em comentários de hóspedes em sites colaborativos e/ou de reservas de hospedagem, vem tomando cada vez mais espaço em estudos acadêmicos e relevância como ferramenta de gestão de meios de hospedagem. Nesse contexto, o objetivo deste artigo é identificar o impacto das avaliações online e consequente reputação dos meios de hospedagem nos diferentes tipos de classificação hoteleira, de acordo com a opinião de onze *experts* sobre os temas de meios de hospedagem e/ou de reputação online atuantes no mercado e/ou na academia, no Brasil. O estudo faz parte de um projeto de pesquisa que ocorre no nível de Graduação, em Instituição de Ensino Superior Federal, coordenado por docente e com três discentes no grupo de pesquisa. A metodologia empregada para a etapa de verificação da opinião dos *experts* foi de natureza qualitativa e contou com entrevistas estruturadas para a coleta dos dados e análise de conteúdo com o uso da ferramenta Taguette. Como resultado, confirmou-se a reputação online como fator de maior relevância na escolha por um meio de hospedagem.

Palavras-chave: meios de hospedagem; classificação hoteleira, reputação online.

¹ Doutora em Turismo pela Universidade de Aveiro, Portugal. Professora Doutora da Faculdade de Turismo e Hotelaria da Universidade Federal Fluminense. <http://lattes.cnpq.br/1175724748253107>. manoelavalduga@id.uff.br.

² Graduanda do Curso Superior de Tecnologia em Hotelaria da Universidade Federal Fluminense. <http://lattes.cnpq.br/0833758280862909>. veronica_martins@id.uff.br

³ Graduanda do Curso de Turismo da Universidade Federal Fluminense. <http://lattes.cnpq.br/9454415926659360>. jamilatulani@id.uff.br.

⁴ Graduanda do Curso de Turismo da Universidade Federal Fluminense <http://lattes.cnpq.br/1041420694737077>. marianacordeiro@id.uff.br.