

NASCIMENTO, J. O.; RAMOS, M.; ANJOS, M. SANTOS, R.; MARIANO, A. M. Tempo de resposta para reserva do setor hoteleiro de cidades da Costa do Cacau. In: *C@LEA – Cadernos de Aulas do LEA*, n. 4, p. 115-129, Ilhéus – BA, nov. 2015.

## TEMPO DE RESPOSTA PARA RESERVA DO SETOR HOTELEIRO DE CIDADES DA COSTA DO CACAU

José Oduque Nascimento\*

Mariana Ramos\*\*

Mayse Anjos\*\*\*

Regivaldo Santos\*\*\*\*

Ari Melo Mariano\*\*\*\*\*

**Resumo:** O turismo no sul baiano teve início graças ao cacau, de onde também é originado seu nome de Região Cacaueira e vem aumentando com grande ajuda das praias de valor cênico, do clima agradável, e do escritor Jorge Amado. A região é o principal cenário das histórias do escritor, que acabam funcionando como uma forma de propaganda e atizam a curiosidade e o desejo de conhecimento da região. O setor hoteleiro, em geral, tem valorizado cada vez mais a quantidade e a qualidade dos serviços oferecidos, além do conforto de suas instalações. Dessa forma, o objetivo principal desta pesquisa é estudar a acessibilidade e o atendimento ao cliente em Hotéis do Litoral Sul da Bahia. A região estudada, que possui cerca de 80 empreendimentos de hospedagem, divididos em pousadas (maioria), hotéis e resorts (minoridade), vem demonstrando um crescimento de cerca de 10% no setor de turismo. A amostra foi composta de 10 hotéis dentro do limite da região, possivelmente os mais procurados. Através de e-mail, foi possível sondar o tempo de resposta, avaliar a assistência dada ao cliente e o nível de investimento dos empreendimentos de 5 estrelas mais procurados entre Ilhéus – Itabuna, para uma família fictícia composta de um casal e uma criança. Do total de turistas que visitam a região, 92,7% são de turistas nacionais e 8,3% de estrangeiros, em sua maioria, da Suíça, Argentina, Itália, EUA, Alemanha, Cuba, Portugal e França. Constatou-se também que e-mail é uma ferramenta de praticidade e muito utilizada para primeiro contato, e que é possível obter resultados positivos em relação à qualidade do hotel.

**Palavras-chave:** Cacau. Turismo. Tecnologia. Hotéis.

**Abstract:** Tourism in Bahia's south began thanks to the cocoa, which has also originated its name, and is increasing with great help from beautiful beaches, pleasant climate, and the writer Jorge Amado. The region is the main scenario used in the writer's stories, which end up functioning as a form of advertising and stirs curiosity and desire for knowledge of the region. The hotel industry in general has increasingly valued the quantity and quality of services offered in addition to the comfort of its facilities. Hence, the main objective of this research is to study the accessibility and service offered to the customer by hotels in southern Bahia. The study area, which has about 80 hosting places, divided into *pousadas* (majority), hotels and resorts (minority), has shown an increase of about 10% in the tourism sector. The sample consisted of 10 hotels within the limit of the region, possibly the most popular ones. Through e-mail, one of the new technology means to make life easier for future guests in search of rest and comfort, it was possible to probe the response time, assess the assistance given to the client and the investment level

---

\* Graduando do curso de Engenharia de Produção da Universidade Estadual de Santa Cruz – UESC, Ilhéus – BA. E-mail: jose.oduque@hotmail.com

\*\* Graduanda do curso de Engenharia de Produção da Universidade Estadual de Santa Cruz – UESC, Ilhéus – BA. E-mail: marianareis@gmail.com

\*\*\* Graduanda do curso de Engenharia de Produção da Universidade Estadual de Santa Cruz – UESC, Ilhéus – BA. E-mail: mayseanjos2@gmail.com

\*\*\*\* Graduando do curso de Engenharia de Produção da Universidade Estadual de Santa Cruz – UESC, Ilhéus – BA. E-mail: regivaldo.santos.silva@gmail.com

\*\*\*\*\* Professor Adjunto da Universidade Estadual de Santa Cruz – UESC, Ilhéus – BA. E-mail: ari.melo@gmail.com

NASCIMENTO, J. O.; RAMOS, M.; ANJOS, M. SANTOS, R.; MARIANO, A. M. Tempo de resposta para reserva do setor hoteleiro de cidades da Costa do Cacau. In: *C@LEA – Cadernos de Aulas do LEA*, n. 4, p. 115-129, Ilhéus – BA, nov. 2015.

of the most sought 5-star ventures in Ilhéus – Itabuna for a fictitious family composed of a couple and a child. From the amount of tourists visiting the region, 92.7% are domestic ones and 8.3% are foreigners, mostly from Switzerland, Argentina, Italy, USA, Germany, Cuba, Portugal and France.

**Keywords:** Cocoa. Tourism. Technology. Hotels.

## Introdução

Segundo Dias (2003), o turismo é umas das atividades que mais crescem na atualidade, já tendo atingido o status de principal atividade econômica do mundo. No Brasil, o turismo tem feito os meios de hospedagem passar por um processo de transformações, cada vez mais a quantidade e a qualidade dos serviços oferecidos, além do conforto de suas instalações são valorizadas.

Ainda, toda essa atividade só vingará se for acompanhada de transformações inovadoras e de conhecimento que o momento exige. O turismo necessita de gerenciamento, planejamento e sistemas de qualidade. A competitividade da ‘indústria turística’ depende da sua capacidade de inovar e melhorar.

O Brasil é um dos destinos do mercado turístico internacional e tem a Bahia como um dos principais polos, tendo ela o maior litoral do país, com diversificadas culturas. A Costa do Cacau é uma zona turística fortalecida pela crise na agricultura cacaueteira. Localizada ao sul da Bahia, ela é composta pelas cidades de Ilhéus, Itabuna, Itacaré, Una, Canavieiras, Santa Luzia e Uruçuca<sup>1</sup>.

Nesse contexto, o objetivo desta pesquisa é sondar o tempo de respostas online dos empreendimentos de hospedagens mais procurados pelos turistas e empresários, para lazer ou a negócios localizados no eixo Ilhéus-Itabuna, para acomodar uma família composta por 3 pessoas, sendo um casal e uma criança. Com isso, podemos avaliar a assistência e atenção dadas ao cliente, como o hotel, empresa, cumpre as opções disponibilizadas ‘fale conosco’/sac, e o nível de investimento tecnológico que possuem, ou seja, o investimento e a transformação hoje se tornam o diferencial no setor de hotelaria e este deve ser avaliado, para que se tenham hotéis e pousadas que cumpram com seus títulos de 3-5 estrelas e favoreçam o turismo da região.

---

<sup>1</sup> Falaremos mais detalhadamente de cada uma destas cidades na seção seguinte.

NASCIMENTO, J. O.; RAMOS, M.; ANJOS, M. SANTOS, R.; MARIANO, A. M. Tempo de resposta para reserva do setor hoteleiro de cidades da Costa do Cacau. In: *C@LEA – Cadernos de Aulas do LEA*, n. 4, p. 115-129, Ilhéus – BA, nov. 2015.

## 2 As cidades da Costa do Cacau

Itacaré é uma cidade bem procurada pelos turistas, muito famosa no meio do surf, possui trilhas, cachoeiras, praias, reserva ecológica, entre outras características capazes de proporcionar um ótimo descanso no meio da natureza, além da possibilidade de prática de esportes radicais.

Canavieiras é também uma cidade litorânea e tem como foco campeonatos de pesca e é famosa por seus manguezais, caranguejos, paisagens, uma cidade rica e importante no quesito história do Brasil.

Una e Itabuna não são cidades litorâneas, mas se localizam na zona do cacau, sendo movidas a tal fruta. Una possui uma grande reserva ecológica, composta de grande variedade de animais e vegetais, que a torna uma unidade de conservação de proteção integral administrada pelo Governo Federal.

O surgimento de Itabuna, Tabocas, esteve ligado ao cacau, houve uma grande vinda de retirantes na esperança de encontrar terras boas e desocupadas. A incorporação da mão-de-obra permitiu um crescimento da população no eixo Ilhéus-Itabuna que foi de 7 mil pessoas, em 1892 a 105 mil em 1920, uma média anual de quase 7%, enquanto o do Estado foi de apenas 2%. Em 1912 o município se tornou ponto de encontro viário regional com a chegada da estrada de ferro e da malha rodoviária, construída pelo Instituto de Cacau da Bahia, o que contribuiu para um rápido avanço do comércio.

A história de Itabuna cruza com a de Ilhéus até 1906, pois Itabuna era considerada um distrito de Ilhéus. De acordo com o IBGE, Itabuna está inserida na microrregião geográfica n.º 31. Conforme a divisão do Estado da Bahia em regiões econômicas, o município em questão está inserido na Região n.º 4, chamada Litoral Sul. Anteriormente de acordo com o IBGE, o município fazia parte da Microrregião Cacaueira.

A área total do município corresponde a 432,244 km<sup>2</sup>, a população segundo a estimativa do IBGE em 2013 era de 218.124 hab., com densidade demográfica de 473,50 hab./km<sup>2</sup> e a renda per capita era de R\$ 605,12.

NASCIMENTO, J. O.; RAMOS, M.; ANJOS, M. SANTOS, R.; MARIANO, A. M. Tempo de resposta para reserva do setor hoteleiro de cidades da Costa do Cacau. In: *C@LEA – Cadernos de Aulas do LEA*, n. 4, p. 115-129, Ilhéus – BA, nov. 2015.

O Município de Itabuna que se destaca no cenário estadual como um forte pólo de comércio e serviço, estando hoje entre os cinco mais importantes municípios do interior do estado, encontra no segmento turístico, caminho amplo para desenvolver um panorama favorável que concilie os assuntos profissionais com o encantamento do turista pela cidade (FONTES, 2002, p. 38).

Uma das mais importantes cidades é Ilhéus, já que é onde foi implementado o cacau. Cidade praiana, muito visitada durante o verão e localizada basicamente ao centro da Costa do Cacau, junto com Itabuna.

O Cacau é de origem da América Central e proporcionou grande crescimento da região do sul da Bahia. Primeiramente, foi cultivado na Amazônia, depois no Pará, e logo mais chegou à Bahia em 1746. Sementes doadas por Antônio D. Ribeiro foram trazidas por Luiz F. Warneaux da Amazônia. Estas foram plantadas na Fazenda Cubículo, no rio Prado, que na época se situava na capitania São Jorge do Ilhéus, hoje é onde está localizado o município de Canavieiras. O cacau encontrou nesta região um dos melhores solos e climas para sua expansão. No começo do século XX, Ilhéus ficou conhecida por todo o país como a Rainha do Sul, o que atraiu muitas pessoas de outras regiões e ajudou no crescimento. Durante este século, a cidade era responsável pela maior produção de cacau do mundo, ficando entre as mais ricas do país.

Em Ilhéus, devido às exportações de cacau, que motivavam a movimentação do porto, as primeiras hospedagens eram estrategicamente ao lado deste, no centro da cidade. Eram normalmente casas de família. Em 1930, surgiu o ILHÉUS HOTEL, sendo o primeiro prédio do interior do Norte e Nordeste do país, e em 1960 o HOTEL BRITÂNIA, que passou a destacar-se e dividir as hospedagens com o ILHÉUS HOTEL. Até hoje os dois se encontram em funcionamento.

São Jorge dos Ilhéus, como era conhecida inicialmente, é a cidade da saga cacaeira de Jorge Amado, escritor brasileiro mais divulgado, traduzido e lido no exterior. Jorge Amado ocupa o mundo com seus livros que fazem povoar o imaginário de leitores de imagens das terras do Cacau da Bahia, sua cultura e sua gente, contando a história da nação Grapiúna, habitante das terras de São Jorge dos Ilhéus. Fazendo o contraponto com a História da Região de sua memória e das vivências do menino Grapiúna.

NASCIMENTO, J. O.; RAMOS, M.; ANJOS, M. SANTOS, R.; MARIANO, A. M. Tempo de resposta para reserva do setor hoteleiro de cidades da Costa do Cacau. In: *C@LEA – Cadernos de Aulas do LEA*, n. 4, p. 115-129, Ilhéus – BA, nov. 2015.

Com o alcance de sua obra, Jorge Amado conquista múltiplos leitores que, estando em diversos locais, ‘visitam’ a cidade de Ilhéus, apresentada nas páginas dos seus livros e nas adaptações para o cinema, teatro, televisão, rádio e, até mesmo, para a história em quadrinhos. Esses apelos instigam o turista que existe no leitor, quando a obra inspira novelas/minisséries, fazendo espectadores-turistas nos vários cantos do país e do exterior. O interesse por Ilhéus aguça-lhes a curiosidade de conhecer a cidade palco de tantos interesses e tanta miscigenação cultural, impulsionando o leitor a visitar o local da sua perspectiva de leitor, aquela realidade ficcionalizada.

Dessa forma, a obra tem trazido às terras do cacau um turista-leitor ávido por reconhecer o Bataclan, a Gabriela, o Vesúvio e etc. e provar as delícias da Gabriela, além de explorar e "ler" a cidade como texto cultural.

Hoje, no município de Ilhéus existem 80 empreendimentos de hospedagem, divididos em pousadas (maioria), hotéis e resorts (minoría).

### **3 Revisão bibliográfica**

#### **3.1 Serviços**

A necessidade de permanência no mercado e geração de lucros fazem com que organizações frequentemente tenham discussões sobre sua administração e que se preocupem mais em se adaptar ao mercado e suas novas tecnologias, a fim de melhorar seus serviços prestados à comunidade.

##### **3.1.1 Definindo serviços**

Todas as atividades nas quais os clientes interagem com funcionários, equipamentos, instalações e procedimentos da empresa prestadora. É claro que o sucesso da prestadora de serviços no mercado dependerá de resultados que garantam a satisfação dos consumidores dos serviços prestados. A maioria dos tipos de serviços tem características comuns que

NASCIMENTO, J. O.; RAMOS, M.; ANJOS, M. SANTOS, R.; MARIANO, A. M. Tempo de resposta para reserva do setor hoteleiro de cidades da Costa do Cacau. In: *C@LEA – Cadernos de Aulas do LEA*, n. 4, p. 115-129, Ilhéus – BA, nov. 2015.

representam desafios particulares para os setores de administração e de marketing. Entretanto, algumas características que diferenciam "serviços" e "bens" devem ser observadas.

O consumo de bens é precedido pela produção. Na maioria dos serviços, a produção e o consumo ocorrem ao mesmo tempo. A produção, a venda e o consumo de bens ocorrem em locais diferentes. Na maioria dos serviços, ocorrem no mesmo local. Nem sempre o profissional que vende um bem é o mesmo que o produz. No caso de serviços, o profissional produtor é o vendedor na maioria dos casos, e frequentemente o cliente participa da produção.

O bem é concreto, o serviço é imaterial. O bem pode ser mostrado e demonstrado antes da compra, mas o serviço não pode ser mostrado nem demonstrado antes de ser adquirido. Se um consumidor vende um bem (um carro ou um imóvel, por exemplo), a propriedade pode ser transferida quando a venda ocorre. Quanto a serviços, não há propriedade. O bem pode ser revendido; o serviço, não. O bem pode ser estocado por revendedores e compradores; o serviço não. O bem pode ser transportado; o serviço, raramente. O vendedor de um bem não é seu produtor. O vendedor de um serviço geralmente é o próprio produtor ou participa na produção. Na venda ou aquisição de um bem (casa ou apartamento, por exemplo), um contato direto por meio de um intermediário (no caso de um imóvel, o corretor imobiliário) entre o produtor e o cliente costuma ser suficiente. Na maioria dos serviços ocorrem contatos diretos entre os produtores e os compradores, sem intermediários. Um bem pode ser exportado ou importado. Nem sempre um serviço pode ser importado ou exportado, mas o sistema de prestação do serviço pode.

### **3.2 Novas Tecnologias e Serviços**

Com o intuito de se aproximar mais do consumidor, de forma crescente, os hotéis tem procurando novas formas de tecnologia e se adequando a elas, demonstrando o diferencial nos serviços e no mercado, com essa prática atraem-se clientes e levam-se o conforto e a praticidade aos mesmos. O investimento em novos métodos obriga a empresa a investir na corporação, treinando e desenvolvendo as suas equipes.

NASCIMENTO, J. O.; RAMOS, M.; ANJOS, M. SANTOS, R.; MARIANO, A. M. Tempo de resposta para reserva do setor hoteleiro de cidades da Costa do Cacau. In: *C@LEA – Cadernos de Aulas do LEA*, n. 4, p. 115-129, Ilhéus – BA, nov. 2015.

Os hotéis atuais têm se utilizado de aplicativos de celulares para que facilite a vida dos hóspedes e transforme pedidos, perguntas do consumidor, dúvidas, reservas, entre outros, em solicitações práticas e rápidas.

O correio eletrônico é anterior ao surgimento da Internet. Os sistemas de e-Mail foram uma ferramenta crucial para a criação da rede internacional de computadores.

O primeiro sistema de troca de mensagens entre computadores que se tem notícia foi criado em 1965, e possibilitava a comunicação entre os múltiplos usuários de um computador do tipo mainframe. O sistema eletrônico de mensagens transformou-se rapidamente em um ‘e-Mail em rede’, permitindo que usuários situados em diferentes computadores trocassem mensagens.

O correio eletrônico tem sido utilizado para o primeiro contato dos hóspedes, mediante reserva ou busca de informações (custos, serviços, o que é oferecido, etc.) sobre o hotel. O e-mail é um tipo de tecnologia muito utilizado atualmente em diversas, quase todas, empresas. Ferramenta prática e útil da internet capaz de tornar possível que o remetente entre em contato de forma rápida e precisa, evitando formalidades, constrangimentos, gastos e principalmente tempo.

### 3.3 Marketing

A área da administração que estuda processos utilizados para determinar produtos ou serviços que interessem o consumidor é chamada de Marketing. Tem a finalidade de satisfazer o cliente e criar lucros para as duas partes, utilizando estratégias de vendas, comunicação e desenvolvimento do negócio.

O setor de hotelaria tem investido em propagandas de internet, devido ao acesso da população mundial e ao tempo gasto nela, o que já é comprovado em inúmeras pesquisas, que as pessoas passam mais tempo ligados a rede do que no mundo real. Este tipo de serviço é geralmente de uma empresa terceirizada e especializada no assunto. Uma boa ajuda é encontrada no site Marketing- hoteleiro.com, este site dá dicas e assessora muitos hotéis.

Uma parte que tem chamado a atenção dos hotéis é a decisão da compra dos seus consumidores. Os hóspedes pesquisam vários canais para decidir efetivar sua compra, e hóspedes

NASCIMENTO, J. O.; RAMOS, M.; ANJOS, M. SANTOS, R.; MARIANO, A. M. Tempo de resposta para reserva do setor hoteleiro de cidades da Costa do Cacau. In: *C@LEA – Cadernos de Aulas do LEA*, n. 4, p. 115-129, Ilhéus – BA, nov. 2015.

de lazer pesquisam 5 vezes mais que o executivo. Nesse contexto, deve-se haver um investimento onde existam pessoas especializadas e que conheçam todos os modelos de propaganda e saibam o que é melhor para cada situação encontrada. O contratante deve entender que o que importa é o retorno que o serviço contratado proporcionará.

As OTAs são grandes volumes de venda, de forte divulgação e baixo custo. Os sites de compra coletiva divulgam o produto e possibilitam que o público os experimente. O *Revenue Management* é uma ferramenta considerada culta que pode ser utilizada inclusive em restaurantes. E as mídias sociais devem ser usadas com cautela, dando informações relevantes, mostrando promoções e eventos.

#### **4. Metodologia**

Neste estudo quali-quantitativo foram utilizadas técnicas distintas, como revisão bibliográfica e estudos de campo. Na revisão bibliográfica foram utilizados três artigos como referência, dentre eles dois estão sendo citados neste trabalho. No estudo de campo foram utilizadas as ferramentas tecnológicas como e-mail para a coleta de dados sobre o tempo de respostas de hotéis situados na região delimitada entre Ilhéus e Itabuna. A seguir, fornecemos maiores informações sobre a coleta de dados e apresentaremos as descrições das análises.

#### **4.1 Estudo de Caso**

##### **4.1.1 Justificativa da escolha dos hotéis a serem pesquisados**

Os pré-requisitos para a escolha dos hotéis para a realização do estudo de caso foram: hotéis de 4 a 3 estrelas compreendidas entre a região limitada de Ilhéus e Itabuna, com mais de 30 dormitórios e aqueles que não estão passando por nenhum processo de reforma. Os hotéis que atendessem a esses critérios nos assegurariam a existência de um universo entre as amostras.

NASCIMENTO, J. O.; RAMOS, M.; ANJOS, M. SANTOS, R.; MARIANO, A. M. Tempo de resposta para reserva do setor hoteleiro de cidades da Costa do Cacau. In: *C@LEA – Cadernos de Aulas do LEA*, n. 4, p. 115-129, Ilhéus – BA, nov. 2015.

#### 4.2 Roteiro da coleta de dados

Para coletar os dados correspondentes aos tempos de respostas desse seguimento hoteleiro foram enviados e-mails aos hotéis (vide Tabela 1 apresentada na seção 4.3) contendo uma breve descrição da quantidade de pessoas, sendo essas, dois adultos e uma criança, além da descrição do ambiente desejado, sendo esse um ambiente bem confortável e com ótima climatização para o período compreendido entre 06/12/2013 a 09/12/2013.

#### 4.3 Apresentação do caso

Para melhor visualização, a apresentação dos hotéis é feita na tabela 1.

**Quadro 1:** Hotéis Selecionados para o Estudo de Caso

<b>Hotel</b>	<b>Cidade</b>
Hotel Praia do Sol	Ilhéus
Aldeia da Praia	Ilhéus
Jardim Atlântico Beach Resort	Ilhéus
Pontal Praia Hotel	Ilhéus
Ilhéus Praia Hotel	Ilhéus
Opaba Praia Hotel	Ilhéus
Hotel La Dolce Vita	Ilhéus
CanaBrava Resort	Ilhéus
Palace Hotel	Itabuna
Tarik Plaza Hotel	Itabuna

Os contatos foram realizados a partir da rede mundial de comunicação, a Internet, através de envios de e-mails ([www.hotmail.com](http://www.hotmail.com)), tendo como usuário fictício um homem denominado José Victor Alves e um e-mail também fictício com *login* <[victor.alvinho@hotmail.com](mailto:victor.alvinho@hotmail.com)>.

NASCIMENTO, J. O.; RAMOS, M.; ANJOS, M. SANTOS, R.; MARIANO, A. M. Tempo de resposta para reserva do setor hoteleiro de cidades da Costa do Cacau. In: *C@LEA – Cadernos de Aulas do LEA*, n. 4, p. 115-129, Ilhéus – BA, nov. 2015.

O campo correspondente a assunto foi preenchido como Informação Sobre Hospedagem e o corpo do e-mail continha o seguinte texto:

Bom dia, aqui é o José, chego de viagem com minha família no dia 06/12, não sou da região e queria informação sobre hospedagem para 3 pessoas: 2 adultos e 1 criança. Se tem disponibilidade de um quarto bem confortável, com ótima climatização para o período de 06/12/2013 a 09/12/2013. Aguardo respostas, obrigado. att

Os e-mails foram enviados para os hotéis supracitados no dia 26 de novembro de 2013 por volta das 09 horas e 35 minutos.

#### **4.4 Análise dos dados**

Inicialmente obtiveram-se respostas automáticas por parte de alguns hotéis nas quais diziam que o departamento/setor de reserva entraria em contato em até 24 horas, após isso se aguardou um segundo contato ainda por e-mail confirmando a disponibilidade do quarto com as características citadas no e-mail.

A análise dos dados coletados através do estudo de caso mostrou que, de uma forma geral, o e-mail é uma ferramenta fundamental no setor hoteleiro, pois tem a funcionalidade de obter informações precisas e rápidas para clientes que procuram esses serviços.

#### **5. Resultados e Conclusões**

Obtiveram-se as respostas no mesmo dia em que os e-mails foram enviados, conforme apresenta o quadro abaixo:

NASCIMENTO, J. O.; RAMOS, M.; ANJOS, M. SANTOS, R.; MARIANO, A. M. Tempo de resposta para reserva do setor hoteleiro de cidades da Costa do Cacaú. In: *C@LEA – Cadernos de Aulas do LEA*, n. 4, p. 115-129, Ilhéus – BA, nov. 2015.

**Quadro 2:** Data das respostas obtidas do setor hoteleiro do eixo Ilhéus-Itabuna

<b>Hotel</b>	<b>Cidade</b>	<b>Data da Resposta</b>
Hotel Praia do Sol	Ilhéus	26/11/2013
Aldeia da Praia	Ilhéus	26/11/2013
Jardim Atlântico Beach Resort	Ilhéus	26/11/2013
Pontal Praia Hotel	Ilhéus	26/11/2013
Ilhéus Praia Hotel	Ilhéus	Não Respondeu
Opaba Praia Hotel	Ilhéus	26/11/2013
Hotel La Dolce Vita	Ilhéus	26/11/2013
CanaBrava Resort	Ilhéus	26/11/2013
Palace Hotel	Itabuna	26/11/2013
Tarik Plaza Hotel	Itabuna	26/11/2013

O Quadro 3 apresenta o horário das respostas de cada hotel das duas cidades.

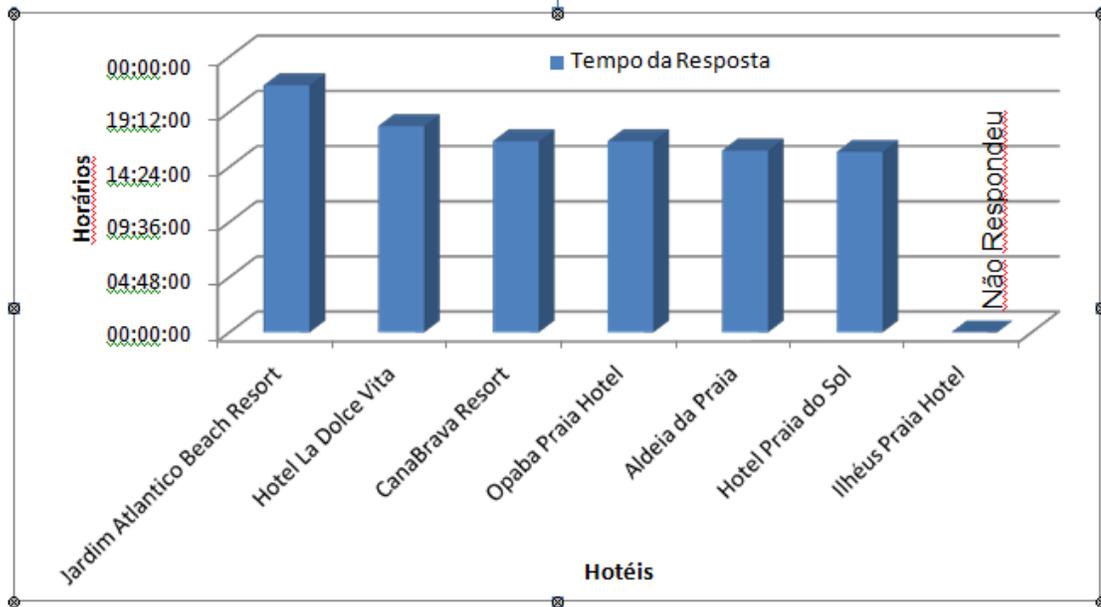
**Quadro 3:** Horário da resposta de cada hotel

<b>Cidade</b>	<b>Hotéis</b>	<b>Horário da Resposta</b>
<b>Ilhéus</b>	Jardim Atlantico Beach Resort	21:31:02
	Hotel La Dolce Vita	17:57:36
	CanaBrava Resort	16:38:26
	Opaba Praia Hotel	16:38:26
	Pontal Praia Hotel	16:02:11
	Aldeia da Praia	15:49:56
	Hotel Praia do Sol	15:42:51
	Ilhéus Praia Hotel	Não Respondeu
<b>Itabuna</b>	Tarik Plaza Hotel	19:29:57
	Palace Hotel	16:36:45

O gráfico abaixo ilustra as informações contidas no Quadro 3 para a cidade de Ilhéus, o mesmo apresenta o horário das respostas por parte dos hotéis de forma decrescente.

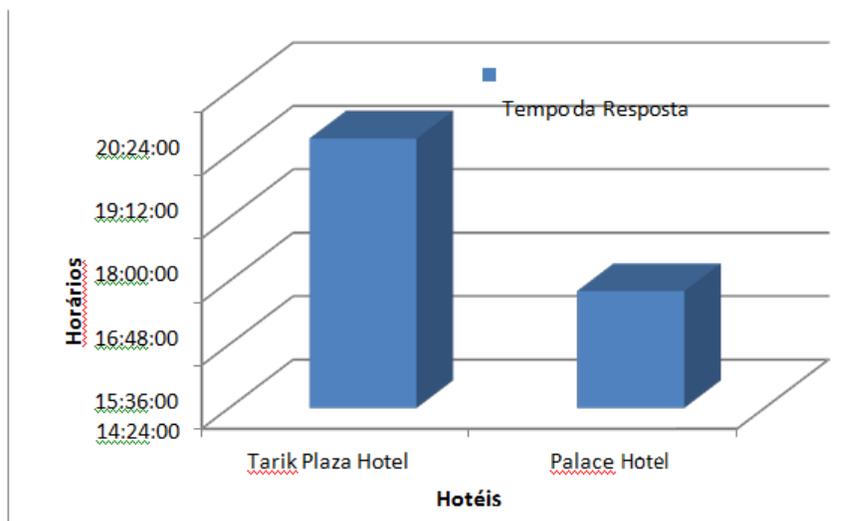
NASCIMENTO, J. O.; RAMOS, M.; ANJOS, M. SANTOS, R.; MARIANO, A. M. Tempo de resposta para reserva do setor hoteleiro de cidades da Costa do Cacau. In: *C@LEA – Cadernos de Aulas do LEA*, n. 4, p. 115-129, Ilhéus – BA, nov. 2015.

**Gráfico 1:** Horário da resposta de cada hotel da cidade de Ilhéus



A partir do Gráfico 1, observa-se que os hotéis Aldeia da Praia e Praia do Sol responderam ao e-mail mais rapidamente contendo as informações necessárias para a reserva do quarto.

**Gráfico 2:** Horário da resposta de cada hotel da cidade de Itabuna



NASCIMENTO, J. O.; RAMOS, M.; ANJOS, M. SANTOS, R.; MARIANO, A. M. Tempo de resposta para reserva do setor hoteleiro de cidades da Costa do Cacaú. In: *C@LEA – Cadernos de Aulas do LEA*, n. 4, p. 115-129, Ilhéus – BA, nov. 2015.

A partir do Gráfico 2, observa-se que o hotel Palace respondeu a o e-mail mais rapidamente contendo as informações necessárias para a reserva do quarto, quando comparado ao Tarik Plaza Hotel situado na mesma cidade.

Os quadros abaixo ilustram o tempo de resposta de cada hotel das duas cidades.

**Quadro 4:** Tempo da resposta de cada hotel da cidade de Ilhéus

<b>Cidade</b>	<b>Hotéis</b>	<b>Tempo da Resposta</b>
<b>Ilhéus</b>	Jardim Atlântico Beach Resort	5 horas , 47 minutos e 47 segundos
	Hotel La Dolce Vita	2 horas , 14 minutos e 21 segundos
	CanaBrava Resort	55 minutos e 11 segundos
	Opaba Praia Hotel	55 minutos e 11 segundos
	Pontal Praia Hotel	18 minutos e 56 segundos
	Aldeia da Praia	6 minutos e 41 segundos
	Hotel Praia do Sol	24 segundos
	Ilhéus Praia Hotel	Não Respondeu

**Quadro 5:** Tempo de resposta de cada hotel da cidade de Itabuna

<b>Cidade</b>	<b>Hotéis</b>	<b>Tempo da Resposta</b>
<b>Itabuna</b>	Tarik Plaza Hotel	3 horas, 46 minutos e 42 segundos
	Palace Hotel	53 minutos e 30 segundos

A partir dos Quadros 4 e 5, observa-se que os hotéis mais rápidos no que se compete a respostas em relação a reserva por e-mail é o Praia do Sol e o Palace das cidades de Ilhéus e Itabuna, respectivamente. Sendo que o primeiro respondeu o e-mail quase que instantaneamente contendo as informações requeridas para a reserva do quarto, quando comparado ao Palace Hotel que também foi considerado rápido para responder e também aos demais hotéis selecionados situados em ambas as cidades.

Uma resposta rápida aos e-mails dos clientes passa mais confiabilidade no momento da escolha do serviço por parte do mesmo já que ele procura sempre eficiência nos serviços oferecidos.

NASCIMENTO, J. O.; RAMOS, M.; ANJOS, M. SANTOS, R.; MARIANO, A. M. Tempo de resposta para reserva do setor hoteleiro de cidades da Costa do Cacau. In: *C@LEA – Cadernos de Aulas do LEA*, n. 4, p. 115-129, Ilhéus – BA, nov. 2015.

A utilização dos recursos oferecidos pela tecnologia pode ser encontrada em vários processos de prestação de serviços, em específico na hotelaria, que utiliza a ferramenta (e-mail) com o intuito de responder as perguntas frequentes dos clientes de forma rápida, prática e objetiva.

O único problema a ser considerado é no tempo de resposta às perguntas dos clientes, que se não for de forma eficiente e clara, acaba fazendo com que o mesmo procure outro prestador do serviço. Conforme a estratégia do hotel, é viável que o mesmo tenha um profissional voltado apenas para esse seguimento (respostas de e-mail), assim evita-se de forma significativa o escoamento desses clientes para outro hotel.

O que torna um hotel competitivo nesse setor é a sua estrutura analítica, a qualidade do seu serviço e os recursos tecnológicos que o mesmo utiliza, sendo que, instruir o cliente de forma precisa e rápida são requisitos importantes para aumentar essa competitividade.

Finalmente, o presente artigo mostra que e-mails, são as ferramentas mais utilizadas para o primeiro contato com o cliente e que obtém resultados positivos em relação à qualidade do hotel.

## Referências

BARROCO, H. E.; BARROCO, L. M. S.. **Meios de hospedagem como parte de plano setorial para a criação cooperativa de lazer e turismo na cidade de itabuna – BA**. Caderno Virtual de Turismo. v. 9, n. 2 (2009). Disponível em: <http://www.ivt.coppe.ufrj.br/caderno/index.php?journal=caderno&page=article&op=viewFile&path%5B%5D=337&path%5B%5D=216>. Acesso em 04\12\2013.

DIAS, Reinaldo. **Planejamento do turismo: política e desenvolvimento do turismo no Brasil**. São Paulo: Atlas, 2003.

JÚNIOR, J. R. R. N.; FONTES, M. J. V. **Panorama e um diagnóstico parcial da hotelaria em Itabuna, Bahia**. XIII Seminário de Iniciação Científica e 9a Semana de Pesquisa e Pós-Graduação da UESC Ciências Humanas. Disponível em: [http://www.uesc.br/nucleos/turismo/artigos/2007/maria\\_josefina.pdf](http://www.uesc.br/nucleos/turismo/artigos/2007/maria_josefina.pdf) . Acesso em 04\12\2013.

NASCIMENTO, J. O.; RAMOS, M.; ANJOS, M. SANTOS, R.; MARIANO, A. M. Tempo de resposta para reserva do setor hoteleiro de cidades da Costa do Cacau. In: *C@LEA – Cadernos de Aulas do LEA*, n. 4, p. 115-129, Ilhéus – BA, nov. 2015.

**MENEZES, J. S. O turismo cultural como fator de desenvolvimento na cidade de Ilhéus.**

Disponível em: <http://www.uesc.br/icer/artigos/oturismocultural.pdf> . Acesso em 04\12\2013.

**PINTO, Roque. Navegando à deriva: notas etnográficas sobre o turismo em Ilhéus, Bahia.**

Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo. v. 2, n. 4, p. 28-53, dez. 2008. Disponível em:

<http://www.revistas.univerciencia.org/turismo/index.php/rbtur/article/view/117/144> . Acesso em 04\12\2013.

**SIMÕES, M. L. N. De leitor a turista na Ilhéus de Jorge Amado.** Disponível em

[http://www.google.com/url?q=http%3A%2F%2Fwww.culturaturismo.com.br%2Fartigos%2FDELEITORATURISTA%2520.pdf&sa=D&sntz=1&usg=AFQjCNFQ\\_xluspCAHRhn9JhWhF5zU7N1jg](http://www.google.com/url?q=http%3A%2F%2Fwww.culturaturismo.com.br%2Fartigos%2FDELEITORATURISTA%2520.pdf&sa=D&sntz=1&usg=AFQjCNFQ_xluspCAHRhn9JhWhF5zU7N1jg). Acesso em 04\12\2013.

**-I FÓRUM NACIONAL DE GESTÃO HOTELEIRA.** Disponível em:

<http://www.mapie.com.br/artigos-e-pesquisas/detalhes/34> . Acesso em 04\12\2013.

**NOVAS TECNOLOGIAS DIGITAIS CONQUISTAM O MERCADO HOTELEIRO.**

Disponível em: <http://www.revistahoteis.com.br/materias/7-Especial/5335-Novas-tecnologias-digitais-conquistam-o-mercado-hoteleiro>. Acesso em 04\12\2013.