

Resumo: A *internet* possibilita acessar, de modo prático e rápido, os mais diferentes conteúdos. A hotelaria é um dos serviços que foram beneficiados por ela. Hoje, por exemplo, pode-se consultar opinião de outros usuários do hotel antes de efetivar uma reserva. É nesse contexto que esse trabalho foi desenvolvido. Ele teve como intuito compreender a percepção do hóspede sobre a qualidade dos serviços prestados nos meios de hospedagem da cidade de Diamantina a partir das suas avaliações divulgadas no *TripAdvisor*. A pesquisa utilizou métodos descritivos e qualitativos. Com base nos critérios utilizados pelo *TripAdvisor* e pela Escala SERVQUAL percebeu-se que os colaboradores do *site TripAdvisor* avaliam que os serviços prestados pelos meios de hospedagem da cidade de Diamantina são de boa qualidade com base nos critérios de localização, custo, atendimento, limpeza e café da manhã.

Coordenador: Helga Silva Espigão

Alunos de graduação envolvidos: Ludimila Fernandes Muniz

Data de início: 06/2017

Data de término: 11/2017