

# Resorts em **Números**

Índice de Competitividade de Resorts

**Agosto 2018**

## Apresentação

Esta análise trata do desempenho geral dos resorts associados à ABR com base na opinião dos clientes que se utilizaram de sistemas *online* para avaliar diversos aspectos dos resorts em que se hospedaram. Para identificar a classificação dos resorts, foi estabelecido o GRI (Global Review Index, Índice Global de Satisfação, em tradução livre), uma pontuação da reputação *online* de determinado hotel ou grupo de hotéis. No caso, o grupo de associados à ABR.

A Universidade Cornell provou que o aumento de 1% no GRI resulta em maior rentabilidade: aproximadamente um aumento de 1,42% no RevPar. Este índice é calculado em uma base diária para cada hotel analisando as pontuações quantitativas associadas com os comentários publicados.

## 1. GRI Geral

Agosto de 2018 obteve 91,9% de GRI médio geral, ao passo que, em 2017, o mesmo mês registrou o índice de 91,1%. Assim, a variação positiva de 0,8 pontos percentuais (p.p.) revela um desempenho de qualidade aferida nos resorts, segundo avaliações e comentários *online* dos hóspedes. Essa é uma das menores variações registradas desde o início do ano, considerando os GRIs de cada mês em comparação ao mesmo período de 2017

No gráfico 1 podemos observar um desempenho positivo e crescente, recebendo uma leve queda no início da segunda quinzena, mas se recuperando nas duas últimas semanas.

### GRI Geral - Agosto 2017/2018

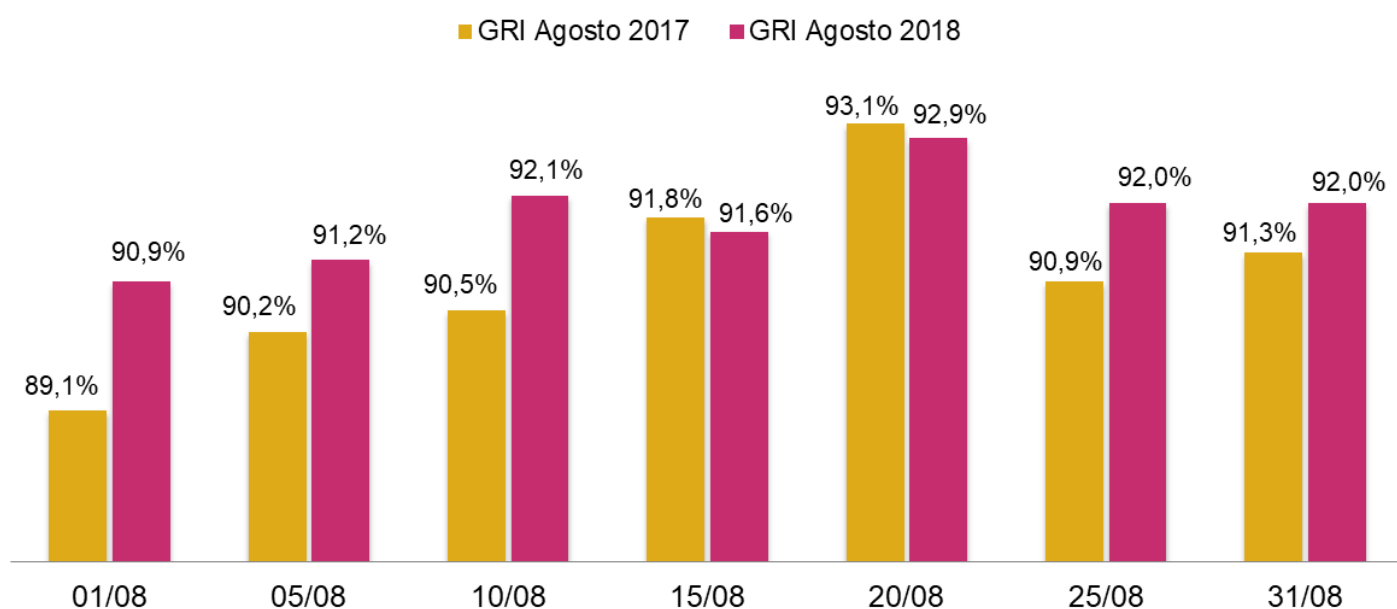


Gráfico 1: índice de GRI geral durante agosto de 2017 e 2018

Fonte: ReviewPro

O GRI médio para este mês foi de 91,9%, o que representou 1 ponto percentual (p.p.) a mais em relação ao mesmo período agosto de 2017 que foi de 90,9% (p.p.).

## 2. GRI por Departamento

Agrupando as avaliações e comentários por departamentos, percebe-se que todos os itens estudados registraram aumento de avaliações positivas. Os tópicos com maior aumento no GRI foram serviço (+1,6 p.p.), seguida de custo benefício (+1,5 p.p.) e limpeza (+0,9 p.p.) Nesta análise, a avaliação do item quarto foi o que obteve o menor crescimento de apenas 0,3 p.p. e a atenção com todos os itens devem permanecer bem observada pelos resorts associados, uma vez que é sempre presente nas avaliações dos hóspedes.

### GRI por Departamentos - Agosto 2017/2018

■ 2017 ■ 2018

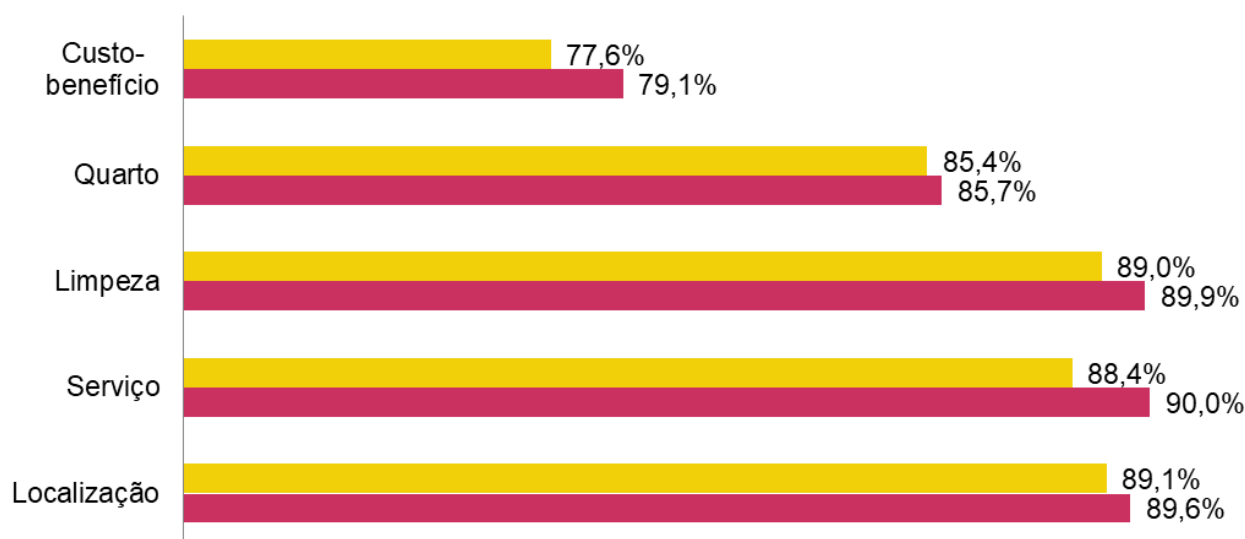


Gráfico 2: índice de GRI por departamento e respectivas variações em agosto de 2017 e 2018

Fonte: ReviewPro

### 3. Menções em Agosto de 2018

Os dados gerados neste estudo foram baseados em 10.546 avaliações e 10.569 menções feitas pelos hóspedes em diversos *sites* de avaliações.

Foram registrados diversos comentários sobre os principais departamentos dos resorts com destaque para os tópicos cama (+5%) e limpeza (+2%). Já serviços de banheiro (-7%) e internet (-3%) obtiveram variações negativas.

#### Variação Menções Agosto - 2017/2018

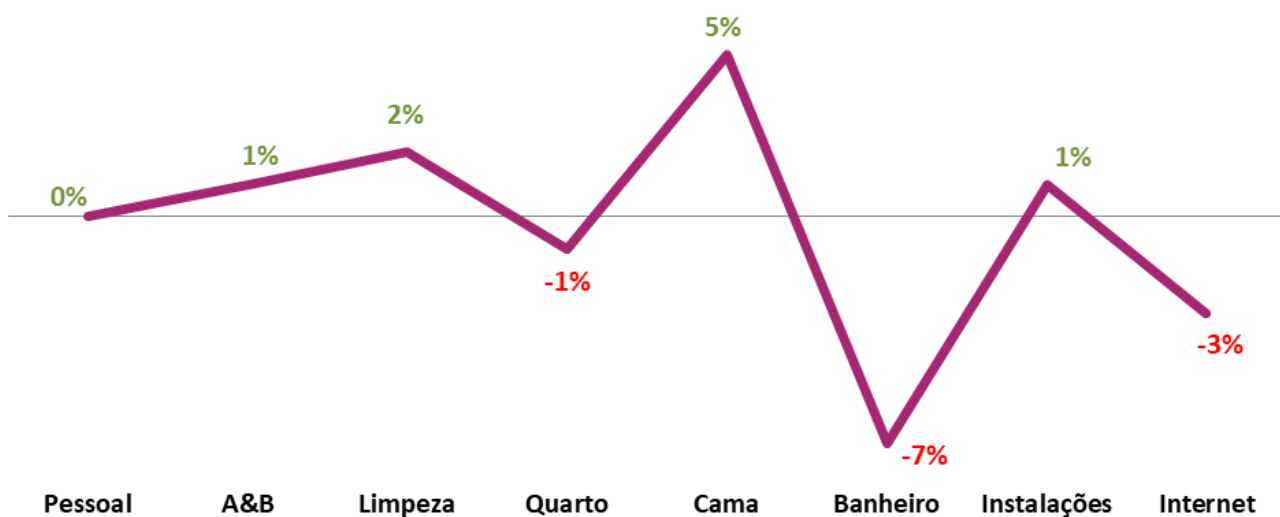


Gráfico 3: variação de menções positivas em agosto de 2017 para 2018

Fonte: ReviewPro

## EXPEDIENTE



ALBERTO CESTRONE  
**PRESIDENTE**



RICARDO DOMINGUES  
**DIRETOR EXECUTIVO**



ALINE CURTI  
**FEIRAS E EVENTOS**

## FONTE



REVIEWPRO  
**WWW.REVIEWPRO.COM**