

Gestão de operações em *hostels*: olhares e percepções de hóspedes da maior cidade da América Latina

Sofia Vendrame Ferreira¹
Rodrigo Ribeiro de Oliveira²
Wellington Gonçalves³
Raul José de Souza⁴

Resumo

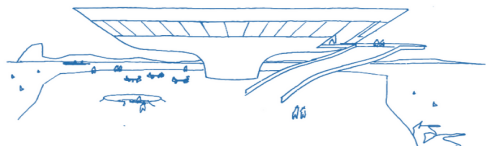
Nos últimos anos a maior cidade da América Latina tem recebido inúmeros turistas de diversas categorias e objetivos. Dentro desse contexto, um estilo de viagem que está se popularizando pelo mundo é o *low cost*, e assim estabelecimentos de baixo custo como os *hostels* são cada vez mais procurados. Esses estabelecimentos têm se estabelecido como uma modalidade de hospedagem mais acessível tendo uma relação custo-benefício significativa em que praticamente todos os espaços do alojamento são compartilhados. Em São Paulo os *hostels* tiveram uma variação positiva da taxa de ocupação mensal de fevereiro de 2023 comparado a fevereiro de 2022, de 38,7%. Por este motivo, a gestão de operações é fundamental para as organizações que buscam por maior competitividade, de modo que a realização das atividades resulte em: satisfazer os hóspedes, a eficiência dos processos e adequar o projeto quando necessário. Desse modo, o objetivo deste trabalho foi compreender como a gestão de operações são percebidas pelos hóspedes dos *hostels* com as melhores avaliações da maior cidade da América Latina. Para apoiar o atingimento deste objetivo foi feita uma coleta e análise de depoimentos registrados na plataforma digital *TripAdvisor*. Foram recolhidos e analisados um total de 243 comentários, seguindo o recorte temporal de publicação no período de outubro de 2022 a março de 2023. Em torno de 36,2% dos comentários analisados faziam referências à categoria de "atendimento". Aproximadamente 31,3% dos comentários analisados sobre os três *hostels* foram relacionados à categoria de "localização". A categoria de "limpeza" foi mencionada em cerca de 25,9% dos comentários analisados. A categoria de "custo-benefício" apareceu em quase 6,6% dos comentários analisados. Os resultados suportam as relações mediadas pela literatura, sendo importante ressaltar que os critérios de atendimento, custo-benefício, limpeza e localização foram ressaltados como importantes para se tomar decisões – sob o ponto de vista do hóspede. Implicações teóricas e

¹ Graduanda do Curso Superior de Tecnologia em Gestão de Turismo pelo Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de São Paulo (IFSP), câmpus São Paulo. Currículo Lattes: <http://lattes.cnpq.br/9489091847264256>. E-mail: sofia.vendrame@aluno.ifsp.edu.br.

² Doutor em Engenharia de Produção pela Universidade Metodista de Piracicaba (UNIMEP). Professor Titular do Curso Superior de Tecnologia em Gestão de Turismo do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de São Paulo (IFSP) câmpus São Paulo. Currículo Lattes: <http://lattes.cnpq.br/9456573255125999>. E-mail: rodrigo.oliveira@ifsp.edu.br.

³ Doutor em Engenharia de Produção pela Universidade Metodista de Piracicaba (UNIMEP). Professor Adjunto do Programa de Pós-Graduação em Gestão Pública da Universidade Federal do Espírito Santo (UFES) câmpus São Mateus. Currículo Lattes: <http://lattes.cnpq.br/3844454977315778>. E-mail: wellington.goncalves@ufes.br.

⁴ Doutor em Turismo pela Universidade de Lisboa, Instituto de Geografia e Ordenamento do Território (IGOT) e Escola Superior de Hotelaria e Turismo do Estoril (ESHTE). Professor Titular do Curso Superior de Tecnologia em Gestão de Turismo do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de São Paulo (IFSP) câmpus São Paulo. Currículo Lattes: <http://lattes.cnpq.br/0802802318181347>. E-mail: raul.js@ifsp.edu.br.



20 A 22 DE SETEMBRO DE 2023 | NITERÓI/RJ | ANAIS ANPTUR - ISSN: 23596805



XX SEMINÁRIO ANPTUR

POLÍTICAS PÚBLICAS PARA TURISMO E HOSPITALIDADE NO BRASIL

práticas são discutidas, além de áreas para pesquisas futuras serem delineadas. Os resultados revelam que a utilização do conteúdo gerado pelo hóspede beneficia não apenas outros turistas no momento de decisão de compra, mas também à gestão do empreendimento nas tomadas de decisões.

Palavras-chave: *hostels*; turismo; avaliações; qualidade; São Paulo.