



thij

**tourism and Hospitality
International Journal**

THIJOURNAL.ISCE.PT

EDIÇÃO ESPECIAL DE RESUMOS ALARGADOS DE ESTUDANTES

Editoras convidadas:

Prof. Doutora Michelle Moraes
[UNIVERSIDADE EUROPEIA]

Prof. Doutora Antónia Correia
[UNIVERSIDADE DO ALGARVE]

ISSN: 2183-0800

AVALIAÇÕES DOS SERVIÇOS OFERTADOS PELOS HOSTELS COM MELHOR CUSTO E BENEFÍCIO DA CIDADE DE SÃO PAULO: ANÁLISE DOS CONTEÚDOS GERADOS PELOS HÓSPEDES

Rodrigo Ribeiro de Oliveira¹

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de São Paulo

Eryck Yudi Tomita Yamauchi²

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de São Paulo

Oliveira, R. R. de & Yamauchi, E. Y. T. (2021). Avaliações dos serviços ofertados pelos hostels com melhor custo e benefício da cidade de São Paulo: análise dos conteúdos gerados pelos hóspedes. *Tourism and Hospitality International Journal*, 16(2), 12-20.

¹ Docente no Curso Superior de Tecnologia em Gestão de Turismo, Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de São Paulo.

² Estudante do Curso Superior de Tecnologia em Gestão de Turismo, Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de São Paulo.

Resumo

A cidade de São Paulo, sendo um dos principais destinos turísticos no Brasil, recebe muitos turistas. Um estilo de viagem que está se popularizando por aqui é a *Low Cost* e, assim, estabelecimentos de baixo custo, como os *hostels*, estão também, cada vez mais, em evidência. Sendo assim, serviços de alta qualidade podem proporcionar vantagem competitiva considerável a uma organização, ao reduzir os custos de retrabalho, de reclamações e de ressarcimento e, mais importante, gerar clientes satisfeitos. Dessa forma, este trabalho teve como objetivo verificar a percepção dos hóspedes, no que se refere ao nível de qualidade dos serviços prestados pelos *hostels* com melhor custo e benefício da cidade de São Paulo, segundo as plataformas digitais: *TripAdvisor* e *Booking.com*. Percebe-se que os *hostels*, em questão, se destacam na qualidade dos serviços prestados, assim como uma hospitalidade diferenciada, com fins de fidelização de hóspedes, podendo proporcionar acessibilidade na cidade e propiciar maior número de turistas nacionais e internacionais, promovendo mais trocas culturais, assim como incentivo para a cidade se tornar mais agradável em meio a um ambiente ultra urbanizado e apático.

Palavras-chave

Turismo, Hospitalidade, *Hostel*, Serviços, São Paulo

Abstract

The city of São Paulo welcomes many tourists, and it is being one of the main tourist destinations in Brazil. A type of travel that is becoming the most popular tourist trend is the Low Cost, and then, low-cost establishments such as hostels are also becoming more and more evident. Therefore, high-quality services may provide a significant competitive advantage for an organization by reducing the costs of rework, complaints and redress and, even more relevant, by improving satisfied customers. Thus, this work aimed to verify the guests' perception, with respect to the level of service quality provided by the hostels regarding the best cost-benefit of the city of São Paulo, according to the digital platforms: TripAdvisor and Booking.com. It is understood that the present hostels stand out in terms of the quality of services provided, as well as a differentiated service in hospitality to gain guests' loyalty, and may provide an accessible environment in the city as well as boosting national and international tourists, promoting more cultural exchanges and encouraging the city to be more enjoyable in an urban and apathetic environments.

Keywords

Tourism, Hospitality, Hostel, Services, São Paulo

Introdução

No ano de 2018, o turismo da cidade de São Paulo representou 9,8% do Produto Interno Bruto brasileiro para a atividade, tendo uma receita de R\$ 12,9 bilhões com 15,7 milhões de turistas, o que representa um crescimento de 1,9% em relação ao ano anterior. Desses turistas, que visitaram a cidade de São Paulo, se têm 2,9 milhões de estrangeiros das mais diferentes nacionalidades, com destaque para os países do Mercosul (SPTURIS, 2019).

Diante de um cenário de grande desejo de turistas, pela cidade de São Paulo, as organizações de hospitalidade paulistanas, em geral, apresentam grandes variações mercadológicas em vista do amplo perfil de consumidores atendidos, bem como devem ser ágeis e flexíveis para responder, rapidamente, às mudanças e às novas exigências do mercado. Sendo assim, planejar, programar, controlar e adaptar os processos de operações são funções básicas para o êxito organizacional no contexto atual.

Sugere-se que a cultura da hospitalidade passe, cada vez mais, a nortear o comportamento de todas as empresas prestadoras de serviços, em especial, daquelas que compõem o trade turístico, para torná-las mais competitivas no cenário atual e daquele delineado para o futuro (Castelli, 2016).

A experiência oferecida ao cliente é parte fundamental do processo de prestação do serviço. A atenção aos processos ligados aos produtos e serviços é tão importante quanto os processos vinculados à transmissão da experiência do serviço ao cliente (Cabrera, 2016).

O nível de qualidade de prestação de um serviço é consolidado no ato de seu consumo, de forma imediata, em que as ações dos funcionários, o nível de interação e a qualidade desse serviço prestado interferem, automaticamente, na satisfação desse cliente. O desafio de gerenciar estas operações recai na questão de precibilidade dos serviços (Castelli, 2016; Zeithaml et al., 2014).

Sendo assim, serviços de alta qualidade podem proporcionar vantagem competitiva considerável a uma organização, ao reduzir os custos de retrabalho, de reclamações e de ressarcimento e, mais importante, gerar clientes satisfeitos. Alguns gestores de operações acreditam que, em longo prazo, qualidade é o fator isolado mais importante, que afeta o desempenho de uma organização em relação aos seus concorrentes (Slack, Brandon-Jones & Johnston, 2017).

Conforme Spínola, Lopes, Souza & Barros (2020), o turismo é uma atividade demandadora de uma série de serviços e produtos oriundos de outros setores da economia e dependente da articulação entre as diversas esferas da sociedade.

O *hostel*, geralmente, oferece um ambiente propício para troca de valores, não só porque são jovens de diferentes regiões e nacionalidades, culturas e condições sociais, em um ambiente informal, mas também porque precisam praticar esses valores pessoais para a boa convivência, já que praticamente todos os espaços desse alojamento são compartilhados (Thomazi & Baptista, 2016).

Nesse tipo de hospitalidade, as diárias são mais convidativas e os quartos são, geralmente, coletivos, sendo assim um ambiente mais informal e orientado para a aventura, uma vez que possibilita melhor socialização com indivíduos de diferentes culturas, quando comparado com um hotel (Oliveira et al., 2020).

Eram 79 *hostels* devidamente cadastrados, na cidade de São Paulo, representando 3.086 leitos em 2018, apresentando um crescimento de 25,44% em relação ao ano anterior. Essa demanda fez a taxa de ocupação nos *hostels*, em 2019, chegar a 57,29%, uma das maiores nos últimos sete anos, com destaque para os meses de janeiro, de fevereiro, de março e de junho (taxa de ocupação acima dos 60%), e diária média de R\$ 55,96 (Abreu & Da Silva, 2018; Gomes, 2014; Lima, 2015; Toledo, Braida & Colchete Filho, 2018; Saraiva, 2013; Silva, 2014; SPTURIS, 2019; 2020a).

Dessa forma, este trabalho teve como objetivo verificar a percepção dos hóspedes no que se refere ao nível de qualidade dos serviços prestados pelos *hostels*, com melhor custo e benefício da cidade de São Paulo, segundo as plataformas digitais: *TripAdvisor* e *Booking.com*.

Material e Métodos

Para a realização deste trabalho foi adotada uma pesquisa de natureza documental, tendo o Conteúdo Gerado pelo Usuário como fonte de dados primária. Segundo Krumm et al. (2008), esse tipo de dado é gerado por uma comunidade de pessoas que, voluntariamente, contribuem para a construção de informações e de tipos de mídias diversos, que podem ser úteis, interessantes ou mesmo divertidas para outras pessoas.

Foram selecionados os *hostels* com o “melhor custo e benefício” na plataforma digital *TripAdvisor*. Foram selecionados os *hostels*, que além de estarem nesta lista, tinham mais de cinco avaliações com comentários (quali-quantitativas), nas plataformas digitais: *TripAdvisor* e *Booking.com*, para que assim os dados pudessem ser cruzados e analisados, presentes em suas respectivas plataformas digitais no período de agosto de 2020 a março de 2021.

Por fim, foram utilizados os *Softwares* da *Microsoft Word* e *Excel* versão 2013 para a confecção de tabela, de textos e de organização de dados.

Resultados e Discussão

O *Tapera Hostel* é o mais bem avaliado na cidade de São Paulo. Os poucos comentários negativos são, principalmente, em relação ao macro ambiente no qual o *hostel* está inserido, fatores externos como o ruído vindo da rua e uma obra que acontecia no mesmo edifício, em que o *hostel* se encontra, mas também o seu preço, R\$ 61, é o mais alto desta pesquisa. Médias gerais das avaliações quantitativas: 5,0 e 9,5 no *TripAdvisor* e *Booking.com*, respectivamente. Algumas avaliações qualitativas:

Tratamento humanizado [...] Joel, 04/01/2021.

[...] Preço também muito bom! Reynaldo, 22/08/2020.

[...] além de máquinas de refrigerantes e *snacks*. É realizada a limpeza diariamente nos quartos e áreas compartilhadas. Samantha, 24/02/2020.

[...] A localização é excelente [...] Graycielle, 13/02/2020.

Excelente no *TripAdvisor* e fabuloso no *booking.com*, o *Villa Hostel*, que fica no bairro da Vila Madalena, tem como pontos fortes a limpeza e o atendimento, por parte de seus funcionários, o que evidencia uma ótima gestão de pessoas, seja essa na seleção e/ou treinamento. A diária no *Villa* está R\$ 58 para um adulto. Médias gerais das avaliações

quantitativas: 4,75 e 8,82 no *TripAdvisor* e *Booking.com*, respectivamente. Algumas avaliações qualitativas:

Muito bom, super organizado, funcionário da recepção muito atencioso. Recomendo. Marianne, Brasil, 25/09/2019.

O quarto misto é muito bom, possui varanda e ar-condicionado, um armário bem grande e espaçoso sem necessidade de levar cadeado, o café da manhã é simples, mas pelo custo-benefício é ótimo, a *Staff* estava sempre disposta a responder a todas as perguntas, cozinha pode ser utilizada 24h. O *hostel* é muito bem limpo e conservado! Certeza que voltarei novamente! Luiz, Brasil, 07/02/2020.

[...] O *hostel* é super arrumadinho, confortável e silencioso [...] Lília, Brasil, 03/12/2019.

O único comentário sobre o Roca *Hostel* diferente de “muito bom” ou “excelente” no *TripAdvisor* foi um “razoável”, comentando sobre o café da manhã ser muito simples, com a diária de R\$ 52. O que diferencia esses *hostel* são as boas avaliações feitas por casais, indicando uma boa opção para viagens a dois. Médias gerais das avaliações quantitativas: 4,75 e 8,47 no *TripAdvisor* e *Booking.com*, respectivamente. Algumas avaliações qualitativas:

Café da manhã bem bom se levar em consideração o valor da estadia cama boa. Natália, Brasil, 04/03/2020.

[...] Quartos sempre limpos e arrumados. Atendentes sempre disponíveis. Oferecem ventilador, manta e secador de cabelo. Gabriela, Brasil, 04/02/2020.

[...] Sobre o *hostel* em si, os espaços de convivências são ótimos. Do Pará, Brasil, 21/01/2020.

Sempre vou com minha namorada que é vegana, utilizamos bastante a cozinha do *hostel* que é muito boa. Caso tenha restrições, você pode fazer suas compras de alimentos nos mercados próximos e preparar sua comida [...] Igiffoni, Brasil, 07/01/2020.

Classificado como “muito bom”, em ambas as plataformas digitais, o *Hostel California Café Bar* possui como ponto forte sua excelente localização, no bairro de Pinheiros e preço baixo. A cama em quarto compartilhado custa R\$ 36. Médias gerais das avaliações quantitativas: 4,5 e 8,35 no *TripAdvisor* e *Booking.com*, respectivamente. Algumas avaliações qualitativas:

Lugar muito limpo, calmo, quarto espaçoso, confortável. Pessoas educadas. Gostei bastante! Naydiane, Brasil, 22/12/2020.

O *staff* é muito bom. Com exceção do problema que tive com a reserva, em todos os momentos foram muito compreensivos e solícitos com as demandas que eu os dava. Acredito que tiveram o objetivo de compensar de alguma forma o primeiro contato mais ríspido e deu certo. Thais, Brasil, 13/12/2020.

Tem um restaurante junto ao *hostel* magnífico a localização fica próxima ao metrô e o café da manhã. Márcia, Brasil, 11/12/2020.

[...] No mais, fiquei em um quarto individual e era bem equipado, ar-condicionado e ventilador, TV com Netflix, e outras plataformas de *streaming* e canais por assinatura, cômoda para colocar roupas e objetos pessoais, cama grande e confortável [...] Júlia, 09/12/2020.

Custando R\$ 42 a diária, em quarto compartilhado, e a um quarteirão de distância da Avenida Paulista, o Namoa *Hostel* apresenta várias críticas em relação ao conforto das camas e, principalmente, à limpeza e higienização. Esses são itens importantes para uma grande parte dos hóspedes. Os investimentos em colchões de boa qualidade e cuidado com a limpeza, em destaque para as condições dos banheiros. Médias gerais das avaliações quantitativas: 4,25 e 8,15 no *TripAdvisor* e *Booking.com*, respectivamente. Algumas avaliações qualitativas:

A raridade de um espaço *Zen* em plena Vila Madalena! Mauro, República Tcheca, 15/03/2020.

O local é muito limpo e organizado. O anfitrião Paulo muito gentil e educado [...]. Lais, Brasil, 23/01/2021.

[...] Me hospedei sozinha e me senti totalmente segura e confortável [...] Anna, Brasil, 18/01/2020.

O café da manhã foi saudável e ótimo, me deram várias dicas sobre como turistar em São Paulo, e eles tinham toalhas de banho, que eu havia esquecido de levar. E a recepção funcionou até tarde, fiz o *check-in* às 21:30. Tatiane, Brasil, 22/12/2019.

A três quadras da Avenida Paulista, o *Beats Hostel* possui uma ótima localização e um preço bem abaixo da média para a região, R\$ 43. Porém, como se pode ver, na Tabela 1, esse recebeu a menor nota de limpeza no *TripAdvisor*. Médias gerais das avaliações quantitativas: 4,12 e 8,07 no *TripAdvisor* e *Booking.com*, respectivamente. Algumas avaliações qualitativas:

Hostel tranquilo, com administração de Sul-americanos e bastante frequentado por estrangeiros. Kellyson, Brasil, 2 fev 2019

Bom me salvou de uma emergência colaboradores ótimos [...] DJLipCiccconeVEVO, dez, 2020.

Pessoal super gentil, incrível e gente de boa!!! Sempre que você vá para São Paulo recomendo ficar lá. Nicolas Chacon, ago, 2020.

Dentro da proposta é um bom lugar, mas não espere nenhum luxo. Se ficar no quarto de treliche se prepare para sofrer. A localização é incrível. O atendimento é bom, mas alguns funcionários podem acordar em um mal dia às vezes. Guilherme Silva, mar., 2020.

O *Share Guest* é um *Hostel* muito simples, é o que possui a nota mais baixa neste trabalho, porém é o mais barato, a partir de R\$ 19. Apesar de uma boa localização para quem precisa estar perto do aeroporto de Congonhas, sua nota é baixa em função de sua falta de conforto e limpeza precária. Muitos comentários enfatizaram a falta de conforto dos colchões, baixa qualidade das camas e travesseiros e a falta de acabamento e limpeza do chão. Porém, os comentários mais recentes, a partir de novembro de 2019, não relatam mais problemas nas camas. E os comentários sobre a falta de limpeza são menos recorrentes. O que mostra uma possível melhora na gestão das operações e serviços oferecidos. Médias gerais das avaliações quantitativas: 4,62 e 7,11 no *TripAdvisor* e *Booking.com*, respectivamente. Algumas avaliações qualitativas:

É um *hostel* de baixo custo então não espere luxo!!! Ele atende satisfatoriamente em todos os aspectos em acomodação, café da manhã tudo muito simples, tipo para mochileiro *roots*, sem muito nhenhemmm!!! Eduardo, Brasil, 22/01/2020.

Gostei do custo e benefício, da educação do profissional que nos atendeu, nos forneceu toalhas e cobertas adequadas. Raphaela, Brasil, 16/10/2019.

Todos os sete *Hostels*, que foram selecionados para a análise deste trabalho, foram eleitos como melhores custo e benefício na cidade de São Paulo. Os *hostels*, que possuem diárias, com mais de três vezes de diferença. É o caso do *Share Guest Hostel*, que custa R\$ 19 e o *Tapera Hostel* de R\$ 61, respectivamente, o menos e o mais bem avaliado.

Conclusões

Nota-se que a metodologia de análise documental, utilizando como principal fonte de dados o conteúdo gerado pelos hóspedes. Entretanto, este trabalho demonstrou o potencial que este tipo de conteúdo possui, tanto em outras pesquisas documentais de mesma natureza como para melhorias dos serviços prestados (ex.: atendimento, conexão ao *wi-fi*, limpeza, localização etc.) devem ser o foco dos *hostels*, visto que a gestão ocorre, de uma maneira bastante efetiva, para conseguir respostas positivas de hóspedes a seus serviços e produtos.

O *hostel*, que apresentou o melhor desempenho, foi o *Tapera Hostel*, ou seja, o mais bem qualificado, o *Share Guest Hostel* ficou com o menor desempenho. Uma das categorias, que teve uma maior discrepância, entre esses dois *hostels* foi na limpeza com um ponto de diferença e na categoria de conforto com uma diferença de três pontos.

Verifica-se que os possíveis hóspedes recorrem às plataformas digitais de avaliação ao fazerem suas pesquisas de onde irão se hospedar. Desse modo, o gestor deve analisar seus pontos fortes e fracos – através de *sites*, de artigos, de jornais, de redes sociais – e investir em seu aprimoramento, conseguindo um melhor desempenho, considerando que a avaliação que os hóspedes fazem do estabelecimento é imprescindível, visto que tais comentários são, também, influenciadores da demanda em potencial, gerando um círculo virtuoso. Então, se conclui que um bom nível de qualidade de prestação de um serviço, assim como uma hospitalidade diferenciada, pois quanto melhor sua avaliação, maior será a demanda e, conseqüentemente, maior o lucro. Podendo proporcionar acessibilidade na cidade e propiciar maior número de turistas, nacionais e internacionais, promovendo mais trocas culturais, assim como incentivo para a cidade se tornar mais agradável em meio a um ambiente ultra urbanizado e apático.

Referências

- Abreu, T. R. & Silva, M. (2018). Competência comunicativa em inglês dos trabalhadores de hostels de Florianópolis-SC. *Revista Hospitalidade*, 15(2), 138 -157.
- Arnold, J. R. T. (2012). *Administração de Materiais: uma introdução*. 1. ed. São Paulo: Atlas.
- Biagio, L. A. (2015). *Como Administrar a Produção: Curso On-line*. 1. ed. São Paulo: Manole.
- Cabrera, C. (2016). *El Celler de Can Roca: criação de valor em empresas de serviços*. São Paulo: Ed. Senac.
- Castelli, G. (2016). *Gestão hoteleira*. 2 ed. São Paulo: Saraiva.

- Gomes, B. O. (2014). *Design Hostels: Uma experiência diferenciada e personalizada de hospedagem*. Trabalho de Conclusão de Curso. (Curso de Turismo) –Faculdade de Turismo e Hotelaria, Universidade Federal Fluminense, Niterói.
- Lima, R. D. (2015). *A qualidade do serviço nos hostels de Lisboa: Impacto na satisfação e lealdade dos hóspedes*. Dissertação (Mestrado em Gestão), Instituto Universitário de Lisboa, Lisboa.
- Moreira, D. A. (2011). *Administração da produção e operações* (2ª. ed.). São Paulo: Cengage Learning.
- Oliveira, R. R., Leonardi, T. I., Fujita, D. M., Yamauchi, E. Y. T., Zatta & F. N., Agüena, M. S. (2020). Práticas de Gestão das Operações para o Sucesso de Hostels Paulistanos. *Research, Society and Development*, 9(7), 301973950. <http://dx.doi.org/10.33448/rsd-v9i7.3950>
- Saraiva, A. V. D. N. (2013). *Hostels independentes: O caso de Lisboa*. Dissertação (Mestrado em Turismo). Escola Superior de Hotelaria e Turismo do Estoril, Estoril.
- Silva, M. (2014). *O segmento low cost na indústria hoteleira em Coimbra: O caso dos hostels*. Relatório de Estágio, 2º Ciclo em História de Arte, Património e Turismo Cultural, Universidade de Coimbra.
- Slack, N., Brandon-Jones, A. & Johnston, R. (2017). *Administração da produção* (4ª. ed.). São Paulo: Atlas.
- Spínola, C. A., Lopes, T. H. C. R., Souza, L. N. S. & Barros, I. S. (2020). Turismo no Brasil: uma análise de clusters baseada no índice de competitividade dos destinos indutores. *Research, Society and Development*, 9(3), 1 –23. DOI: <http://dx.doi.org/10.33448/rsd-v9i3.2729>
- SPTURIS - Observatório de Turismo e Eventos da Cidade de São Paulo. (2019). *São Paulo: cidade do mundo. Dados e fatos dos eventos, viagens e turismo na capital paulista*. ed.
- SPTURIS - Observatório de Turismo e Eventos da Cidade de São Paulo (2020). *Desempenho dos Meios de Hospedagem Paulistanos–janeiro 2020*. ed. jan.
- Thomazi, M. R & Baptista, M. L. C. (2016). Trama de ações investigativas participantes para a pesquisa de turismo em hostel. *Anais. Seminário Anual da Associação Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo*, São Paulo, SP, Brasil, 13.
- Toledo, P. M. S, Braidá, F. & Colchete Filho, A. F. (2018). O design de interiores em hostels: manifestações da individualidade em quartos compartilhados. *Estudos em Design Revista (online)*, Rio de Janeiro, 26 (2): 54 –77.
- Zeithaml, V, Bitner, M. J. & Gremler, D. (2014). *Marketing de serviços: A empresa com foco no cliente* (6ª. ed.). São Paulo: Bookman.