

ISSN 2764-5835

Recebido: 10.10.2022

Aprovado: 11.12.2022

Avaliado: pelo Sistema Double Blind Review

Resultado Anual da Pesquisa dos Meios de Hospedagem de Niterói (RJ) nas *Online Travel Agencies – OTAs*

¹ João Evangelista Dias Monteiro
E-mail: joaoedm@id.uff.br.

Laissa Pacheco
²E-mail: laissapacheco@id.uff.br.
orcid: 0000-0003-2227-6393

Letícia Cynara Santos-Silva
³E-mail: leticiascynara@gmail.com
orcid:0000-0002-8392-5011

1 OBJETIVO DA PESQUISA

Na área de turismo, os canais digitais passaram a representar um dos principais meios de comunicação e de venda, seja de passeios, visitas a atrativos e reservas de meios de hospedagem. Como é o caso das Online Travel Agencies (OTAs), representadas pelos sites: Booking, TripAdvisor, entre outros, que consolidaram o processo de vendas online dos serviços de viagens, induzindo as empresas a alterarem suas estruturas e seus processos de venda e comunicação com os clientes.

Reconhece-se a importância das informações advindas do conteúdo gerado pelo usuário e a relevância das estruturas dos canais digitais, sobretudo no turismo. Desta forma, este infográfico apresenta o desenvolvimento de uma metodologia pelo Observatório do Turismo de Niterói, que utiliza de forma contínua as informações e dados disponibilizados nas seguintes OTAs: Booking, TripAdvisor, Hurb, Hoteis.com e Decolar. Esta pesquisa tem como

¹ Doutor em Economia pela Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ). Diretor da Faculdade de Turismo e Hotelaria da UFF (FTH-UFF) (Niterói, Rio de Janeiro, Brasil). Coordenador do projeto do Observatório do Turismo do Município de Niterói.

² Mestranda em Turismo pela Universidade Federal Fluminense (UFF) e Bacharela em Turismo pela Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro (UFRRJ). Bolsista de Pós Graduação no Projeto Observatório do Turismo do Município de Niterói.

³ Mestranda em Turismo pela Universidade Federal Fluminense (UFF) e Bacharela em Turismo pela Universidade Federal do Maranhão (UFMA). Coordenadora do Observatório do Turismo do Maranhão, vinculado à Secretaria de Estado do Turismo. Colaboradora de Pós Graduação no Projeto Observatório do Turismo do Município de Niterói. Membro integrante do Grupo de Pesquisa LABCONS - Laboratórios de Estudos Comportamentais em Turismo.

ISSN 2764-5835

Recebido: 10.10.2022

Aprovado: 11.12.2022

Avaliado: pelo Sistema Double Blind Review

objetivo identificar o dimensionamento e o posicionamento dos meios de hospedagem do município de Niterói a partir dos dados disponibilizados nesses canais digitais.

2 - METODOLOGIA

Em um primeiro momento, a pesquisa consistiu em acessar os sites de reservas das OTAs e selecionar “Niterói” como o destino pretendido de viagem. O objetivo era extrair todas as opções de meios de hospedagem disponíveis nas plataformas para o município. Dessa forma, entre os dias 21 e 30 de julho de 2021, foi realizado um levantamento de todos os meios de hospedagem do município de Niterói disponíveis nos seguintes sites: Booking, TripAdvisor, Hoteis.com e Hurb. Os dados coletados foram: nomes dos estabelecimentos, número de Unidades Habitacionais e leitos (quando disponibilizado pelo site), classificação, tipo de empreendimento, distribuição por bairro e avaliação dos hóspedes. Todos os dados foram organizados em uma planilha Microsoft Excel 2010. Entre os tipos de empreendimentos foram considerados apenas hotéis, pousadas e *hostels*. Após esse primeiro momento, também foi adicionado à pesquisa o site Decolar.

Depois de organizar as informações retiradas nos cinco sites (Booking, TripAdvisor, Hoteis.com, Hurb e Decolar⁴), no dia primeiro de setembro de 2021, foi verificada a diária média dos meios de hospedagem. A diária média foi obtida por meio da coleta da diária mínima e diária máxima de cada empreendimento em relação à terça-feira e sábado da semana seguinte (dias 7 e 8 de setembro/ dia 10 e 11 de setembro). Para essa coleta foi escolhido, em cada site, o destino Niterói e colocado 1 (um) viajante nas datas mencionadas. Importante ressaltar que o único site que não foi incluído na busca por diária média foi o TripAdvisor, visto que ele não é um site para fazer reservas, entretanto, ele foi utilizado para a avaliação dos meios de hospedagem. Desde então, todo dia primeiro de cada mês é retirada a diária mínima e máxima de cada empreendimento com as datas referentes às terças-feiras e sábados da semana seguinte ao dia primeiro.

O outro objetivo da pesquisa era comparar as avaliações dos hóspedes e a classificação dos meios de hospedagens entre os sites, por isso, houve a necessidade de equiparar as informações com base em uma métrica que fosse padrão, visto que cada site adotava uma métrica diferente para a sua avaliação de hóspedes.

Obteve-se como base a métrica utilizada nos sites Tripadvisor e Hurb que possuem escala de avaliação dos hóspedes em um número de 0 a 5, contando apenas com múltiplos de “0,5”. Após definido a métrica do TripAdvisor e Hurb como a padrão, realizou-se dois procedimentos na planilha Excel para equiparar as métricas dos demais sites com o modelo padrão (TripAdvisor e Hurb), são eles: divisão das avaliações dos hóspedes por 2, utilizando a fórmula “Divide”, com isso, as notas de 0 a 10 agora passam a ser de 0 a 5, conforme a métrica padrão; e arredondamento das notas de 0 a 5 por múltiplos de “0,5”, utilizando a fórmula “Arred”, conforme a métrica padrão. Na Tabela 1, há a demonstração do processo realizado e dos resultados obtidos na pesquisa.

⁴ Link dos sites: Booking (<<https://www.booking.com/>>); TripAdvisor (<<https://www.tripadvisor.com/>>); Hoteis.com (<<https://www.hoteis.com/>>); Hurb (<<https://www.hurb.com/br/>>); e Decolar (<<https://www.decolar.com/>>).

Tabela 1 - Processo da pesquisa das *Online Travel Agencies*

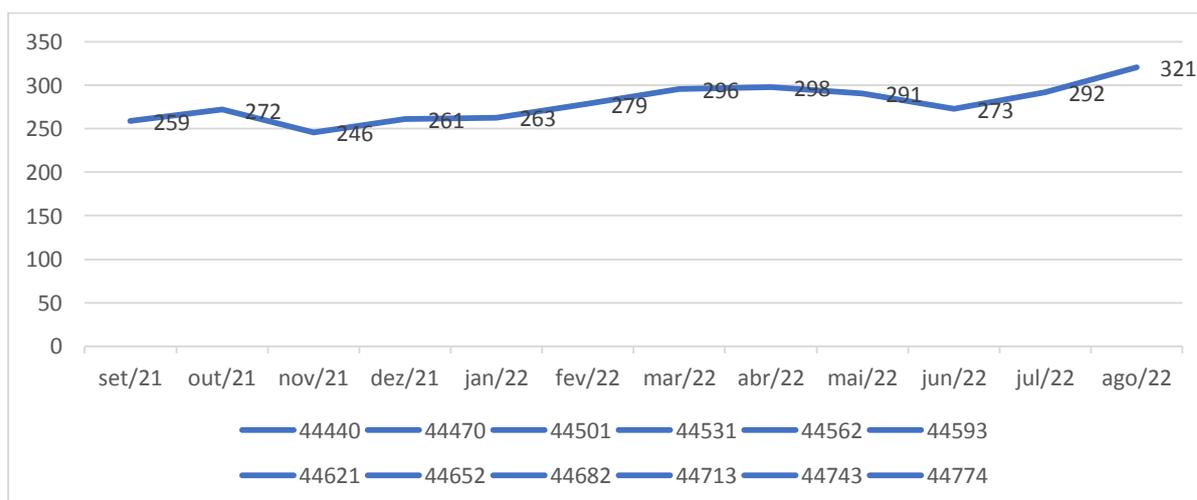
| Total de Sites | Total de meios de hospedagem no município de Niterói | Tipos de hospedagem | Coleta da diária média | Avaliação dos hóspedes |
|---|--|-----------------------------------|--|---|
| 5 (Booking, com, Hurb, Hoteis.com, Decolar e TripAdvisor) | 123 | Hotéis, pousadas e <i>hostels</i> | Busca da diária média todo dia 1º de cada mês. | Construção de métrica padrão para todos os sites. |

Nos resultados abaixo, há a apresentação das diárias médias de todos os meses de coleta, média diária das terças-feiras e média diária dos sábados, além das médias das notas de avaliação dos meios de hospedagem de Niterói por site.

3 - RESULTADOS

Para o resultado anual das diárias médias dos meios de hospedagem em Niterói, o Gráfico 1 demonstra a média de todos os meses, agrupando todos os sites de coleta (Hoteis.com, Decolar, Hurb e Booking), desde o início da pesquisa (setembro de 2021).

Gráfico 1 - Média das diárias de todos os meses (Setembro/2021 a Agosto/2022)



Fonte: Observatório do Turismo de Niterói, 2022.

ISSN 2764-5835

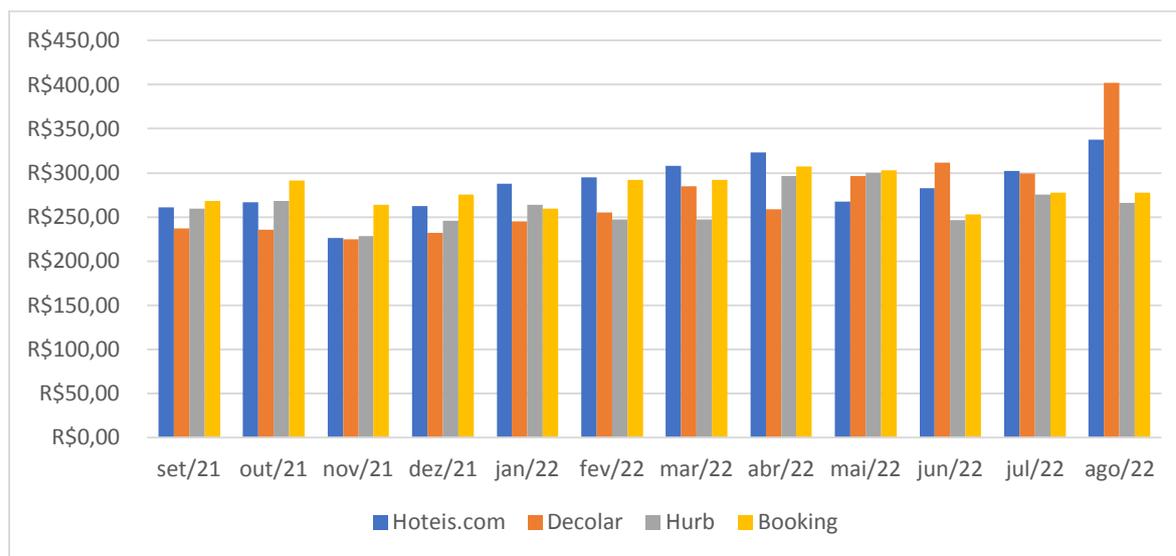
Recebido: 10.10.2022

Aprovado: 11.12.2022

Avaliado: pelo Sistema Double Blind Review

Verifica-se no Gráfico 1 que a menor diária média entre os meses coletados foi apresentada em novembro de 2021, no valor de R\$ 246,00, já a maior foi evidenciada no mês de agosto de 2022, no valor de R\$ 321,00. O Gráfico 2 apresenta a média por site de coleta.

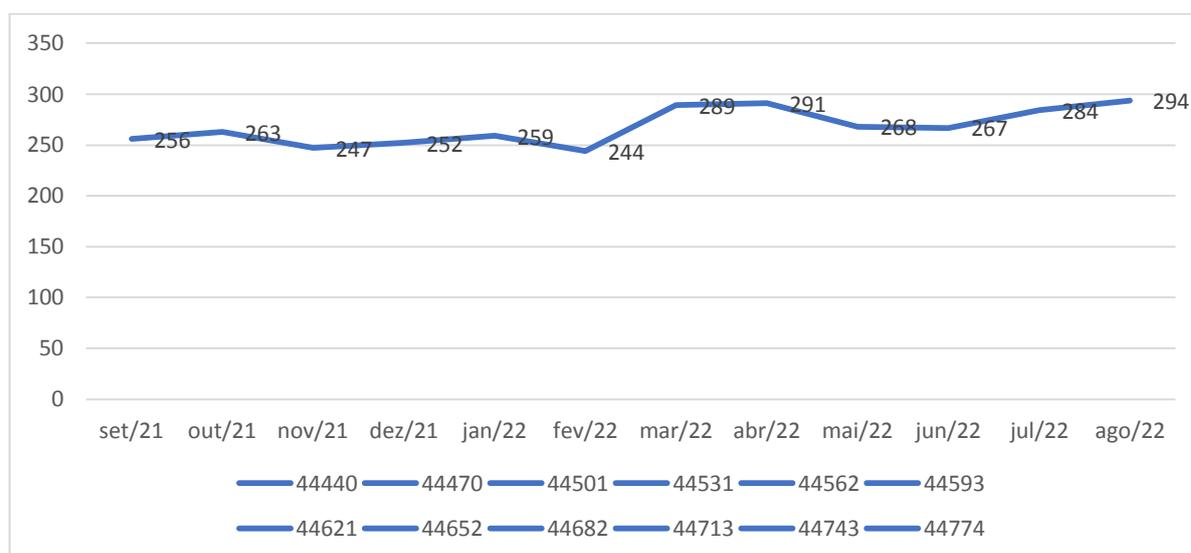
Gráfico 2 - Média das diárias dos meses por site (Setembro/2021 a Agosto/2022)



Fonte: Observatório do Turismo de Niterói, 2022.

A menor diária média entre os meses de setembro de 2021 a agosto de 2022 foi apresentada pelo site Hurb, no valor de R\$ 261,98, e a maior foi no site Hoteis.com, no valor de R\$ 284,98. O Gráfico 3 aponta as diárias médias das coletas das terças-feiras.

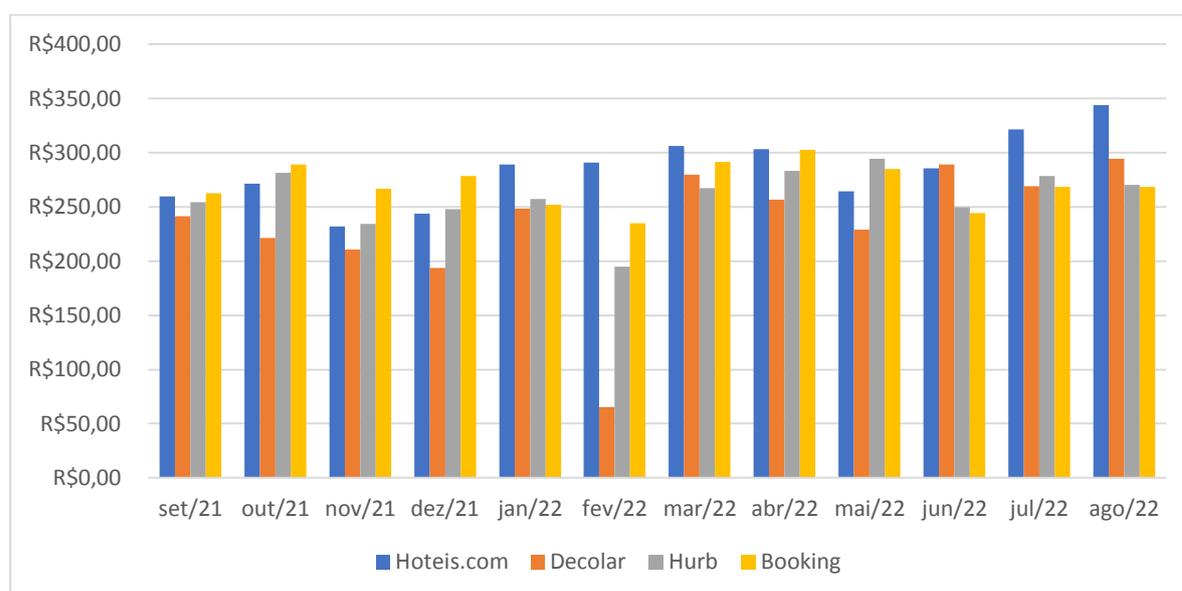
Gráfico 3 - Média das diárias das terças-feiras (Setembro/2021 a Agosto/2022)



Fonte: Observatório do Turismo de Niterói, 2022.

Verifica-se no Gráfico 3 que a menor diária média das terças-feiras entre os meses da pesquisa foi apresentada em março de 2022, no valor de R\$ 244,00. Já a maior foi evidenciada no mês de agosto de 2022, no valor de R\$ 294,00.

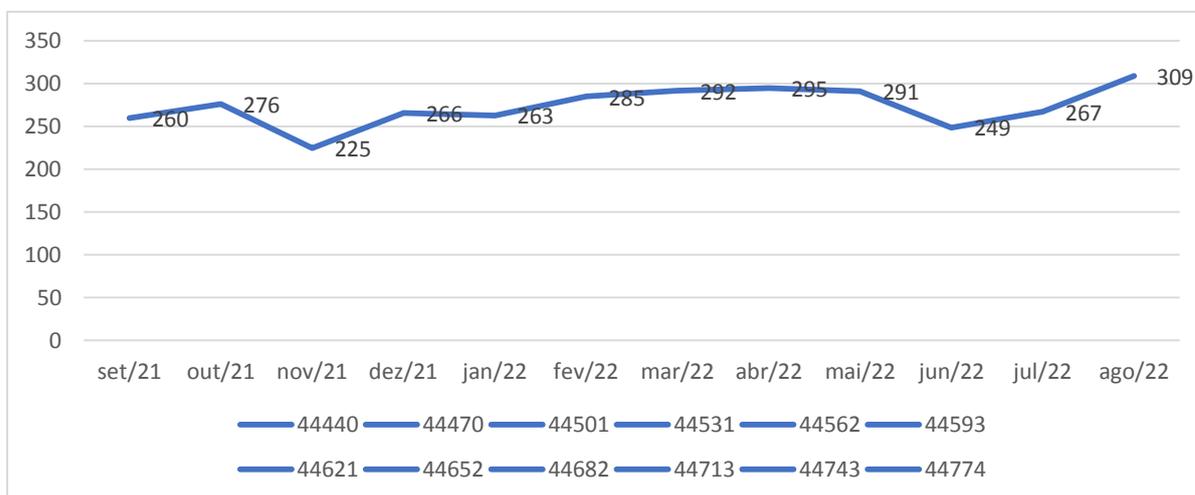
Gráfico 4 - Média das diárias das terças-feiras por site (Setembro/2021 a Agosto/2022)



Fonte: Observatório do Turismo de Niterói, 2022.

A menor diária média entre os meses de setembro de 2021 a agosto de 2022 nas terças-feiras foi apresentada pelo site Decolar, no valor de R\$ 233,35, e a maior foi no site Booking, no valor de R\$ 270,51. No Gráfico 5 abaixo há a média da coleta dos sábados.

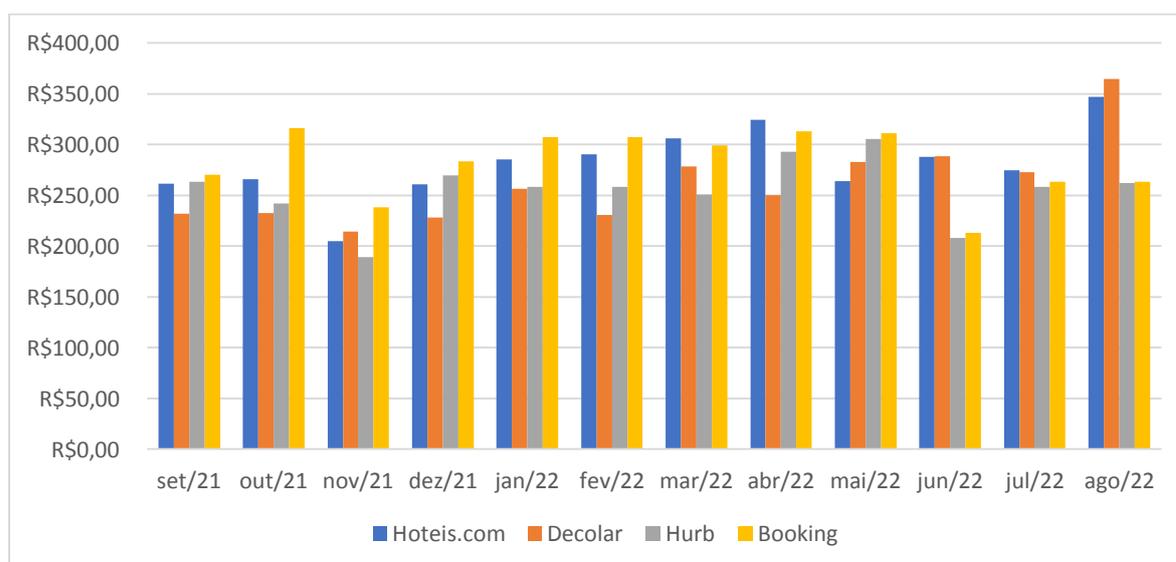
Gráfico 5 - Média das diárias dos sábados (Setembro/2021 a Agosto/2022)



Fonte: Observatório do Turismo de Niterói, 2022.

Constata-se no Gráfico 5 que a menor diária média dos sábados entre os meses da pesquisa foi apresentada no mês de novembro de 2021, no valor de R\$ 225,00. Já a maior foi notada no mês de agosto de 2022, no valor de R\$ 309,00. No Gráfico 6 abaixo há a média das diárias dos sábados por site.

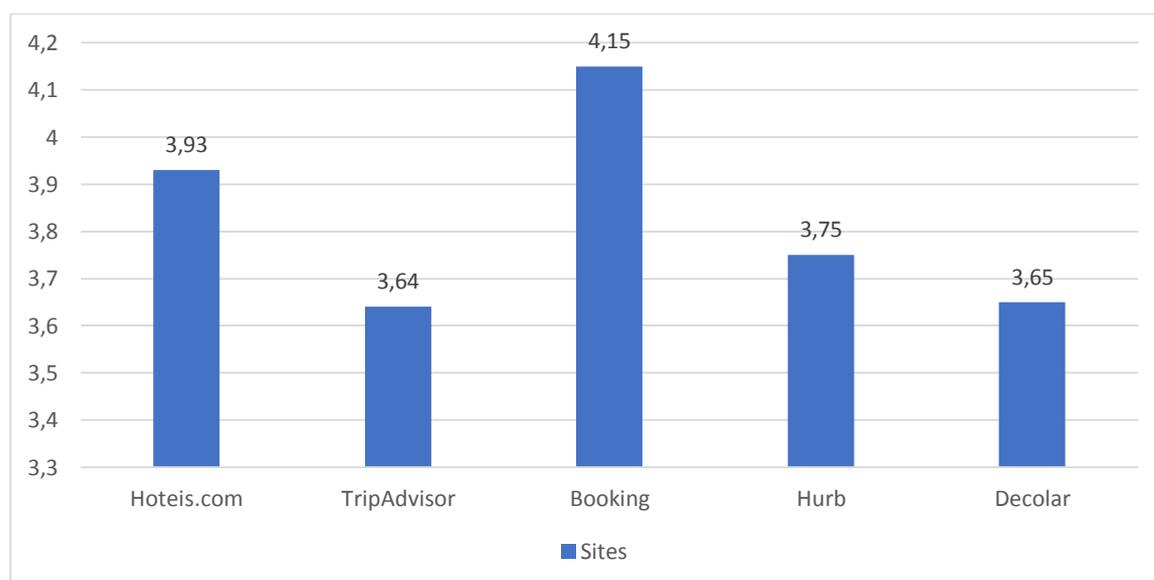
Gráfico 6 - Média das diárias dos sábados por site (Setembro/2021 a Agosto/2022)



Fonte: Observatório do Turismo de Niterói, 2022.

A menor diária média entre os meses de setembro de 2021 a agosto de 2022 nos sábados foi apresentada pelo site Hurb, no valor de R\$ 254,80, e a maior foi no site Booking, no valor de R\$ 282,23. Por último, no Gráfico 7, há a média de avaliações dos hóspedes em relação aos meios de hospedagem de Niterói por site.

Gráfico 7 – Média das avaliações dos hóspedes por site



Fonte: Observatório do Turismo de Niterói, 2022.

A maior média das avaliações dos hóspedes, de acordo com o conteúdo gerado pelos usuários nas OTAs sobre os meios de hospedagem em Niterói está no site Booking, com a nota de 4,15, e menor se apresenta no site TripAdvisor, com a nota de 3,64.

4 – CONCLUSÃO

O conteúdo gerado pelo usuário, ou seja, que está nas mídias sociais e é criado e produzido pelo público em geral, é um dos grandes aliados dos gestores e pesquisadores na área do turismo. Entre as informações que podem ser coletadas e trabalhadas nas pesquisas que utilizam esse recurso há o manuseio de dados sobre qualidade no serviço turístico, compreender a imagem do destino, analisar o comportamento do consumidor no turismo, estabelecer uma percepção de justiça de preço, avaliar a acessibilidade nos atrativos, entre outros. Destaca-se que os dados são gerados tanto pelos clientes ou futuros clientes, quanto pelas empresas ligadas ao setor do turismo. Portanto, esse tipo de pesquisa é importante para auxiliar empreendimentos e consumidores na sua tomada de decisão.

ISSN 2764-5835

Recebido: 10.10.2022

Aprovado: 11.12.2022

Avaliado: pelo Sistema Double Blind Review

AGRADECIMENTOS

Agradecemos à Fundação Euclides da Cunha, à Niterói Empresa de Lazer e Turismo e à Universidade Federal Fluminense em relação ao apoio financeiro e criação do Observatório do Turismo do Município de Niterói. Também agradecemos à equipe responsável por colaborar e coletar os dados para a presente pesquisa: Manoela Carrillo Valduga, Verônica Pereira Martins, Bruna Figueiredo de Jesus, Karoline Cordeiro e Silva, Bruna Teixeira Borges de Oliveira e Carollyna Oliveira Terra.