

***Airbnb* - Hospedagem Alternativa**

RESUMO

O *Airbnb* é um *site* de hospedagem alternativa intermediário que liga o usuário ao anfitrião por meio de uma plataforma *on-line* no setor da hotelaria, em que, permite alugar Unidades Habitacionais – UH, alternativas em qualquer parte do mundo. A busca pelo serviço de hospedagem alternativa está em ascensão nos últimos tempos, e com isso as novas tecnologias e a *internet* tem influenciado o comportamento de consumo das pessoas que buscam por esse tipo de serviço. É uma das plataformas *on-line* que mais vem se destacando nesse segmento é o *Airbnb*. O objetivo desse trabalho é descrever o funcionamento do *Airbnb* enquanto plataforma de hospedagem alternativa e, compreender de que forma a hospedagem alternativa se desenvolve no *site do Airbnb*. A metodologia da pesquisa é de natureza aplicada, procedimentos de pesquisa investigativa, com objeto exploratório e descritivo, abordagem qualitativa, com levantamento bibliográfico e pesquisas em *sites*. Os resultados foram alcançados de acordo com a expectativa, pois foi possível verificar como funciona o *site*, identificar os tipos de hospedagens, as principais acomodações oferecidas e compreender como se desenvolve o processo de hospedagem alternativa por meio da plataforma *on-line*. O *Airbnb* coloca-se como um modelo de empreendedorismo inovador disruptivo em relação aos hotéis, oferecendo um serviço de qualidade e, destacando-se por acreditar nas pessoas, compartilhando sentimentos e emoções que podem durar para uma vida toda.

Palavras-chave: *Airbnb*; Hospedagem Alternativa; Tecnologia da Informação.

ABSTRACT

The *Airbnb* is a intermediary website for alternative hosting service that connects the user to the host through an online platform in the hospitality sector, which enables to rent Housing Units (H.U.) worldwide. The search for the alternative hosting service is on the rise in recent times, and with this the new technologies and the Internet has influenced the consumption behavior of the people who search for this type of service. The *Airbnb* has come to stand out as an online platform in the hospitality segment. The objective of this work is to describe the operation of *Airbnb* as an alternative hosting platform and to understand how alternative hosting is developed on the *Airbnb* website. The methodology of the research is of an applied nature, procedures of investigative research, with exploratory and descriptive objectives, qualitative approach, with bibliographical survey, and website researching. The results were achieved according to the expectation, since it was possible to verify the way the website works, identify the hosting types, main accommodations offered, and to understand the process of alternative hosting in an online platform. The *Airbnb* stands as a disruptive innovative entrepreneurship model regarding to hotels, offering quality service, excelling by believing in people, sharing sentiments and emotion which can last for a lifetime.

Keywords: *Airbnb*; Alternative Hosting; Information Technology.

1 INTRODUÇÃO

A busca pelo serviço de hospedagem alternativa está em ascensão e vem ganhando grandes proporções nos últimos tempos. Nisso as novas tecnologias e a *internet* tem influenciado o comportamento de consumo das pessoas que buscam por esse tipo de serviço, sendo possível consumir produtos e serviços de qualidade por meio das plataformas *on-line* de qualquer parte do mundo.

A *internet* proporciona acesso a um volume de informações inimaginável, possibilitando aos usuários além da informação, o compartilhamento e troca de experiências memoráveis vividas por outras pessoas.

Os *sites* de aluguel por temporada oferecem o serviço de hospedagem e a oportunidade de realizar os desejos de integração, comunicação e novas experiências. “Os turistas não querem somente viajar, eles querem vivenciar a rotina do local visitado e conhecer a cultura e a história contada pelos moradores, estar em contato com o ambiente e a natureza” (CABRAL, 2015, p. 11).

E, uma das plataformas *on-line* que mais vem se destacando nesse segmento é o *Airbnb*. Mas algumas indagações se fazem presente para este estudo: o que é o *Airbnb* e como funciona? Como se desenvolve o processo de hospedagem no *site* do *Airbnb*?

Diante destas questões, e ainda, sabedores da importância que o compartilhamento em aluguel de Unidades Habitacionais - UH vem ganhando nos últimos anos, este trabalho tem por objetivo descrever o funcionamento do *Airbnb* enquanto plataforma de hospedagem alternativa.

Buscando alcançar o objetivo proposto, esta investigação trata-se de uma pesquisa aplicada, pois objetiva gerar conhecimentos para aplicação prática, dirigidos à solução de problemas específicos, no caso o *Airbnb*, utilizando-se de um estudo qualitativo, sendo o intuito da pesquisa qualitativa é entender as experiências e suas particularidades em seu contexto natural, ou seja, por meio de informações coletadas no *site* do *Airbnb* ou investigações já realizadas sobre o tema. É uma pesquisa de caráter descritivo e exploratório por se tratar de um tema recente, com poucas pesquisas publicadas sobre o assunto e por descrever o funcionamento da atividade no *site* *Airbnb*. Este trabalho também faz uso da pesquisa bibliográfica, em material disponibilizado em bibliotecas, bem como em *sites* de revistas científicas renomadas e ainda, de pesquisa documental, realizada a partir de documentos contemporâneos ou retrospectivos, considerados cientificamente autênticos. Quanto à análise dos dados coletados, este trabalho se utilizou de análise de conteúdo, a fim de demonstrar o teor abordado na pesquisa.

2 MEIOS DE HOSPEDAGEM E HOSPEDAGEM ALTERNATIVA

Meios de hospedagem referem-se ao conjunto de empresas destinadas a prover acomodação em condições de segurança, higiene e satisfação às pessoas que buscam por esses serviços, seja por períodos curtos ou até em longas temporadas (RIBEIRO, 2011).

Segundo o Ministério do Turismo, na Lei Geral do Turismo nº 11.771/08, de 17 de setembro de 2008, dispõe em seu Art. 23 que:

Consideram-se meios de hospedagem os empreendimentos ou estabelecimentos, independentemente de sua forma de constituição, destinados a prestar serviços de alojamento temporário, ofertados em unidades de frequência individual e de uso exclusivo do hóspede, bem como outros serviços necessários aos usuários, denominados de serviços de hospedagem, mediante adoção de instrumento contratual, tácito ou expresso, e cobrança de diária (BRASIL, 2008).

Castelli em sua opinião, diz que, empresas hoteleiras podem ser definidas como edificações que desprovidas de quaisquer preconceitos e que proporcionam hospedagem a turistas e visitantes. Há diversas outras definições em vários países e o autor cita a definição oficial brasileira.

Estabelecimento comercial de hospedagem, que oferece aposentos mobiliados, com banheiro privativo, para ocupação eminentemente temporária, oferecendo serviço completo de alimentação, além dos demais serviços inerentes à atividade hoteleira (CASTELLI, 1982, p. 47).

Como descrito por Castelli (1982), historicamente o hábito de hospedar vem de muito tempo, a realeza com sua corte e escolta, artistas, sábios, músicos e cientistas comumente eram recepcionados gratuitamente em castelos e palácios com toda pompa e luxo. Mas este tipo de hospedagem era privilégio da nobreza, as pessoas simples já há muito se hospedavam em albergues, estabelecimentos que serviam comida e bebida mediante pagamento. O autor defende a ideia que os romanos teriam sido os pioneiros em hotelaria, graças à iniciativa do imperador de Roma, Ápio Cláudio, de construir a estrada "*Via Appia*", e da necessidade de locais para alojamento surgiram os meios de hospedagem como garantia de obtenção de lucros e benefícios (CASTELLI, 1982).

A medida em que a história da hospedagem se desenvolvia, inovações começavam a surgir, a exemplo da incorporação de serviços de alimentos e bebidas às suas operações, bem como novas instalações começaram a se apresentar como opção para os viajantes (ISMAIL, 2004).

Segundo Aldrigui (2007), o turismo depende de vários fatores para o seu sucesso, e os equipamentos de hospedagem são componentes fundamentais para o bom desempenho dessa atividade.

Estudar hospedagem, portanto, não implica apenas noções operacionais, termos técnicos e estatística. É preciso pensá-la no contexto de uma economia globalizada, exigente e extremamente competitiva, além de redimensionar seu papel como elemento atrativo que motiva o turista a conhecer novos destinos ou produtos, contribuindo para que ele viva uma experiência memorável.

Portanto, deve-se oferecer ao cliente um local onde ele possa passar a noite confortavelmente, consumir alimentos e bebidas de acordo com sua vontade, e realizar eventos com qualidade e profissionalismo em uma estrutura que lhe ofereça benefícios pelos quais ele esteja pagando, de modo que, acima de tudo, possa criar uma experiência que o transforme em um divulgador dos serviços para outros, possíveis clientes (ALDRIGUI, 2007, p. 17).

Nessa lógica vemos que hospedagem é muito mais do que simplesmente oferecer um lugar para que o viajante tenha onde passar umas noites ou ter onde ficar; faz-se necessário ter um olhar diferenciado que transmita ao hóspede uma sensação de acolhimento humanizado, no verdadeiro sentido da dádiva em hospitalidade que é o ato de receber e cuidar de alguém que pertença a um outro ambiente, possibilitando a ele novas alternativas de hospedagem com conforto e qualidade.

2.1 O QUE É HOSPEDAGEM ALTERNATIVA: ORIGEM, EVOLUÇÃO E SITUAÇÃO ATUAL NO BRASIL

Para uma melhor compreensão em hospedagem alternativa, podemos olhar para a evolução do sistema hoteleiro que acontece no processo da globalização proporcionando novas oportunidades de mercado a partir do profissionalismo e capacitação das pessoas envolvidas, possibilitando o desenvolvimento de novas práticas de hospedagem que já é uma realidade nos dias atuais.

Garcia (2014) reforça essa ideia e ressalta a necessidade da inovação a respeito de serviços diferenciados no ramo da hotelaria.

Com o acelerado processo de globalização, um mundo cada vez mais dinâmico e uma sociedade mais exigente, surgem novas ofertas de estadia. A partir da profissionalização da atividade e da capacitação das pessoas envolvidas no processo, surgem novas oportunidades de mercado e a

possibilidade de inovar as opções de hospedagens alternativas. Com o intuito de oferecer serviços diferenciados e que não estejam inseridos no contexto da hotelaria tradicional, surge a oportunidade de revolucionar a forma de acolher visitantes provindos das mais diversas localidades (GARCIA, 2014, p. 17).

Nesse contexto, vemos que a hospedagem alternativa veio não somente para possibilitar novas maneiras de hospedagem, ela proporciona aos viajantes uma nova forma de estadia diferenciada, fazendo com que o hóspede sinta-se bem acolhido disfrutando de um ambiente familiar e integrando-se aos costumes daquele lugar, podendo conhecer melhor a cultura e fazer novas amizades.

Diante desta realidade, muitos turistas buscam formas alternativas de se hospedar em função da falta de leitos e das tarifas exorbitantes praticadas pela hotelaria tradicional. Mas há também um grande número de pessoas que já buscam formas menos convencionais por acreditar que, estando mais próximo da população local, estarão também mais inseridos na cultura da cidade, do estado e da região. Então, no lugar dos hotéis e pousadas, optam por pensões, albergues e casas de moradores, que disponibilizam suas residências para receber hóspedes. O que não significa que o público seja ínfimo, pelo contrário. Trata-se de um novo nicho de mercado. Um negócio rentável para quem oferta e inovador para o público que busca integração cultural, troca de experiências e o compartilhamento de hábitos típicos (GARCIA, 2014, p. 18).

Para a grande maioria dos usuários desse tipo de hospedagem, além de fugir dos altos preços das hospedagens tradicionais, a maior satisfação que a hospedagem alternativa proporciona é a possibilidade de conhecer melhor a cultura local, fazer novas amizades, interagir e falar novos idiomas trocando experiências com as pessoas que convivem, levando consigo um legado que pode ser guardado para o resto de suas vidas.

No Brasil, atualmente nota-se uma tendência de crescimento dos meios alternativos de hospedagem, principalmente por parte dos estrangeiros que buscam formas diferenciadas de estadia. “É um nicho de mercado com grandes oportunidades para quem deseja constituir uma fonte de renda, inovar e tornar-se um ponto de conexão entre o turista e a cidade onde reside, como um grande narrador de histórias” (GARCIA, 2014, p. 19).

Quando se fala em viajar, um dos fatores que mais pesa no orçamento é a hospedagem. As pessoas costumam ir atrás de pacotes de viagens ou buscam hotéis e posadas em *sites* ou plataformas que comparam os preços para melhor satisfazer suas necessidades.

De acordo Tulik (2001), a hospedagem alternativa difundiu-se ao meio turístico como meios de hospedagem extra-hoteleiros utilizando os termos de residências secundárias.

Segundo Pearce (1988, p. 19 *apud* TULIK, 2001, p. 3), “residências secundárias constituem parte dos meios de hospedagem. Estes por sua vez, integram a oferta turística que está compreendida nas estruturas e nos processos do desenvolvimento turístico”.

A distribuição dos meios de hospedagem tem sido amplamente utilizada para medir as variações espaciais do turismo, pois constituem uma das mais visíveis e tangíveis manifestações dessa atividade, sendo, geralmente, inventariadas com finalidades estatísticas e propósitos fiscais (PEARCE, 1988, p. 113 *apud*, TULIK, 2001, p. 3).

Entretanto, Tulik (2001, p. 3) faz uma referência dizendo que “[...] a preocupação com uma categoria específica que tenha o sentido do que se entende por residência secundária é relativamente recente no Brasil”.

É possível ver que há muito tempo, os domicílios particulares entendidos como residências secundárias eram utilizadas como meios de hospedagem. Vemos que ao longo do tempo passaram por grandes transformações e denominações tipológicas; podendo dizer que faz parte de uma evolução e desenvolvimento contemporâneo, contribuindo assim para que pessoas possam optar por diversas alternativas de hospedagem, atendendo suas necessidades, fomentando o setor hoteleiro.

Embora considerado um fenômeno antigo, as residências secundárias assumiram, no mundo atual, uma nova dimensão. “A residência secundária não é mais um fato do turismo aristocrático do século XIX, mas uma expressão do turismo moderno de massa. Nasceu aristocrática e se massificou... graças às conquistas sociais e econômicas” (BOYER, 1972, p. 133-4 *apud* TULIK, 2001, p. 71).

Uma das plataformas *on-line* de hospedagem alternativa que está chamando atenção dos viajantes é o *Airbnb*. A proposta do *site* é disponibilizar lugares de hospedagem como uma espécie de aluguel por temporada. Tendo em vista que o *Airbnb* é um *site* de aluguel de UH (unidades habitacionais) por meio de uma plataforma *on-Line* a qual proporciona uma nova alternativa de hospedagem e, se torna importante por permitir alugar UH diretamente com o anfitrião do imóvel, sendo portanto o foco desta pesquisa.

3 O AIRBNB E A HOSPEDAGEM ALTERNATIVA

O *Airbnb* como hospedagem alternativa vem revolucionando o segmento e ganhando espaço à medida em que fica cada dia mais conhecido. Nesse propósito vamos aqui conhecer mais sobre esta plataforma *on-line* de hospedagem compartilhada, a qual está concorrendo a passos largos frente aos meios de hospedagem tradicionais das redes hoteleiras, relatando um pouco mais sobre sua história e funcionamento.

3.1 CONHECENDO O AIRBNB

A busca por meios de hospedagem alternativos tem crescido muito nos últimos tempos. Com isso, meios de hospedagem tradicionais tendem se adaptar para novas tendências. Tiveram que abrir espaço para acomodações diferenciadas, mais práticas e culturais. Uma delas é o *site* de hospedagem *Airbnb*. Criado em 2008, “o *site* busca conectar hóspedes com pessoas que tenham um quarto, uma sala, um apartamento inteiro ou uma casa toda disponível para aluguel por diárias” (DIÁRIO DE NAVEGADOR, 2017). Mas enfim, como funciona o *Airbnb*?

O *Airbnb*, como o próprio *site* informa, foi criado em 2008 por dois *designers* que tinham um espaço extra e hospedaram três viajantes que estavam em busca de um lugar para ficar. Eles tiveram a brilhante ideia de levar isso para o mundo todo. Hoje, qualquer pessoa de qualquer lugar do mundo com acesso à internet pode acessar o *site* e escolher um quarto na casa de alguém, para experimentar um pouco da cultura local ou um lugar exclusivo (DIÁRIO DE NAVEGADOR, 2017).

O *site* é uma forma de fugir dos altos preços de hospedagem sem perder o conforto da sua viagem. Ele vai desde locação de sofás até belíssimas casas. O leque de opções de hospedagem é enorme, possibilitando agradar a quase todos os tipos de turistas. Trata-se de uma opção interessante para quem viaja sozinho e quer se inteirar mais da cultura local, para viagem de casal e querem um lugar privativo sem pagar muito e para quem viaja em grupo e aproveita para cozinhar junto e criar momentos (DIÁRIO DE NAVEGADOR, 2017).

O *site* é bem simples de manusear, sendo que já na página inicial o interessado pode pesquisar o local que irá visitar e a data de viagem. Assim que abrir a página da sua pesquisa, aparece junto um mapa da cidade, facilitando ainda

mais a escolha da hospedagem no local desejado. Após basta selecionar quantos hóspedes serão e clique em buscar. Juntamente com a data da viagem, existem outros filtros que irão ajudar ao usuário selecionar acomodações que tenham o perfil desejado. Por exemplo, em 'tipo de acomodação', poderá escolher por casa inteira, quarto inteiro ou quarto compartilhado. Importante neste caso é que quanto mais exclusivo for o perfil desejado, por exemplo, se for casa inteira, mais cara ficam as acomodações (DIÁRIO DE NAVEGADOR, 2017).

Nesse contexto, Martins (2017), diz que essas possibilidades ofertadas pela plataforma da *Airbnb* são mais práticas, acessíveis e eficazes.

Essas possibilidades ofertadas pelo *Airbnb* fazem com que seja possível encontrar o meio de hospedagem ideal. Outra grande diferença desta plataforma em relação a concorrência, está na praticidade que a empresa oferece, pois, o consumidor consegue negociar diretamente com o anfitrião de uma propriedade anunciada, driblando assim muito da burocracia que permeia empresas tradicionais desse setor, além de que, o preço de um espaço compartilhado pode sair até 50% mais barato em relação ao valor cobrado por um quarto de hotel (MARTINS, 2017, p. 49).

Com relação à hospedagem alternativa já é possível encontrar algumas investigações, como as de Cabral (2015), Garcia (2014), Soares; Dias e Mendes Filho (2017), as quais abordam o *site* de hospedagem *Airbnb*.

Cabral (2015) comenta sobre aluguel de temporada: Um estudo exploratório do *site Airbnb* e a qualidade em serviços, com objetivo de compreender de que forma o aluguel por temporada se desenvolve na cidade do Rio de Janeiro. Por outro lado, Soares; Dias e Mendes Filho (2017), enfatizam a experiência do turista e a Hospedagem Compartilhada através do uso das Novas Tecnologias no turismo: este estudo tem como objetivo discutir os conceitos de experiência do turista e hospedagem compartilhada através do caso do *Airbnb*, comunidade virtual de aluguel de espaços por temporada. Já Garcia (2014), apresenta uma abordagem sobre a implementação de um programa de hospedagem alternativa: o estudo de caso do projeto 'cama e café' de Brasília DF.

3.2 TIPOLOGIA DE HOSPEDAGEM NO AIRBNB

A tipologia apresentada aqui refere-se aos tipos de acomodações oferecidas para hospedagem por meio da plataforma *on-line* do *Airbnb*, definidas como: lugar

inteiro, quartos privados e compartilhados, bem como às características de cada tipo de acomodação.

Em sua classificação “os anfitriões do *Airbnb* oferecem uma grande variedade de espaços, em que, vão desde quartos compartilhados até ilhas particulares” (AIRBNB, 2018). Todos os espaços estão categorizados dentro de um dos três tipos de acomodação: lugar inteiro, quarto privado e, quarto compartilhado. A descrição de cada uma dessas acomodações pode ser visualizada no Quadro 1, a seguir.

| TIPOS DE ACOMODAÇÃO | CARACTERÍSTICAS |
|------------------------|--|
| Lugar inteiro | Os hóspedes têm o espaço inteiro só para eles. Isso normalmente inclui quarto, banheiro e cozinha. |
| Quartos privados | Os hóspedes terão um quarto privativo para dormir. As áreas comuns podem ser compartilhadas. |
| Quartos compartilhados | Os hóspedes dormem em um quarto ou área comum que poderão ser compartilhados com outras pessoas. |

QUADRO 1 - Tipos de acomodação e suas características

FONTE: Adaptado de AIRBNB (2018).

Com relação aos tipos de espaços, os usuários do *Airbnb* tem como tipos de espaços os apartamentos, as casas, as unidades secundárias, as acomodações únicas, as pousadas, hotéis boutique, entre outros, cada qual com suas características e identificação de propriedades; destacando-se a grande variedade de tipos de espaços que são disponibilizados aos usuários da plataforma *on-line do Airbnb*, bem como das propriedades para cada espaço, facilitando ao usuário a escolha pelo local que entender melhor se adequar às suas características.

A Plataforma *Airbnb*, além das acomodações já mencionadas, também possui outros produtos como: o *Experiences e Restaurants, Home Away o Beyond by Airbnb, Open Homes*, bem como o *Airbnb Plus* que será transcrito a seguir.

O *Airbnb Plus* é uma opção mais luxuosa encontrada no *site Airbnb*, possibilitando a seleção de acomodações ao redor do mundo com conforto e qualidade verificados. Oferece uma gama enorme de Unidades Habitacionais sofisticadas e totalmente verificadas com a qualidade comprovada pela equipe do *Airbnb*.(AIRBNB, 2018).

Nessas acomodações da linha *Plus* podem ser encontradas lindas casas com anfitriões excepcionais, qualidade, estilo e *check-in* verificados, itens essenciais como: café, *WI-FI* rápido e cozinha, totalmente verificadas, bem como todas as

acomodações da casa com todos os confortos comprovados e completamente verificados (AIRBNB, 2018).

Levando em consideração que a plataforma *Airbnb* não possui meios de hospedagem, sendo apenas uma intermediária entre o usuário e o anfitrião, entender como esse processo de parceria funciona faz parte de todo o entendimento do sistema adotado pela plataforma.

Os hóspedes das Acomodações Abertas enfrentam circunstâncias únicas, por isso os anfitriões também devem levar em conta se podem oferecer um espaço confortável e acolhedor. Isso inclui oferecer instalações adequadas para dormir, espaços onde o hóspede pode ter alguma privacidade e estar disponível para esclarecer quaisquer dúvidas (AIRBNB, 2018).

Como a plataforma trabalha com diferentes agências e clientes, os requisitos específicos de hospedagem podem variar dependendo do cliente. Se você for combinado com um desses clientes e decidir aceitar a reserva, poderá receber recursos adicionais ou fazer contato com um representante da agência para se preparar para hospedar. Por exemplo, se você for combinado com um cliente que fala um idioma diferente do seu, um assistente social pode te ajudar a se comunicar com o cliente (AIRBNB, 2018).

Podemos ver, portanto, que entre os tipos de acomodações tradicionalmente oferecidas como lugares inteiros, quartos privados e, quartos compartilhados, são disponibilizados também uma infinidade de opções que vai desde casas de árvore à ilhas particulares, como também podem ser reservadas acomodações sofisticadas e luxuosas na categoria *Plus*, por meio do *site do Airbnb*.

3.3 COMO EFETUAR RESERVAS NO AIRBNB

Pontuamos a seguir alguns dos principais procedimentos necessários para se efetuar uma reserva no *site* da plataforma de hospedagem alternativa *Airbnb*. A seguir é possível verificar quais os passos para se efetuar uma reserva por meio do *site*, iniciando-se pelo perfil de quem deseja efetuar a reserva, escolha do tipo de espaços, datas da hospedagem, esclarecimento de dúvidas e confirmação da reserva. Todas as informações sobre reservas foram extraídas do próprio *site* da plataforma *Airbnb*.

Ao reservar um espaço no *Airbnb*, o usuário está se preparando para ficar na casa de alguém. Cada anfitrião tem seu próprio estilo de hospitalidade, a começar pelo modo como eles preferem conhecer seus hóspedes. Alguns anfitriões querem aprovar as reservas, enquanto outros sentem-se à vontade de permitir que o usuário faça uma reserva instantaneamente sem ter que esperar pela aprovação destes. Seja qual for o caso, é importante saber que o *Airbnb* é uma comunidade que se baseia na confiança.

Primeiramente o usuário deve preencher seu perfil antes de pedir uma reserva para um anfitrião, isto para que o anfitrião possa saber um pouco mais sobre o possível hóspede na hora de confirmar o pedido.

O perfil deve incluir fotos e verificações, especialmente porque alguns anfitriões exigem que os hóspedes tenham uma foto do perfil ou uma identificação verificada para que possam efetuar uma reserva.

A plataforma *Airbnb* conta com mais de 800.000 acomodações únicas no mundo inteiro. Sendo assim, para a escolha do espaço perfeito, o usuário deve inserir sua data de chegada e partida e o número total de hóspedes, com a finalidade de verificar os preços com mais precisão. É importante que o usuário confira os comentários, descrições, regras da casa e comodidades disponíveis para descobrir se o lugar combina bem com a sua viagem. Também é possível entrar em contato com o anfitrião a qualquer momento para tirar dúvidas sobre a casa dele.

Após a escolha do local ideal, a reserva será confirmada de acordo com o tipo solicitado pelo anfitrião. Os tipos de reserva são:

- Reserva Instantânea: o usuário verá um botão que diz Reserva Instantânea nos anúncios dos anfitriões que não querem aprovar cada reserva.
- Pedir para Reservar: muitos anfitriões preferem aprovar suas reservas antes que elas sejam definitivas. Nesse caso, o usuário verá um botão que diz Pedir para Reservar em seus anúncios. Para enviar um pedido de reserva, deverá inserir seus dados de pagamento. Os anfitriões têm 24 horas para aceitar o pedido e, ao fazerem isso, a reserva é confirmada automaticamente.
- Pré-aprovações e Ofertas Especiais: caso o usuário decida entrar em contato com o anfitrião para fazer perguntas antes de tentar fazer uma reserva, o anfitrião pode responder à mensagem convidando o usuário para reservar através de uma pré-aprovação ou oferta especial. Uma pré-

aprovação é um convite para finalizar uma reserva para as datas e número de hóspedes que o usuário mencionou em sua mensagem. Uma oferta especial dá ao anfitrião a oportunidade de lhe oferecer preços, datas e outros detalhes personalizados antes do usuário fazer a reserva.

Aqui foram exemplificados os principais procedimentos necessários para se efetuar uma reserva por meio do *site* na plataforma *on-line Airbnb*, em que, proporciona uma nova maneira de hospedagem.

3.4 TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO PARA DIVULGAÇÃO DE SERVIÇOS DE HOSPEDAGEM: AIRBNB

A Tecnologia da Informação (TI) pode ser definida como o conjunto de todas as atividades e soluções providas por recursos computacionais que visam permitir a obtenção, o armazenamento, o acesso, o gerenciamento e o uso das informações (INFOWESTER, 2018).

Segundo Pereira e Silva (2010), as mudanças ocorridas nas últimas décadas, sobretudo os avanços tecnológicos, têm relevância nos setores público e privado, bem como nos contextos social, político e econômico.

As modificações ocasionadas nos processos de desenvolvimento, e suas consequências na democracia e cidadania, convergem para uma sociedade caracterizada pela importância crescente dos recursos tecnológicos e pelo avanço das Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs) com impacto nas relações sociais, empresariais e nas instituições. É a denominada Sociedade da Informação e do Conhecimento que cogita uma capacidade constante de inovação (PEREIRA; SILVA, 2010, p. 152).

Em relação à divulgação dos serviços de hospedagem podemos destacar aqui a *internet* que mobiliza os sistemas de comunicação interligando pessoas por intermédio das redes sociais e plataformas *on-line*, como o próprio *site* do *Airbnb*. A globalização de informações facilita o compartilhamento de informação e divulgação dos serviços por meio das Tecnologias da Informação e Comunicação (*TIC's*) que possibilitam as conexões em rede, no caso aqui do *Airbnb*. De acordo com Lara (2001), a página da *web* deve ser atraente, relevante, funcional e atualizada para atrair visitas repetidas. “Os recursos gráficos, de som e vídeo, devem incorporar as evoluções e os novos recursos disponíveis. Notícias da empresa e do trade podem ser incorporadas todos os dias, e novas promoções, pacotes e serviços divulgados constantemente” (LARA, 2001, p. 130).

Em relação a Tecnologia da Informação, vemos aqui algumas investigações a respeito como as de, Oliveira; Sperb; Cortimiglia (2013), Nogueira; Kuhnen (2016), Guttentag *et al.* (2017), Martins (2017), e Ganapati; Reddick (2018).

Oliveira; Sperb; Cortimiglia (2013) comentam sobre a importância da Gestão dos Processos de Produção e as Parcerias Globais para o Desenvolvimento Sustentável dos Sistemas Produtivos e *crowdbusiness*, da inovação em modelo de negócios na web 2.0, permitindo aos usuários não só acessarem e consumirem informações, mas também produzi-las e submetê-las para a rede.

Assim, existe um componente humano importante na composição da web 2.0: a interação social. Graças à possibilidade de interação entre os usuários, constrói-se um senso de comunidade na rede, de forma que pessoas desconhecidas possam compartilhar experiências na solução de problemas comuns (OLIVEIRA; SPERB; CORTIMIGLIA, 2013, p. 3).

Nogueira e Kuhnen (2016) têm como objetivo analisar as inovações ofertadas e percebidas nos serviços de hospedagem do *site Airbnb* na região da Grande Florianópolis - SC. Retratam Nogueira e Kuhnen (2016), que uma das inovações no setor de hospedagem seria o *check-in on-line* por meio da *internet*.

No setor de hospedagem, um bom exemplo de inovação incremental seria o *check-in* online por meio de um aparelho eletrônico conectado à *internet*, preenchendo assim todas as informações solicitadas pelo estabelecimento, otimizando o processo de *check-in*, pois não precisa perder tempo na recepção preenchendo as informações exigidas na Ficha Nacional de Registro de Hóspedes (FNHR), documento obrigatório em território nacional (MENEZES; CUNHA, 2015, p.535 *apud* NOGUEIRA; KUHNEN, 2016, p. 10-11).

Segundo os autores, outro exemplo de inovação seria o próprio objeto de estudo *Airbnb*:

[...] um exemplo de inovação radical seria o próprio objeto de estudo, o *Airbnb*, um *site* e aplicativo que administra uma comunidade na qual os clientes podem reservar hospedagens não tradicionais pela *internet*. O avanço tecnológico possibilitou diversas maneiras alternativas de hospedagem oferecendo quartos e imóveis diretamente de pessoas físicas em todas as partes do mundo, de forma que as interações entre hóspedes e anfitriões são formidáveis transformando a experiência de hospedagem em um experimento intercultural, nesse sentido, gestores e empresários do setor hoteleiro precisam estar atentos a este novo movimento que configura novos players ao setor, são as chamadas hospedagens alternativas (NOGUEIRA; KUHNEN, 2016, p. 11).

Guttentag et al. (2017), relatam em seu artigo intitulado “Por que os turistas escolhem *Airbnb*” - Um estudo de segmentação baseado em motivação sustentado por conceitos de inovação que:

O fenômeno básico dos habitantes locais alugando informalmente alojamento para turistas existe há séculos, mas a nova *Internet* e tecnologias móveis revolucionaram essa prática e permitiu que ela aumentasse drasticamente ao facilitar mercados onde a comunicação e a confiança são estabelecidas entre anfitriões e convidados (GUTTENTAG, 2015 *apud* GUTTENTAG et al., 2017 p. 342).

Martins (2017) fala sobre o consumo colaborativo e serviços de hospedagem em turismo: uma interpretação do *Airbnb* na oferta destes serviços. Tendo como proposta compreender as transformações no cenário turístico decorrentes dessa plataforma e expor um panorama das características que o setor adquiriu com as mudanças sociais e tecnológicas.

Desde a sua ascensão, a *Internet* virou o grande centro das novas tecnologias, dando oportunidade para a interação de pessoas por intermédio das redes sociais, fator que no decorrer do tempo, por conta da troca de informações entre usuários, levou os consumidores a se tornarem formadores de opinião, criando um novo perfil: Os “consumidores colaborativos”. [...] No mundo dos consumidores colaborativos, são eles quem criam e usam as novas tecnologias (MARTINS, 2017, p. 18).

Ganapati e Reddick (2018) comentam sobre as perspectivas e desafios da economia compartilhada para o setor público. A economia compartilhada é amplamente caracterizada por intercâmbios *peer-to-peer*¹ para alugar bens ou serviços utilizando plataformas da *Internet*.

De acordo com Ganapati (2016, *apud* GANAPATI; REDDICK, 2018, p. 78) “com o crescimento de dispositivos móveis e a disponibilidade de banda larga na última década, smartphones conectados à *Internet* e sensores geraram a economia de aplicativos móveis e a localização de serviços”.

Os smartphones criaram novas oportunidades para redes *peer-to-peer* de qualquer lugar a qualquer hora, em que os cidadãos podem obter serviços no local em tempo real. Localização-serviços baseados em informações capturam informações de localização em tempo real do usuário móvel para dar serviços personalizados nas imediações (GANAPATI; REDDICK, 2018, p. 78).

¹ *Peer-to-peer* é uma rede de computadores interligados uns aos outros em tempo real por meio de uma plataforma *on-line da internet*. “Vamos explicar o que significa esse nome/sigla: P2P significa *Peer to Peer* e o 2 da sigla é um trocadilho com a palavra *to* (“para” em inglês), já em português, significa “par a par” (<https://www.oficinadanet.com.br/post/14046-o-que-e-p2p-e-como-ela-funciona>, 2015).

Airbnb e *Uber* são exemplos populares da economia compartilhada, que facilitam o compartilhamento de residência, carro e trabalho.

Empresas de economia compartilhada usam a plataforma da Internet para estabelecer conexões entre pessoas e organizações no tempo e no espaço. A plataforma fornece a infra-estrutura tecnológica para troca, interagindo, comunicando-se e participando da rede (GANAPATI; REDDICK, 2018, p. 78).

Como vimos até agora, as pesquisas já realizadas se debruçam sobre a análise da comunicação e consumo, produção social, experiência do turista, inovação em modelos de negócios e, inovações tecnológicas por exemplo. Todavia, estudos sobre, o que é o *Airbnb* e, como funciona, foram poucos investigados, abrindo espaço para a investigação aqui proposta.

4 DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Este item tem por finalidade de apresentar e fazer a discussão dos resultados obtidos por meio de uma pesquisa realizada sob a ótica da hospedagem alternativa da plataforma *on-line Airbnb*.

A pesquisa aborda assuntos relacionados aos meios de hospedagem e tecnologias da informação, conceituando os aspectos dos meios de hospedagem e, investigações em relação às tecnologias da informação para a divulgação dos serviços de hospedagem alternativa, a fim de fazer uma análise dos dados obtidos apreciando as informações coletadas referentes aos assuntos pertinentes.

Destacou-se neste trabalho quais os tipos de hospedagem oferecida pelos anfitriões aos usuários da plataforma *Airbnb*, como efetuar reservas por meio da plataforma *on-line*, relatos de experiências vividas no *Airbnb*, fazendo uma análise abordando conteúdos em relação ao tema *Airbnb-Hospedagem Alternativa* no sentido de compreender como funciona e se desenvolve o processo de hospedagem no *site do Airbnb*.

As pesquisas foram realizadas por meio de obras literárias, análises de trabalhos relacionados e, *sites da internet*, com o objetivo de compreender como se desenvolve o processo de hospedagem alternativa no *site do Airbnb*, a fim de conhecer melhor esse sistema de hospedagem, o qual tem uma importância

significativa no setor de hotelaria, contribuindo para alavancar novas oportunidades de trabalho, colocando-se como um diferencial nesse mercado globalizado.

Em uma análise vê-se que os dados aqui coletados esboçam os assuntos referentes à hospedagem alternativa decorrente das plataformas *on-line*, mais precisamente no *site do Airbnb* em relação ao compartilhamento de espaços para os turistas que desejam buscar novas alternativas de hospedagem, e que, ao mesmo tempo possam vivenciar novas experiências por se tratar de um novo conceito, em que, os hospedeiros convivem mais próximos de seus clientes possibilitando uma troca mutua com maior afetividade, serviços diferenciados e prestando assessoria aos destinos de passeios e interação cultural. Esta reflexão corrobora com Garcia (2014, p. 17), quando diz que o surgimento de novas opções de hospedagens alternativas vem “com o intuito de oferecer serviços diferenciados e que não estejam inseridos no contexto da hotelaria tradicional, surge à oportunidade de revolucionar a forma de acolher visitantes provindos das mais diversas localidades”.

O *Airbnb* é um *site* intermediário que liga os clientes aos meios de hospedagem alternativa disponível no mundo todo, podendo ser realizado suas reservas por meio dos anfitriões na plataforma *on-line Airbnb*, não havendo limites para a quantidade de meios de hospedagem e unidades habitacionais, diferentemente dos meios de hospedagem físicos tradicionais.

Enquanto a hotelaria tradicional disponibiliza serviços mais padronizados, o *Airbnb* oferece uma vasta opção de hospedagens alternativas que proporcionam um clima afetuoso estabelecendo momentos de histórias e experiências inesquecíveis entre os usuários e anfitriões desse segmento hospedeiro utilizando-se das inovações tecnológicas.

Ainda Nogueira e Kuhnen (2016) dizem que o próprio *site do Airbnb* é um exemplo de inovação por administrar uma comunidade em que, seus usuários podem reservar suas hospedagens por meio de um aplicativo via *internet*.

O avanço tecnológico possibilitou diversas maneiras alternativas de hospedagem oferecendo quartos e imóveis diretamente de pessoas físicas em todas as partes do mundo, de forma que as interações entre hóspedes e anfitriões são formidáveis transformando a experiência de hospedagem em um experimento intercultural (NOGUEIRA; KUHNEN, 2016, p. 11).

Para Brian Chesky, um dos fundadores da *Airbnb*, o relacionamento entre a *Airbnb* e a indústria hoteleira é visto meramente como um fator de competitividade,

“[...] para nós ganharmos, os hotéis não tem que perder” (GALLAGHER, 2018, p. 169).

Um ponto importante na utilização desse segmento de plataforma *on-line* são as vantagens, de que, elas traduzem automaticamente a interação para os mais diversos idiomas existentes, contribuindo assim no fator econômico como um todo, diminuindo a quantidade de funcionários e baixando os custos operacionais.

Diante dessa realidade, os turistas além de buscar esse tipo de hospedagem por motivo econômico, o que é um diferencial nessa modalidade alternativa, o fazem também por que encontram aqui uma agradável maneira de interação e compartilhamento cultural e, uma diversidade de opções e lugares inusitados.

Percebe-se, portanto, que a plataforma *on-line* de hospedagem alternativa *Airbnb* representa muito mais do que um simples meio de hospedagem economicamente acessível. A *Airbnb* além de representar um novo conceito de empreendedorismo e inovação, apresenta-se como uma nova opção de hospedagem caindo no gosto por uma grande parcela de viajantes do mundo todo que gostam de vivenciar novas experiências, interagir com novas culturas compartilhando emoções, conhecer novos hábitos, falar novos idiomas, fazer amizades que agregam conhecimento e boas lembranças que podem durar para uma vida toda.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com esta pesquisa buscou-se compreender como se desenvolve o processo de hospedagem alternativa no *site do Airbnb*, identificando quais tipos de hospedagem são oferecidas no *site do Airbnb*, descrevendo ainda, o funcionamento do *Airbnb* enquanto plataforma de hospedagem alternativa.

De acordo com a pesquisa realizada, observou-se a relevância da plataforma *Airbnb* para os usuários de hospedagem alternativa, uma vez que esta vem crescendo mundialmente em números de adeptos, ressaltando que não só vem crescendo em números de meios de hospedagem, mas também em números de usuários, demonstrando realmente a importância que tem para o setor hoteleiro, ou seja, vale a pena desenvolver novos trabalhos sobre a plataforma *on-line Airbnb*, buscando entender muito mais esse processo de hospedagem alternativa por meio da tecnologia da informação.

Quanto aos tipos de acomodações, verificou-se que os espaços estão categorizados dentro de um dos três tipos de acomodação: lugar inteiro, quarto privado e, quarto compartilhado. Com relação aos tipos de espaços, os hóspedes do *Airbnb* tem como tipos de espaços os apartamentos, as casas, as unidades secundárias, as acomodações únicas, as pousadas, hotéis boutique, entre outros. Verificou-se também que essa plataforma conta com o *Airbnb Plus*, uma linha diferenciada de acomodações sofisticadas, sendo essa uma opção mais luxuosa com conforto e qualidade totalmente verificada e comprovada pela equipe do *Airbnb*.

Com base na pesquisa conclui-se que o objetivo foi alcançado dentro da expectativa, pois é possível se identificar na página inicial da plataforma *Airbnb*, uma grande diversidade de menus possibilitando compreender como se desenvolve o processo de hospedagem alternativa e, assim entender como os usuários podem interagir com os anfitriões no processo de buscas e reservas por meio da plataforma *on-line Airbnb*, obtendo bons resultados.

Ressalta-se aqui a diversidade de tipos de hospedagens oferecidas, onde constatou-se os tipos de acomodações como: lugar inteiro, quarto privado e, quarto compartilhado e, as acomodações mais sofisticadas *Airbnb Plus*, demonstrando a grande versatilidade em opções oferecidas pela Plataforma.

Com base nessa pesquisa realizada, fica como sugestão para pesquisas futuras, pesquisar sobre a satisfação do cliente *Airbnb*, e dos anfitriões do *Airbnb*.

O mercado de hospedagem alternativa vem se consolidando e tendo grande aceitação no setor hoteleiro. Os anfitriões procuram oferecer seus espaços extras disponíveis que não utilizam para receber pessoas e adquirir uma renda extra. Por outro lado os usuários veem a oportunidade de conseguir uma boa locação e reduzir o custo da hospedagem além de interagir com a rotina local dos moradores transitando por um ambiente mais acolhedor que os hotéis tradicionais.

Esse modelo de empreendedorismo inovador da plataforma *on-line Airbnb*, colocando-se como intermediador entre hóspede e hospedeiro, vem se destacando no mundo dos negócios acreditando nas pessoas, oferecendo-lhe hospitalidade humanizada, num ambiente descontraído, simples e interativo, agregando valores, construindo amizades e compartilhando sentimentos e emoções para uma vida toda.

Portanto, o *Airbnb* é uma plataforma *on-line* de inovação disruptiva em relação aos hotéis, intermediador entre hóspede e hospedeiro que oferece um serviço diferenciado na área de hospedagem.

REFERÊNCIAS

AIRBNB, 2018. **Como faço para efetuar uma reserva.** Disponível em: <<https://www.airbnb.com.br/help/article/380/how-do-i-book-a-place-on-airbnb>> Acesso em: 11/08/2018.

AIRBINB, **Site de hospedagem alternativa. O Airbnb é uma plataforma online de aluguel de Unidades Habitacionais.** Disponível em: <<https://www.airbnb.com.br>> Acesso em: 14/06/2018.

AIRBNB, (2018). **Site de hospedagem alternativa.** Tipo de Acomodação. Descubra quanto ganham os melhores anfitriões da sua área. Disponível em: <<https://www.airbnb.com.br/host/homes>> Acesso em: 08/07/2018.

ALDRIGUI, Mariana. **Meios de hospedagem. (Coleção ABC do Turismo) Bibliografia.** Ed. ALEPH. São Paulo - SP - Brasil. 2007.

BRASIL. Ministério do Turismo. **Art. 23 da Lei Geral do Turismo - Lei 11771/08. Meios de hospedagem.** Brasília, DF, 2008. Disponível em: <<https://www.jusbrasil.com.br/topicos/10737368/artigo-23-da-lei-n-11771-de-17-de-setembro-de-2008>> Acesso em: 16/05/2018.

CABRAL, Carolina Barros. **O Aluguel de temporada: Um estudo exploratório do site Airbnb e a qualidade em serviços.** UFFRJ, Niterói RJ, 2015.

CASTELLI, Geraldo. **O hotel como empresa,** 2ª ed. Porto Alegre: Sulina, 1982.

DIÁRIO DE NAVEGADOR. **Hospedagem Alternativa: Como Funciona O Airbnb.** Por Mar Falco. 2017. Disponível em: <<http://diariodenavegador.com/viajar-barato/como-funciona-o-airbnb/>> Acesso em: 09/07/2018.

GALLAGHER, Leigh. **A história da Airbnb:** como três rapazes comuns agitaram uma indústria, ganharam bilhões... e criaram muita controvérsia. São Paulo: Buzz, 2018.

GANAPATI, Sukumar; REDDICK, G. Christopher. **Perspectivas e desafios da economia compartilhada para o setor público.** In: ELSEVIER, Government Information Quarterly. Revista Internacional de Gestão, Políticas e Práticas de Tecnologia da Informação. a) FIU - Flórida, Miami, EUA. b) UTSA - San Antonio, EUA. 2018. Disponível em: <<https://doi.org/10.1016/j.giq.2018.01.001>> Acesso em: 28/05/2018.

GARCIA. Ana Paula da Matta. **Os desafios do planejamento da comunicação para implementação de um programa de hospedagem alternativa:** O estudo de Caso do Projeto “Cama e Café” de Brasília DF. UniCEUB. Brasília, 2014.

GUTTENTAG, Daniel; SMITH, Stephen; POTWARKA, Luke; HAVITZ, Mark. **Why Tourists Choose Airbnb: A Motivation-Based Segmentation Study Article in Journal of Travel Research.** EUA, 2017. Disponível em:

<<http://journals.sagepub.com/doi/10.1177/0047287517696980>> Acesso em: 31/05/2018.

INFOWESTER. **Tecnologia da Informação: o que é Tecnologia da Informação (TI)**. Disponível em: <<https://www.infowester.com/ti.php>> Acesso em: 25/08/2018.

ISMAIL, A. **Hospedagem: front office e governança**. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2004.

LARA, Simone B. **Marketing & vendas na hotelaria**. Internet. São Paulo: Futura, 3 ed. 2001.

MARTINS, Juliana Benvindo. **Consumo colaborativo e serviços de hospedagem em turismo: uma interpretação do Airbnb na oferta destes serviços**. UNB – Brasília DF, 2017.

NOGUEIRA, Bruno Cardoso; KUHLEN, Matheus Hubbe. **Inovação em serviços de hospedagem: uma análise do caso Airbnb**. UFSC, Florianópolis, 2016.

OLIVEIRA, Daniel Thome de; SPERB, Daniel Quintana; CORTIMIGLIA, Marcelo Nogueira. **CROWDBUSINESS: inovação em modelo de negócios na web 2.0**. UFRGS, 2013.

PEREIRA, Danilo Moura; SILVA, Gislane Santos. **As Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs) como aliadas para o desenvolvimento**. Universidade Estadual do Sudoeste da Bahia - UESB, Vitória da Conquista - BA. 2010.

RIBEIRO, Karla Cristina Campos. **Meios de hospedagem**. Centro de Educação Tecnológica do Amazonas, Manaus, AM, 2011.

SOARES, André; DIAS Maria; MENDES FILHO, Luiz. **A Experiência do turista e a Hospedagem Compartilhada através do uso das Novas Tecnologias no turismo: O caso do Airbnb**. Revista Turismo & Desenvolvimento - UFRN - Natal RN, 2017. Disponível em: <<https://www.researchgate.net/publication/322641384>> Acesso em: 02/06/2018.

TULIK, Olga. **Turismo e Meios de Hospedagem: Casas de Temporada. Residências Secundárias**. São Paulo: Roca, 2001.