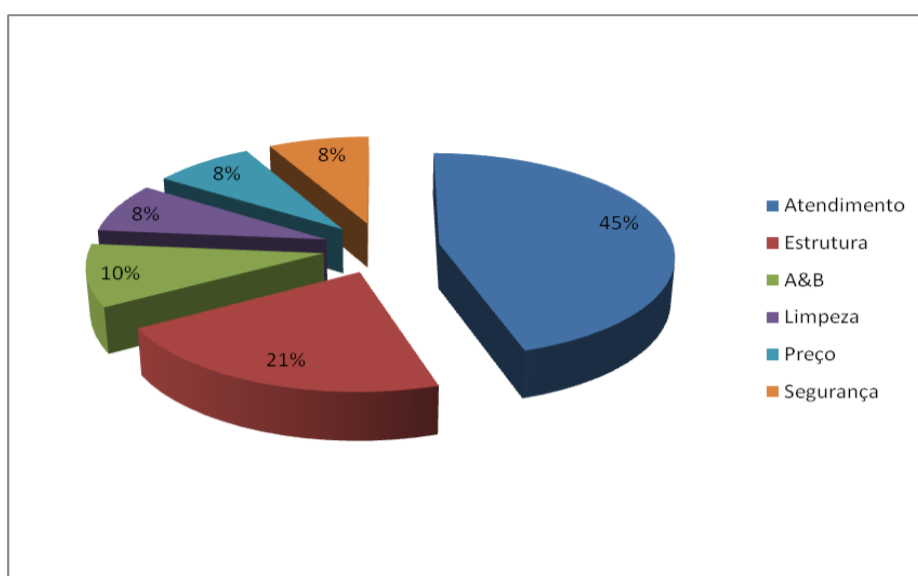


DIREITO DO CONSUMIDOR NA HOTELARIA

Um estudo sobre os impactos do CDC na hotelaria

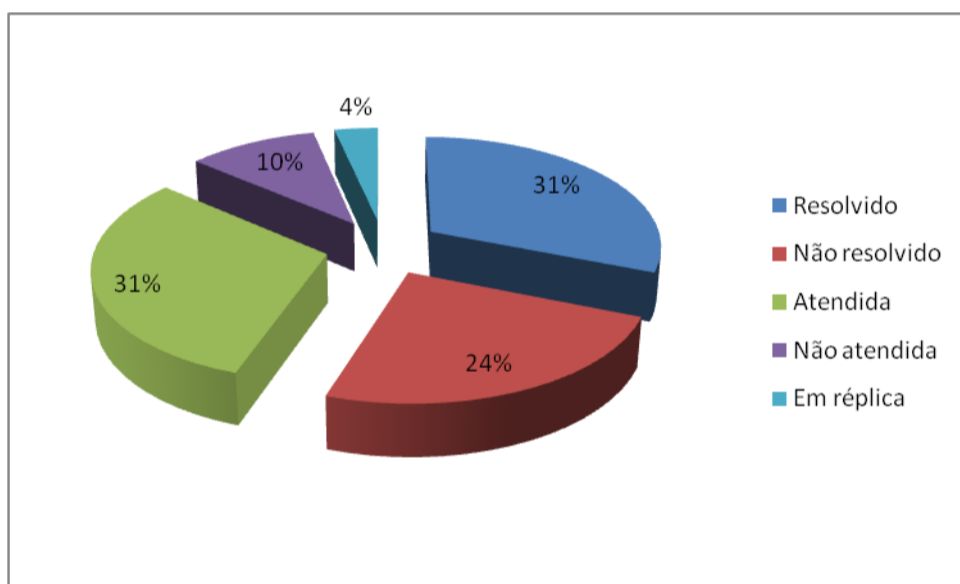
Gráficos e tabelas

Gráfico 1 – Temas das reclamações realizadas no portal <reclameaqui.com> (período 2012-2015)



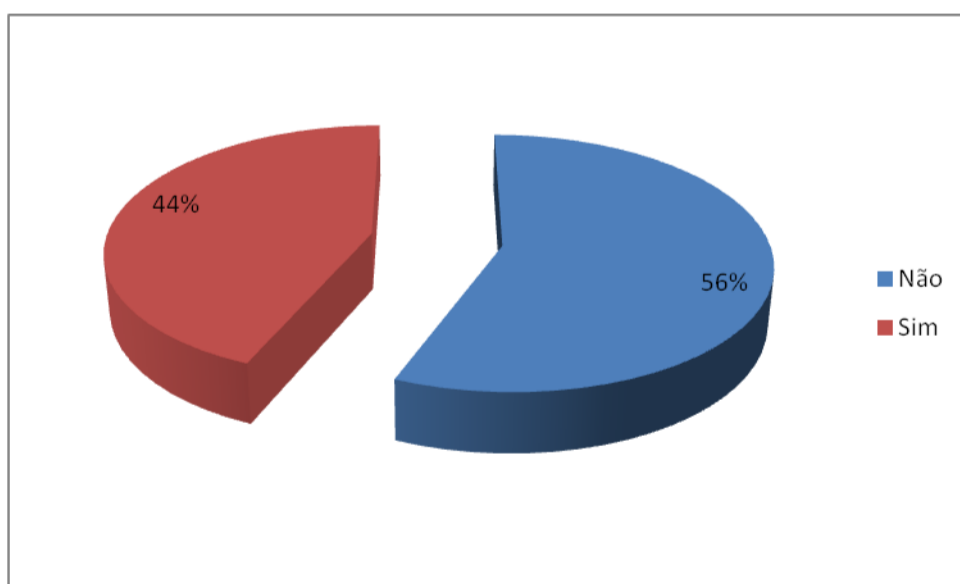
Fonte: Portal Reclame aqui.

Gráfico 2 – Finalização das reclamações realizadas no <portal reclameaqui.com> (período 2012-2015)



Fonte: Portal Reclame aqui.

Gráfico 3 – Informação do consumidor se voltaria ou não a fazer negócio com a empresa reclamada nas reclamações realizadas no portal reclameaqui.com (período 2012-2015)



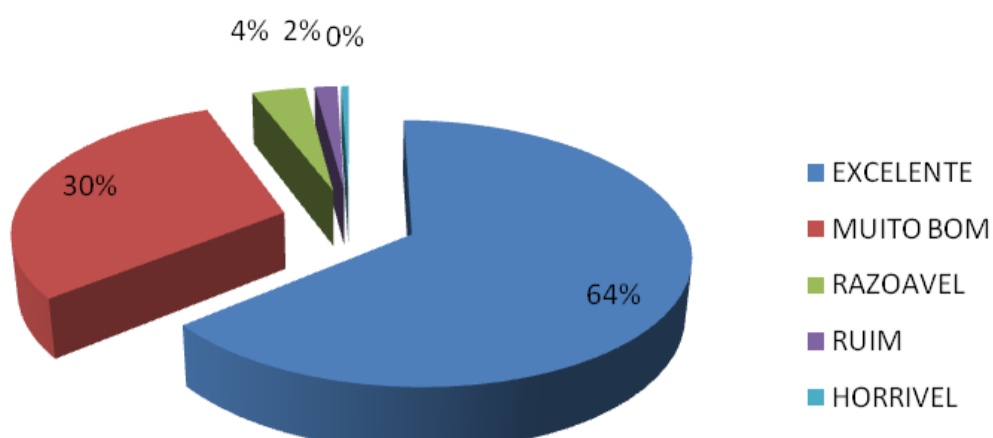
Fonte: Portal Reclame aqui.

Tabela 1 – Avaliações do Hotel A no portal TripAdvisor (período 2012-2015)

	2012	2013	2014	2015	TOTAL
EXCELENTE	33	288	405	290	1016
MUITO BOM	29	163	189	96	477
RAZOAVEL	2	21	21	15	59
RUIM	6	6	4	9	25
HORRIVEL	2	2	4	0	8
TOTAL	72	480	623	410	1585

Fonte: Portal TripAdvisor.

Gráfico 4 – Avaliações do Hotel A no portal *TripAdvisor* (período 2012-2015)



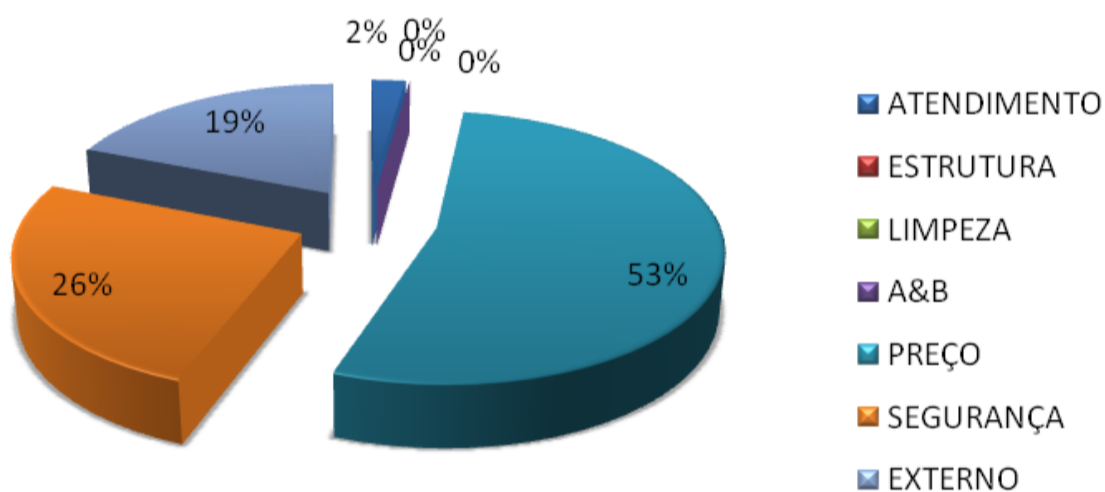
Fonte: Portal *TripAdvisor*.

Tabela 2 – Reclamações do Hotel A no portal *TripAdvisor* (período 2012-2015)

	RUIM				HORRIVEL				TOTAL
	2012	2013	2014	2015	2012	2013	2014	2015	
ATENDIMENTO	6	5	3	7	2	2	3	0	28
ESTRUTURA	1	2	1	3	1	1	3	0	12
LIMPEZA	0	0	1	2	1	0	0	0	4
A&B	0	1	0	2	1	1	1	0	6
PREÇO	0	0	0	1	1	0	0	0	2
SEGURANÇA	0	0	0	0	0	0	0	0	0
EXTERNO	0	0	1	0	0	0	0	0	1
TOTAL	7	8	6	15	6	4	7	0	53

Fonte: Portal *TripAdvisor*.

Gráfico 5 – Reclamações do Hotel A no portal *TripAdvisor* (período 2012-2015)



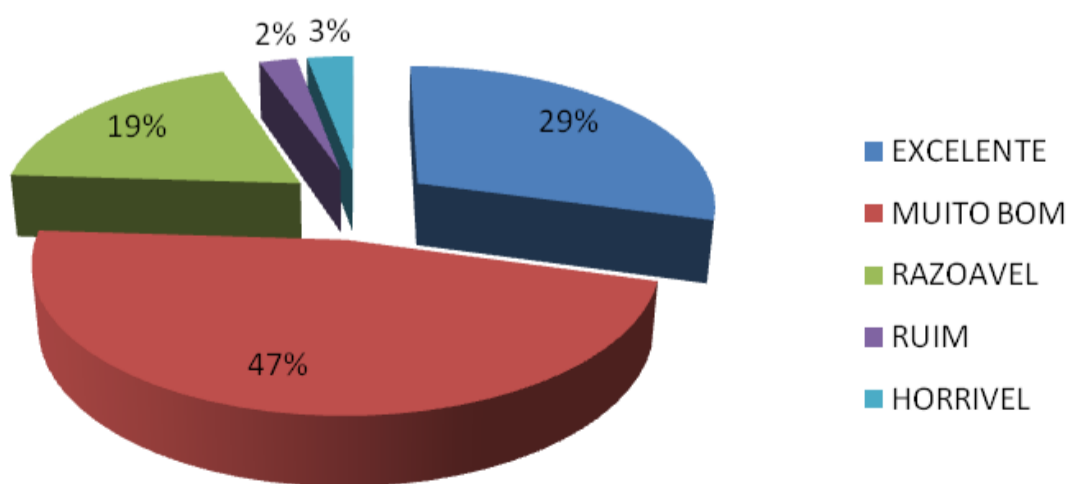
Fonte: Portal *TripAdvisor*.

Tabela 3 – Avaliações do Hotel B no portal *TripAdvisor* (Período 2012-2015)

	2012	2013	2014	2015	TOTAL
EXCELENTE	23	214	264	229	730
MUITO BOM	17	160	171	184	532
RAZOÁVEL	11	17	32	40	100
RUIM	0	2	4	7	13
HORRÍVEL	1	3	1	0	5
TOTAL	52	396	472	460	1380

Fonte: Portal *TripAdvisor*.

Gráfico 6 – Avaliações do Hotel B no portal *TripAdvisor* (período 2012-2015)



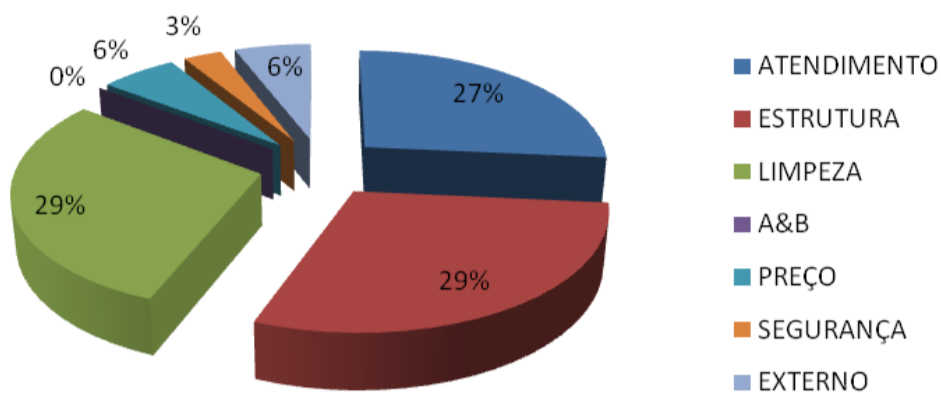
Fonte: Portal *TripAdvisor*.

Tabela 4 – Reclamações do Hotel B no portal TripAdvisor (período 2012-2015)

	RUI M				HORRÍVEL				TOTAL
	2012	2013	2014	2015	2012	2013	2014	2015	
ATENDIMENTO	0	1	0	4	0	3	1	0	9
ESTRUTURA	0	2	1	4	0	2	1	0	10
LIMPEZA	0	1	4	5	0	0	0	0	10
A&B	0	0	0	0	0	0	0	0	0
PREÇO	0	0	1	1	0	0	0	0	2
SEGURANÇA	0	0	0	0	1	0	0	0	1
EXTERNO	0	0	0	2	0	0	0	0	2
TOTAL	0	4	6	16	1	5	2	0	34

Fonte: Portal TripAdvisor.

Gráfico 7 – Reclamações do Hotel B no portal TripAdvisor (período 2012-2015)



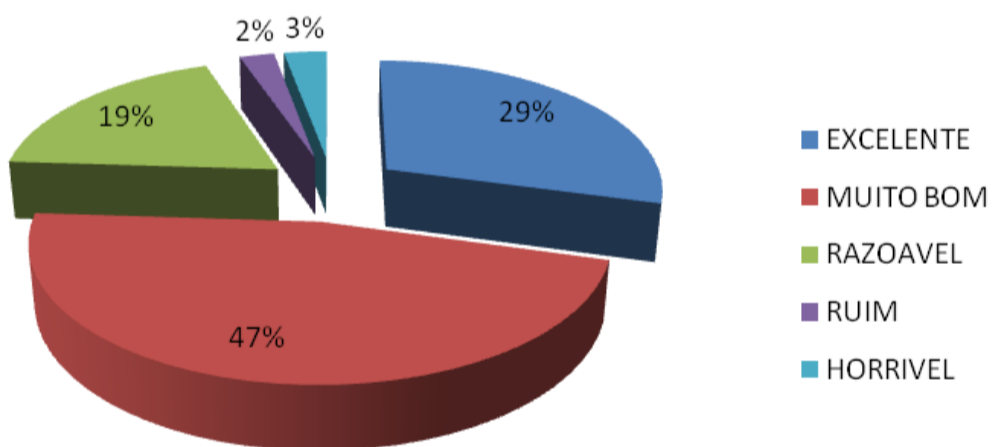
Fonte: Portal TripAdvisor.

Tabela 5 – Avaliações do C no portal TripAdvisor (Período 2012-2015)

	2012	2013	2014	2015	TOTAL
EXCELENTE	2	40	67	52	161
MUITO BOM	18	71	88	80	257
RAZOÁVEL	5	33	30	35	103
RUI M	3	4	3	3	13
HORRÍVEL	5	3	4	4	16
TOTAL	33	151	192	174	550

Fonte: Portal TripAdvisor.

Gráfico 8 – Avaliações do Hotel C no portal TripAdvisor (período 2012-2015)



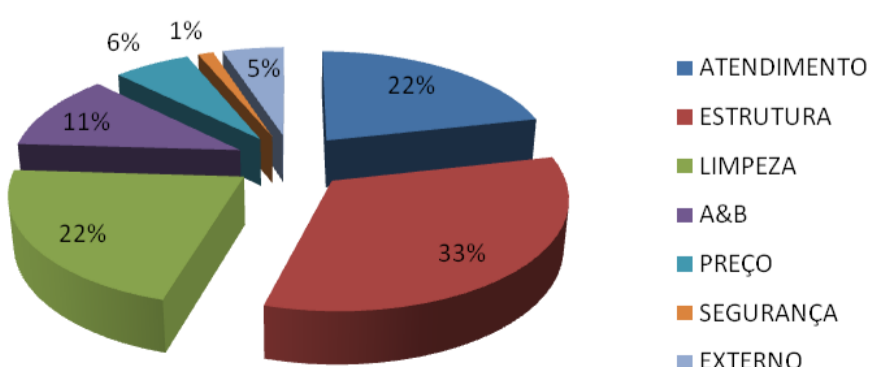
Fonte: Portal TripAdvisor.

Tabela 6 – Reclamações do Hotel C no portal TripAdvisor (período 2012-2015)

	RUI M				HORRIVEL				TOTAL
	2012	2013	2014	2015	2012	2013	2014	2015	
ATENDIMENTO	1	3	0	1	2	3	3	4	17
ESTRUTURA	3	4	3	3	5	3	3	2	26
LIMPEZA	1	1	3	2	3	2	4	1	17
A&B	1	2	1	1	3	1	0	0	9
PREÇO	0	1	2	0	2	0	0	0	5
SEGURANÇA	1	0	0	0	0	0	0	0	1
EXTERNO	0	1	1	1	0	1	0	0	4
TOTAL	7	12	10	8	15	10	10	7	79

Fonte: Portal TripAdvisor.

Gráfico 9 – Reclamações do Hotel C no portal TripAdvisor (período 2012-2015)



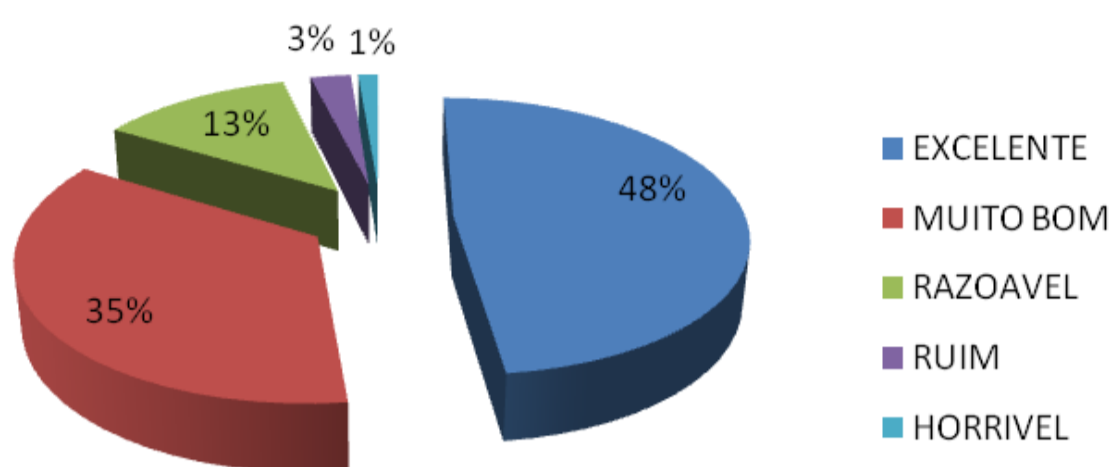
Fonte: Portal TripAdvisor.

Tabela 7 – Avaliações do Hotel D no portal TripAdvisor (período 2012-2015)

	2012	2013	2014	2015	TOTAL
EXCELENTE	22	91	110	273	496
MUITO BOM	15	74	119	158	366
RAZOÁVEL	9	28	43	49	129
RUIM	2	4	11	10	27
HORRÍVEL	1	0	4	8	13
TOTAL	49	197	287	498	1031

Fonte: Portal TripAdvisor.

Gráfico 10 – Avaliações do Hotel D no portal TripAdvisor (período 2012-2015)



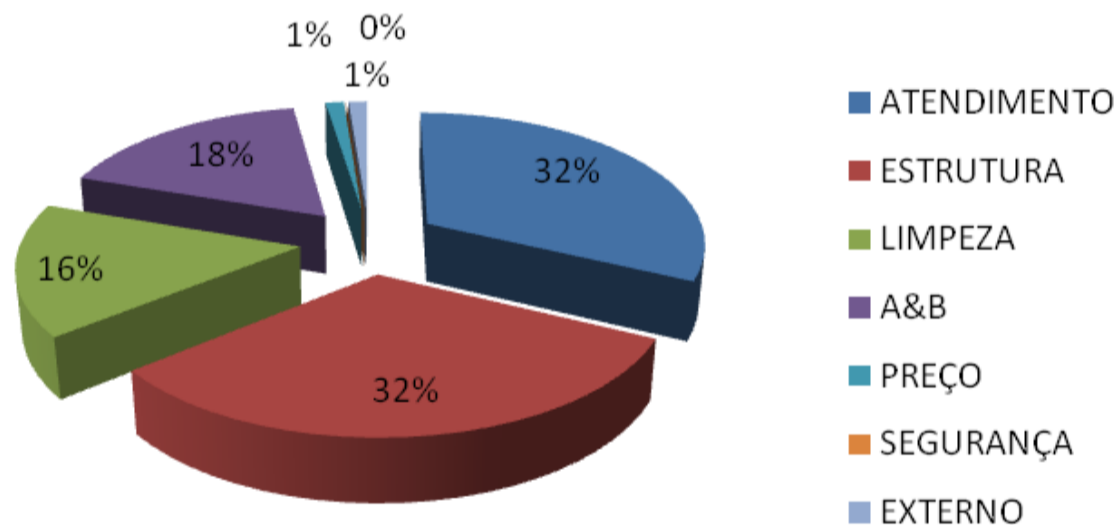
Fonte: Portal TripAdvisor.

Tabela 8 – Reclamações do Hotel D no portal TripAdvisor (período 2012-2015)

	RUIM				HORRÍVEL				TOTAL
	2012	2013	2014	2015	2012	2013	2014	2015	
ATENDIMENTO	1	2	8	6	1	0	4	4	26
ESTRUTURA	2	3	6	7	1	0	2	5	26
LIMPEZA	1	2	4	2	0	0	2	2	13
A&B	2	3	4	2	0	0	1	2	14
PREÇO	0	0	1	0	0	0	0	0	1
SEGURANÇA	0	0	0	0	0	0	0	0	0
EXTERNO	1	0	0	0	0	0	0	0	1
TOTAL	7	10	23	17	2	0	9	13	81

Fonte: Portal TripAdvisor.

Gráfico 11 – Reclamações do Hotel D no portal TripAdvisor (período 2012-2015)



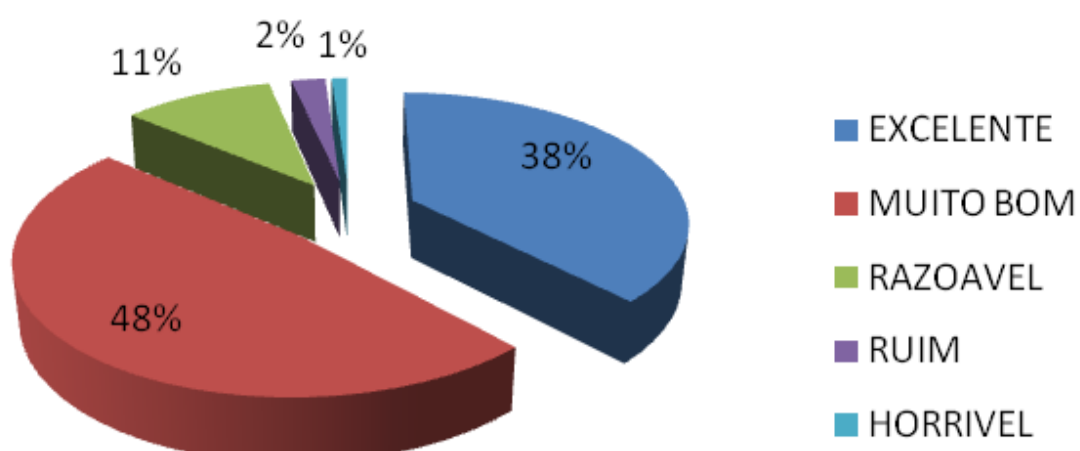
Fonte: Portal TripAdvisor.

Tabela 9 – Avaliações do Hotel E no portal TripAdvisor (período 2012-2015)

	2012	2013	2014	2015	TOTAL
EXCELENTE	11	102	124	115	352
MUITO BOM	27	127	161	133	448
RAZOÁVEL	11	2	29	55	97
RUIM	2	8	8	4	22
HORRÍVEL	0	3	2	5	10
TOTAL	51	242	324	312	929

Fonte: Portal TripAdvisor.

Gráfico 12 – Avaliações do Hotel E no portal TripAdvisor (período 2012-2015)



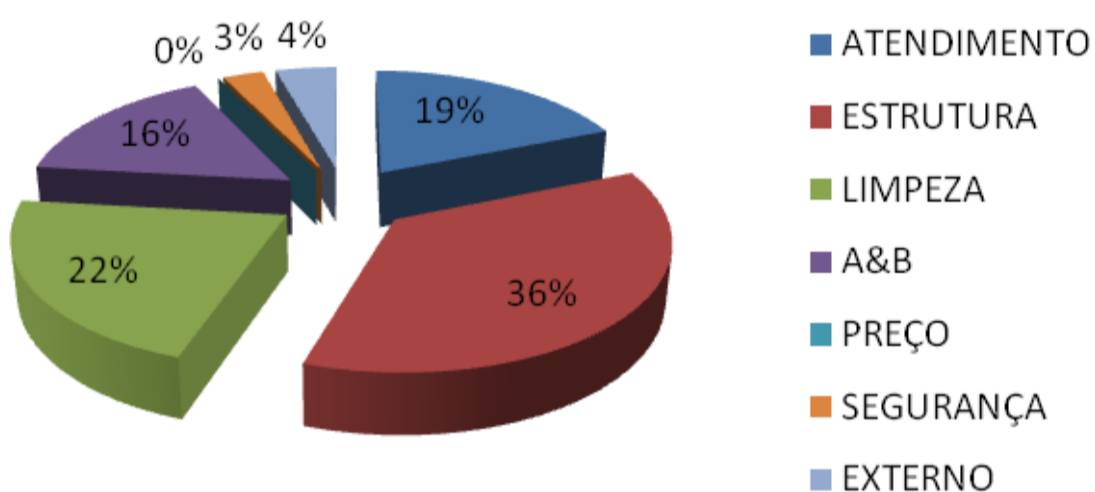
Fonte: Portal TripAdvisor.

Tabela 10 – Reclamações do Hotel E no portal TripAdvisor (período 2012-2015)

	RUIM				HORRIVEL				TOTAL
	2012	2013	2014	2015	2012	2013	2014	2015	
ATENDIMENTO	0	5	2	0	0	2	1	3	13
ESTRUTURA	1	6	8	3	0	2	2	3	25
LIMPEZA	2	4	2	2	0	1	1	3	15
A&B	1	2	3	2	0	1	1	1	11
PREÇO	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SEGURANÇA	0	1	0	1	0	0	0	0	2
EXTERNO	0	1	0	0	0	1	1	0	3
TOTAL	4	19	15	8	0	7	6	10	69

Fonte: Portal TripAdvisor.

Gráfico 13 – Reclamações do Hotel E no portal TripAdvisor (período 2012-2015)



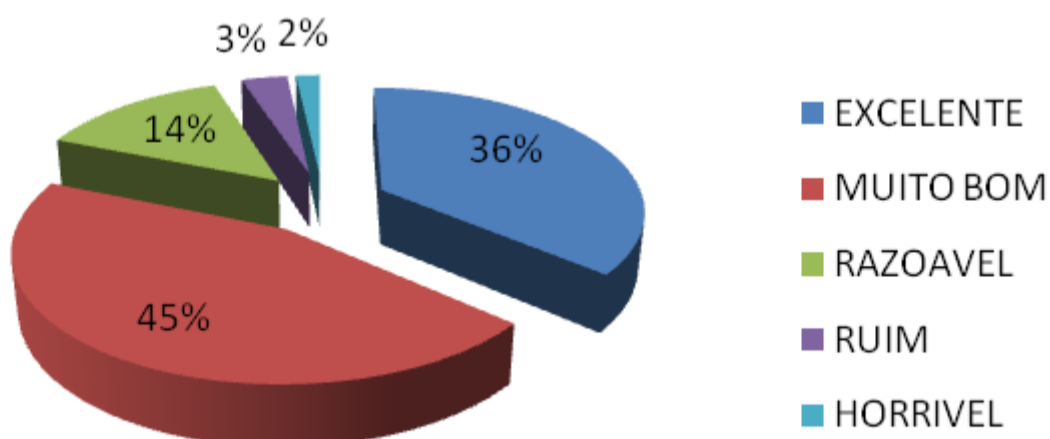
Fonte: Portal TripAdvisor.

Tabela 11 – Avaliações do Hotel F no portal TripAdvisor (período 2012-2015)

	2012	2013	2014	2015	TOTAL
EXCELENTE	13	71	78	174	336
MUITO BOM	20	113	117	166	416
RAZOÁVEL	7	36	37	48	128
RUIM	5	5	8	13	31
HORRÍVEL	3	5	6	2	16
TOTAL	48	230	246	403	927

Fonte: Portal TripAdvisor.

Gráfico 14 – Avaliações do Hotel F no portal TripAdvisor (período 2012-2015)



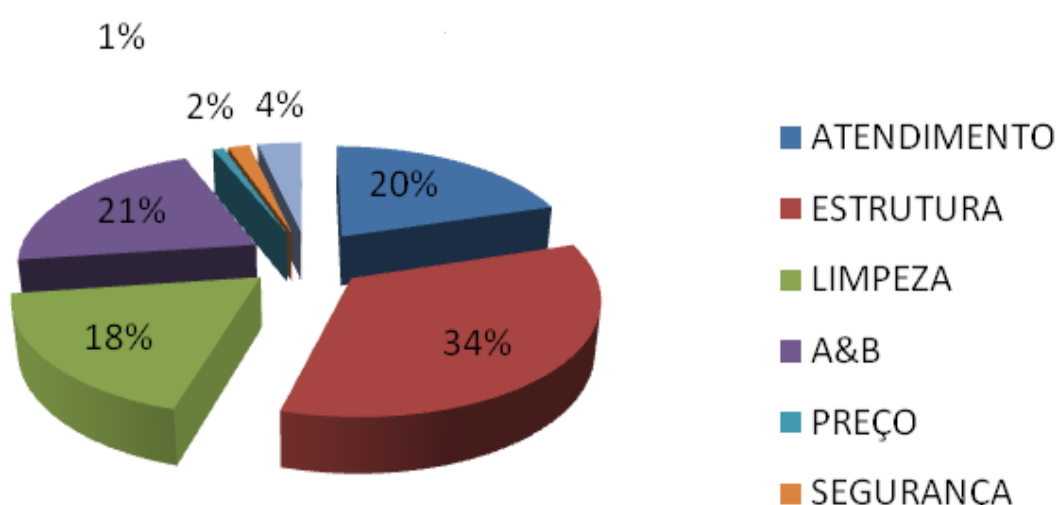
Fonte: Portal TripAdvisor.

Tabela 12 – Reclamações do Hotel F no portal TripAdvisor (período 2012-2015)

	RUIM				HORRÍVEL				TOTAL
	2012	2013	2014	2015	2012	2013	2014	2015	
ATENDIMENTO	3	3	4	6	2	1	3	1	23
ESTRUTURA	4	4	7	9	3	5	6	1	39
LIMPEZA	1	3	3	5	1	1	5	2	21
A&B	2	2	4	6	3	4	3	0	24
PREÇO	0	0	1	0	0	0	0	0	1
SEGURANÇA	0	1	1	0	0	0	0	0	2
EXTERNO	1	1	1	1	0	0	0	0	4
TOTAL	11	14	21	27	9	11	17	4	114

Fonte: Portal TripAdvisor.

Gráfico 15 – Reclamações do Hotel F no portal TripAdvisor (período 2012-2015)



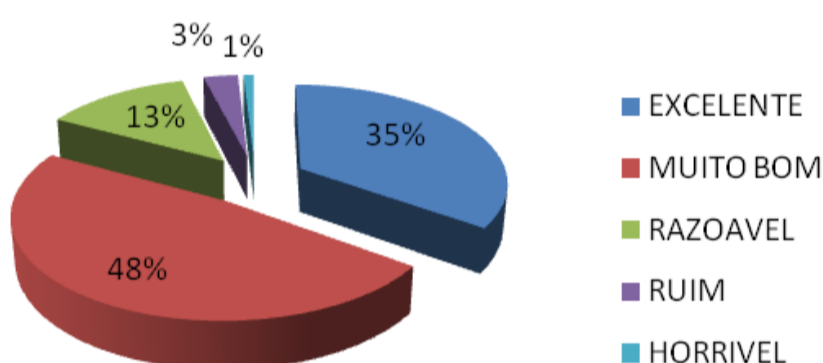
Fonte: Portal TripAdvisor.

Tabela 13 – Avaliações do Hotel G no portal TripAdvisor (período 2012-2015)

	2012	2013	2014	2015	TOTAL
EXCELENTE	50	76	57	8	191
MUITO BOM	14	78	94	77	263
RAZOÁVEL	7	12	20	33	72
RUIM	3	1	6	7	17
HORRÍVEL	0	3	2	0	5
TOTAL	74	170	179	125	548

Fonte: Portal TripAdvisor.

Gráfico 16 – Avaliações do Hotel G no portal TripAdvisor (período 2012-2015)



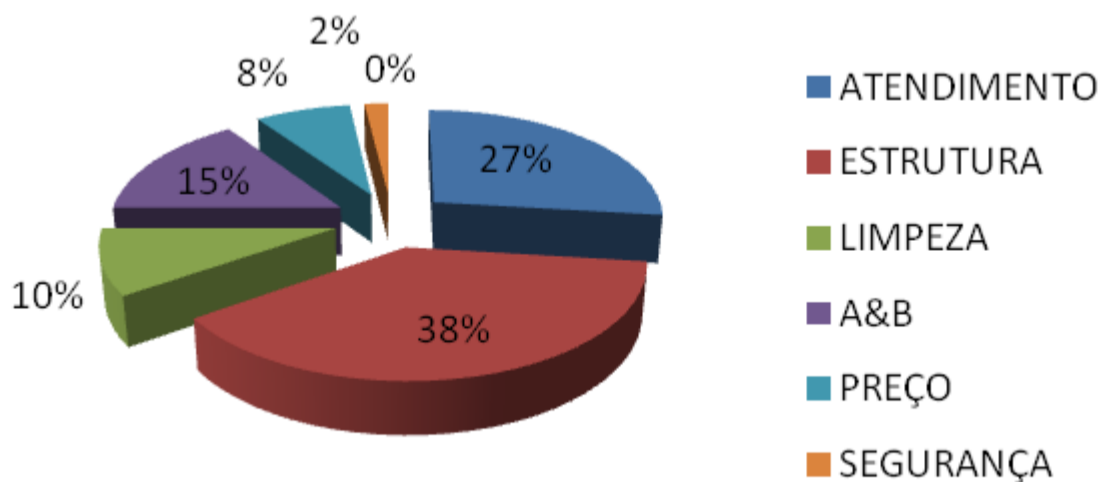
Fonte: Portal TripAdvisor.

Tabela 14 – Reclamações do Hotel G no portal TripAdvisor (Período 2012-2015)

	RUIM				HORRÍVEL				TOTAL
	2012	2013	2014	2015	2012	2013	2014	2015	
ATENDIMENTO	1	1	5	5	0	2	0	0	14
ESTRUTURA	3	1	6	7	0	1	2	0	20
LIMPEZA	0	0	4	0	0	0	1	0	5
A&B	0	0	2	4	0	1	1	0	8
PREÇO	1	1	0	0	0	2	0	0	4
SEGURANÇA	0	0	0	0	0	1	0	0	1
EXTERNO	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	5	3	17	16	0	7	4	0	52

Fonte: Portal TripAdvisor.

Gráfico 17 – Reclamações do Hotel G no portal TripAdvisor (período 2012-2015)



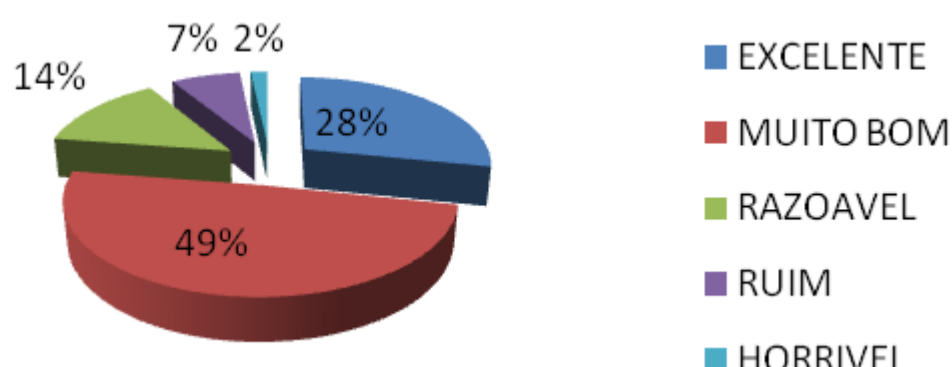
Fonte: Portal TripAdvisor.

Tabela 15 – Avaliações do Hotel H no portal TripAdvisor (período 2012-2015)

	2012	2013	2014	2015	TOTAL
EXCELENTE	0	27	45	28	100
MUITO BOM	0	34	79	61	174
RAZOÁVEL	1	10	15	23	49
RUIM	2	2	6	15	25
HORRÍVEL	0	2	0	4	6
TOTAL	3	75	145	131	354

Fonte: Portal TripAdvisor.

Gráfico 18 – Avaliações do Hotel H no portal TripAdvisor (período 2012-2015)



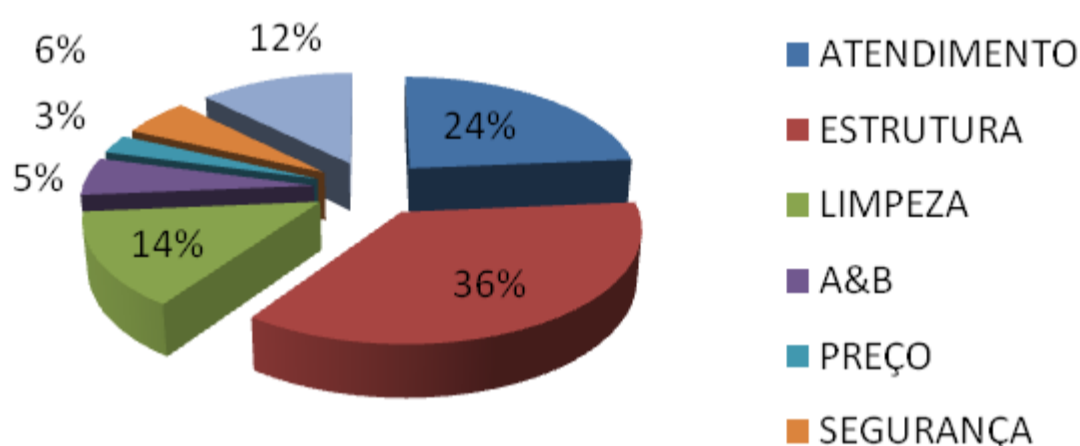
Fonte: Portal TripAdvisor.

Tabela 16 - Reclamações do Hotel H no portal TripAdvisor (período 2012-2015)

	RUIM				HORRÍVEL				TOTAL
	2012	2013	2014	2015	2012	2013	2014	2015	
ATENDIMENTO	1	1	4	6	0	2	0	3	17
ESTRUTURA	2	2	3	13	0	2	0	4	26
LIMPEZA	1	1	0	6	0	0	0	2	10
A&B	1	0	1	0	0	1	0	1	4
PREÇO	0	0	0	2	0	0	0	0	2
SEGURANÇA	0	1	1	0	0	1	0	1	4
EXTERNO	1	1	3	2	0	1	0	1	9
TOTAL	6	6	12	29	0	7	0	12	72

Fonte: Portal TripAdvisor.

Gráfico 19 – Reclamações do Hotel H no portal TripAdvisor (período 2012-2015)



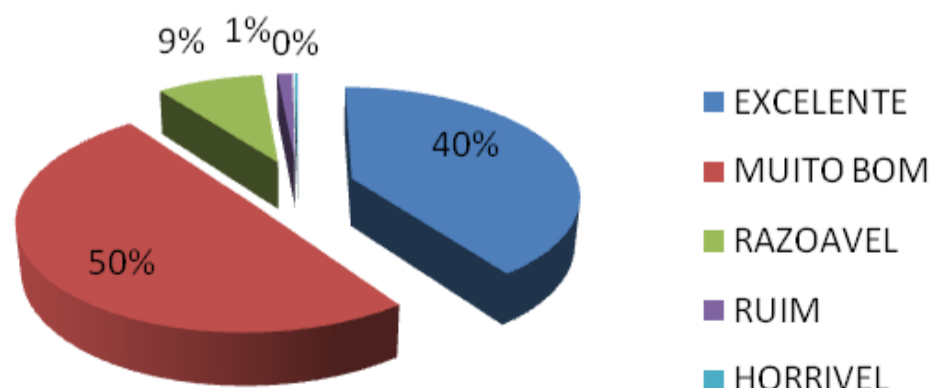
Fonte: Portal TripAdvisor.

Tabela 17 – Avaliações do Hotel I no portal TripAdvisor (período 2012-2015)

	2012	2013	2014	2015	TOTAL
EXCELENTE	12	49	49	49	159
MUITO BOM	9	59	74	55	197
RAZOÁVEL	5	5	16	9	35
RUIM	0	2	2	1	5
HORRÍVEL	0	0	1	0	1
TOTAL	26	115	142	114	397

Fonte: Portal TripAdvisor.

Gráfico 20 – Avaliações do Hotel I no portal TripAdvisor (período 2012-2015)



Fonte: Portal TripAdvisor.

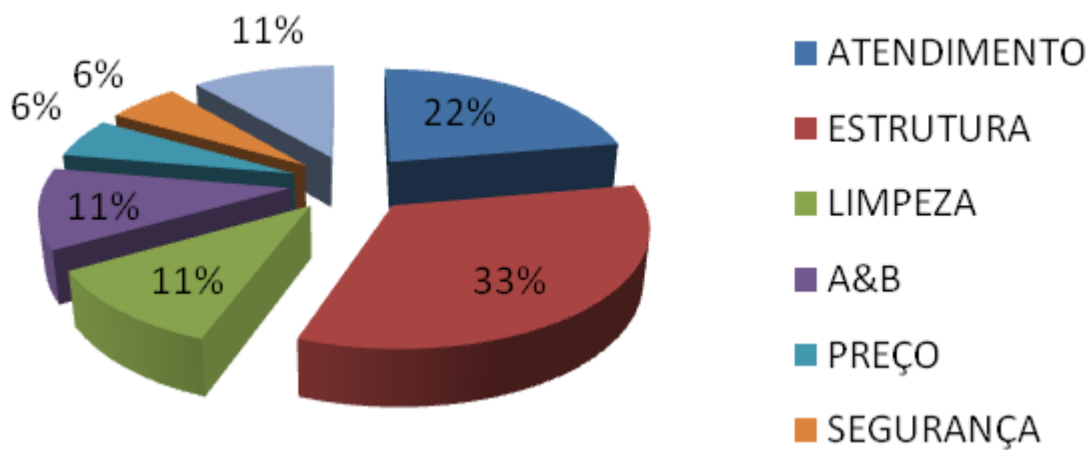
Tabela 18 - Reclamações do Hotel I no portal TripAdvisor (período 2012-2015)

	RUIM				HORRÍVEL				TOTAL
	2012	2013	2014	2015	2012	2013	2014	2015	
ATENDIMENTO	0	1	1	1	0	0	1	0	4
ESTRUTURA	0	2	1	2	0	0	1	0	6
LIMPEZA	0	0	1	0	0	0	1	0	2
A&B	0	0	0	2	0	0	0	0	2
PREÇO	0	1	0	0	0	0	0	0	1
SEGURANÇA	0	0	1	0	0	0	0	0	1
EXTERNO	0	1	1	0	0	0	0	0	2

TOTAL	0	5	5	5	0	0	3	0	18
--------------	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Fonte: Portal *TripAdvisor*.

Gráfico 21 – Reclamações do Hotel I no portal TripAdvisor (período 2012-2015)



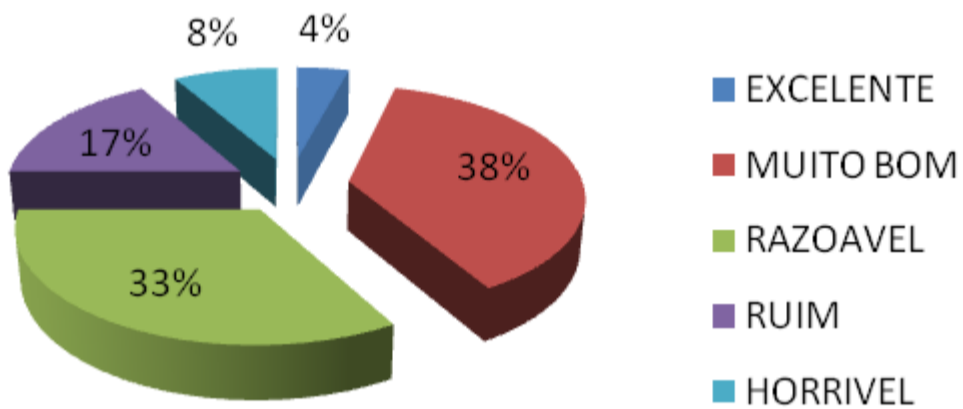
Fonte: Portal *TripAdvisor*.

Tabela 19 – Avaliações do Hotel J no portal TripAdvisor (Período 2012-2015)

	2012	2013	2014	2015	TOTAL
EXCELENTE	0	0	0	1	1
MUITO BOM	0	1	4	4	9
RAZOÁVEL	1	1	4	2	8
RUIM	1	0	2	1	4
HORRÍVEL	0	2	0	0	2
TOTAL	2	4	10	8	24

Fonte: Portal *TripAdvisor*.

Gráfico 22 – Avaliações do Hotel J no portal TripAdvisor (período 2012-2015)



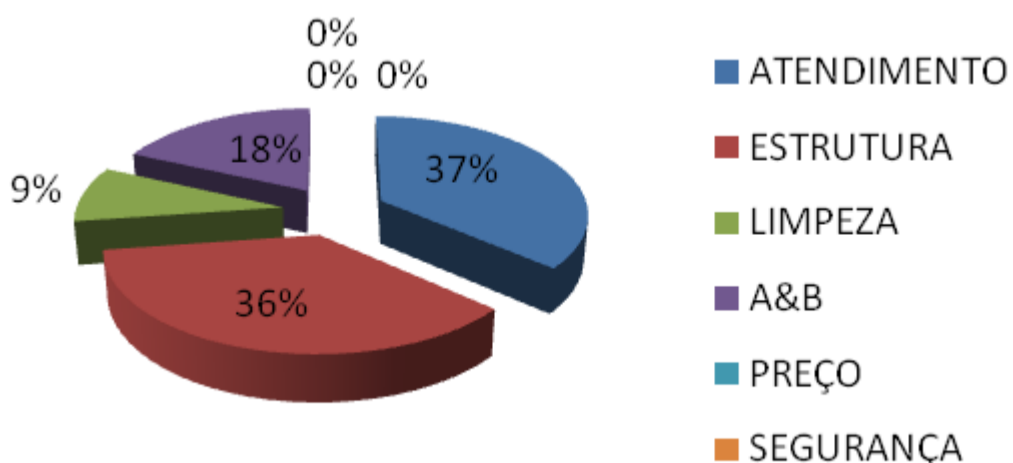
Fonte: Portal *TripAdvisor*.

Tabela 20 – Reclamações do Hotel J no portal TripAdvisor (período 2012-2015)

	RUIM				HORRÍVEL				TOTAL
	2012	2013	2014	2015	2012	2013	2014	2015	
ATENDIMENTO	0	0	1	1	0	2	0	0	4
ESTRUTURA	1	0	2	0	0	1	0	0	4
LIMPEZA	0	0	1	0	0	0	0	0	1
A&B	0	0	1	1	0	0	0	0	2
PREÇO	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SEGURANÇA	0	0	0	0	0	0	0	0	0
EXTERNO	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	1	0	5	2	0	3	0	0	11

Fonte: Portal *TripAdvisor*.

Gráfico 23 – Reclamações do Hotel J no portal TripAdvisor (período 2012-2015)

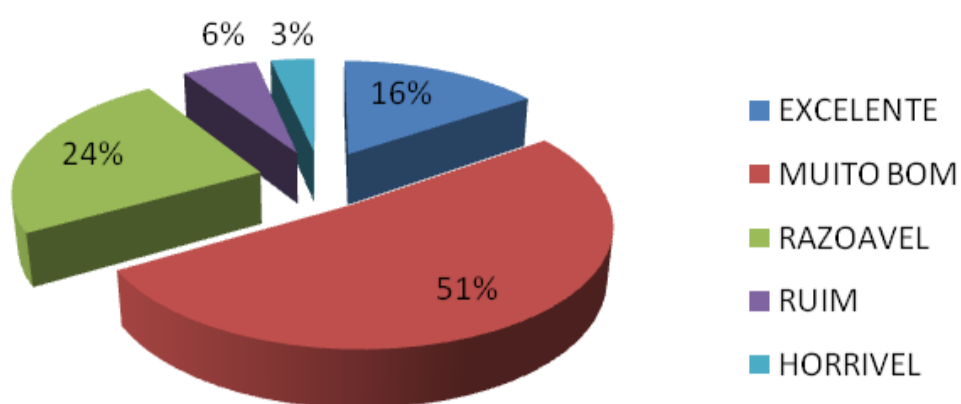


Fonte: Portal *TripAdvisor*.

Tabela 21 – Avaliações do Hotel K no portal TripAdvisor (período 2012-2015)

	2012	2013	2014	2015	TOTAL
EXCELENTE	1	3	8	20	32
MUITO BOM	2	25	40	39	106
RAZOÁVEL	1	14	22	13	50
RUIM	2	1	3	6	12
HORRÍVEL	0	2	0	5	7
TOTAL	6	45	73	83	207

Gráfico 24 – Avaliações do Hotel K no portal TripAdvisor (período 2012-2015)



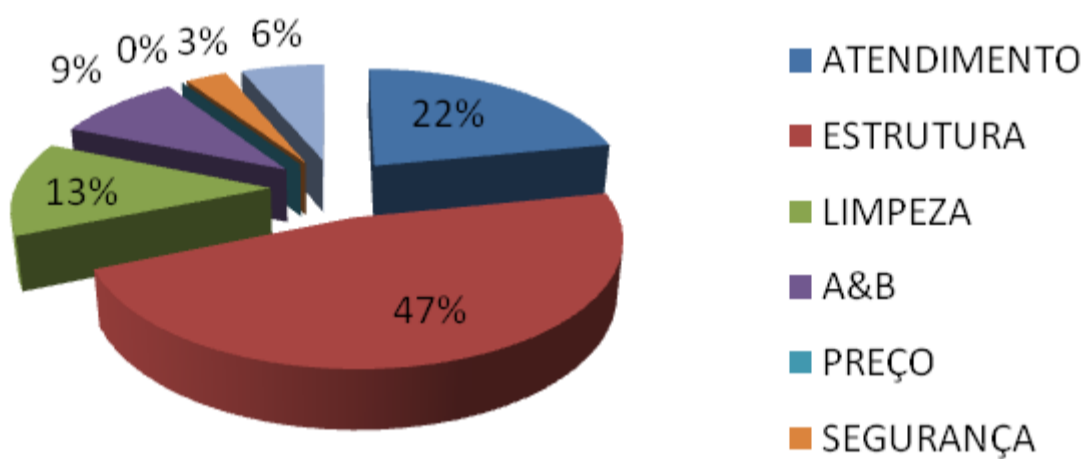
Fonte: Portal *TripAdvisor*.

Tabela 22 – Reclamações do Hotel K no portal TripAdvisor (período 2012-2015)

	RUIM				HORRÍVEL				TOTAL
	2012	2013	2014	2015	2012	2013	2014	2015	
ATENDIMENTO	0	0	2	3	0	1	0	1	7
ESTRUTURA	2	1	3	4	0	1	0	4	15
LIMPEZA	1	0	0	0	0	2	0	1	4
A&B	0	1	0	1	0	0	0	1	3
PREÇO	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SEGURANÇA	0	0	0	1	0	0	0	0	1
EXTERNO	0	0	0	1	0	0	0	1	2
TOTAL	3	2	5	10	0	4	0	8	32

Fonte: Portal *TripAdvisor*.

Gráfico 25 – Reclamações do Hotel K no portal TripAdvisor (período 2012-2015)



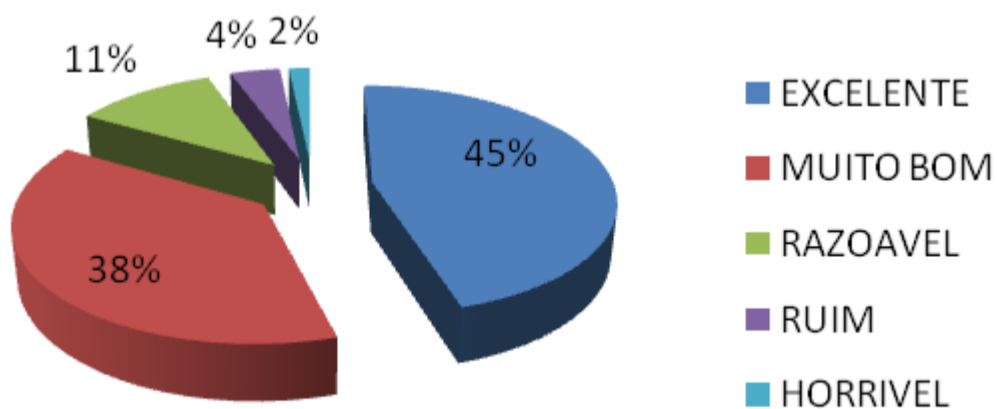
Fonte: Portal *TripAdvisor*.

Tabela 23 – Avaliações do Hotel L no portal TripAdvisor (período 2012-2015)

	2012	2013	2014	2015	TOTAL
EXCELENTE	20	68	91	180	359
MUITO BOM	13	85	105	96	299
RAZOÁVEL	6	26	25	31	88
RUIM	3	7	7	14	31
HORRÍVEL	3	5	3	2	13
TOTAL	45	191	231	323	790

Fonte: Portal *TripAdvisor*.

Gráfico 26 – Avaliações do Hotel L no portal TripAdvisor (período 2012-2015)



Fonte: Portal *TripAdvisor*.

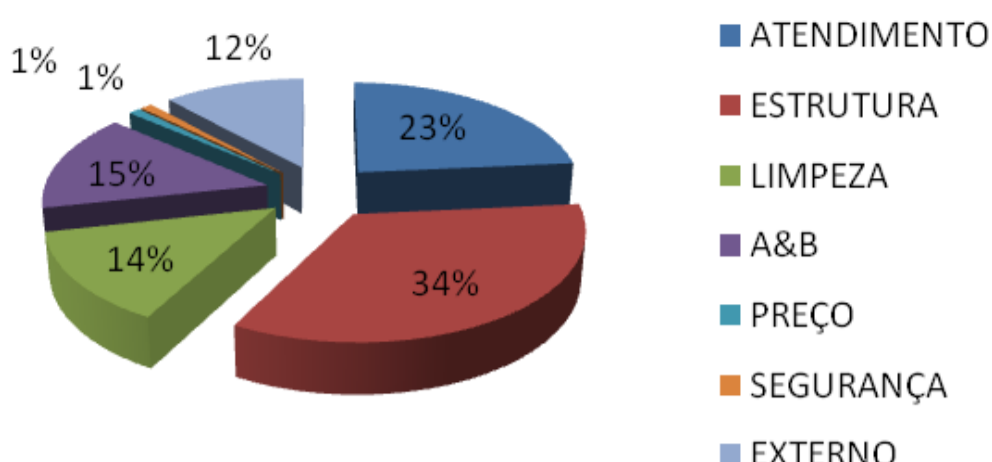
Tabela 24 – Reclamações do Hotel L no portal TripAdvisor (período 2012-2015)

	RUIM				HORRÍVEL				TOTAL
	2012	2013	2014	2015	2012	2013	2014	2015	
ATENDIMENTO	1	5	6	5	2	4	1	0	24
ESTRUTURA	3	3	6	13	1	4	3	2	35
LIMPEZA	1	2	2	1	2	3	1	2	14
A&B	1	1	1	7	0	2	1	2	15
PREÇO	0	0	0	0	0	1	0	0	1
SEGURANÇA	0	1	0	0	0	0	0	0	1
EXTERNO	2	2	1	3	2	1	1	0	12

TOTAL	8	14	16	29	7	15	7	6	102
--------------	---	----	----	----	---	----	---	---	-----

Fonte: Portal *TripAdvisor*.

Gráfico 27 – Reclamações do Hotel L no portal TripAdvisor (período 2012-2015)



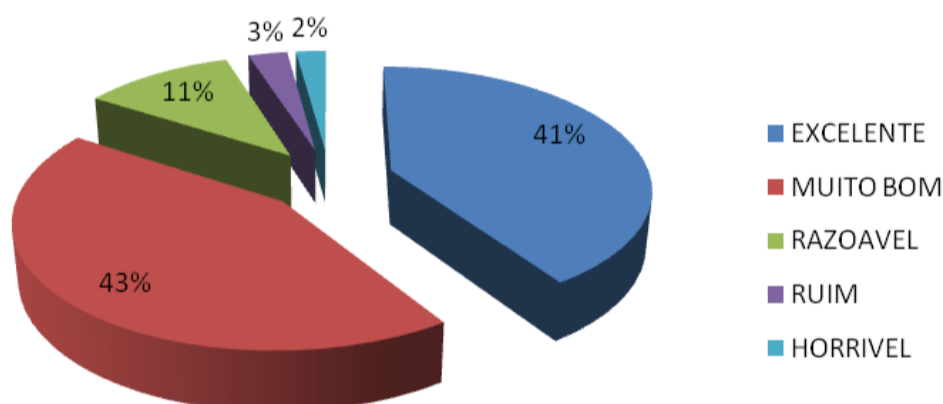
Fonte: Portal *TripAdvisor*.

Tabela 25 – Avaliações do Hotel M no portal TripAdvisor (período 2012-2015)

	2012	2013	2014	2015	TOTAL
EXCELENTE	16	131	134	191	472
MUITO BOM	28	132	120	223	503
RAZOÁVEL	4	32	35	56	127
RUIM	1	6	6	20	33
HORRÍVEL	3	4	4	14	25
TOTAL	52	305	299	504	1160

Fonte: Portal *TripAdvisor*.

Gráfico 28 – Avaliações do Hotel M no portal TripAdvisor (período 2012-2015)



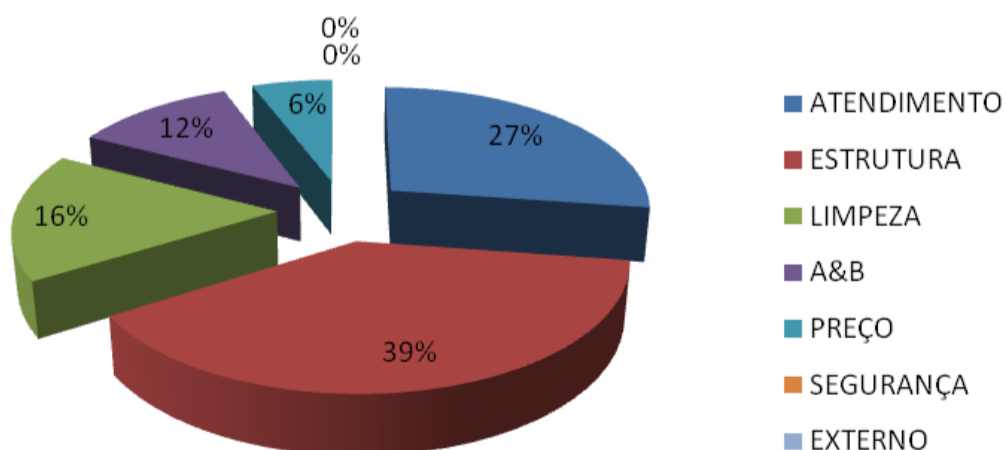
Fonte: Portal *TripAdvisor*.

Tabela 26 – Reclamações do Hotel M no portal TripAdvisor (período 2012-2015)

	RUIM				HORRÍVEL				TOTAL
	2012	2013	2014	2015	2012	2013	2014	2015	
ATENDIMENTO	1	3	3	8	2	3	3	10	33
ESTRUTURA	1	6	5	17	3	3	3	9	47
LIMPEZA	0	2	1	7	3	2	2	3	20
A&B	0	1	2	3	3	1	1	3	14
PREÇO	0	0	0	4	1	0	0	2	7
SEGURANÇA	0	0	0	0	0	0	0	0	0
EXTERNO	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	2	12	11	39	12	9	9	27	121

Fonte: Portal *TripAdvisor*.

Gráfico 29 – Reclamações do Hotel M no portal TripAdvisor (período 2012-2015)



Fonte: Portal *TripAdvisor*.

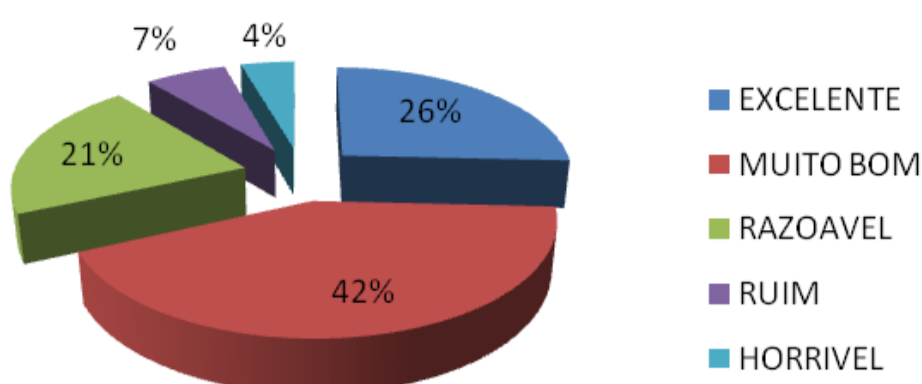
Tabela 27 – Avaliações do Hotel N no portal TripAdvisor (período 2012-2015)

	2012	2013	2014	2015	TOTAL
EXCELENTE	3	41	40	44	128
MUITO BOM	6	64	60	81	211
RAZOÁVEL	13	12	38	40	103
RUIM	0	3	8	22	33

HORRÍVEL	1	2	9	10	22
TOTAL	23	122	155	197	497

Fonte: Portal *TripAdvisor*.

Gráfico 30 – Avaliações do Hotel N no portal TripAdvisor (período 2012-2015)



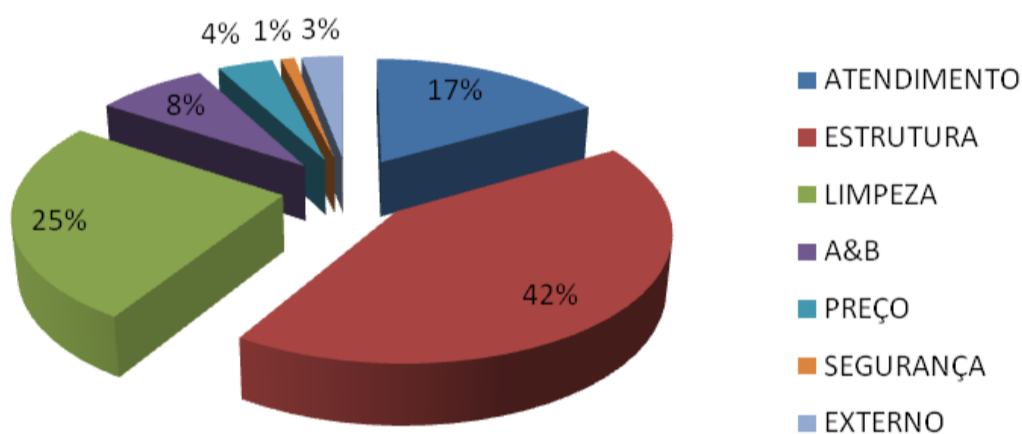
Fonte: Portal *TripAdvisor*.

Tabela 28 – Reclamações do Hotel N no portal TripAdvisor (período 2012-2015)

	RUIM				HORRÍVEL				TOTAL
	2012	2013	2014	2015	2012	2013	2014	2015	
ATENDIMENTO	0	1	2	7	0	1	0	6	17
ESTRUTURA	0	3	8	14	0	2	6	10	43
LIMPEZA	0	2	4	5	0	1	5	9	26
A&B	0	1	0	3	0	2	0	2	8
PREÇO	0	1	1	1	0	0	0	1	4
SEGURANÇA	0	0	0	0	0	0	0	1	1
EXTERNO	0	0	1	1	0	0	1	0	3
TOTAL	0	8	16	31	0	6	12	29	102

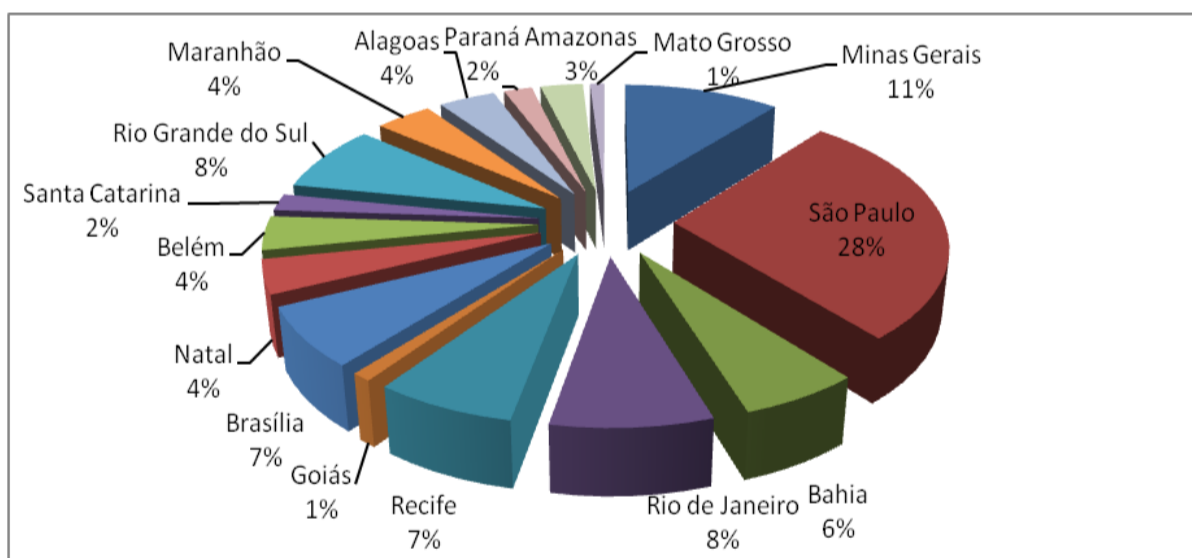
Fonte: Portal *TripAdvisor*.

Gráfico 1 – Reclamações do Hotel N no portal TripAdvisor (período 2012-2015)



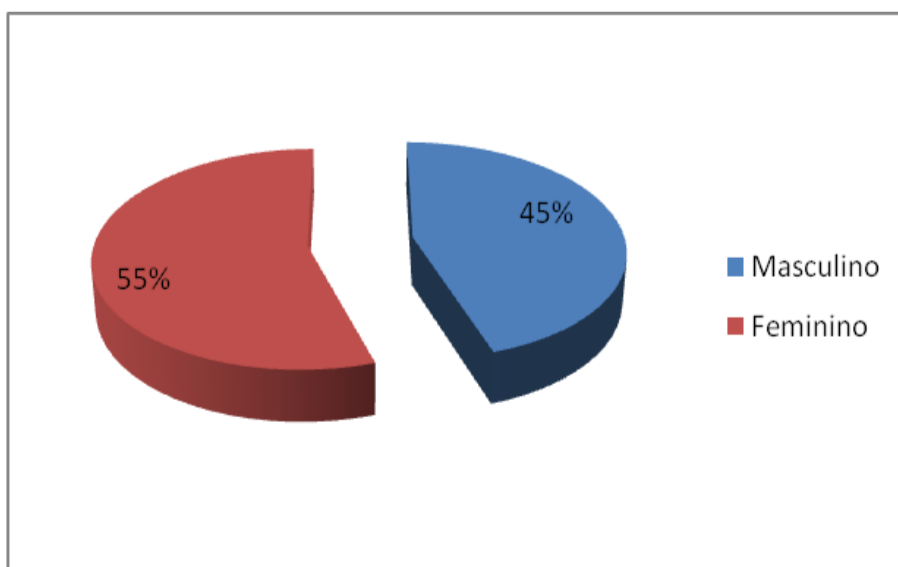
Fonte: Portal *TripAdvisor*.

Gráfico 32 – Origem dos hóspedes que responderam ao questionário



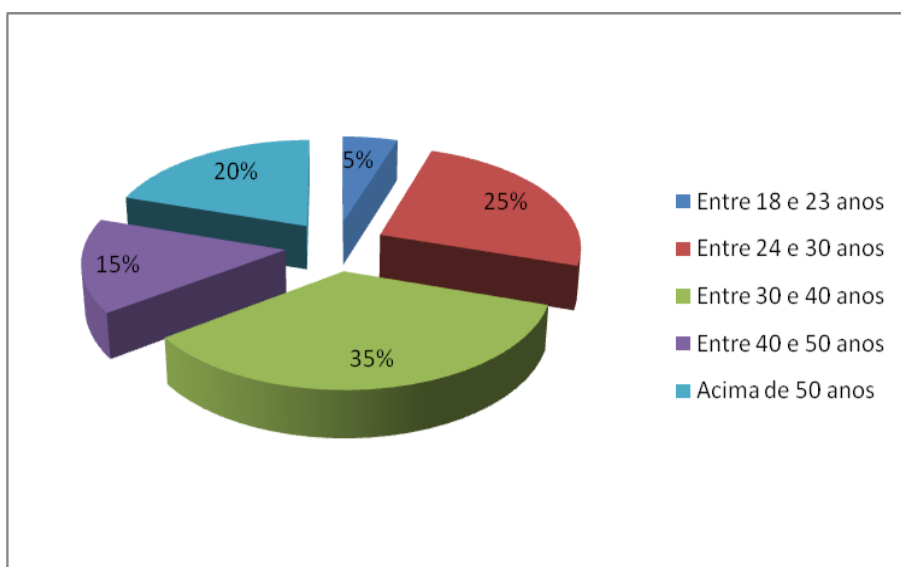
Fonte: Elaborado pelos autores.

Gráfico 33 – Gênero dos hóspedes que responderam ao questionário



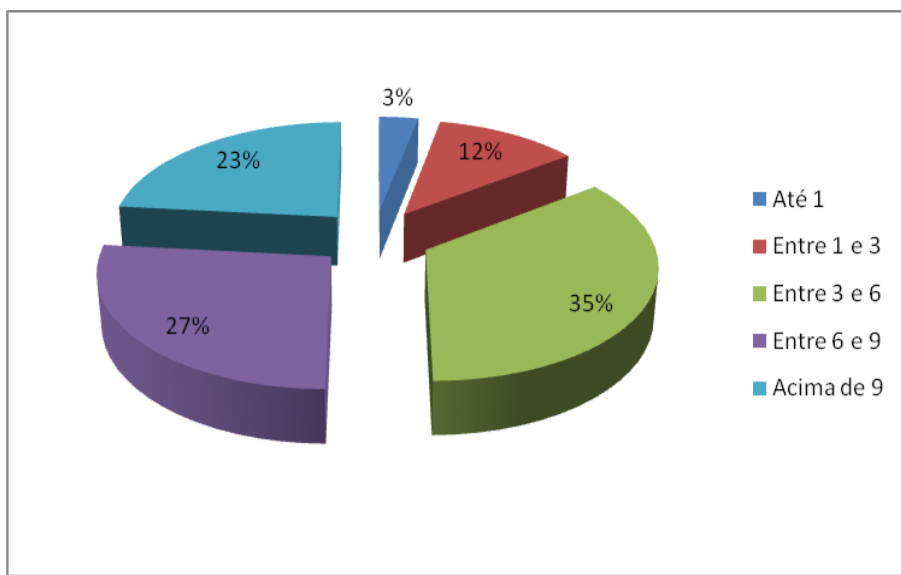
Fonte: Elaborado pelos autores.

Gráfico 34 – Faixa etária dos hóspedes que responderam ao questionário



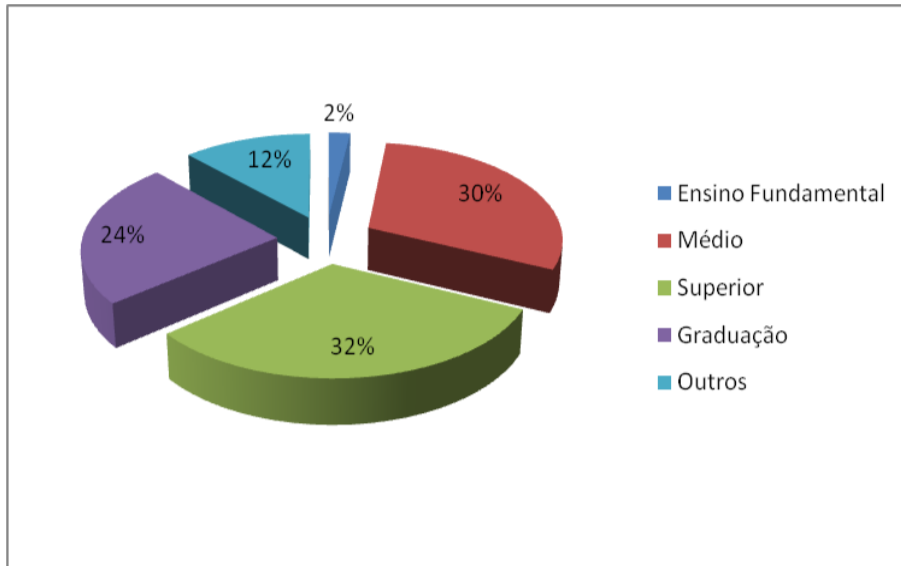
Fonte: Elaborado pelos autores.

Gráfico 35 – Renda familiar dos hóspedes que responderam ao questionário



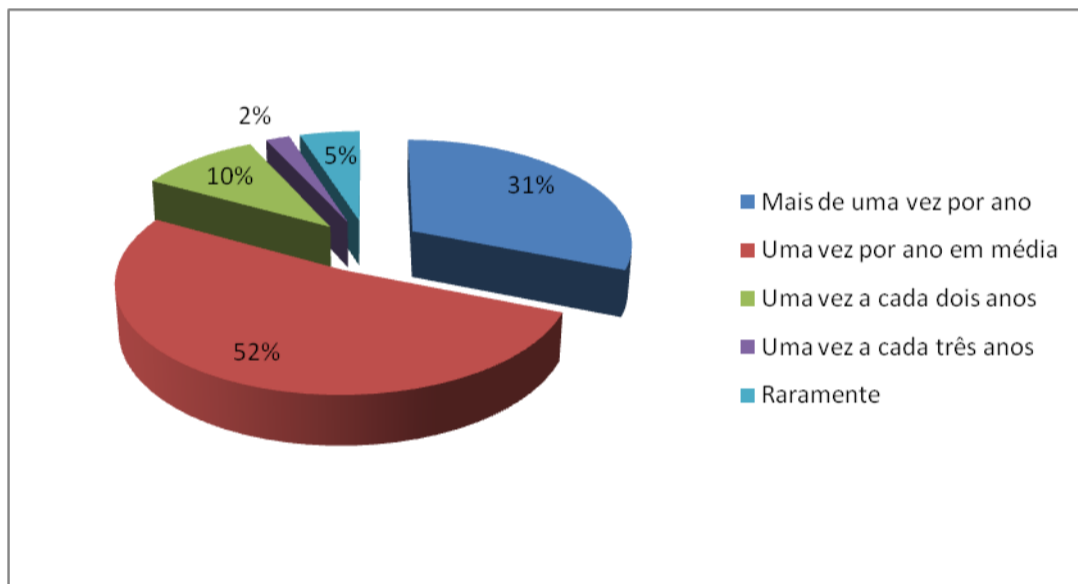
Fonte: Elaborado pelos autores.

Gráfico 36 – Grau de formação dos hóspedes que responderam ao questionário



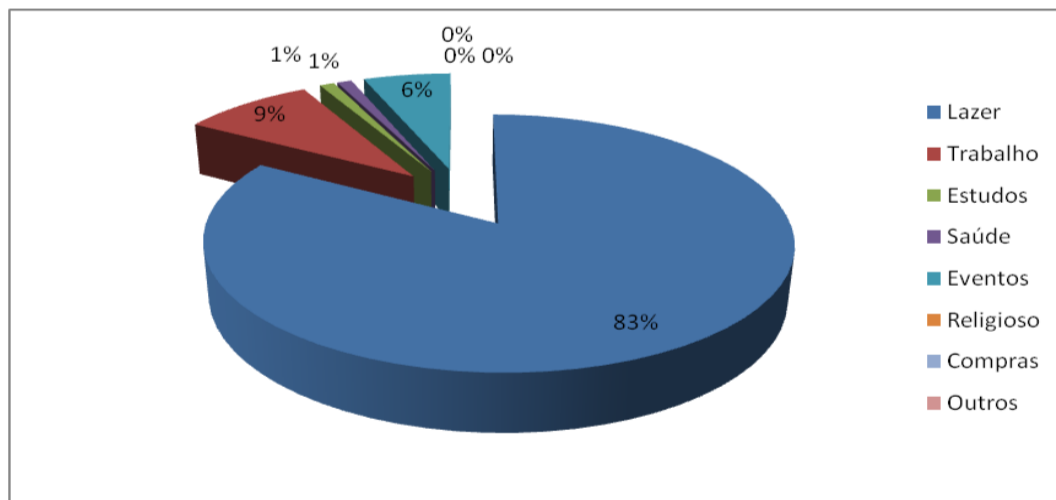
Fonte: Elaborado pelos autores.

Gráfico 37 – Frequência de viagem dos hóspedes que responderam ao questionário



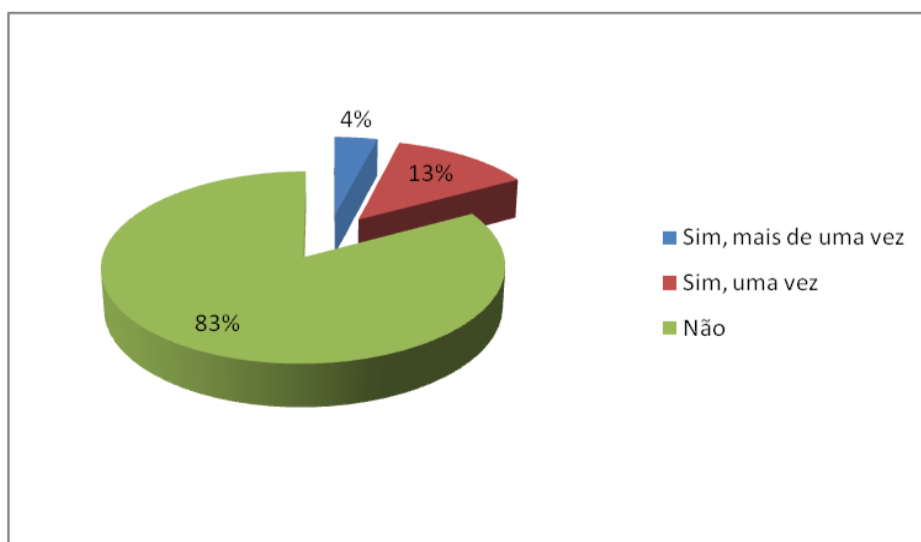
Fonte: Elaborado pelos autores.

Gráfico 38 – Motivo da viagem dos hóspedes que responderam ao questionário



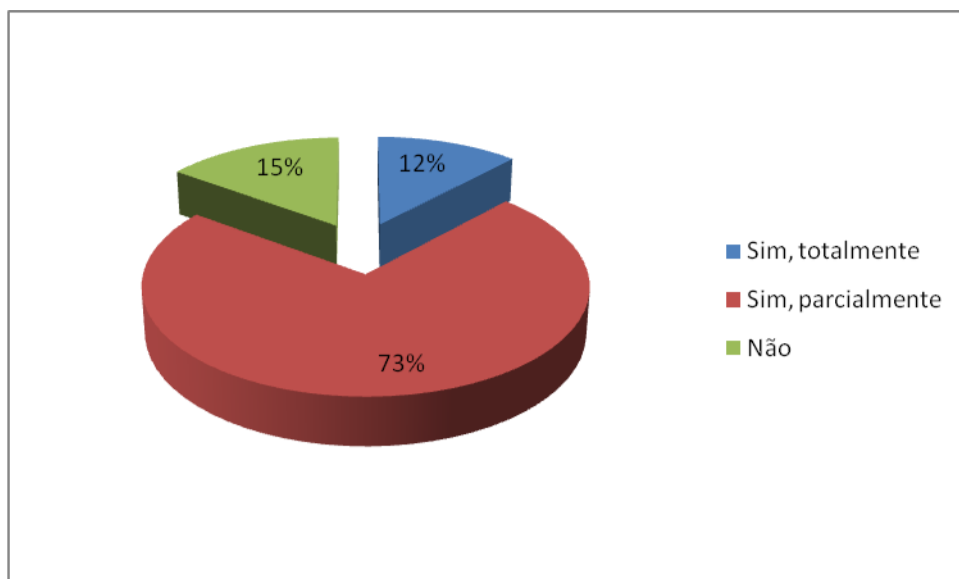
Fonte: Elaborado pelos autores.

Gráfico 39 – Verificação de quais hóspedes, dentre os que já responderam ao questionário, já haviam se hospedado no mesmo hotel



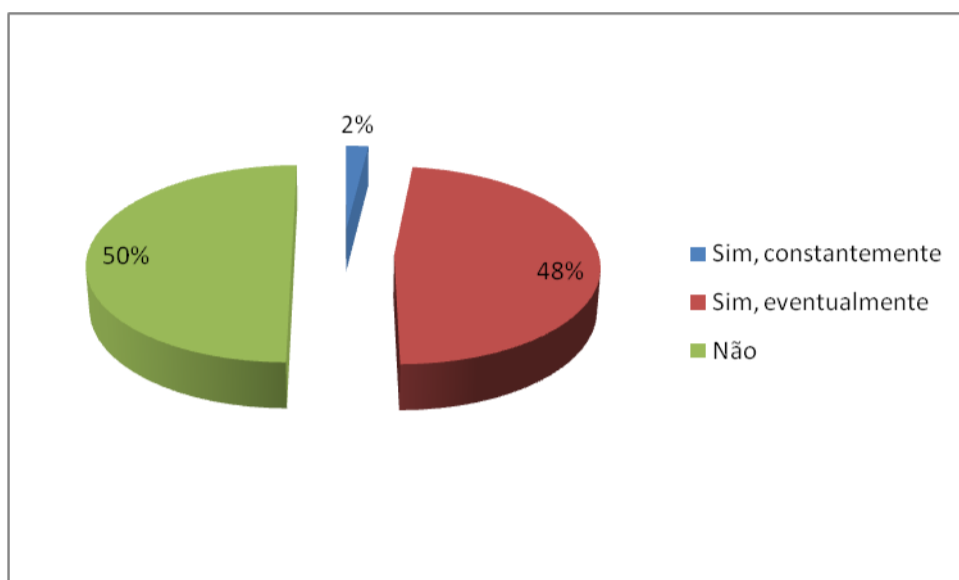
Fonte: Elaborado pelos autores.

Gráfico 40 – Autodeclaração sobre o conhecimento do CDC dos hóspedes que responderam ao questionário



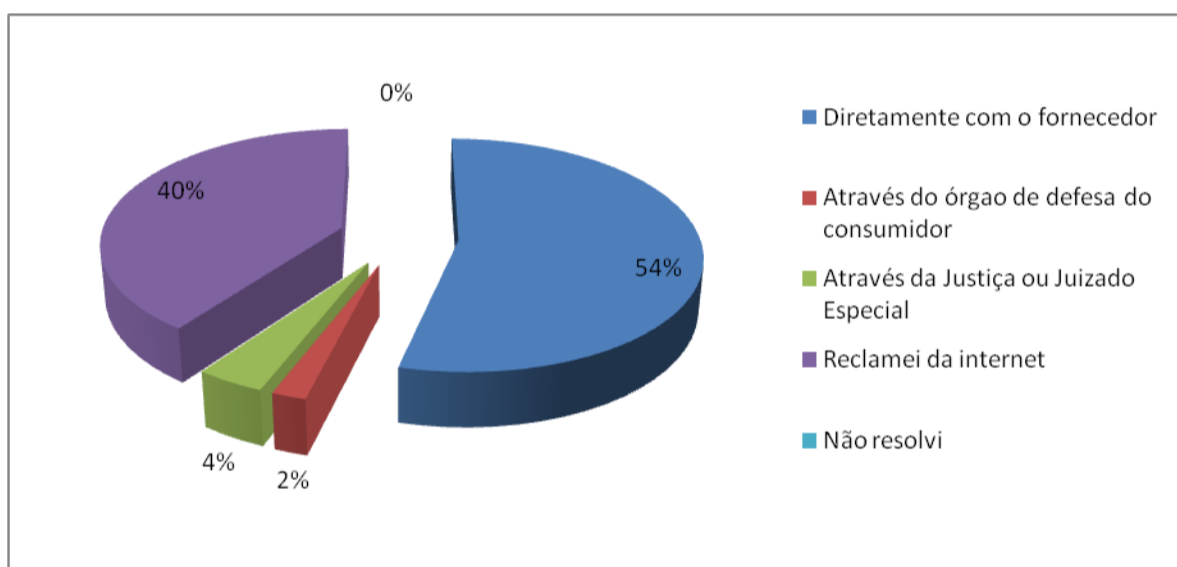
Fonte: Elaborado pelos autores.

Gráfico 41 – Autodeclaração da existência de problemas de desrespeito aos seus direitos de consumidores dos hóspedes que responderam ao questionário



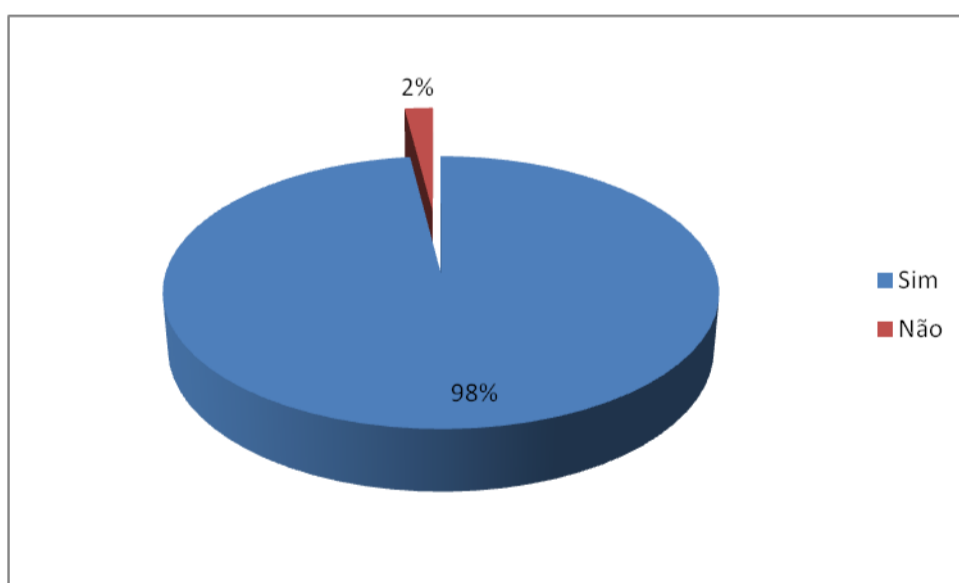
Fonte: Elaborado pelos autores.

Gráfico 42 – Forma de solução buscada para o problema existente dos hóspedes que responderam ao questionário



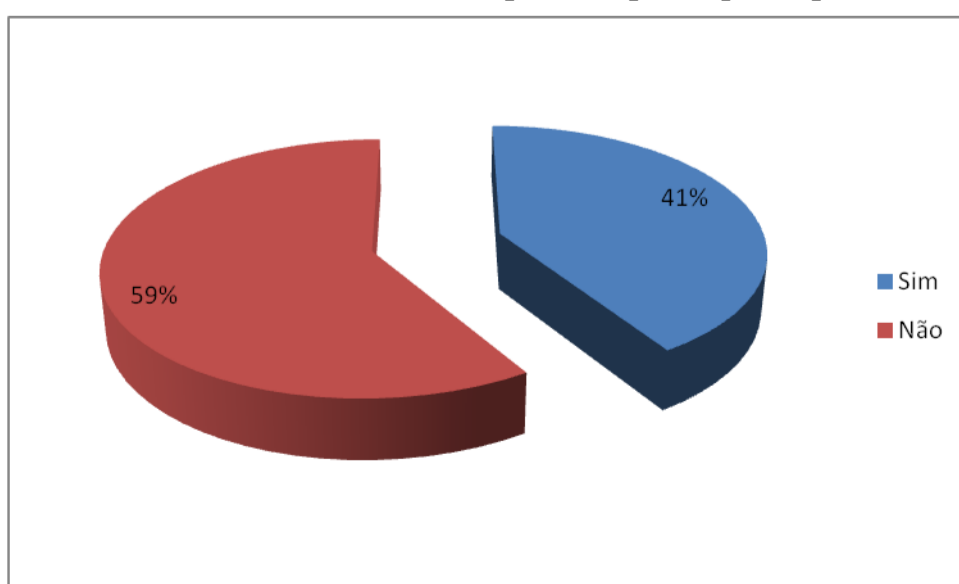
Fonte: Elaborado pelos autores.

Gráfico 43 – Recomendação a amigos do hotel em que está hospedado pelos hóspedes que responderam ao questionário



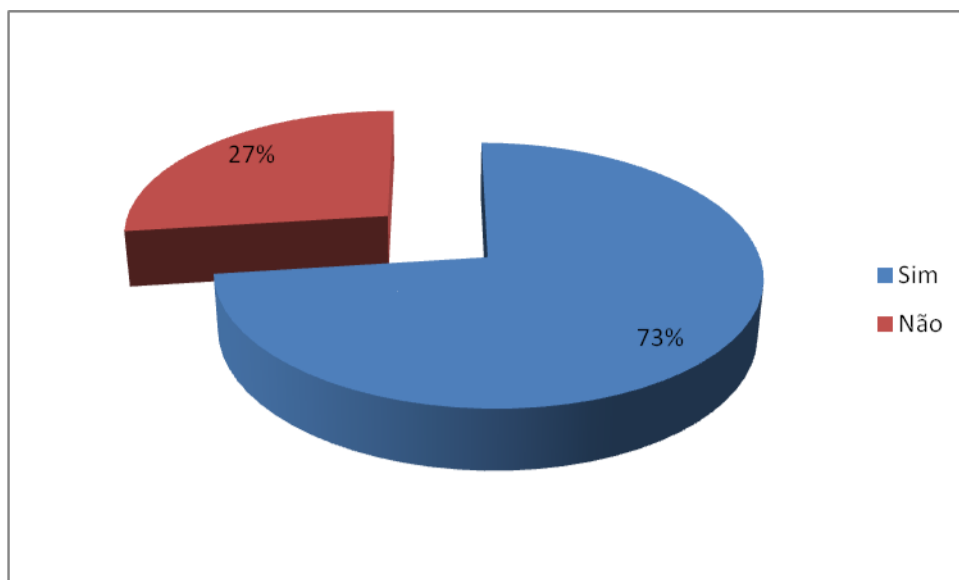
Fonte: Elaborado pelos autores.

Gráfico 44 – Observância do CDC visível no hotel pelos hóspedes que responderam ao questionário



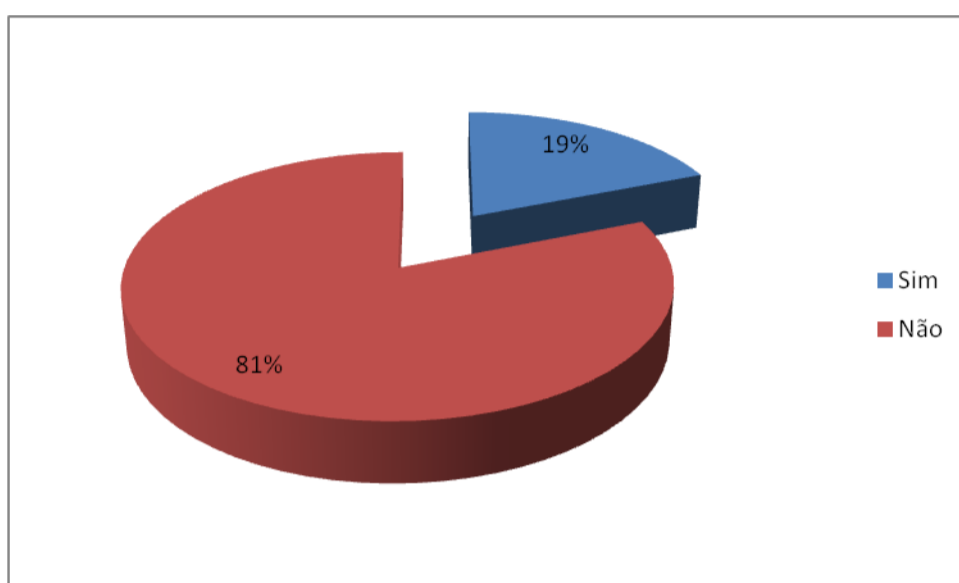
Fonte: Elaborado pelos autores.

Gráfico 45 – Conhecimento acerca da existência de SAC no hotel pelos hóspedes que responderam ao questionário



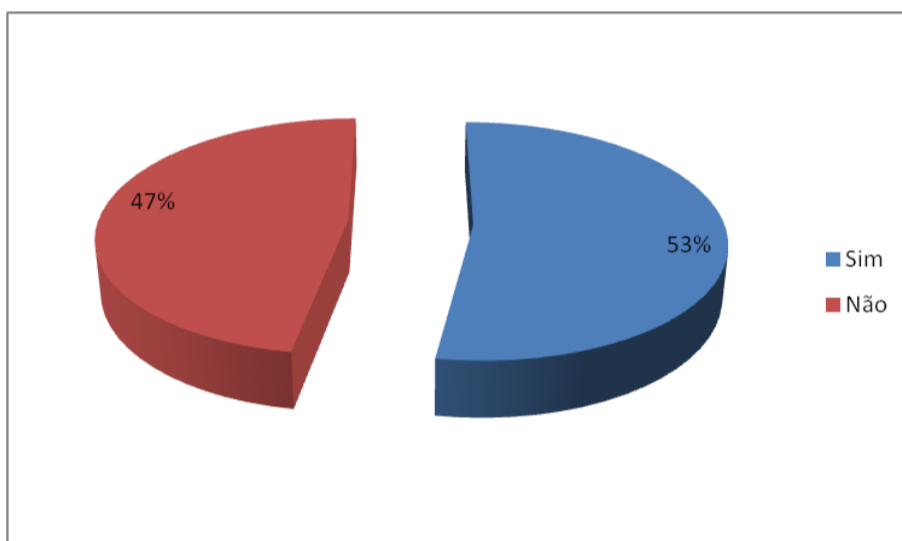
Fonte: Elaborado pelos autores.

Gráfico 46 – Participação de entrevista/questionário de satisfação pelos hóspedes que responderam ao questionário



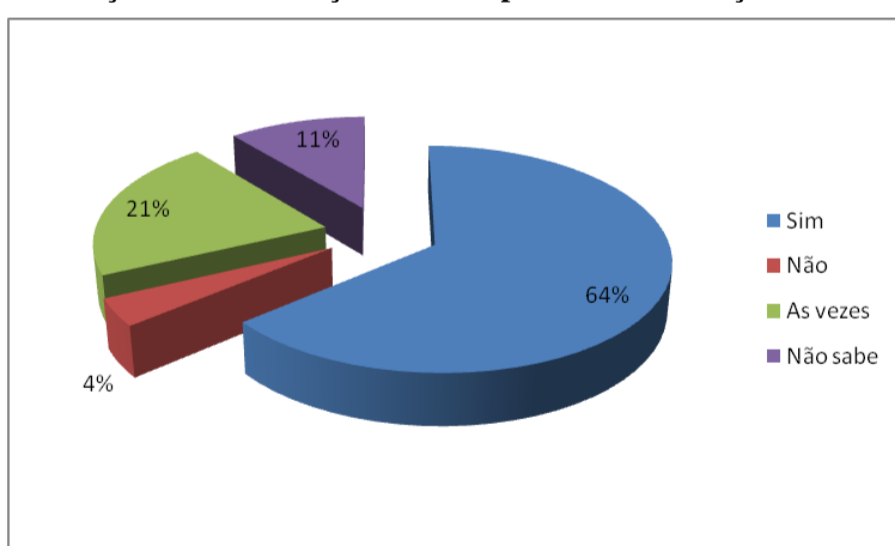
Fonte: Elaborado pelos autores.

Gráfico 47 – Ocorrência de retorno às reclamações realizadas por hóspedes que responderam ao questionário



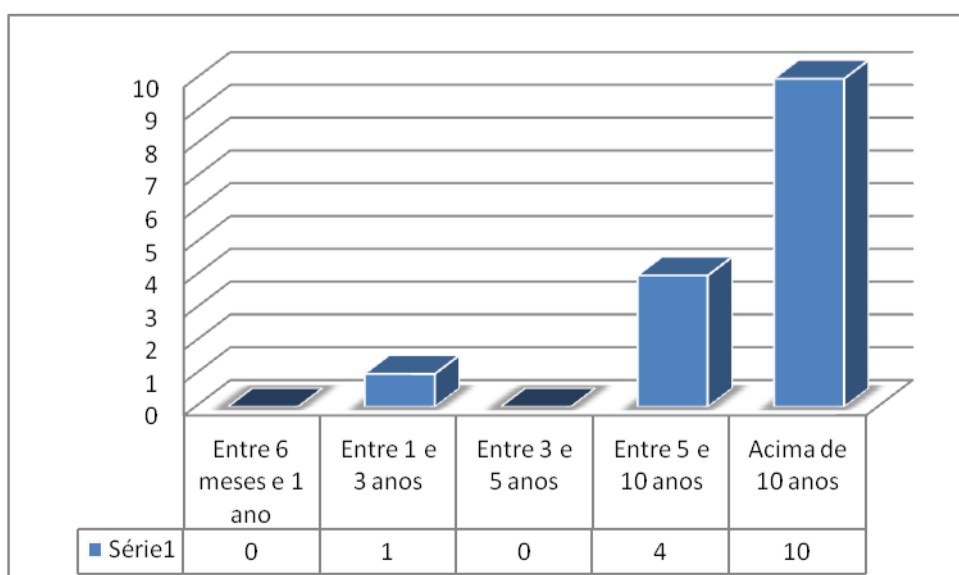
Fonte: Elaborado pelos autores.

Gráfico 48 – Avaliação da contribuição do CDC para melhor relação entre hóspede e hotel



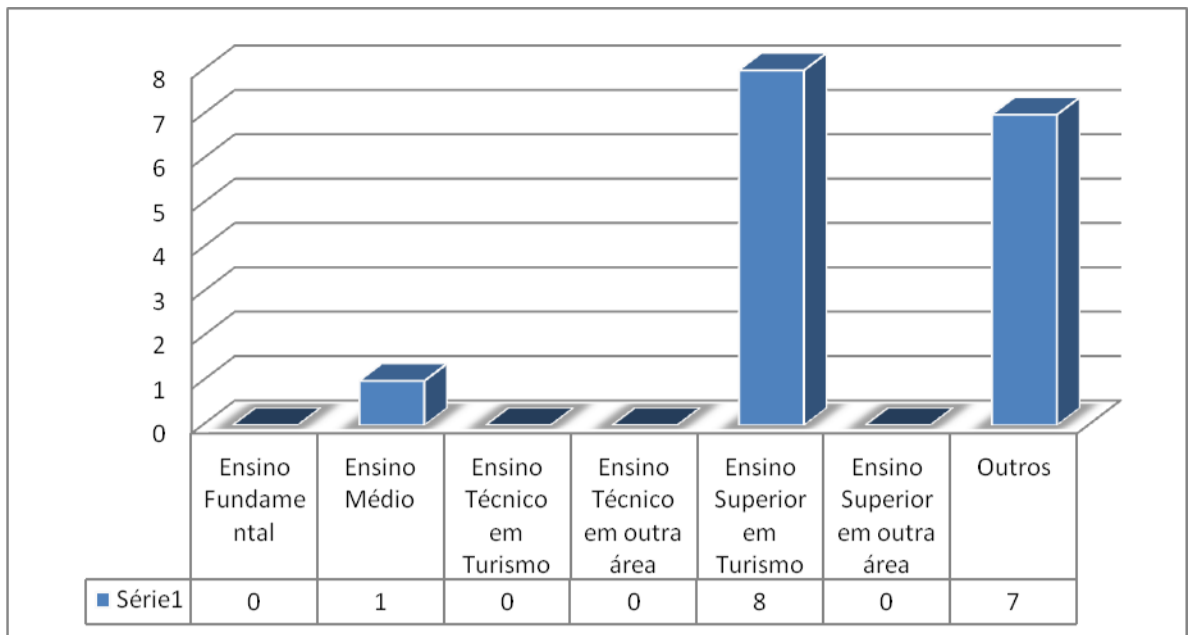
Fonte: Elaborado pelos autores.

Gráfico 49 – Questionamento sobre o tempo de trabalho dos gestores na hotelaria



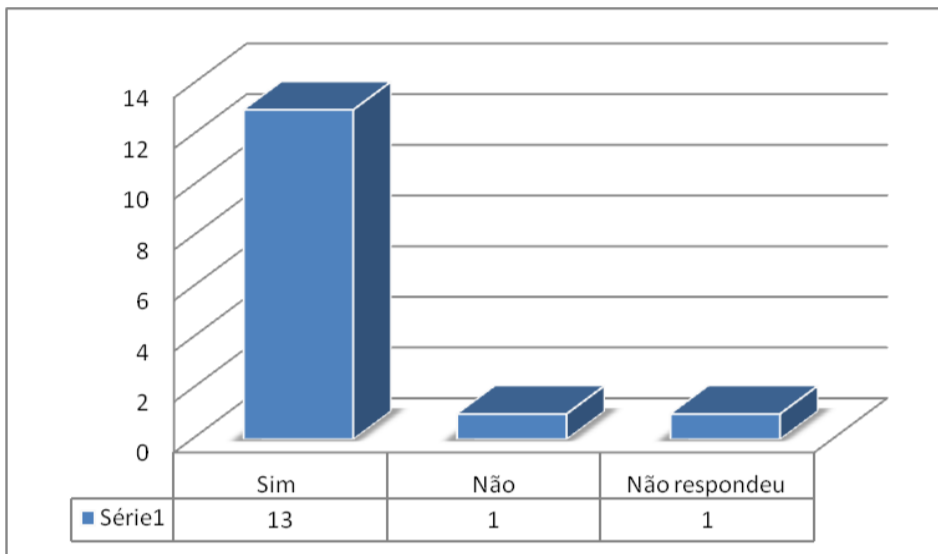
Fonte: Elaborado pelos autores.

Gráfico 50 – Questionamento sobre o grau e tipo de formação dos gestores



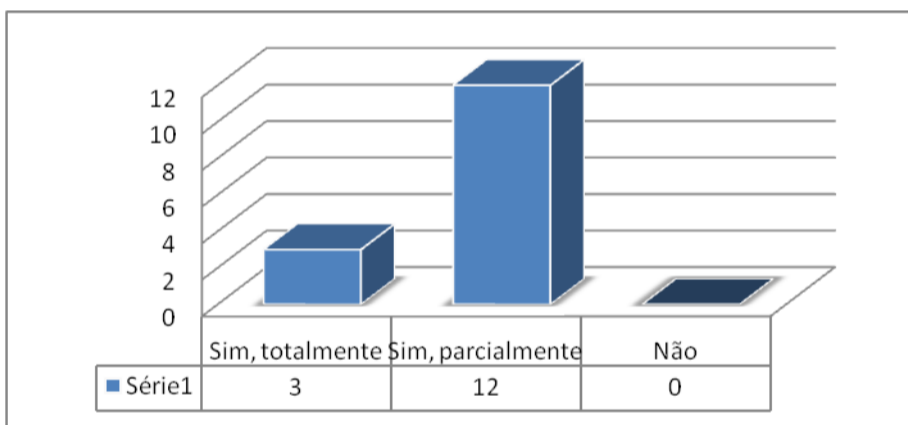
Fonte: Elaborado pelos autores.

Gráfico 51 – Questionamento a cerca da realização do contato direto dos gestores com hóspedes



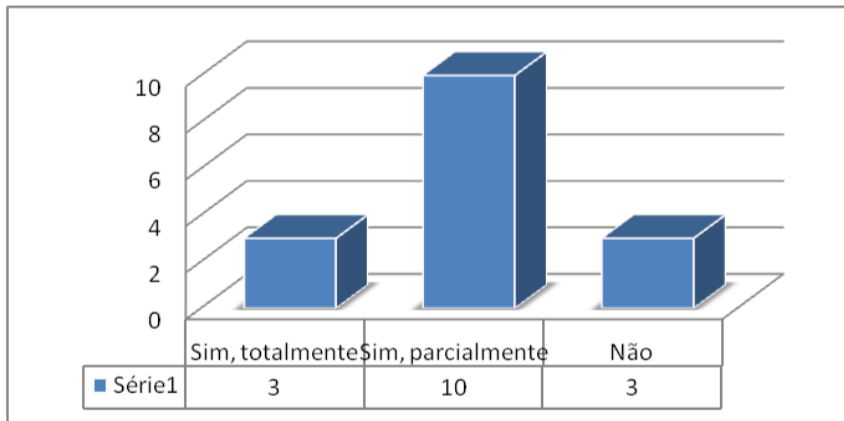
Fonte: Elaborado pelos autores.

Gráfico 52 – Questionamento sobre o nível de conhecimento do Código de Defesa do Consumidor pelos gestores



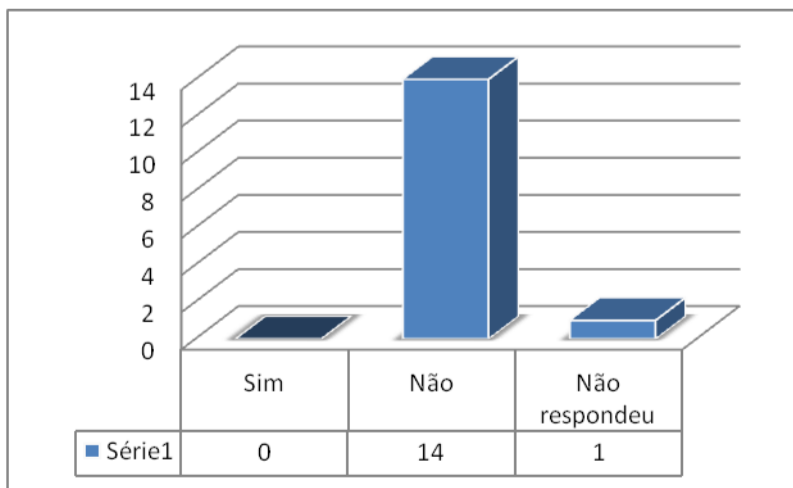
Fonte: Elaborado pelos autores.

Gráfico 53 – Questionamento se o gestor lidou com problemas que envolvam o Direito do Consumidor



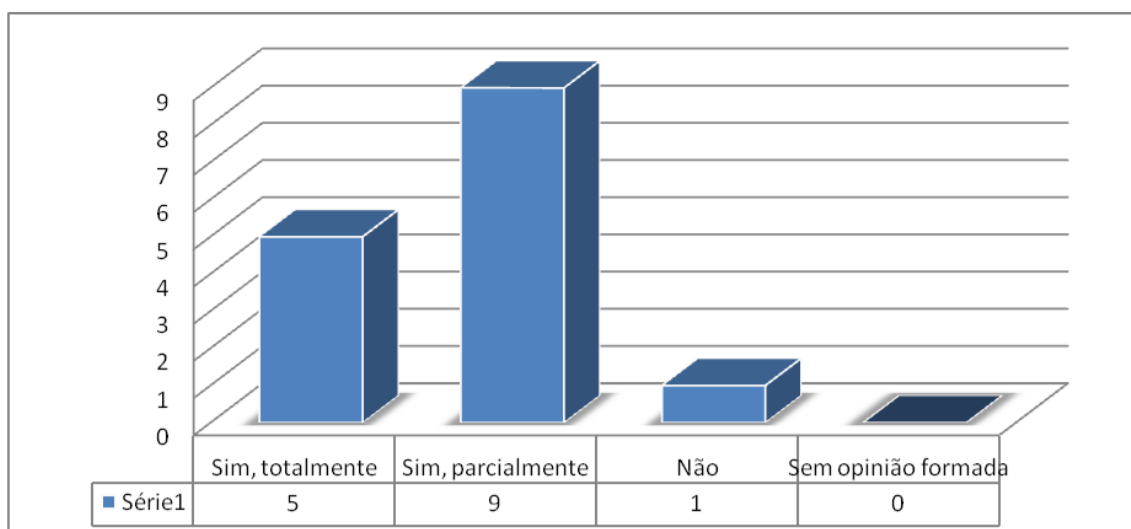
Fonte: Elaborado pelos autores.

Gráfico 54 – Questionamento se o gestor recebeu treinamento específico sobre direito do consumidor



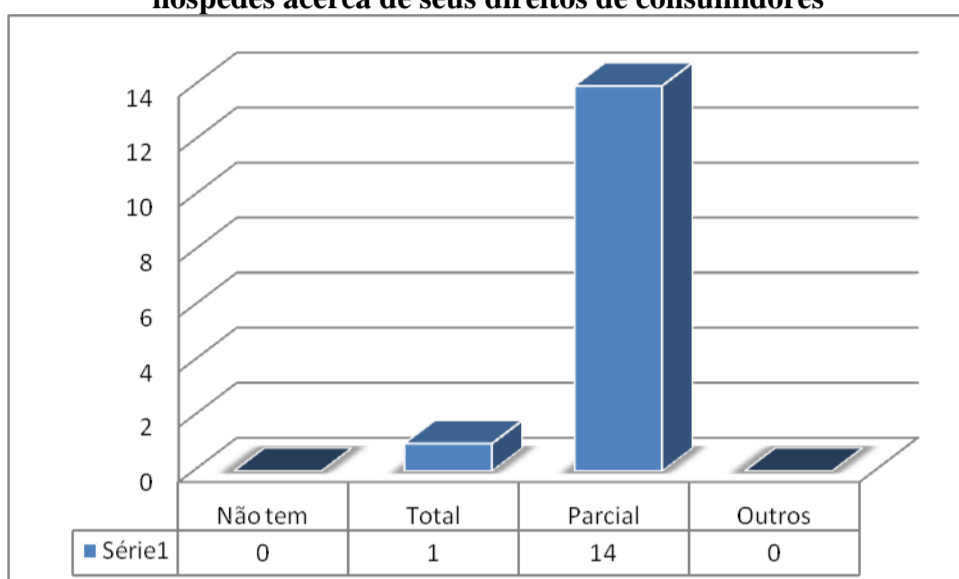
Fonte: Elaborado pelos autores.

Gráfico 55 – Autoavaliação da preparação dos gestores que responderam ao questionário



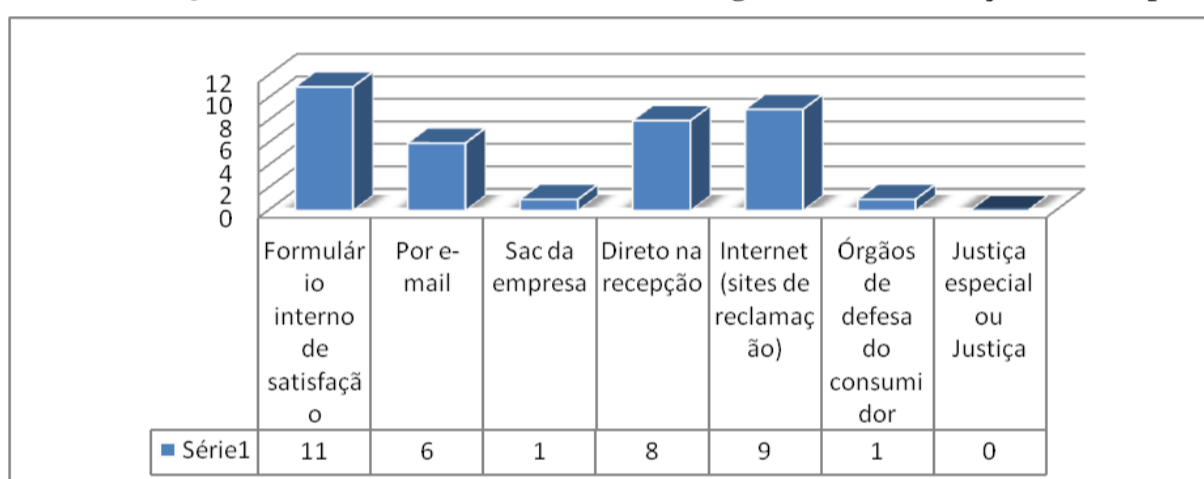
Fonte: Elaborado pelos autores.

Gráfico 56 – Questionamento da análise do ponto de vista dos gestores sobre o conhecimento dos hóspedes acerca de seus direitos de consumidores



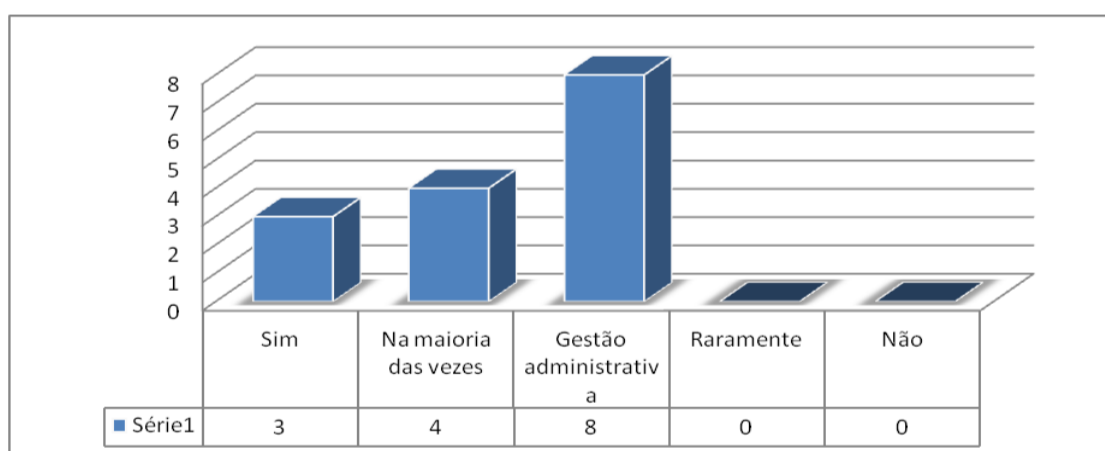
Fonte: Elaborado pelos autores.

Gráfico 57 – Questionamento acerca das formas de registro das reclamações dos hóspedes



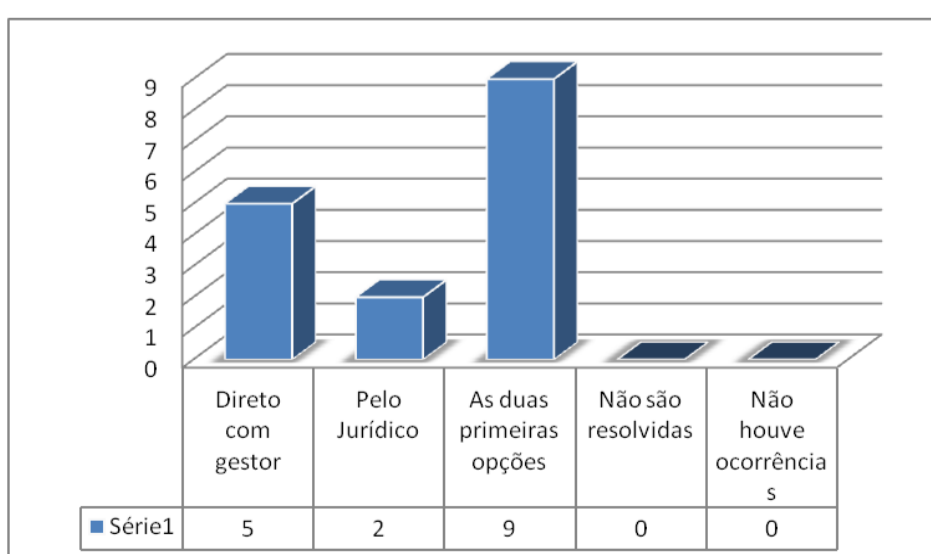
Fonte: Elaborado pelos autores.

Gráfico 58 – Questionamento acerca das ocorrências com hóspedes que são resolvidas pelos gestores baseadas pelo Código de Defesa do Consumidor



Fonte: Elaborado pelos autores.

Gráfico 59 – Formas de solução das reclamações com base no CDC segundo os gestores que responderam ao questionário



Fonte: Elaborado pelos autores.