

UNIVERSIDADE FEDERAL DE OURO PRETO

Instituto de Ciências Sociais Aplicadas

Departamento de Ciências Administrativas

Curso Bacharel em Administração

Júnio Maia Lopes

**UM ESTUDO SOBRE A UTILIZAÇÃO DE MÍDIAS SOCIAIS NAS REDES
HOTELEIRAS DE OURO PRETO**

Mariana

2018

Júnio Maia Lopes

**UM ESTUDO SOBRE A UTILIZAÇÃO DE MÍDIAS SOCIAIS NAS REDES
HOTELEIRAS DE OURO PRETO**

Monografia apresentada ao Curso de Administração da Universidade Federal de Ouro Preto como requisito para obtenção do título Bacharel em Administração.

Orientadora: Profa. DSc. Simone Aparecida Simões Rocha

Coorientadora: Esp. Itaiane de Paula

Mariana

2018

L864e Lopes, Junio Maia.
Um estudo sobre a utilização de mídias sociais nas redes hoteleiras de Ouro Preto [manuscrito] / Junio Maia Lopes. - 2018.

46f.: il.: color; graf; tabs; Quadros.

Orientadora: Prof^a. Dr^a. Simone Aparecida Simões Rocha.
Coorientadora: Esp. Itaiane de Paula Paula.

Monografia (Graduação). Universidade Federal de Ouro Preto. Instituto de Ciências Sociais Aplicadas. Departamento de Ciências Econômicas e Gerenciais.

1. Marketing digital - Ouro Preto (MG) - Teses. 2. Mídia social - Ouro Preto (MG) - Teses. 3. Hotelaria - Ouro Preto (MG) - Teses. I. Rocha, Simone Aparecida Simões. II. Paula, Itaiane de Paula. III. Universidade Federal de Ouro Preto. IV. Título.

FICHA DE APROVAÇÃO

JÚNIO MAIA LOPES

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado junto ao Curso de Administração da Universidade Federal de Ouro Preto – UFOP, como requisito à obtenção do Título de Bacharel.

Orientadora: Professora DSc. Simone Aparecida Simões Rocha

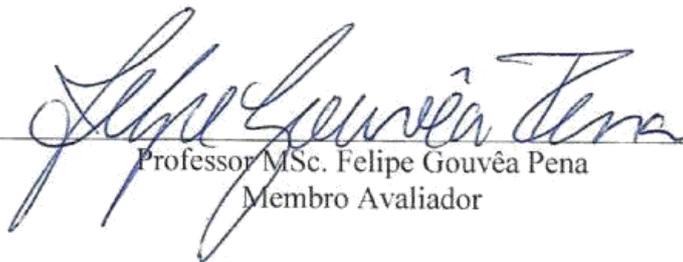
COMISSÃO EXAMINADORA



Professora DSc. Simone Aparecida Simões Rocha
Orientadora e Presidente da Banca



Especialista Itaiane de Paula
Coorientadora e Membro Avaliador



Professor MSc. Felipe Gouvêa Pena
Membro Avaliador

Mariana, 19 de dezembro de 2018.

RESUMO

Atualmente, todos os meios de hospedagens buscam formas alternativas para terem um contato direto e mais rápido com seu público alvo, através das redes sociais. O impacto do marketing digital influi diretamente no setor hoteleiro. Entretanto, muitas empresas de hospedagem não se encontram alinhados as novas tecnologias e acabam ignorando a importância dessas para a sua empresa. Esta pesquisa teve como objetivo a identificação das mídias sociais utilizadas pelas empresas hoteleiras da cidade de Ouro Preto e seus distritos. A metodologia empregada na pesquisa, foi uma análise qualitativa descritiva. Iniciou-se a pesquisa através de uma busca sobre as empresas que possuem site ou que utilizam alguma rede social. Chegou-se à conclusão de que o TripAdvisor é a rede social mais utilizada pelas empresas estudadas e constatado que algumas redes, como o Google+, Pinterest, Youtube e Twitter, não são muito utilizadas pelas empresas.

Palavras-chave: Marketing Digital – Ouro Preto (MG). Mídia social – Ouro Preto (MG). Hotelaria – Ouro Preto (MG)

ABSTRACT

Currently, all the means of lodging seek alternative ways to have a direct and faster contact with their target audience, through social networks. The impact of digital marketing directly influences the hospitality sector. However, many hosting companies are not aligned with new technologies and end up ignoring the importance of these for your company. The objective of this research was to identify the social media used by the hotel companies in Ouro Preto and its districts. The methodology used in the research was a descriptive qualitative analysis. The research was initiated through a search of companies that have a website or that use some social network. It was concluded that TripAdvisor is the social network most used by the companies studied and found that some networks, such as Google +, Pinterest, Youtube and Twitter, are not widely used by companies.

Keywords: Digital Marketing – Ouro Preto (MG). Social media – Ouro Preto (MG). Hospitality – Ouro Preto (MG).

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Fluxograma do processo para a coleta de dados.....	18
Figura 2 - Relação das empresas que possuem uma homepage na internet	20
Figura 3 - Localidade das empresas	21
Figura 4 - Categorias das empresas	21
Figura 5 - Mídia social mais utilizada	25
Figura 6 - Mídias sociais utilizadas pelas empresas que possuem site.....	26
Figura 7 - Mídias sociais utilizadas pelas empresas que não possuem site.....	26

LISTA DE QUADROS E TABELAS

Quadro 1 - Vantagens e desvantagens do Marketing digital	12
Quadro 2 - Vantagens e desvantagens do Facebook	13
Quadro 3 - Vantagens e desvantagens do Instagram	14
Quadro 4 - Vantagens e desvantagens do Twitter	14
Quadro 5 - Vantagens e desvantagens do WhatsApp.....	15
Quadro 6 - Vantagens e desvantagens do Pinterest.....	15
Quadro 7 - Vantagens e desvantagens do TripAdvisor	16
Quadro 8 - Vantagens e desvantagens do Booking.com	16
Quadro 9 - Vantagens e desvantagens do Google +.....	16
Quadro 10 - Banco de dados da pesquisa.....	30
Tabela 1 - Localidade x Categorias das empresas.....	22
Tabela 2 - Mídias mais utilizada em cada localidade.....	24

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	10
2	REVISÃO DE LITERATURA	11
2.1	MARKETING SOCIAL	11
2.2	MÍDIAS SOCIAIS	12
2.2.1	Facebook	13
2.2.2	Instagram	13
2.2.3	Twitter	14
2.2.4	WhatsApp	14
2.2.5	Pinterest	15
2.2.6	TripAdvisor	15
2.2.7	Booking.com	16
2.2.8	Google+	16
2.3	MARKETING DIGITAL NO SETOR DE TURISMO	17
3	DESCRIÇÃO DA METODOLOGIA	18
4	ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS	20
5	CONSIDERAÇÕES FINAIS	28
	REFERÊNCIAS	29
	APÊNDICE A – BANCO DE DADOS	30

1 INTRODUÇÃO

Nos dias de hoje, a internet é o meio de comunicação mais utilizado pelas pessoas devido a facilidade e velocidade nas informações. Com a evolução tecnológica, que é constante, as empresas que buscam melhorar a qualidade na prestação de seus serviços devem ver a internet como um fator crucial. Segundo Porter (1986, p. 83) “a utilização efetiva da tecnologia da informação para a sobrevivência no mercado e a estratégia competitiva das organizações é um fator crucial”.

Vários setores das indústrias utilizam a internet para alcançar um maior mercado e está mais próximo de seus consumidores. Um exemplo disso pode ser visto através das grandes marcas que estão cada vez mais presentes por meio do e-commerce.

O setor turístico possui importante papel na economia brasileira, sendo que em cidades históricas este setor representa grande parte do faturamento do município. Existem várias iniciativas pelo mundo que visam facilitar a vida dos turistas e das organizações envolvidas. Uma destas ações é a utilização da gestão da informação para relacionamento entre clientes e empresas através da internet (BRASIL, 2017).

Os consumidores estão cada vez mais habituados em contratar serviços e adquirir produtos através da internet. Exemplos desse comportamento podem ser vistos em setores bancários, automotivo, moda e beleza, varejista, etc. Este comportamento tende a acontecer também no setor turístico em cidades históricas, que nem sempre estão preparadas para alcançar os clientes da maneira mais eficiente e mais cômoda para o cliente. Dispondo deste assunto se coloca para estudo a seguinte questão: Quais são as mídias sociais mais utilizadas pelas empresas hoteleiras do município de Ouro Preto-MG?

A relevância do tema se deve a dois fatores importantes. O primeiro é o crescimento exponencial do acesso à internet, sendo este um fator decisivo para captação e relacionamento de clientes, item crucial para sobrevivência das pequenas e médias empresas. O segundo fator, é o fato da região ter o setor turístico como principal fonte de arrecadação.

O objetivo geral deste trabalho visa identificar as mídias sociais utilizadas pelas empresas hoteleiras da cidade de Ouro Preto e seus distritos. No entanto, torna-se necessário traçar os objetivos específicos, a saber: a. Mapear as empresas hoteleiras do município de Ouro Preto que utilizam as mídias sociais; b. Identificar as mídias sociais utilizadas por estas empresas; e, c. Analisar as mídias sociais mais utilizadas pelas empresas hoteleiras.

2 REVISÃO DE LITERATURA

Este trabalho possui a seguinte organização: o Capítulo 2 apresenta a revisão bibliográfica, a seção 2.1 apresenta o estudo sobre Marketing Digital, enquanto a seção 2.2 apresenta os estudos sobre Mídias Sociais, já a seção 2.3 apresenta o estudo sobre Mídia Digital no Setor de Turismo.

2.1 MARKETING SOCIAL

As ações do marketing tradicional nas organizações eram feitas através de meios tradicionais, como TV, revistas, jornais, rádio e outros. Para empresas de médio e pequeno porte, praticar o marketing através dessas ações era incompatível com a realidade da maioria das mesmas devido ao custo.

Para Kotler e Armstrong (2010), o marketing é o processo que deve ser aplicado a indivíduos e organizações obtendo o que eles precisam e/ou desejam, através da troca e criação de valor. Para Kinder (2012), a definição acima pode agregar ou fazer um contraponto a que diz, que o marketing é um processo pelo qual companhias criam valor aos consumidores e constroem relações fortes com seus consumidores, de forma a capturar valor em retorno. Ainda de acordo com o autor, com o grande avanço da tecnologia e a crescente opção dos players relevantes na definição da estratégia de marketing de uma companhia, o marketing deixa de ser vertical – uma atividade elaborada pelas companhias, unicamente – para se tornar horizontal – um processo social.

Com a popularização da internet, o acesso a computadores e smartphones por grande parte da população e a mudança do comportamento dos consumidores, surgiu uma nova forma de aquisição de produtos e serviços. Com essa nova oportunidade, empresas de diferentes tamanhos e segmentos passaram a oferecer seus produtos/serviços para um maior número de possíveis clientes, aumentando de forma significativa sua competitividade (TORRES, 2009).

O Marketing Digital utiliza dos mesmos conceitos do marketing tradicional, porém é trabalhado por meio das ferramentas digitais. Suas ações são praticadas nos meios digitais tendo como principal objetivo conquistar, reter, fidelizar clientes e valorizar a marca, aumentando com isso a participação da empresa no mercado. O mesmo consiste em planos de ação para divulgar e comercializar serviços e produtos, melhorando relacionamentos e atuação das empresas (MACHADO; NASCIMENTO, MELO, 2016).

O principal objetivo do marketing digital é fortalecer os efeitos do marketing tradicional, utilizando da maior vantagem da internet que é seu grande alcance. Além da acessibilidade e facilidade para que empresas de diferentes tamanhos e segmentos de mercado se tornem mais competitivas (TORRES, 2009).

A primeira coisa a se entender é que continuamos falando de marketing e de consumidores [...] O consumidor é o mesmo, e seu comportamento online reflete os desejos e valores que ele traz de sua experiência na sociedade. As mudanças vêm da evolução do comportamento da sociedade, como no caso do novo código de defesa do consumidor, que deu um novo impulso ao desejo das pessoas por mais respeito e proteção na relação de consumo. O consumidor se sente mais amparado com o novo código e explora muito bem isso pela internet. A grande diferença é que alguns comportamentos e desejos estavam reprimidos em função das restrições da comunicação em massa e da pressão da sociedade moderna sobre o indivíduo. O que a internet, de fato, fez foi abrir de novo as portas para a individualidade e para o coletivo, sem a mediação de nenhum grupo de interesse (TORRES, 2009, p. 63).

Por fim, Kotler (2010) diz que a popularização do mundo digital causa impacto no comportamento de consumidores e produtores, e assim, consequentemente, também no marketing.

Apesar do marketing digital ser uma prática popular nos dias de hoje não podemos afirmar que todas as empresas utilizam dessa prática. O QUADRO 1 apresenta as principais vantagens e desvantagens das ferramentas do marketing digital aplicado em pequenas e médias empresas.

Quadro 1 - Vantagens e desvantagens do Marketing digital

Vantagens	Desvantagens
<ul style="list-style-type: none"> ● Custo ● Alcance ● Popularidade ● Ajustável ● Aquisição de clientes ● Visibilidade 	<ul style="list-style-type: none"> ● Segurança ● Produção de conteúdo de qualidade ● Dificuldade em definir estratégia correta

Fonte: Elaborado pelo autor, 2018.

2.2 MÍDIAS SOCIAIS

Para os autores Barefoot e Szabo (2010) a mídia social promove uma comunicação mais rica e colaborativa. Em uma breve comparação com as mídias tradicionais eles apresentam as dificuldades que existiam, por exemplo, de um leitor se manifestar em relação a uma publicação em um noticiário de TV. A mídia tradicional ainda trazia uma característica

que somente grandes corporações, com grande capacidade financeira tinham o poder da comunicação, sendo inconcebível para qualquer pessoa ou organização fora deste padrão.

Ainda segundo os mesmos autores, uma das principais características da mídia social é perturbar o modelo de mídia de transmissão de um para muitos. Este comportamento fez com que os consumidores de mídias sociais se tornassem também criadores de conteúdo.

Os autores acima citados utilizam o termo canal para discorrer sobre as tecnologias que podem ser utilizadas como mídia social. Este canal é utilizado para entregar os conteúdos desejados, existem vários tipos que podem ser utilizados para diferentes propósitos. Estes canais permitem que várias estruturas de informações sejam distribuídas, dentre essas estruturas podemos exemplificar, fotos, textos, vídeos, documentos e músicas.

Abaixo, são apresentados e caracterizados as mídias que serão estudadas neste trabalho.

2.2.1 Facebook

O Facebook é maior rede social do mundo, contando com mais de 2 bilhões de pessoas, nesta rede social é possível a criação de um perfil pessoal ou uma página profissional (GUNELIUS, 2012). Após a criação dessas páginas você pode interagir com outras pessoas e trocar mensagens, vídeos, fotos além de curtir e compartilhar postagens. O QUADRO 2, apresenta algumas das vantagens e desvantagens do Facebook.

Quadro 2 - Vantagens e desvantagens do Facebook

Vantagens	Desvantagens
<ul style="list-style-type: none"> • Ser a maior rede social do mundo e alcançar público de massa, de todas as idades 	<ul style="list-style-type: none"> • Alta quantidade de conteúdo irrelevante, que afasta alguns usuários.
<ul style="list-style-type: none"> • A criação do perfil é gratuito; • Possibilidade de criação de grupos com membros com interesses em comum. 	<ul style="list-style-type: none"> • Sua popularização permite o excesso por parte de amadores, prejudicando fanpages e usuários que fornecem materiais de qualidade; • Possibilidade de criação de perfis fakes.

Fonte: Elaborado pelo autor, 2018.

2.2.2 Instagram

O Instagram é um aplicativo de compartilhamento de imagens e vídeos, do mesmo grupo corporativo do Facebook e conta com mais de 1 bilhão de usuários (GUNELIUS, 2012). Nesta rede social um usuário pode criar um perfil pessoal ou comercial (página de uma

empresa). Após o acesso a plataforma é possível seguir pessoas ou empresas além de curtir publicações, visualizar vídeos curtos do perfil, que são denominados histórias, e também realizar publicações de vídeos, fotos e textos.

Quadro 3 - Vantagens e desvantagens do Instagram

Vantagens	Desvantagens
<ul style="list-style-type: none"> • Permite que as empresas criem perfis gratuitos para seguir seus públicos • É integrado ao facebook 	<ul style="list-style-type: none"> • Exposição de dados que podem ser adquiridos por qualquer pessoa.
<ul style="list-style-type: none"> • Seu maior acesso se dá via plataformas mobile 	<ul style="list-style-type: none"> • Não possui opções de publicações segmentadas

Fonte: Elaborado pelo autor, 2018.

2.2.3 Twitter

O Twitter é uma rede social que permite que um usuário possa criar uma conta e enviar ou receber informações no formato de texto, de tamanho até 280 caracteres, que são conhecidos como “tweets”, fotos e vídeos. Também é possível acompanhar todas as publicações de um usuário através da função “seguir”. Nesta rede social podem ser criadas contas pessoais ou profissionais.

Quadro 4 - Vantagens e desvantagens do Twitter

Vantagens	Desvantagens
<ul style="list-style-type: none"> • O uso das hashtags possui maior expressão do que em outras mídias. 	<ul style="list-style-type: none"> • O número de idosos na plataforma é bem menor se comparado as demais mídias.
<ul style="list-style-type: none"> • Suas informações se dão de forma praticamente imediata. 	<ul style="list-style-type: none"> • Apresenta poucas alternativas de anúncio, e as publicações patrocinadas possuem valor mais elevado.

Fonte: Elaborado pelo autor, 2018.

2.2.4 WhatsApp

O WhatsApp é um aplicativo inovador que proporciona aos usuários desde que conectados a uma rede wifi ou de dados móveis (3G e 4G) e se comunicarem com outro indivíduo em qualquer lugar do mundo que também tenha o aplicativo através do número de telefone móvel ou fixo (sendo esta uma diferença das demais redes sociais). Neste aplicativo é possível enviar mensagens instantâneas, vídeo chamadas e chamadas de voz (MARINHO, 2015). Atualmente é possível criar contas pessoais e comerciais, com a modalidade *Whatsapp*

For Business.

Quadro 5 - Vantagens e desvantagens do WhatsApp

Vantagens	Desvantagens
<ul style="list-style-type: none"> Principal meio de troca de mensagens instantâneas 	<ul style="list-style-type: none"> Permite spam, conteúdo irrelevante (vírus, correntes).
<ul style="list-style-type: none"> A troca de informações se dá de forma instantânea. 	<ul style="list-style-type: none"> É invasivo, e a privacidade é bastante restrita.

Fonte: Elaborado pelo autor, 2018.

2.2.5 Pinterest

O Pinterest é um aplicativo que permite a criação de um perfil pessoal ou profissional. Seu principal objetivo é o compartilhamento de fotos. O usuário pode fazer quadros de inspirações e compartilhar esses quadros ou imagens temáticas, como jogos, tatuagens, etc. Esta rede social possui integração com Facebook e Instagram, o objetivo é uma maior possibilidade de interação.

Quadro 6 - Vantagens e desvantagens do Pinterest

Vantagens	Desvantagens
<ul style="list-style-type: none"> Expande como plataforma publicitária 	<ul style="list-style-type: none"> A maioria dos usuários é do público feminino, sendo um desafio para as empresas que tem como alvo outros gêneros.
<ul style="list-style-type: none"> As empresas utilizam referências no Pinterest para construir uma cultura em torno das suas marcas. A estrutura da Pinterest permite aos consumidores visualizar os produtos e serviços mais facilmente do que um feed Instagram. 	<ul style="list-style-type: none"> Exigência de se ter imagens de qualidade superior.

Fonte: Elaborado pelo autor, 2018.

2.2.6 TripAdvisor

O TripAdvisor é um aplicativo que permite que pessoas que possuem interesse em viajar possam encontrar cidades, hotéis, pontos turísticos, preços e outras informações sobre turismo. Já as empresas podem criar um perfil para divulgar suas acomodações, sua reputação sob a avaliação do cliente. Este aplicativo afirma ser o maior e mais popular comunidade de viagem do mundo.

Quadro 7 - Vantagens e desvantagens do TripAdvisor

Vantagens	Desvantagens
<ul style="list-style-type: none"> • Maior site de viagens do mundo 	<ul style="list-style-type: none"> • Possibilidade de avaliações e comentários falsos.
<ul style="list-style-type: none"> • Opiniões e comentários de clientes • Visibilidade internacional de seu negócio 	

Fonte: Elaborado pelo autor, 2018.

2.2.7 Booking.com

O Booking.com é uma plataforma que permite o cadastro de pessoas e organizações para conectar viajante a maior variedade de lugares, como apartamentos, casas de temporadas, etc. Neste aplicativo o usuário também pode classificar o local onde fez sua estadia, essa avaliação fica disponível para outros usuários. Esta rede está inserida em mais de 230 países.

Quadro 8 - Vantagens e desvantagens do Booking.com

Vantagens	Desvantagens
<ul style="list-style-type: none"> • Uma das maiores plataforma de reservas em hotéis e pousadas do mundo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Pagamento apenas a vista.
<ul style="list-style-type: none"> • Garantia de melhor preço sempre • Cancelamento gratuito da reserva (na maioria dos hotéis) • Direciona os usuários aos melhores resultados, mostrando qual estabelecimento está disponível para reservas de acordo com a data da viagem. 	

Fonte: Elaborado pelo autor, 2018.

2.2.8 Google+

O Google+ é uma rede social que permite que o usuário crie círculos (grupos de amigos), sugestões de conteúdo, vídeo chamadas, transmissões de vídeos via Youtube. Nessa rede social também é possível criar um perfil pessoal ou corporativo (GUNELIUS, 2012).

Quadro 9 - Vantagens e desvantagens do Google +

Vantagens	Desvantagens
<ul style="list-style-type: none"> • Integração com outros produtos Google 	<ul style="list-style-type: none"> • Possui vasta quantidade de usuários, porém a maioria está inativa.
<ul style="list-style-type: none"> • Separação das publicações por público 	<ul style="list-style-type: none"> • Limites para administrar páginas de negócios.

Fonte: Elaborado pelo autor, 2018.

2.3 MARKETING DIGITAL NO SETOR DE TURISMO

O setor de turismo no Brasil representa um valor expressivo do faturamento nacional. Segundo estudo publicado no site do Ministério do Turismo o setor injetou U\$163 bilhões de dólares no ano de 2017. A representatividade deste valor no PIB deste mesmo ano foi de 7,9%. Este setor também é responsável por empregar uma grande parte da população brasileira, também no ano de 2017 foram criados 6,59 milhões de postos de trabalhos, com uma projeção de crescimento de 1,8% para o ano de 2018.

As ferramentas de marketing digital no setor de turismo devem ser analisadas sob duas perspectivas, a do cliente e da empresa. Os clientes utilizam as mídias sociais para encontrar possíveis destinos, hospedagem, restaurantes e opções de passeios dentro das cidades. Já as empresas, além de poder utilizar como uma nova forma de aquisição de clientes, devem também se preocupar com valorização das marcas, e a reputação da sua empresa, que é avaliada constantemente pelos seus clientes.

Segundo o site da Fecomércio MG (2018), as redes sociais são utilizadas constantemente pelos clientes ao contratar serviços de turismo e essas ferramentas são decisivas na contratação do serviço. No mesmo site é apresentada uma informação de que no ano de 2017, 48% dos brasileiros planejaram suas viagens através das redes sociais.

Essa informação é importante neste estudo, pois nota-se que existe uma mudança de comportamento no relacionamento com o cliente e as empresas que não estão utilizando essa prática pode estar perdendo espaço.

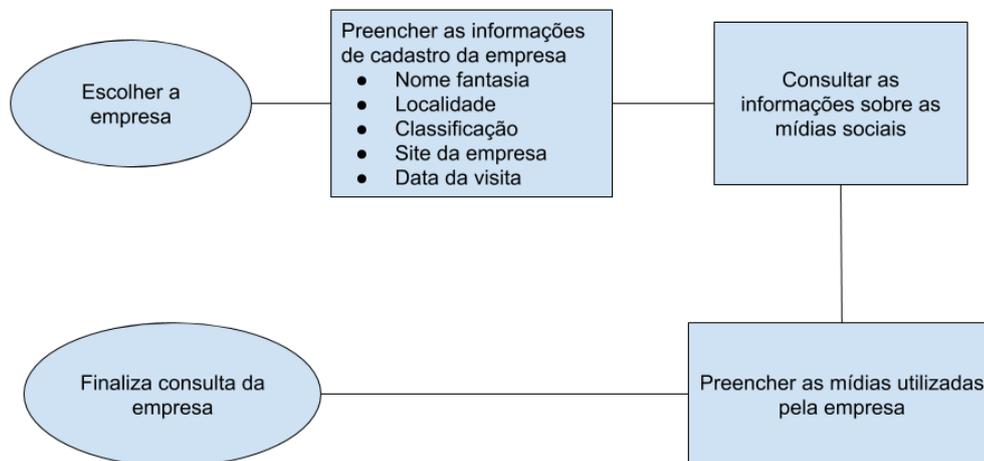
3 DESCRIÇÃO DA METODOLOGIA

Neste capítulo são apresentados os métodos e procedimentos adotados. A abordagem utilizada é de natureza qualitativa descritiva (GIL, 2012), com a motivação de investigar a adoção de mídias sociais pelas empresas do setor turístico na Região de Ouro Preto, MG, que compreende a sede e mais 12 distritos. Durante os meses de setembro e outubro foram levantadas informações referentes aos hotéis e pousadas da Região de Ouro Preto. Dentre as informações levantadas estão a mídia digital utilizada, as características de cada uma e suas vantagens e desvantagens.

Para organização da pesquisa foi desenhado algumas etapas foram seguidas:

1. Criação da base de dados: O primeiro ponto de estudo foi a concepção de um banco de dados para estruturar e armazenar as informações coletadas. Para a criação do banco de dados, utilizou-se a planilha do Microsoft Excel 2016;
2. Coleta de dados: após a criação da planilha, teve início o processo pela busca de informações necessários para o estudo. A FIG. 1 foi elaborada com base no processo de coleta de dados e as informações constantes necessários para a planilha:

Figura 1 - Fluxograma do processo para a coleta de dados



Fonte: Elaborado pelo autor, 2018.

Onde:

- Nome fantasia: Apresenta a denominação comercial da empresa;
- Mídia social utilizada: Apresenta as mídias sociais que as empresas utilizam. Sendo elas: Facebook, Instagram, Twitter, WhatsApp, Pinterest, TripAdvisor, Booking.com e Google +;
- Localidade: Município/Distrito onde a empresa está localizada;

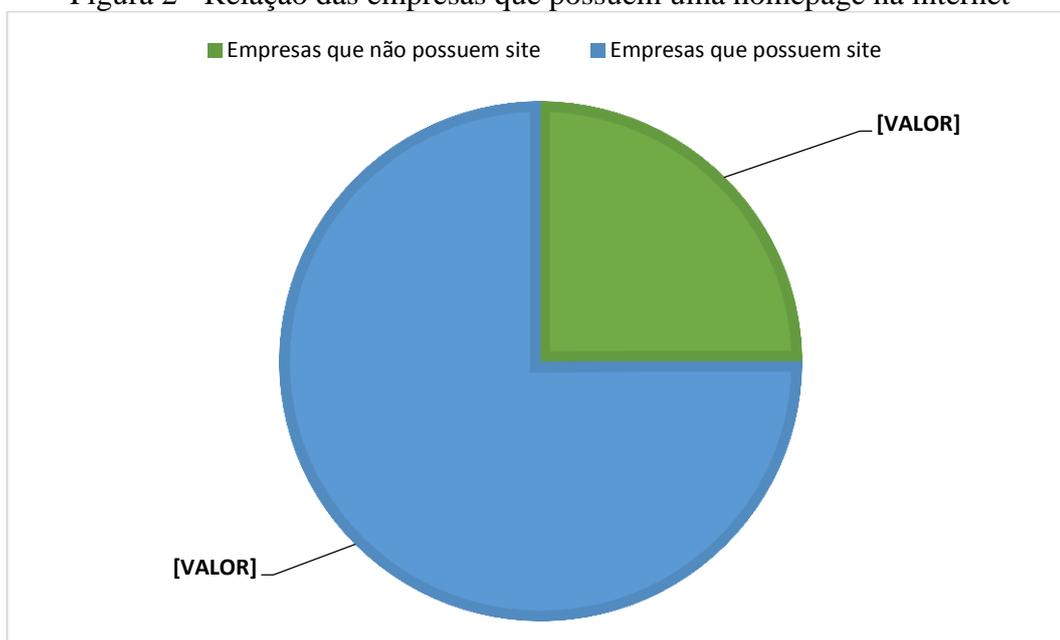
- Classificação: como o estabelecimento comercial se declara, essa declaração pode contemplar, sendo: Ecohostel, Hostel, Hotel, Hotel Fazenda, Hotel Pousada, Motel/Hotel, Pousada, Pousada/Hostel e Pousada/Spa; e,
 - Site da empresa: Endereço eletrônico, personalizado de comunicação direta e exclusiva com a empresa.
3. Tratamento dos dados: após o preenchimento da planilha, foi realizada a geração dos gráficos e tabelas para a descrição das análises;
 4. Análises dos dados: com os gráficos e tabelas gerados, deu-se início as análises descritivas dos dados, apresentados no capítulo a seguir.

A pesquisa, levantou 215 empresas hoteleiras na Região. Entretanto, apenas 175 empresas contém sites ou utilizam algum tipo de rede social para se manter visível no mercado.

4 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Durante os dois meses de buscas pelas empresas hoteleiras em Ouro Preto e em seus respectivos distritos, percebeu-se que a maioria das empresas se encontram visíveis de alguma forma na internet. Este é um dos canais que mais realiza vendas de hospedagem. Por Ouro Preto ser uma cidade que atrai turistas do mundo inteiro, as empresas hoteleiras, têm-se dedicado a estarem sempre presentes na internet.

Figura 2 - Relação das empresas que possuem uma homepage na internet

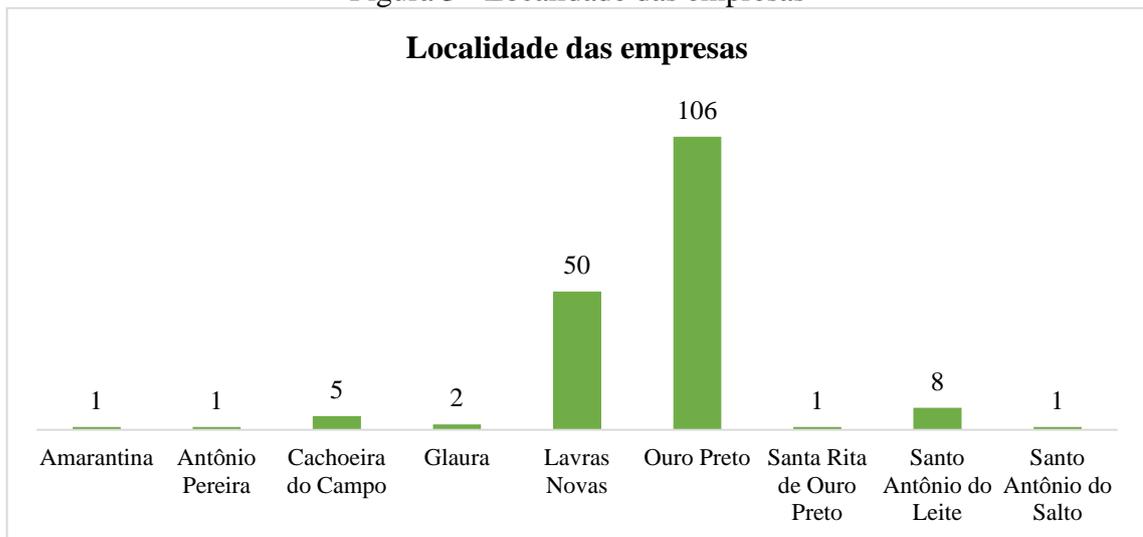


Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

A análise realizada sob os dados na FIG. 2 demonstra que grande parte das empresas do setor de turismo ainda utilizam sites organizacionais, sendo mais preciso, 75,29%. Dentre os pontos positivos, pode-se apontar, a reserva pelo próprio site, página de galerias de fotos, e recebimentos de orçamento e também para realização de manutenção de blog e notícias sobre o turismo na cidade.

Das 175 empresas, 43 não possuem site, o que corresponde a 24,71%. Um dos fatores é o alto custo para desenvolvimento da página WEB e a manutenção da mesma que deve ser feita por pessoas com conhecimento na área.

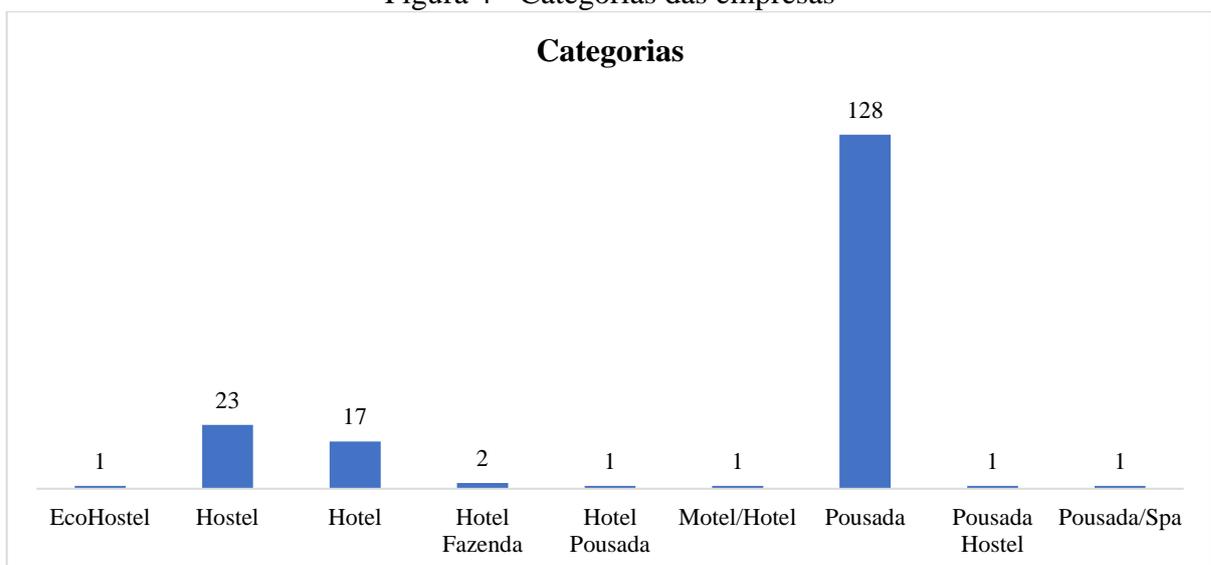
Figura 3 - Localidade das empresas



Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

Através da FIG. 3, pode ser observado que 89,14% das empresas do setor hoteleiro encontram-se localizadas no município de Ouro Preto (106) e no distrito Lavras Novas (50), o que comprova a importância e representatividade de Lavras Novas no turismo da região. Um dado relevante se deve a única empresa localizada no distrito de Santo Antônio do Salto, possui acesso por Lavras Novas. Estes dados nos possibilita concluir, que as empresas hoteleiras dos demais distritos possuem um papel pouco relevante na atividade de hospedagem da região ou que ainda não possuem adesão às mídias sociais.

Figura 4 - Categorias das empresas



Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

Na FIG. 4, percebe-se que as Pousadas se destacam entre as demais categorias de empresas: EcoHostel, Hostel, Hotel, Hotel Fazenda, Hotel Pousada, Motel/Hotel, Pousada, Pousada/Hostel e Pousada/Spa. Nota-se que apenas 17 empresas se classificam como hotéis. Mesmo tendo um aumento no meio de hospedagens, os hostels da região ainda são incipientes, devido a sua quantidade registrada na pesquisa (23), quando analisados de uma forma em geral. Nota-se que um ponto a ser observado é que entre os empreendimentos estudados, o crescimento da classificação Hostel chamou a atenção por ultrapassar o tradicional tipo de negócio Hotel, que sempre foi forte na região.

Diante da FIG. 3 e da FIG. 4, foi elaborado a TAB. 1 que trata das categorias das empresas distribuídas pelas localidades.

Tabela 1 - Localidade x Categorias das empresas

Localidade/ Categoria	EcoHostel	Hostel	Hotel	Hotel Fazenda	Hotel Pousada	Motel/ Hotel	Pousada	Pousada Hostel	Pousada/ Spa	Total
Amarantina							1			1
Antônio Pereira							1			1
Cachoeira do Campo			1	1			3			5
Glaura				1			1			2
Lavras Novas	1						49			50
Ouro Preto		22	15		1	1	66	1		106
Santa Rita de Ouro Preto							1			1
Santo Antônio do Leite		1	1				5		1	8
Santo Antônio do Salto							1			1
Total	1	23	17	2	1	1	128	1	1	175

Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

Através da análise da TAB. 1, percebe-se a classificação dos tipos de categorias das empresas. Em todos os distritos e na sede, as Pousadas se destacam, conforme apontado pela FIG. 3. Um fator interessante e relevante para a pesquisa se deve ao fato de Ouro Preto possuir o maior número de empresas e também de classificações: Hostel (22), Hotel (15), Hotel/Pousada (1), Motel/Hotel (1), Pousada (66) e Pousada/Hostel (1).

O número de Hostels na cidade chama atenção por ser maior que o número de Hotéis. Sabe-se que os Hostels possuem hospedagem mais econômica e alguns oferecem café da manhã, wifi e roupa de cama. De acordo com a Booking.com (2018), o “É Hostel”, conta com a melhor localização dentre os concorrentes, segundo os relatos dos hóspedes no site e é

apontado como o primeiro no topo da lista da cidade, com uma nota de 9,2 pontos em 703 avaliações.

Os hotéis são classificados em estrelas (1 a 5), possuem mais comodidade, conforto, segurança e preços mais altos. Em Ouro Preto, o único Hotel classificado como 5 estrelas é o Solar do “Solar do Rosário Hotel” que possui diárias que variam de \$360,00 a \$576,00 para um ou dois adultos em baixa temporada¹ e \$458,10 a R\$1.175,79 em alta temporada².

Entretanto, as Pousadas se destacam na cidade, por serem mais econômicas que os Hotéis e por oferecem mais conforto e comodidade para os hóspedes em relação aos Hostels. De acordo com o Booking.com (2018b), ao se pesquisar por Pousadas em Ouro Preto, a Pousada Chão de Minas localizada no distrito de Cachoeira do Campo se destaca como a melhor, com uma pontuação de 9,5 pontos. Já na sede, Canto do Alto Pousada e o Pousa Jardim de Assis, se destacam com uma pontuação de 9,4 pontos conforme a avaliação dos hóspedes no site. O distrito de Lavras Novas se destaca por ter 49 Pousadas e um EcoHostel.

¹ SOLAR DO ROSÁRIO HOTEL. **Reservas**. Disponível em:

https://myreservations.omnibeas.com/default.aspx?q=6140&sid=65a479cc-6778-4471-926e-24b58fd784e2&version=MyReservation#/&diff=false&CheckIn=18122018&CheckOut=19122018&Code=&group_code=&loyalty_card=&NRooms=1&ad=2&ch=0&ag=-. Acessado em: 16 dez. 2018.

² SOLAR DO ROSÁRIO HOTEL. **Reservas**. Disponível em:

https://myreservations.omnibeas.com/default.aspx?q=6140&sid=65a479cc-6778-4471-926e-24b58fd784e2&version=MyReservation#/&diff=false&CheckIn=01012019&CheckOut=02012019&Code=&group_code=&loyalty_card=&NRooms=1&ad=2&ch=0&ag=-. Acessado em: 16 dez. 2018.

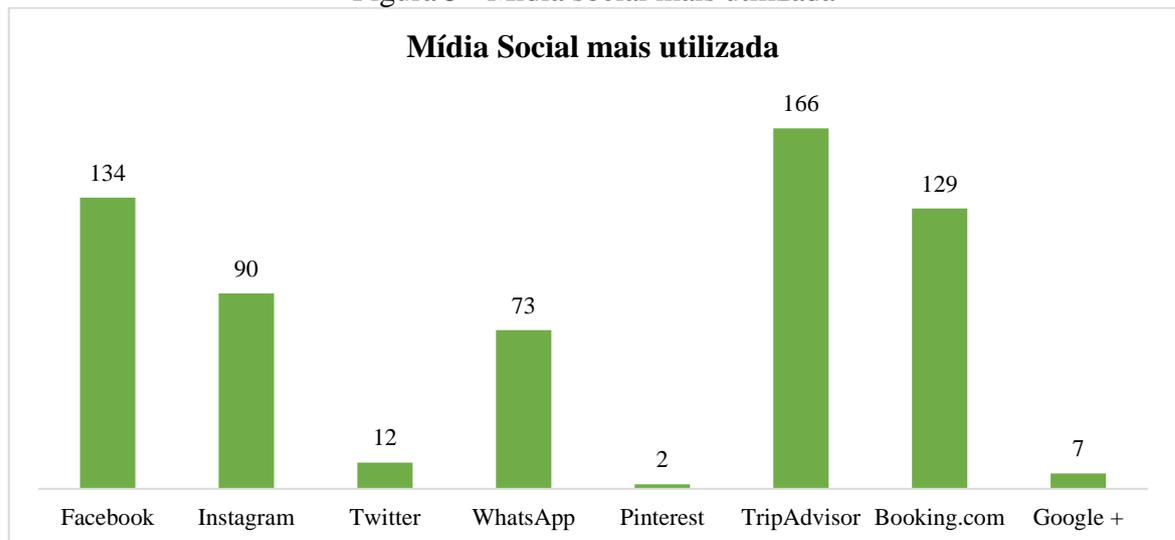
Tabela 2 - Mídias mais utilizada em cada localidade

Localidade/Mídias sociais	Facebook	Instagram	Twitter	WhatsApp	Pinterest	TripAdvisor	Booking.com	Google +
Amarantina	1	1				1	1	
Antônio Pereira	1	1		1				
Cachoeira do Campo	4	3		2		5	3	1
Glaura	2	1		2		2	1	
Lavras Novas	42	31		36		47	34	
Ouro Preto	75	47	11	27	2	102	81	6
Santa Rita de Ouro Preto	1					1	1	
Santo Antônio do Leite	7	6	1	4		7	8	
Santo Antônio do Salto	1			1		1		
Total	134	90	12	73	2	166	129	7

Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

Através da análise da TAB. 2, foi identificado quais são as mídias mais utilizadas e as mídias que não tem adoção no setor, por localidade. O que podemos concluir é que no distrito de Lavras Novas a mídia social Facebook tem mais utilização que o Booking.com, que é uma mídia específica para o setor turístico. Essa situação não acontece no município de Ouro Preto, onde o Booking.com tem mais utilização, em relação ao Facebook. O site TripAdvisor é utilizado em quase todas as localidades, com exceção do distrito de Antônio Pereira.

Figura 5 - Mídia social mais utilizada



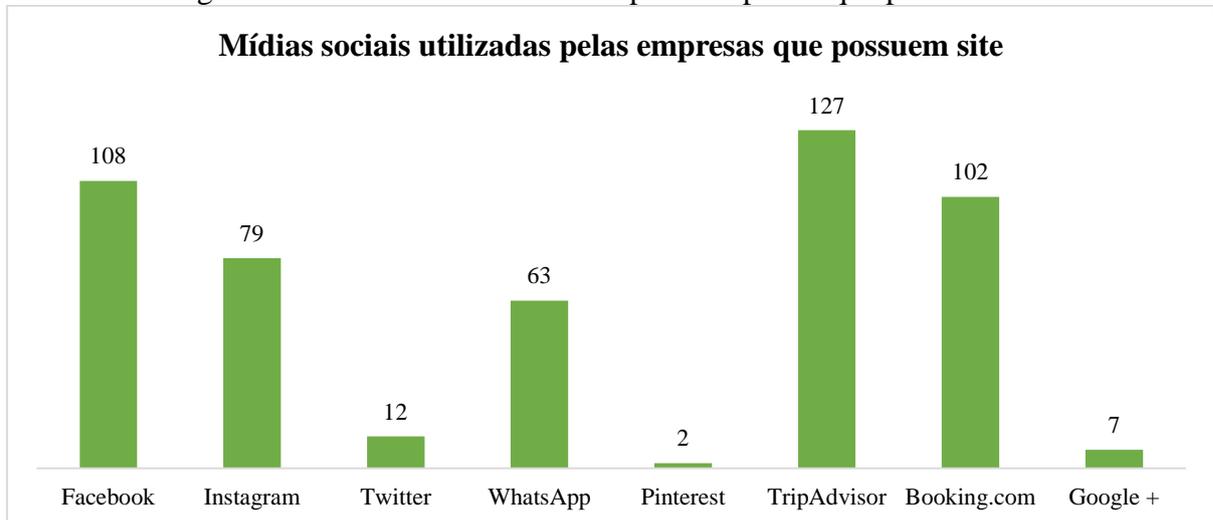
Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

Diante da análise da TAB. 2, observa-se na FIG. 5, que a mídia social mais utilizada pelas empresas, é o site TripAdvisor, onde 166 empresas encontram-se inseridas. Um ponto importante de observação que esta mídia é específica para o setor de Turismo e uma das mais utilizadas no mundo, podendo concluir que as empresas do setor hoteleiro na região caminham para uma comunicação que pode ser definida como internacionalizada. Em segundo lugar vem a mídia Facebook, gerando uma reflexão que, apesar de existir outras mídias específicas para o setor hoteleiro/turístico e o surgimento de outras mídias recentemente, o Facebook ainda mantém uma força como mídia popular utilizada por vários segmentos. Outras mídias que são bem utilizadas pelo setor são, Booking.com, que é uma mídia específica para o setor hoteleiro/turístico semelhante ao TripAdvisor; Instagram que é uma mídia mais utilizada para divulgação da empresa e o Whatsapp que é uma mídia de mensagens instantâneas, que pode ser utilizada para reserva/dúvidas.

Em contrapartida às mídias mais utilizadas, podemos identificar as mídias sociais menos relevantes ao setor hoteleiro, que são as mídias Google + e Pinterest. Por fim, podemos

apontar como um fator curioso o Twitter, uma mídia social global estar figurando as menos utilizadas pelo setor.

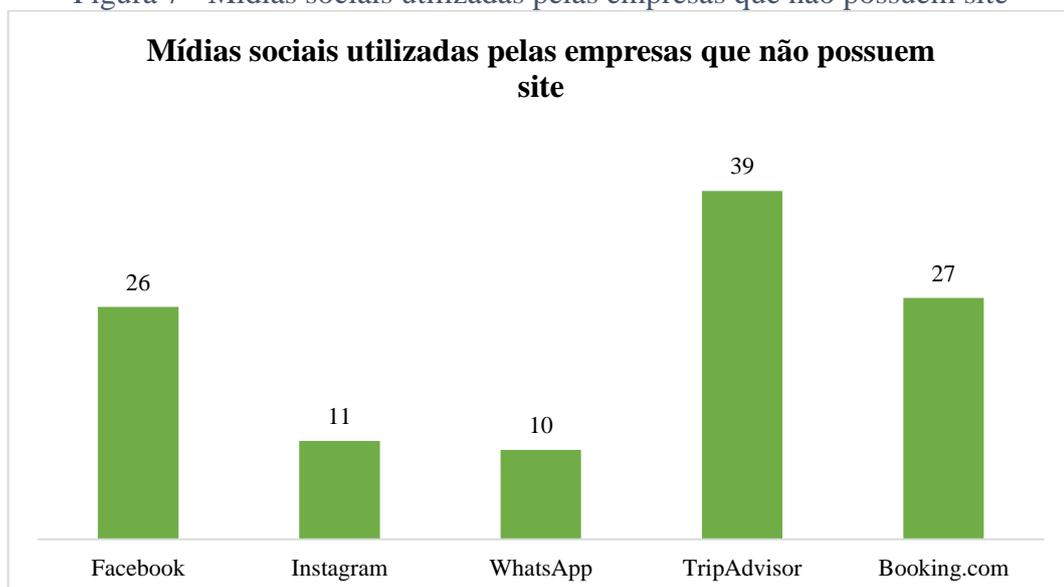
Figura 6 - Mídias sociais utilizadas pelas empresas que possuem site.



Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

Na FIG. 6, é possível analisar a mídia social mais utilizada pelas empresas que possuem uma página na web, sendo 132 empresas. Os resultados, apontam o TripAdvisor como sendo utilizado por 127 empresas, seguido do Facebook com 108 empresas e o site de reservas Booking.com por 102 empresas. Instagram (79) e WhatsApp (63) não são tão utilizadas, mas se mostram presentes nas empresas. Twitter, Pinterest e Google +, não são tão explorados pelas empresas como as demais mídias.

Figura 7 - Mídias sociais utilizadas pelas empresas que não possuem site



Fonte: Dados da pesquisa, 2018.

A FIG. 7, aponta dentre as 43 empresas que não possuem site, quais as mídias sociais mais utilizadas. O site TripAdvisor, aparece sendo utilizado por 39 empresas, seguido do site de reservas Booking.com com 27 empresas e Facebook com 26 empresas. Instagram (11) e WhatsApp (10) também são mencionados. Nota-se que não foram mencionadas o Pinterest, Twitter e Google +.

Não foi possível através da pesquisa, identificar nenhum fator relevante que comprovasse que o fato da empresa possuir um site institucional traga mais vantagens ou seja um diferencial em relação à utilização de mídias sociais.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A utilização das mídias sociais está cada vez mais presente em diferentes segmentos do mercado nacional e internacional. Os clientes que contratam serviços e adquirem produtos online já estão habituados a consultar informações prévias, analisar a reputação que é criada pelos próprios consumidores. A comodidade de realizar ações através da internet traz mais liberdade e agilidade para o dia-a-dia do consumidor.

O setor turístico é um dos mais importantes da região Ouropretana, sendo este município declarado como Patrimônio Cultural da Humanidade. Por este motivo a relevância deste estudo sobre mídias sociais no setor hoteleiro.

O questionamento inicial do trabalho, que indaga quais são as mídias sociais mais utilizadas pelas empresas hoteleiras do município de Ouro Preto, MG foi alcançado, com a preparação da base de dados, coleta de dados, tratamento da informação e apresentação das informações, visto que conseguimos apresentar quais são as mídias sociais utilizadas e a porcentagem de utilização sob diferente perspectivas.

Ao realizar este estudo concluímos que as empresas do setor hoteleiro da região de Ouro Preto adotam as principais mídias sociais do setor, que seguem o mesmo padrão de utilização internacional. Este fator é um diferencial para essas organizações visto que Ouro Preto recebe um público de todos os lugares do mundo, dessa forma a utilização de uma mídia global, como TripAdvisor, Booking.com e Facebook, diminuem barreiras comerciais que podem ser encontradas na falta dessas mídias.

O presente trabalho contribuiu para a formação acadêmica do pesquisador por ter sido um desafio motivador desde o início do trabalho, proporcionando um conhecimento a mais sobre o turismo na Região, tendo em vista que Ouro Preto é uma cidade turística. Ressalta-se ainda, que o autor possui uma empresa de criação e manutenção de websites e mídias sociais para as empresas, possibilitando ao mesmo conhecer as necessidades de algumas empresas do ramo hoteleiro na região.

Este trabalho proporciona outras oportunidades acadêmicas a serem exploradas, como o estudo da utilização das mídias sociais no setor hoteleiro no estado de Minas Gerais, traçando uma comparação com este estudo, sendo complementar a ele. Outro estudo que pode trazer relevância acadêmica é de que forma as empresas da região utilizam as mídias sociais e qual o impacto dessas mídias em seu faturamento.

REFERÊNCIAS

BAREFOOT, Darren; SZABO, Julie. **Manual de Marketing em Mídias Sociais**. Tradução de Acauan Pereira Fernandes e Dennis Cintra Leite. Novatec Editora LTDA, 2010.

BOKING.COM. **As 10 melhores Pousadas em Ouro Preto, Brasil**. Disponível em: <https://www.booking.com/guest-house/city/br/ouro-preto.pt-br.html>. Acessado em: 16 dez. 2018b.

BOKING.COM. **Os 10 melhores albergues em Ouro Preto, Brasil**. Disponível em: <https://www.booking.com/hostels/city/br/ouro-preto.pt-br.html>. Acessado em: 16 dez. 2018a.

BRASIL. Ministério do Turismo. **Turismo injetou \$163 bilhões no Brasil em 2017**. Disponível em: [http://www.turismo.gov.br/%C3%BAltimas-not%C3%ADcias/11037-turismo-injetou-us\\$-163-bilh%C3%B5es-no-brasil-em-2017.html](http://www.turismo.gov.br/%C3%BAltimas-not%C3%ADcias/11037-turismo-injetou-us$-163-bilh%C3%B5es-no-brasil-em-2017.html). Acesso em: 10 nov. 2018.

FECOMÉRCIO MG. **Redes sociais influenciam decisões dos turistas**. 2017. Disponível em: <http://www.fecomerciomg.org.br/2017/12/redes-sociais-influenciam-decisoes-dos-turistas/>. Acesso em: 10 nov. 2018.

GUNELIUS, S. **Marketing nas mídias sociais em 30 minutos: manual prático para divulgar negócios pela internet de modo rápido e gratuito**. São Paulo: Cultrix, 2012.

KINDER, F. H. **Marketing Digital e Marketing Tradicional: Uma análise Comparativa, Relatório de Estágio Mestrado em Negócios Internacionais**. Universidade do Minho, Portugal, Braga, 2012.

KOTLER, P., ARMSTRONG, G. **Princípios de Marketing**. São Paulo, Prentice Hall, 2010.

MACHADO, J. A.; NASCIMENTO, J. ; MELO, P. G. S. O MARKETING DIGITAL NAS REDES SOCIAIS: O caso do IEL/RR. In: **XIII Simpósio de Excelência em Gestão e Tecnologia**, 2016, Resende-RJ. Desenvolvimento de Competências Frente aos Desafios do Amanhã, 2016.

MARINHO, B. **WhatsApp Marketing: aprenda a gerar negócios utilizando o WhatsApp**. 2014. Disponível em: <http://marketingcombrunomarinho.com.br/whatsapp-marketing-aprenda-a-gerar-negocios-utilizando-o-whatsapp/>. Acessado em: 10 nov. 2018.

TORRES, Cláudio. **A Bíblia do Marketing Digital**. São Paulo: Novatec Editora, 2009.

APÊNDICE A – BANCO DE DADOS

Quadro 10 - Banco de dados da pesquisa

(continuação)

Nome Fantasia da Empresa	Mídia Social utilizada pela Empresa								Localidade	Categoria	Site da Empresa	Data de visita ao site
	Facebook	Instagram	Twitter	Whats App	Pinterest	TripAdvisor	Booking.com	Google +				
Grande Hotel de Ouro Preto	X	X				X	X		Ouro Preto	Hotel	http://www.grandehotelouropreto.com.br/	27/09/2018
Hotel Solar do Rosário	X	X				X	X		Ouro Preto	Hotel	http://hotelsolardorosario.com/newsite/	27/09/2018
Hotel Nossa Senhora Aparecida						X			Ouro Preto	Hotel	Não possui site	24/10/2018
Hotel Relicário	X	X				X	X		Ouro Preto	Hotel	http://vilarelicario.com/	16/10/2018
Hotel Toffolo	X					X			Ouro Preto	Hotel	Não possui site	24/10/2018
Hotel do Teatro	X	X				X			Ouro Preto	Hotel	http://www.hoteldoteatro.com.br/	10/10/2018
Hotel Solar de Maria	X	X		X		X	X		Ouro Preto	Hotel	https://hotelsolardemaria.com.br/	27/09/2018
Mirante Hotel	X					X	X		Ouro Preto	Hotel	http://www.hotelmirante.com.br/	29/09/2018
Hotel Luxor Ouro Preto	X	X				X	X		Ouro Preto	Hotel	http://hotelluxor.com.br/pt/	29/09/2018
Boroni Palace Hotel	X					X	X		Ouro Preto	Hotel	http://www.boronipalace.com.br/	29/09/2018
Hotel Pousada Casa Grande	X		X			X	X	X	Ouro Preto	Hotel	http://www.hotelpousadacagrande.com.br/	30/09/2018
Hotel Pousada Clássica	X	X				X	X		Ouro Preto	Hotel/Pousada	http://www.pousadaclassica.com.br/	24/10/2018
Hotel Colonial Ouro Preto	X	X				X	X		Ouro Preto	Hotel	http://hotelcolonial.com.br/	04/10/2018

Quadro 10 - Banco de dados da pesquisa

(continuação)

Nome Fantasia da Empresa	Mídia Social utilizada pela Empresa								Localidade	Categoria	Site da Empresa	Data de visita ao site
	Facebook	Instagram	Twitter	Whats App	Pinterest	TripAdvisor	Booking.com	Google +				
Hotel Pousada do Arcanjo	X	X	X			X	X	X	Ouro Preto	Hotel	https://arcanjohotel.com/	30/09/2018
Hotel Priskar	X					X	X		Ouro Preto	Hotel	http://www.hotelpriskar.com.br/	30/09/2018
Hotel Fazenda Retiro das Rosas	X	X				X			Cachoeira do Campo	Hotel Fazenda	https://www.retirodasrosas.com.br/	16/10/2018
Hotel Bandeirantes						X	X		Cachoeira do Campo	Hotel	https://bandeirantes-cachoeira-do-campo-br.book.direct/pt-br	16/10/2018
Ville Real Hotel	X	X				X	X		Santo Antônio do Leite	Hotel	http://www.villereal.com.br/hotel/	16/10/2018
Hotel Fazenda Recanto das Montanhas	X			X		X			Glaura	Hotel Fazenda	http://www.recantodasmontanhas.com.br/	16/10/2018
Le Ville Motel	X	X		X		X	X		Ouro Preto	Motel/Hotel	http://www.levillemotel.com.br/	20/10/2018
Hotel Solar das Lajes	X	X		X		X			Ouro Preto	Hotel	https://www.hotelsoldardaslajes.com.br/	28/09/2018
Pousada Geraes		X				X			Ouro Preto	Pousada	http://pousadageraes.blogspot.com/	22/10/2018
Casa de Hospedagem Alquimia	X			X		X	X		Ouro Preto	Pousada	http://www.alquimiahospedagem.com.br/	22/10/2018
Pousada Hospedaria Antiga	X					X	X		Ouro Preto	Pousada	http://www.antiga.com.br/antiga.html	22/10/2018
Pousada Horto dos Contos	X					X			Ouro Preto	Pousada	https://www.pousadahortodoscontos.com/pt-br	22/10/2018

Quadro 10 - Banco de dados da pesquisa

(continuação)

Nome Fantasia da Empresa	Mídia Social utilizada pela Empresa								Localidade	Categoria	Site da Empresa	Data de visita ao site
	Facebook	Instagram	Twitter	Whats App	Pinterest	TripAdvisor	Booking.com	Google +				
Pousada do Pilar						X			Ouro Preto	Pousada	http://vou.la/pt-br/pousada-do-pilar-ouro-preto-4120.php	22/10/2018
Pousada Solar Senhora das Mercês						X	X		Ouro Preto	Pousada	http://pousadasolardasmercês.com.br/	23/10/2018
Pousada Solar Nossa Senhora das Mercês						X	X		Ouro Preto	Pousada	http://www.solarsenhoradasmercês.com.br/	23/10/2018
Pousada Taynara						X			Ouro Preto	Pousada	http://pousadatay.dominiotemporario.com/	23/10/2018
Pousada Tiradentes						X	X		Ouro Preto	Pousada	Não possui site	24/10/2018
Pousada Toledo		X				X	X		Ouro Preto	Pousada	https://www.pousadatoledo.com.br/	23/10/2018
Pousada Turismo						X	X		Ouro Preto	Pousada	Não possui site	24/10/2018
Pousada Vila Rica	X					X	X		Ouro Preto	Pousada	https://www.pousadavilarica.com/	23/10/2018
Pousada Xavier da Veiga		X				X			Ouro Preto	Pousada	http://pousadaxavierdaveiga.com.br/	23/10/2018
Pouso Chico Rey	X	X		X		X	X		Ouro Preto	Pousada	http://www.pousodochicorei.com.br/	15/10/2018
Pouso dos Viajantes						X	X		Ouro Preto	Pousada	http://pousodosviajantes.com.br/Portal/	23/10/2018
Pousada e Hostel São Francisco de Paula	X					X	X		Ouro Preto	Pousada/ Hostel	Não possui site	24/10/2018

Quadro 10 - Banco de dados da pesquisa

(continuação)

Nome Fantasia da Empresa	Mídia Social utilizada pela Empresa								Localidade	Categoria	Site da Empresa	Data de visita ao site
	Facebook	Instagram	Twitter	Whats App	Pinterest	TripAdvisor	Booking.com	Google +				
SESC Estalagem Ouro Preto	X		X			X		X	Ouro Preto	Pousada	http://www.sescmg.com.br/wps/portal/sescmg/unidades/hospedagem/sesc_pousada_ouro_preto	23/10/2018
Solar Claudio Manoel Pousada	X					X	X		Ouro Preto	Pousada	http://www.solarclaudiomanuelpousada.com.br/	23/10/2018
Pousda Itacolomi	X					X	X		Ouro Preto	Pousada	http://www.pousadaitacolomi.com.br/OuroPreto/	23/10/2018
Pousada Guignard		X				X	X		Ouro Preto	Pousada	Não possui site	24/10/2018
Pousada Imperatriz						X	X		Ouro Preto	Pousada	Não possui site	24/10/2018
Pousada Café com Arte	X					X			Ouro Preto	Pousada	Não possui site	24/10/2018
Pousada Mezanino	X	X				X	X		Ouro Preto	Pousada	Não possui site	24/10/2018
La Aldea Zen (Pousada e Hostel)	X	X				X	X		Ouro Preto	Pousada	https://sites.google.com/site/laaldezenhostel/	23/10/2018
Hospedaria Mineira Hostel/Pousada		X				X	X		Ouro Preto	Pousada	https://www.portaldohotel.com/hoteis/ouro-preto/hospedaria-mineira-120	22/10/2018
Pousada Minas Gerais		X				X	X		Ouro Preto	Pousada	https://www.pousadaminasgerais.com.br/ptbr/index.php	22/10/2018
Pousada Simone	X					X	X		Ouro Preto	Pousada	Não possui site	24/10/2018

Quadro 10 - Banco de dados da pesquisa

(continuação)

Nome Fantasia da Empresa	Mídia Social utilizada pela Empresa								Localidade	Categoria	Site da Empresa	Data de visita ao site
	Facebook	Instagram	Twitter	Whats App	Pinterest	TripAdvisor	Booking.com	Google +				
Pousada São Luís	X					X	X		Ouro Preto	Pousada	http://www.pousadasaoluis.com.br/	22/10/2018
Pousada Abigail Condé	X	X				X	X		Ouro Preto	Pousada	https://www.abigailconde.com.br/	22/10/2018
Pousada Casarão Dois Irmãos						X			Ouro Preto	Pousada	Não possui site	24/10/2018
Pousada Chico Anjo	X	X				X	X	X	Ouro Preto	Pousada	https://www.pousadachicoanjo.com.br/	22/10/2018
Pousada Ciclo do Ouro	X		X	X		X	X		Ouro Preto	Pousada	http://www.pousadaciclodoouro.com.br/	22/10/2018
Pousada Ciclo do Ouro - AP	X	X		X					Antônio Pereira	Pousada	Não possui site	24/10/2018
Clotildes Maria Pousada						X			Ouro Preto	Pousada	Não possui site	24/10/2018
Pousada da Carol	X								Ouro Preto	Pousada	Não possui site	24/10/2018
Pousada América						X			Ouro Preto	Pousada	Não possui site	24/10/2018
Pousada dos Inconfidentes						X			Ouro Preto	Pousada	Não possui site	24/10/2018
Pousada Canto do Alto	X	X				X	X		Ouro Preto	Pousada	https://www.cantodoaltoouroopreto.com/	22/10/2018
Pousada do Douro		X				X	X		Ouro Preto	Pousada	http://pousadadodouro.com.br/ouopreto.php	22/10/2018
Pousada do Largo	X					X	X		Ouro Preto	Pousada	http://pousadadolargourop.r.wixsite.com/plop	24/10/2018
Pousado do Ouvidor						X	X		Ouro Preto	Pousada	http://www.pousadadoouvidor.com.br/site/	22/10/2018

Quadro 10 - Banco de dados da pesquisa

(continuação)

Nome Fantasia da Empresa	Mídia Social utilizada pela Empresa								Localidade	Categoria	Site da Empresa	Data de visita ao site
	Facebook	Instagram	Twitter	Whats App	Pinterest	TripAdvisor	Booking.com	Google +				
Pousada dos Minerais	X					X	X		Ouro Preto	Pousada	https://www.pousadadosmineraisouropreto.com/pt-br	22/10/2018
Pousada Caminhos da Liberdade		X				X			Ouro Preto	Pousada	https://www.pousadacaminhosdaliberdade.com/pt-br	22/10/2018
Pousada Cantinho Mineiro	X					X			Ouro Preto	Pousada	Não possui site	24/10/2018
Pousada Casa Figueira da Foz						X	X		Ouro Preto	Pousada	https://www.casafigueiradafoz.com.br/	22/10/2018
Pousada Arcadia Mineira		X		X		X			Ouro Preto	Pousada	http://www.arcdiamineira.com.br/	28/09/2018
Pousada do Mondego	X	X	X			X	X		Ouro Preto	Pousada	http://mondego.com.br/	29/09/2018
Pousada Ouro Preto	X		X	X	X	X			Ouro Preto	Pousada	http://www.pousadaouropreto.com.br/	29/09/2018
Pousada Classica	X	X				X	X		Ouro Preto	Pousada	http://www.pousadaclassica.com.br/	30/09/2018
Pousada Solar da Opera	X	X				X	X		Ouro Preto	Pousada	http://www.pousadasolarดาopera.com.br/	30/09/2018
Pousada Casa dos Contos	X					X	X		Ouro Preto	Pousada	https://www.pousadacasadoscontosop.com.br/	30/09/2018
Pousada Dos Oficinos	X	X		X		X	X		Ouro Preto	Pousada	http://pousadadosoficinos.com.br/	30/09/2018
Pousada Xavier da Veiga	X	X		X		X	X		Ouro Preto	Pousada	http://pousadaxavierdaveiga.com.br/	06/10/2018

Quadro 10 - Banco de dados da pesquisa

(continuação)

Nome Fantasia da Empresa	Mídia Social utilizada pela Empresa								Localidade	Categoria	Site da Empresa	Data de visita ao site
	Facebook	Instagram	Twitter	Whats App	Pinterest	TripAdvisor	Booking.com	Google +				
Pousada Marotta	X	X				X	X		Ouro Preto	Pousada	http://www.pousadamarotta.com.br/	06/10/2018
Pousada Inconfidência Mineira	X	X		X		X	X		Ouro Preto	Pousada	https://www.pinconfidencia mineira.com.br/pt-br	06/10/2018
Pousada dos Meninos	X	X	X		X	X	X	X	Ouro Preto	Pousada	http://pousadadosmeninos.com.br/	08/10/2018
Pousada Sinhá Olimpia	X	X				X	X		Ouro Preto	Pousada	https://www.sinhaolimpia.com.br/	08/10/2018
Pousada Nello Nuno	X					X	X		Ouro Preto	Pousada	http://www.pousadanellonuno.com.br/home	02/10/2018
Pousada Laços de Minas	X	X				X	X		Ouro Preto	Pousada	https://pousadaemouropreto.com.br/	02/10/2018
Pouso do Alferes		X				X	X		Santo Antônio do Leite	Pousada	http://www.pousodoalferes.com.br/	22/10/2018
Prana Lorien	X	X		X		X	X		Santo Antônio do Leite	Pousada/Spa	https://pranalorien.com.br/	22/10/2018
Pousada Beija-Flor						X	X		Lavras Novas	Pousada	http://www.aluguepousadas.com.br/pousadas/pousadabeija-flor-lavras-novas	24/10/2018
Chalés Quinteto de Cores	X			X		X	X		Lavras Novas	Pousada	http://chales-quinteto-de-cores-rua-nossa-senhora-dos-prazeres.olaminasgerais.com/pt/	24/10/2018
Pousada Vista Alegre	X	X		X		X	X		Lavras Novas	Pousada	https://pousadavistaalegre.wixsite.com/vista-alegre	15/10/2018

Quadro 10 - Banco de dados da pesquisa

(continuação)

Nome Fantasia da Empresa	Mídia Social utilizada pela Empresa								Localidade	Categoria	Site da Empresa	Data de visita ao site
	Facebook	Instagram	Twitter	Whats App	Pinterest	TripAdvisor	Booking.com	Google +				
Pousada Aconchego da Valdirene	X	X		X		X			Lavras Novas	Pousada	https://www.aconchegodavaldirene.com.br/	15/10/2018
Pousada Villa Verde	X	X				X	X		Lavras Novas	Pousada	http://www.villaverdeln.com.br/index.php	15/10/2018
Pousada Vila do Campo	X	X		X		X	X		Lavras Novas	Pousada	https://www.viladocampo.com.br/	15/10/2018
Pousada Mirante do Café	X	X	X	X		X	X		Santo Antônio do Leite	Pousada	https://www.mirantedocafe.com.br/	15/10/2018
Chalés Canto da Siriema	X	X		X		X	X		Lavras Novas	Pousada	https://www.chalecantodasiriema.com.br/	15/10/2018
Chalés Recanto do Sabiá	X	X		X		X	X		Lavras Novas	Pousada	https://www.chalesrecantodosabia.com/	15/10/2018
Pousada Chão de Minas	X	X		X		X	X	X	Cachoeira do Campo	Pousada	http://www.chaodeminas.com.br/	04/10/2018
Pousada Kokopelli	X	X		X		X	X		Lavras Novas	Pousada	https://pousadakokopelli.com/	15/10/2018
Pousda Vila Mineira	X	X		X		X	X		Lavras Novas	Pousada	http://www.pousadavilamineira.com.br/hotel-overview.html	15/10/2018
Pousada Monttana	X	X		X		X	X		Lavras Novas	Pousada	http://www.pousadamonttana.com.br/	15/10/2018
Pousada Capricho Asturiano	X	X		X		X	X		Santo Antônio do Leite	Pousada	http://www.caprichoasturiano.com.br/	15/10/2018
Pousada Palavras Novas	X	X				X			Lavras Novas	Pousada	https://www.pousadapalavrasnovas.com.br/	15/10/2018

Quadro 10 - Banco de dados da pesquisa

(continuação)

Nome Fantasia da Empresa	Mídia Social utilizada pela Empresa								Localidade	Categoria	Site da Empresa	Data de visita ao site
	Facebook	Instagram	Twitter	Whats App	Pinterest	TripAdvisor	Booking.com	Google +				
Pousada Vila das Cores	X	X		X		X	X		Lavras Novas	Pousada	Não possui site	15/10/2018
Pousada Mar de Montanhas	X	X				X	X		Lavras Novas	Pousada	Não possui site	16/10/2018
Pousada Vila das Artes - Chalés	X	X		X		X	X		Lavras Novas	Pousada	http://viladasartes.com.br/	16/10/2018
Pousada Solar dos Anjos	X	X		X			X		Lavras Novas	Pousada	http://www.lavrasnovas.com.br/hospedagem/pousadas/item/5-pousada-solar-dos-anjos.html	22/10/2018
Pousada Sesmarias	X	X		X		X			Lavras Novas	Pousada	http://www.pousadasesmarias.com.br/	15/10/2018
Pouso dos Querubins		X		X		X	X		Lavras Novas	Pousada	Não possui site	15/10/2018
Pousada Vila de Gaia	X	X		X		X	X		Lavras Novas	Pousada	http://www.viladegaia.com.br/	15/10/2018
Chalé Kazulo	X			X		X			Lavras Novas	Pousada	http://chalekazulo.com.br/	15/10/2018
Pousada Encantos de Glaura	X	X		X		X	X		Glaura	Pousada	http://www.pousadaencantodeglaura.com.br/	15/10/2018
Pousada Alforria	X			X		X			Lavras Novas	Pousada	https://www.pousoalforria.com.br/	15/10/2018
Pousada Serra do Luar	X	X				X			Lavras Novas	Pousada	Não possui site	15/10/2018
Pousada Carumbé	X	X		X		X	X		Lavras Novas	Pousada	http://www.carumbe.com.br/lavras-novas/	15/10/2018
Pousada Pouso e Prosa	X	X				X	X		Lavras Novas	Pousada	https://www.pousoeprosa.com.br/	15/10/2018

Quadro 10 - Banco de dados da pesquisa

(continuação)

Nome Fantasia da Empresa	Mídia Social utilizada pela Empresa								Localidade	Categoria	Site da Empresa	Data de visita ao site
	Facebook	Instagram	Twitter	Whats App	Pinterest	TripAdvisor	Booking.com	Google +				
Pousada Caminho das Lavras	X	X		X		X	X		Lavras Novas	Pousada	http://www.caminhodaslavras.com.br/	15/10/2018
Pousada Canto dos Prazeres	X	X		X		X	X		Lavras Novas	Pousada	http://pousadacantodosprazeres.com.br/	15/10/2018
Pousada Jardim Secreto	X			X		X			Cachoeira do Campo	Pousada	Não possui site	15/10/2018
Pousada Bambolim	X					X			Lavras Novas	Pousada	Não possui site	15/10/2018
Pousada Chalé Vista Encantada	X	X		X			X		Lavras Novas	Pousada	https://chalevistaencantada.wordpress.wordpress.com/	24/10/2018
Pousada Encantada						X			Lavras Novas	Pousada	Não possui site	15/10/2018
Suíte Doce Docê						X			Lavras Novas	Pousada	Não possui site	15/10/2018
Pousada Makutta							X		Lavras Novas	Pousada	https://www.pousadamakutta.com.br/	24/10/2018
Pousada do Rei Arthur	X	X		X		X	X		Lavras Novas	Pousada	http://www.pousadoreiartur.com.br/	15/10/2018
Chalés das Andorinhas				X		X	X		Lavras Novas	Pousada	Não possui site	15/10/2018
Pousada Fundo de Quintal	X					X			Lavras Novas	Pousada	Não possui site	15/10/2018
Pousada Bem Querer	X			X		X	X		Lavras Novas	Pousada	Não possui site	15/10/2018
Pousada Buieie	X			X		X	X		Lavras Novas	Pousada	http://www.pousadabuieie.com.br	15/10/2018
Chalé Serra do Trovão	X			X		X			Lavras Novas	Pousada	https://www.chaleserradotrova.com.br/	23/10/2018

Quadro 10 - Banco de dados da pesquisa

(continuação)

Nome Fantasia da Empresa	Mídia Social utilizada pela Empresa								Localidade	Categoria	Site da Empresa	Data de visita ao site
	Facebook	Instagram	Twitter	Whats App	Pinterest	TripAdvisor	Booking.com	Google +				
Chalé Mirante do Sol	X	X		X		X			Lavras Novas	Pousada	https://www.chalemirantedosol.com.br/	15/10/2018
Pousada Villa di Lavras	X	X		X		X	X		Lavras Novas	Pousada	http://www.villadilavras.com.br/2015/	15/10/2018
Chalés da Pedra	X			X		X			Lavras Novas	Pousada	https://www.chalesdapedra.com/	15/10/2018
Pousada Loft da Serra	X	X		X		X			Lavras Novas	Pousada	http://www.loftdaserra.com.br/a-pousada/	15/10/2018
Pousada Sossego						X	X		Lavras Novas	Pousada	http://www.aluguepousadas.com.br/pousadas/pousadasossego-lavras-novas	15/10/2018
Pousada Rural Santa Rita	X					X	X		Santa Rita de Ouro Preto	Pousada	Não possui site	15/10/2018
Chalé Céu e Terra	X			X		X	X		Lavras Novas	Pousada	http://chaleceueterra.com.br/	24/10/2018
Pousada Gourmet Vila São Francisco	X			X		X	X		Lavras Novas	Pousada	http://www.aluguepousadas.com.br/pousadas/pousadagourmetvilasaofrancisco	24/10/2018
Pousada ao Mirante	X			X		X			Lavras Novas	Pousada	https://www.aomirantelavrasnovas.com/	15/10/2018
Pousada Província	X	X		X		X			Lavras Novas	Pousada	https://www.pousadaprovincia.com.br/	04/10/2018
Pousada Vila Real Flats	X			X		X	X		Ouro Preto	Pousada	http://www.aluguepousadas.com.br/pousadas/pousadavilarealflats	15/10/2018
Pouso dos Anjos				X		X	X		Ouro Preto	Pousada	http://www.pousodosanjos.com.br/	10/10/2018

Quadro 10 - Banco de dados da pesquisa

(continuação)

Nome Fantasia da Empresa	Mídia Social utilizada pela Empresa								Localidade	Categoria	Site da Empresa	Data de visita ao site
	Facebook	Instagram	Twitter	Whats App	Pinterest	TripAdvisor	Booking.com	Google +				
Pousada Solar do Carmo	X	X				X	X		Ouro Preto	Pousada	https://www.portaldohotel.com/hoteis/ouro-preto/solar-do-carmo-32	15/10/2018
Pousada Solar das Glicínias	X	X				X	X		Ouro Preto	Pousada	http://pouso-das-glicinias-bb.minas-gerais-hotels.com/pt/	15/10/2018
Pousada Casa Dona Denis	X					X	X		Ouro Preto	Pousada	https://www.donadenis.com.br/pt-br	10/10/2018
Solar dos Santos Anjos							X		Ouro Preto	Pousada	http://www.aluguepousadas.com.br/pousadas/solar-dos-santos-anjos	23/10/2018
Pousada Imperial Cidade						X	X		Ouro Preto	Pousada	Não possui site	15/10/2018
Pouso dos Sinos de São Francisco	X			X		X	X		Ouro Preto	Pousada	http://www.pousodossinos.com.br/contato	10/10/2018
Pousada Gota de Minas	X	X				X	X		Amarantina	Pousada	http://pousadagotademinas.com.br/	23/10/2018
Pousada Vila Ramiro Santeiro	X					X	X		Santo Antônio do Leite	Pousada	Não possui site	23/10/2018
Pousada Chalé Panorâmico						X	X		Lavras Novas	Pousada	Não possui site	23/10/2018
Pousada Sossego da Mata	X						X		Santo Antônio do Leite	Pousada	Não possui site	23/10/2018
Pousada Bouganville	X	X				X	X		Cachoeira do Campo	Pousada	Não possui site	23/10/2018
Flat Ouro Preto	X			X		X	X		Ouro Preto	Pousada	http://flatouropreto.com.br/	15/10/2018

Quadro 10 - Banco de dados da pesquisa

(continuação)

Nome Fantasia da Empresa	Mídia Social utilizada pela Empresa								Localidade	Categoria	Site da Empresa	Data de visita ao site
	Facebook	Instagram	Twitter	Whats App	Pinterest	TripAdvisor	Booking.com	Google +				
Montanhas de Ouro Preto Fazenda Pousada	X			X		X			Santo Antônio do Salto	Pousada	http://www.montanhasdeouropreto.com.br/mop/index.php	23/10/2018
Chalés da Montanha Lavras Novas	X	X		X		X	X		Lavras Novas	Pousada	https://www.chalesdamontanhalavrasnovas.com/pt-br	23/10/2018
Biz e Biu Pousada	X	X		X		X	X		Lavras Novas	Pousada	https://www.bizibiu.com.br/	06/10/2018
Ouro Preto Premium Hostel	X	X		X		X	X		Ouro Preto	Hostel	http://www.ouropretopremiumhostel.com.br/	06/10/2018
Brumas Hostel	X	X	X	X		X	X		Ouro Preto	Hostel	http://www.brumashostel.com.br/	10/10/2018
Rock In Rostel	X	X	X			X	X		Ouro Preto	Hostel	http://rockinhostelouropreto.com.br/	10/10/2018
Uai Hostel	X	X		X		X	X		Ouro Preto	Hostel	https://www.uaihostel.com/pt-br	10/10/2018
Buena Vista Hostel	X					X	X		Ouro Preto	Hostel	Não possui site	10/10/2018
É Hostel	X	X		X		X	X		Ouro Preto	Hostel	Não possui site	10/10/2018
Hostel Goiabada com Queijo	X	X	X			X			Ouro Preto	Hostel	http://www.hostel-goiabada-com-queijo-ouropreto.brasilvive.com/pt/	10/10/2018
Freedom Hostel - Viva Chico Rei Hostel	X					X	X		Ouro Preto	Hostel	https://www.vivachicoreihostel.com/pt-br	10/10/2018
Eco Ouro Hostel						X	X		Ouro Preto	Hostel	Não possui site	15/10/2018

Quadro 10 - Banco de dados da pesquisa

(continuação)

Nome Fantasia da Empresa	Mídia Social utilizada pela Empresa								Localidade	Categoria	Site da Empresa	Data de visita ao site
	Facebook	Instagram	Twitter	Whats App	Pinterest	TripAdvisor	Booking.com	Google +				
Dikasa Hostel	X			X		X	X		Ouro Preto	Hostel	Não possui site	10/10/2018
Rosário Hostel	X	X		X		X			Ouro Preto	Hostel	http://vou.la/pt-br/rosario-hostel-ouro-preto-5604.php	10/10/2018
Barroco Hostel						X			Ouro Preto	Hostel	http://barroco-hostel.olaminasgerais.com/pt/	10/10/2018
Chico Preto Hostel	X			X		X	X		Ouro Preto	Hostel	https://business.google.com/website/chico-preto-hostel	10/10/2018
Hostel Imperial	X			X		X			Ouro Preto	Hostel	http://hostel-imperial.olaminasgerais.com/pt/	10/10/2018
Descubra Gerais Hostel	X	X		X		X	X		Ouro Preto	Hostel	Não possui site	15/10/2018
Trilhas de Minas Hostel	X			X		X	X		Ouro Preto	Hostel	https://www.trilhasdeminashostel.com/	10/10/2018
Varanda Hostel e Galeria de Arte	X	X		X		X	X		Ouro Preto	Hostel	http://www.varandahostelgaleria.com/	10/10/2018
Casa de João	X		X					X	Ouro Preto	Hostel	http://joaodrummond0.wixsite.com/joaodrummond	10/10/2018
Hostel Central	X					X	X		Ouro Preto	Hostel	Não possui site	15/10/2018
Hostel e Café da Déia	X			X		X	X		Ouro Preto	Hostel	Não possui site	23/10/2018
Morada da Águia	X	X				X	X		Lavras Novas	EcoHostel	Não possui site	23/10/2018

Quadro 10 - Banco de dados da pesquisa

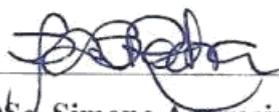
(conclusão)

Nome Fantasia da Empresa	Mídia Social utilizada pela Empresa								Localidade	Categoria	Site da Empresa	Data de visita ao site
	Facebook	Instagram	Twitter	Whats App	Pinterest	TripAdvisor	Booking.com	Google +				
Residencial Nazaré Tedesco						X	X		Ouro Preto	Hostel	https://www.bedandbreakfast.eu/bed-and-breakfast/ouro-preto/residencial-nazaretedesco/4112036/	20/10/2018
Hostel Minas							X		Ouro Preto	Hostel	Não possui site	23/10/2018
Hostel do Leite	X	X		X		X	X		Santo Antônio do Leite	Hostel	http://hosteldoleite.com.br/	20/10/2018

Fonte: Elaborado pelo pesquisador, 2018.

DECLARAÇÃO

Certifico que o trabalho de conclusão de curso intitulado “**UM ESTUDO SOBRE A UTILIZAÇÃO DE MÍDIAS SOCIAIS NAS REDES HOTELEIRAS DE OURO PRETO**”, de autoria do discente **Júnio Maia Lopes** foi aprovado sem recomendações de alteração pela banca examinadora e que estou de acordo com a versão final do trabalho.



Professora DSc. Simone Aparecida Simões Rocha
Orientadora

Mariana, 19 de dezembro de 2018.