

Sálua Cardoso Tupy

saluacardoso@outlook.com

## RESUMO

O presente trabalho tratou sobre o Hotel Tijuco localizado na cidade de Diamantina, Minas Gerais e o gerenciamento dos seus comentários no site TripAdvisor. Para a construção desse trabalho, foram abordados temas como: empresa hoteleira; os serviços oferecidos pela hotelaria; o turismo, a hotelaria e a relação com as redes sociais; o engajamento online e sites como Booking, Trivago e TripAdvisor. O objetivo principal do trabalho foi demonstrar como ocorre o processo de gerenciamento dos comentários realizados pelos hóspedes no TripAdvisor sobre o Hotel Tijuco e os objetivos específicos idealizados foram: (1) apresentar o processo de gerenciamento proposto pelo TripAdvisor para a página de um empreendimento hoteleiro; (2) registrar o processo de gerenciamento do Hotel Tijuco para o TripAdvisor; (3) registrar a evolução do número dos comentários no TripAdvisor do Hotel Tijuco a partir do implemento das ações de gerenciamento do site. Composto por uma metodologia de estudo de caso e de uma pesquisa qualitativa. Pode-se dizer que o processo de gerenciamento dos comentários no TripAdvisor permite que hotéis possam, de modo independente, promover o gerenciamento de seu perfil desde que algumas especificidades sejam respeitadas.

**Palavras-chave:** TripAdvisor; hotel, gerenciamento de comentários.