



UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO
CENTRO DE CIÊNCIAS DE SÃO BERNARDO
COORDENAÇÃO DO CURSO DE BACHARELADO EM TURISMO

ELISNANDA DA SILVA AIRES

A lógica da hospitalidade anfitriã ancorada na plataforma *Airbnb*: análise a partir da perspectiva de proprietários de imóveis no município São Bernardo, Maranhão

SÃO BERNARDO - MA

2024

ELISNANDA DA SILVA AIRES

A lógica da hospitalidade anfitriã ancorada na plataforma *Airbnb*: análise a partir da perspectiva de proprietários de imóveis no município São Bernardo, Maranhão

Trabalho de Conclusão de Curso (artigo científico) apresentado ao curso de Bacharelado em Turismo da Universidade Federal do Maranhão (UFMA), Centro de Ciências de São Bernardo (CCSB), como parte dos requisitos necessários para a obtenção do Grau de Bacharel em Turismo.

Orientadora: Profa. Dra. Jussara Danielle Martins Aires

SÃO BERNARDO - MA

2024

Ficha gerada por meio do SIGAA/Biblioteca com dados fornecidos pelo(a) autor(a).
Diretoria Integrada de Bibliotecas/UFMA

Aires, Elisnanda da Silva.

A lógica da hospitalidade anfitriã ancorada na plataforma Airbnb : análise a partir da perspectiva de proprietários de imóveis no município São Bernardo, Maranhão / Elisnanda da Silva Aires. - 2024.

26 f.

Orientador(a): Jussara Danielle Martins Aires.

Curso de Turismo, Universidade Federal do Maranhão, São Bernardo- Ma, 2024.

1. Hospitalidade Anfitriã. 2. Plataforma Airbnb. 3. Proprietário de Imóveis. 4. Perspectivas. 5. São Bernardo/ma. I. Aires, Jussara Danielle Martins. II. Título.

ELISNANDA DA SILVA AIRES

A lógica da hospitalidade anfitriã ancorada na plataforma *Airbnb*: análise a partir da perspectiva de proprietários de imóveis na cidade São Bernardo, Maranhão

Trabalho de Conclusão de Curso (artigo científico) apresentado ao curso de Bacharelado em Turismo da Universidade Federal do Maranhão (UFMA), Centro de Ciências de São Bernardo (CCSB), como parte dos requisitos necessários para a obtenção do Grau de Bacharel em Turismo.

Orientadora: Profa. Dra. Jussara Danielle Martins Aires

Aprovado em: 24/09/2024

BANCA EXAMINADORA

Profa. Dra. Jussara Danielle Martins Aires (Presidente/Orientadora)

Universidade Federal do Maranhão/Centro de Ciências de São Bernardo (UFMA/CCSB)

Profa. Dra. Rita de Cassia Pereira de Carvalho (Membro interno)

Universidade Federal do Maranhão/Centro de Ciências de São Bernardo (UFMA/CCSB)

Prof. Dr. César Roberto Castro Chaves (Membro interno)

Universidade Federal do Maranhão/Centro de Ciências de São Bernardo (UFMA/CCSB)

A lógica da hospitalidade anfitriã ancorada na plataforma *Airbnb*: análise a partir da perspectiva de proprietários de imóveis no município São Bernardo, Maranhão

The logic of host hospitality anchored in the Airbnb platform: an analysis from the perspective of property owners in the municipality of São Bernardo, Maranhão

Resumo

Como forma de preencher lacunas teórico-empíricas no campo do turismo, este artigo objetiva analisar a lógica da hospitalidade anfitriã ancorada na plataforma *Airbnb*, a partir da perspectiva de proprietários de imóveis (potenciais membros) no município de São Bernardo, Maranhão. Especificamente, busca-se: mostrar o perfil de proprietários de imóveis no município; analisar como eles concebem e valoram a hospitalidade e sondar o seu posicionamento a respeito do cadastro na plataforma. Em termos metodológicos, caracteriza-se como um estudo exploratório e descritivo, de abordagem qualitativa. A partir de um roteiro de questões abertas e fechadas, foram realizadas dez entrevistas semiestruturadas com proprietários de imóveis no município de 02 a 24 de agosto de 2024, sendo gravadas e posteriormente transcritas. Valendo-se da Análise de Conteúdo (Bardin, 2016), dados empíricos foram confrontados com teóricos. Os resultados indicam que, embora haja um interesse significativo em se tornar anfitrião da plataforma, vista como flexível, vantajosa e interessante, existem indecisões e desafios relacionados à implementação dessa iniciativa no município. Se por um lado, a *Airbnb* se mostra um caminho para aumentar a visibilidade dos negócios de hospedagem, incentivando a dinamização econômica, crescimento e modernização urbana; por outro, despertam nos potenciais membros anfitriões, preocupações em relação à segurança, integridade, cumprimento de acordos e manutenção da ordem social, privacidade e aos riscos de prejuízos financeiros também decorrentes da própria sazonalidade. Há um reconhecimento de que as condições de acesso e infraestrutura da própria cidade comprometem a qualidade da experiência de hóspedes, ainda que potenciais anfitriões se empenhem em inovar e oferecer condições de acordo com as suas necessidades. O estudo contribui para incentivar o debate sobre a necessidade de criação e/ou aprimoramento de Políticas Públicas para suportar a inovação e diversificação da oferta de meios de hospedagem em territórios periféricos.

Palavras-chaves: Hospitalidade anfitriã; Plataforma *Airbnb*; Proprietário de Imóveis; Perspectivas; São Bernardo/MA.

Abstract

As a way of filling theoretical and practical gaps in the field of tourism, this article aims to analyze the logic of host hospitality anchored in the *Airbnb* platform from the perspective of property owners (potential members) in the municipality of São Bernardo, Maranhão. Specifically, the aim is to: show the profile of property owners in the municipality; analyze how they conceive of and value hospitality; and investigate their position regarding registration on the platform. In methodological terms, this is an exploratory and descriptive study with a qualitative approach. A script of open and closed questions was used to conduct 10 semi-structured interviews with property owners in the municipality. These interviews took place remotely (via the Google Meet platform) and in person between 2nd and 24th August 2024 and were recorded and later transcribed. The results indicate that although there is significant

interest in becoming a host on the platform, which is seen as flexible, advantageous and interesting, there are indecisions and challenges related to the implementing of this initiative in the municipality. If, on the one hand, Airbnb appears to be a way of increasing the visibility of accommodation businesses, encouraging economic dynamism, growth and urban modernization; on the other hand, it raises concerns among potential host members about security, integrity, compliance with agreements and maintaining social order, privacy and the risk of financial losses resulting from the seasonality itself. There is a recognition that the access conditions and infrastructure of the city itself compromise the quality of the guest experience, even though potential hosts strive to innovate and offer conditions in line with their needs. The study contributes to the debate on the need to create and/or improve public policies to support innovation and diversification of the offer of accommodation facilities in peripheral territories.

Keywords: Host hospitality; Airbnb platform; Property owners; Perspectives; São Bernardo/MA.

1. INTRODUÇÃO

O turismo, enquanto um fenômeno socioeconômico e cultural, tem o elemento humano e as relações interpessoais como suas principais essências, e assim não se pode concebê-lo de alguma forma, fazer alusão à hospitalidade, uma prática milenar, referida em textos bíblicos como um dever sagrado e presente em várias dimensões da vida em sociedade.

Na forma de habilidade humana, a hospitalidade tem sido comumente concebida como o ato de acolher, de receber, de dar abrigo, de hospedar bem o outro, que pode se encontrar na condição de um viajante, um turista, um estrangeiro, um migrante ou mesmo um estranho. Em outras palavras, ser hospitaleiro(a) pode envolver diferentes modos de acolhimento de uma pessoa para com outra, inclusive o de hospedar alguém sem laços de parentesco ou qualquer relação de proximidade dentro da própria casa.

Pode-se dizer que o progressivo desenvolvimento das Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) e da internet têm estimulado a emergência de novas formas de interação e hospitalidade no turismo. Vive-se neste século XXI a era da chamada economia de experiências, que incentiva o compartilhamento de conteúdo (gostos pessoais e preferências de forma transparente), as redes sociais virtuais e as viagens pelo prazer de viajar, enriquecer-se culturalmente, permitir-se viver experiências autênticas e, não menos importante: postar fotos de lugares interessantes, exóticos, diferentes do habitual.

Some-se a isso o fato de as tendências de mercado e consumo no pós-pandemia apontarem para um aumento crescente da demanda turística mundial e nacional nos próximos anos, motivada por conhecer e explorar destinos ecológicos, preferencialmente não massificados, ainda pouco explorados e que apresentem condições naturais e culturais

favoráveis para potencializar a atividade turística no âmbito local/regional (Aires *et al.*, 2023).

Ao encontro desse potencial e tendências, o município de São Bernardo, no estado do Maranhão, sendo sede da Região de Planejamento do Delta do Parnaíba (Lei Complementar 108/2007), possui uma localização estratégica, dada a sua proximidade a destinos turísticos consolidados, que compõem a chamada Rota das Emoções, a exemplo de Parnaíba (PI) e Jericoacoara (CE). Ao longo do ano, a cidade recebe um fluxo significativo de visitantes e turistas atraídos sobretudo por dinâmicas de negócios e eventos religiosos e/ou culturais (Costa *et al.*, 2023).

No entanto, o município apresenta uma limitada oferta de meios de hospedagem. Um inventário elaborado por Coutinho e Lima (2019) sinalizou a existência de apenas cinco alojamentos (incluindo hotéis e pousadas locais). Essa limitação da oferta é comumente apontada como uma das principais queixas de visitantes, que muitas vezes, deixam de pernoitar na cidade pela indisponibilidade de meios de hospedagem.

A Airbnb é, reconhecidamente pela sua abrangência, um exemplo bem-sucedido de economia compartilhada, que poderia se vislumbrar como solução prática e segura para atender essas demandas, pois é por meio das negociações feitas de “pessoa a pessoa”, intermediada apenas pelo sistema da própria plataforma, através das trocas de mensagens entre hóspedes e anfitriões, que a experiência de hospedagem para ambos pode se tornar viável e humanizada (Ricci-Cagnacci, Rossi, 2021).

Atualmente, a plataforma conta com 4 milhões de anfitriões que já receberam mais de 1,5 bilhão de hóspedes em quase todos os países do mundo (Airbnb, 2023). No Brasil, a plataforma vem há algum tempo ganhando novos adeptos também em municípios, que dispõem de oferta de meios de hospedagem ainda incipiente. Nesse sentido, territórios considerados periféricos, situados no interior do Nordeste, a exemplo de São Bernardo, Maranhão, se vislumbram como um contexto-chave de análise.

Diante do exposto, o presente trabalho propôs como objetivo geral: analisar a lógica da hospitalidade anfitriã ancorada na plataforma Airbnb, a partir da perspectiva de proprietários de imóveis (potenciais membros) no município de São Bernardo, Maranhão. Especificamente, busca-se: a) mostrar o perfil de proprietários de imóveis no município, que cumprem requisitos para se tornar membros anfitriões da Plataforma Airbnb; b) Analisar o conceito e importância da hospitalidade, segundo a percepção desses potenciais anfitriões e c) Sondar o posicionamento desses anfitriões a respeito do cadastro na Plataforma Airbnb (levantamento de pontos positivos e negativos percebidos por eles). Face a essas considerações, o estudo busca responder à seguinte questão-problema: Como proprietários de imóveis na cidade de São

Bernardo (MA) avaliam a possibilidade de vir a se tornar um membro anfitrião da plataforma Airbnb?

Ao investigar o perfil dos proprietários de imóveis com potencial para se tornar anfitrião da plataforma, analisar como eles concebem e conferem valor à hospitalidade e sondar o posicionamento deles em relação ao cadastro no Airbnb, este estudo contribui para enriquecer o debate sobre a diversificação da oferta e inovação no turismo em territórios periféricos. Também contribui por propriamente sinalizar soluções para atender demandas de mercado no setor local/regional. Além disso, o trabalho se mostra relevante por não apenas desvendar os anseios e posicionamento dos potenciais anfitriões, mas colaborar para apreender uma percepção mais ampla da dinâmica da hospitalidade no contexto da economia compartilhada. Sinalizam-se oportunidades para dinamizar a economia da cidade e ampliar a oferta de meios de hospedagem existentes, ao mesmo tempo em que as realçam como um promissor objeto de pesquisa

O artigo está estruturado em cinco seções. Após essa introdução, será apresentado o referencial teórico. Em seguida, a terceira seção apresenta a tipologia do estudo, aspectos sobre o seu lócus e participantes, o instrumento, as técnicas de coleta e de análise de dados, bem como as questões e procedimentos éticos da pesquisa. A quarta seção discute os resultados em função dos objetivos, cumprindo o papel de confrontar dados empíricos e teóricos. Finalmente, a quinta seção, intitulada Considerações Finais, resume os principais resultados, mostrando as principais contribuições, limitações e encaminhamentos para pesquisas futuras.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 Definindo a Hospitalidade

O turismo é uma atividade em que os indivíduos estão em busca de experiências motivadas pelos mais diversos fatores e é por meio destas práticas que surge com a hospitalidade, um termo complexo, muito comumente associado à ideia de bem receber, de acolher (Baptista, 2002). A hospitalidade é amplamente discutida na literatura especializada, sendo abordada por diversos autores sob diferentes perspectivas.

Camargo (2004) acredita na hospitalidade como uma dádiva, que faz parte de um processo que compreende três momentos: dar, receber e retribuir. O autor ainda acredita que, a hospitalidade é o conjunto de leis não escritas que regulam o ritual social; sua observância não

se limita aos usos e costumes das sociedades arcaicas ou primitivas, elas operam até os dias de hoje, com toda força na sociedade. Alves et al. (2019) partilham dessa mesma opinião.

Também em concordância Baptista (2002) define a hospitalidade como um modo privilegiado de encontro interpessoal marcado pela atitude de acolhimento em relação ao outro. Essa definição ressalta a importância do acolhimento e da interação positiva entre as pessoas, evidenciando a essência da hospitalidade como uma forma de estabelecer conexões também espirituais significativas. Para Derrida (2003), a hospitalidade é, por definição, incondicional, ela está sempre condicionada pelas condições da realidade. Ou seja, embora a hospitalidade busque ser generosa e aberta, ela também é influenciada pelo contexto em que ocorre, refletindo a complexidade das interações humanas.

Já segundo Castelli (2006, p. 2), a hospitalidade consiste “na ação voluntária de inserir o recém-chegado em uma comunidade, possibilitando o benefício das prerrogativas relacionadas ao seu novo *status*, seja ele provisório ou definitivo”. Valduga *et al* (2021) diz que é a hospitalidade que é a responsável pelo acolhimento dos turistas, pois isso é uma ação necessária que é desenvolvida não voluntariamente pelos habitantes locais e funcionários que trabalham com a área de turismo. Desta forma, a amorosidade está diretamente relacionada com a hospitalidade, que é caracterizada pela criação de sentimentos mútuos, podendo perceber que ela representa um fator relevante para a interação entre as pessoas. Uma constatação em conformidade com os pressupostos de Guimarães e Castelhana (2023).

Valduga et al. (2021) ainda explicam que existe a hospitalidade privada e a doméstica. A hospitalidade privada é caracterizada por meio dos mais diversos valores culturais e as suas características-chave são voltadas para a amizade, compartilhamento e reciprocidade. Já no que tange a hospitalidade doméstica, é caracterizada pela recepção e a visitação de amigos, convívio familiar e a atenção dos detalhes de ambiente para que ele se torne mais aconchegante e receptivo.

A hospitalidade compreende tradição, princípios familiares e culturais, como um processo de agregação do ser humano à coletividade. Nesse sentido, entende-se que as relações de troca envolvem valores, sentimentos e consensos, que resultam em reciprocidade (Camargo, 2004). Assim, Lashley e Morrison (2004, p. 49) afirmam que “o mercado compreende a hospitalidade como prestação de serviços vinculada ao fornecimento de instalações, mantendo certa distância das regras e princípios da hospitalidade, como ato de fortalecer laços sociais”.

Assim, ao ver todas estas considerações sobre a hospitalidade, percebemos que ela é de suma importância para que o turismo aconteça, seguindo a lógica de princípios da sustentabilidade da forma que conhecemos atualmente. Isso porque quando amplamente se

difunde a concepção de que o bem receber e acolhimento humano (com fins comerciais ou não) são marcas diferenciadas de uma localidade real ou potencialmente turística, há uma tendência de aumento do fluxo de turistas e visitantes, que por sua vez, estimula a ampliação, crescimento e/ou modernização da infraestrutura urbana local. No entanto, é preciso considerar que essa dinâmica não se dá de forma igual em todos os destinos. As concepções podem se alterar, conforme as condições socioeconômicas do contexto local, gostos, valores e preferências dos que o visitam.

2.2 Consumo de bens e serviços na lógica da Economia Compartilhada

A economia compartilhada tem sua origem na década de 1990, nos Estados Unidos, impulsionada pelos avanços tecnológicos, que propiciaram a redução dos custos das transações *online peer-to-peer*, isto é, de pessoa a pessoa (Shirky, 2012). A Economia Compartilhada é conceitualmente um ecossistema econômico sustentável construído em torno da partilha de recursos humanos, serviços e produtos. Inclui a criação, produção, distribuição, comércio compartilhado e consumo de bens e serviços por pessoas e negócios, com foco nas pessoas (Capozzi, Hayashi e Chizzola, 2018).

De acordo com os estudos de Mello (2018), estas práticas sempre existiram e, o que a economia compartilhada traz de novo, é a troca constante entre os desconhecidos. Isso foi proporcionado por conta dos meios tecnológicos, sendo que antigamente acontecia apenas entre as pessoas próximas. Neste contexto, promove uma cultura de comunidade onde o bem maior é a comunidade em geral, preocupações com saúde, felicidade, confiança, experiências, colaboração, compartilhamento e sustentabilidade são características notáveis nesta economia. A economia compartilhada apresenta diversas vantagens, permitindo economia de tempo e recursos para os negociadores.

Novos modelos de mercado, como a Uber, Airbnb e serviços de compartilhamento de veículos (*carsharing*), estão transformando os hábitos dos viajantes, baseados na filosofia da economia compartilhada, valorizando a redução de custos por meio do compartilhamento de produtos ou serviços (Capozzi, Hayashi e Chizzola, 2018). Podemos dizer que a economia compartilhada tem muitas vantagens, pois consegue poupar seu tempo e do negociador e possivelmente economizar com o negócio. Pode-se considerar que a economia compartilhada no turismo se vislumbra como uma forma relativamente recente de diversificação da oferta turística dos destinos.

Em resumo, a economia compartilhada é um sistema socioeconômico que é moldado em torno da lógica de sustentabilidade racionalização, redução de custos e de desperdícios.

Logo, ocorre o compartilhamento de recursos humanos e físicos, que estimula a criação e a produção do comércio de bens e serviços por pessoas e organizações.

2.3 A Plataforma *Airbnb*

De acordo com os estudos de Mello (2018), a plataforma *Airbnb* surgiu em 2007, durante uma conferência anual de *Design* de São Francisco, na Califórnia. Ao discutir as possibilidades de ganhar de forma rápida, para que pudesse pagar o aluguel. De início, era um site simples, com a intenção de oferecer hospedagem em “grandes ocasiões”, como conferências e convenções.

Com o passar dos anos, de acordo com Mello (2018), os criadores perceberam que existia um mercado que ainda não havia sido explorado: pessoas que procuram por acomodações, com preços razoáveis e com a vantagem de ter uma experiência local, semelhante ao que normalmente se tem “quando se está na própria casa”. Na época em que a obra de Mello (2018) foi escrita, a plataforma possuía mais de 5 milhões de acomodações de hospedagem em mais de 81 mil cidades localizadas em 191 países ao redor do mundo. A literatura não fornece detalhes sobre as circunstâncias que levam à ascensão dessa plataforma nessas cidades. Mas, como um meio alternativo de hospedagem, é suposto que essa concentração se justifique como uma forma de possibilitar aos usuários de poder aquisitivo relativamente inferior, o acesso aos serviços, produtos e equipamentos turísticos, sem comprometer a autenticidade de suas experiências. Ademais, como um meio alternativo, os alojamentos do *Airbnb* não deixam de atender e estimular à lógica de consumo do capital, a partir da ideia de diversificação da oferta de serviço/produto no turismo (Lobo, 2020)

Para Gurgel (2012), foi somente em 2012 que a empresa *Airbnb* chegou ao Brasil. No entanto, com sua expansão e sucesso, ao longo dos últimos anos, a plataforma gerou conflitos nas cidades que tinham imóveis anunciados, devido à falta de regulação unificada. No Brasil o *Airbnb* despertou incômodo na rede hoteleira inicialmente, por esta entender que os particulares desempenhavam papel de hotel e estariam desviando o foco de interesse de muitos potenciais consumidores. Com o tempo, parece ter se popularizado um consenso universal de que as modalidades convencionais (hotéis) e alternativas (a exemplo dos alojamentos do *Airbnb*) não necessariamente competem entre si, pelo fato de muitas vezes, terem perfis de público de consumidores com propósitos diferentes.

Especificamente, a plataforma *Airbnb* une dois tipos de usuários principais: o hóspede e o anfitrião. O hóspede é aquele que aluga os serviços oferecidos pelo anfitrião: hospedagem ou experiências. Já o anfitrião é aquele que oferta os serviços por meio da plataforma, seja uma

estadia ou uma experiência. Um mesmo usuário pode agir das duas formas: como hóspede ou como anfitrião, a depender de seus interesses. O cerne da plataforma é oferecer dois serviços: um espaço digital transparente, com boa usabilidade e com regras para conectar esses dois tipos de usuários e serviços de pagamento, onde recolhe dinheiro do hóspede através de cobranças e entrega ao anfitrião através de pagamentos, recolhendo para si uma taxa de ambos os lados nessa operação ponta a ponta (Airbnb, 2022).

Para se tornar um anfitrião *Airbnb*, é preciso passar por várias etapas. Inicialmente avalia-se o espaço da propriedade que pretende oferecer é bom e reúne condições dignas e minimamente seguras para hospedar pessoas. A própria plataforma sugere o preenchimento de quesitos (comumente procurados pelos hóspedes). Após isso, é realizado o cadastramento e logo após, o responsável pela propriedade a ser ofertada, faz um anúncio da hospedagem. Este anúncio costuma ser demorado e bastante completo, pois requer as descrições dos cômodos, fotos, estabelecimento de regras da casa, política de cancelamento, uma apresentação do anfitrião, os filtros padrões, que se encaixam, endereço, valores e título.

Nessa etapa de criação do anúncio, é possível salvar e sair, para que possa retomar o preenchimento em outro momento, também há em cada momento uma dica disponível para ajudar o anfitrião a criar um anúncio de qualidade, isto é, seguindo um padrão médio internacional de expectativas da demanda. Após a criação do anúncio, ele fica “pendente”, período em que está sendo revisado de forma automatizada pelo Airbnb e em até setenta e duas horas torna-se aparente nos resultados de busca. Após realizar o primeiro anúncio, o usuário torna-se anfitrião (Airbnb, 2022).

Segundo Soares (2022) após a finalização do cadastramento o anfitrião ganha acesso a outras ferramentas como um painel do dia, com a informações referentes aquele dia como: quem está fazendo *check-out*, hóspede no momento, hóspede que chegaria no dia ou no dia seguinte, os que estão programados para os próximos dias e os que estão com análise pendente; um painel de mensagens, onde os hóspedes se comunicam com o anfitrião para realização de reserva e qualquer outro assunto posterior, que funciona como um *chat* ou bate-papo entre o anfitrião e hóspede; um painel de calendário, onde é possível visualizar todos os anúncios

ativos, disponíveis e indisponíveis, com respectivos preços e regras, distribuídos aos longos dos dias e período selecionado.

3. METODOLOGIA

Essa pesquisa se caracteriza como um estudo do tipo exploratório e descritivo, desenvolvido sob a lógica da abordagem qualitativa. De acordo com Gil (2017) as pesquisas exploratórias têm o objetivo de investigar fenômenos, formulando suposições que serão posteriormente confirmadas por meio de outras pesquisas e evidências. Elas se caracterizam pela flexibilidade e pela análise sob diferentes perspectivas. A pesquisa descritiva “delineia o que é” e aborda também quatro aspectos: descrição, registro, análise e interpretação de fenômenos atuais, objetivando a compreensão do seu funcionamento no presente (Marconi e Lakatos, 2017).

Os autores ainda mencionam que a pesquisa descritiva tem como finalidade descrever as características das organizações e da população. A pesquisa exploratória complementa a pesquisa descritiva, permitindo que o pesquisador se familiarize mais profundamente com seu problema de investigação e com a definição de seus objetivos. No que se refere à abordagem qualitativa, para Casarin e Casarin (2012, p. 33), “independente do título e do tema pesquisado, os objetivos de uma pesquisa qualitativa envolvem a descrição de certo fenômeno, caracterizando sua ocorrência e relacionando-o com outros fatores”. Para Minayo (2014, p.57):

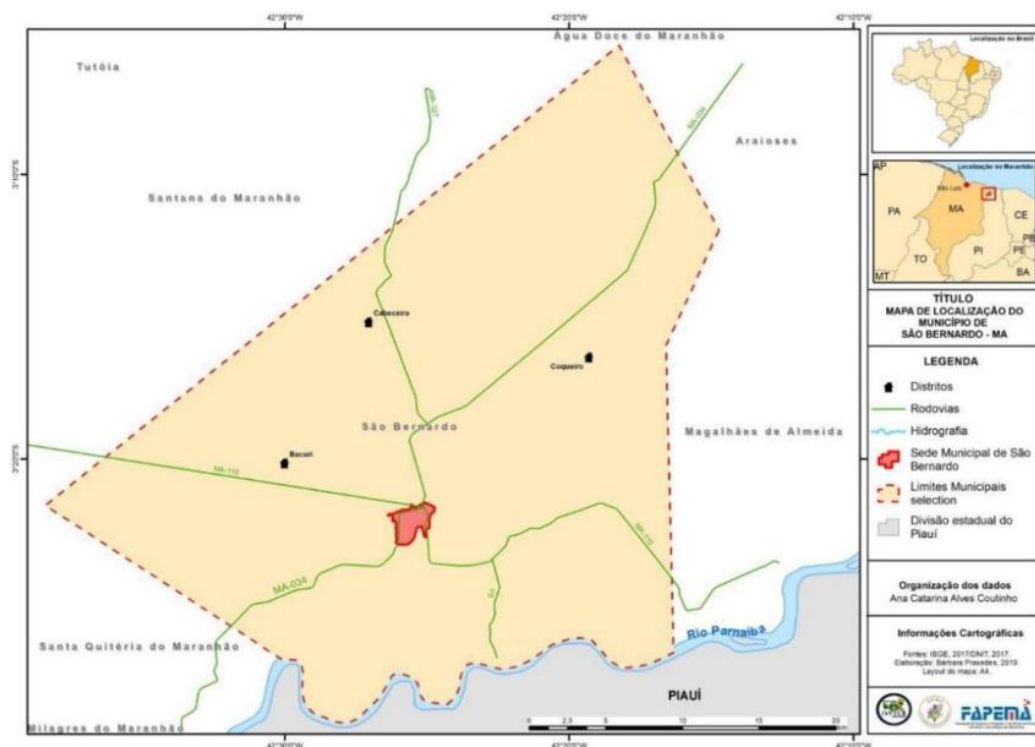
O método qualitativo é o que se aplica ao estudo da história, das relações, das representações, das crenças, das percepções e das opiniões, produtos das interpretações que os humanos fazem a respeito de como vivem, constroem seus artefatos e a si mesmos, sentem e pensam (Minayo, 2014, p. 57).

Este estudo também se caracteriza como uma pesquisa teórico-empírica, pois envolve uma revisão da literatura, analisando achados e evidências teórico-empíricas anteriores, bem como pesquisa de campo ou empírica. A pesquisa empírica é um método científico que tem como objetivo reunir informações observáveis e passíveis de confirmação ou refutação (da literatura) por meio de métodos e técnicas específicas. É uma abordagem que procura compreender ou explicar acontecimentos do cotidiano através da obtenção de informações concretas, sem recorrer a preconceitos. A pesquisa de campo é utilizada com o objetivo de obter informações e/ou conhecimentos acerca de um problema, para o qual se procura uma resposta, ou ainda, de descobrir novos fenômenos ou as relações entre eles. Consiste na observação de

fatos e fenômenos tal como ocorrem espontaneamente, na coleta de dados a eles referentes e no registro de variáveis que se presumem relevantes, para analisá-los (Lakatos; Marconi, 2010)

A pesquisa empírica tem como lócus o município de São Bernardo, Maranhão. O município de São Bernardo está localizado na Microrregião do Baixo Parnaíba Maranhense juntamente com os municípios de Magalhães de Almeida, Araisoses, Água Doce do Maranhão, Santana do Maranhão, e Santa Quitéria do Maranhão (Figura 1). Localiza-se a uma latitude $03^{\circ}21'41''$ sul e a uma longitude $42^{\circ}25'04''$ oeste, estando a uma altitude de 43 metros. De acordo com o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatísticas (IBGE, 2022) a população é de 26.943 habitantes e a densidade demográfica é de 26,79 habitantes por quilômetro quadrado. Na comparação com outros municípios do estado, ficava nas posições 57 e 61 de 217. Em questão de extensão territorial a área do município é de 1.005,824 km².

Figura 1 - Localização do município de São Bernardo, Maranhão



Fonte: Coutinho e Lima (2019)

Os participantes da pesquisa foram dez proprietários de imóveis, situados no município de São Bernardo, Maranhão. A seleção desses participantes levou em consideração a definição prévia de critérios de inclusão e exclusão. Como critérios de inclusão pode se mencionar: a) Possuir propriedades mobiliadas (casas apartamentos e/ou similares) situados na zona rural do município de São Bernardo/MA; b) Possuir propriedades mobiliadas (casas apartamentos e/ou similares) situados na zona urbana do município de São Bernardo/MA, c) Possuir propriedades

não mobiliadas (casas apartamentos e/ou similares) situados na zona rural e/ou urbana do município de São Bernardo/MA e d) Ter mais de 18 anos. Como critérios de exclusão pode se mencionar: a) A pessoa não conceder, por livre e espontânea vontade, a participação na pesquisa; b) Ser menor de idade; c) A pessoa não conceder permissão para a gravação da entrevista.

Quanto ao instrumento de coleta de dados, foi elaborado um roteiro semiestruturado de questões, que foi utilizado para realizar entrevistas, construído com base na revisão de literatura. O intuito do referido roteiro foi coletar informações detalhadas sobre os participantes, vinculados à hospedagem e possivelmente ao uso de plataformas de aluguel, como a *Airbnb*. O roteiro contém dados da entrevista e tem o objetivo de compreender o perfil dos participantes, suas situações habitacionais e as características que os imóveis possuem. Além disso, buscou-se analisar a experiência e a percepção dos participantes em relação à hospitalidade, bem como seu interesse em utilizar a plataforma *Airbnb* para alugar suas propriedades. A obtenção dessas informações foi fundamental para compreender de maneira mais aprofundada as condições e razões que podem influenciar à adesão a serviços de hospedagem compartilhada.

A técnica de coleta de dados utilizada foi a entrevista. Segundo Marconi e Lakatos (2017, p. 211) a entrevista é um encontro entre duas pessoas, a fim de que uma delas, mediante conversação face a face, possam trocar informações a respeito de determinado assunto. No caso desta pesquisa, as entrevistas foram realizadas de forma remota (através da Plataforma *Google Meet*) e presencial no período de 02 de agosto a 24 de agosto de 2024. Todas elas foram gravadas e tiveram tempo médio de 35 minutos. Após isso procedeu-se à transcrição literal para documento Word.

Em relação à técnica de análise de dados, foi utilizada a Análise de Conteúdo, uma técnica que foi desenvolvida por Bardin (2016). Tal técnica é importante para auxiliar na compreensão mais aprofundada e detalhada dos dados, o que possibilita a formulação de conclusões mais precisas e embasadas. Segundo Bardin (2016), a Análise de Conteúdo é composta por três etapas: a) pré-análise; b) exploração do material; c) tratamento dos resultados e interpretação. Essas fases apresentam intersecções e cabe ao pesquisador comprometer-se com a realização de cada fase com rigorosidade para não comprometer a fase seguinte, visto que há interdependência entre elas, ou seja, é preciso respeitar a ordem das fases, não sendo possível realizar, por exemplo, as inferências e a interpretação sem antes realizar a pré-análise e a exploração do material (Valle; Ferreira, 2024). Buscou-se confrontar os dados teóricos com os dados empíricos

Ao serem inicialmente abordados, os participantes foram conscientizados e devidamente esclarecidos sobre os objetivos e contribuições esperadas do estudo. Semelhantemente, foram esclarecidos quanto aos protocolos de ética e segurança adotados para proteger o uso das informações pessoais prestadas. Quanto aos aspectos referentes à ética da pesquisa, esta pesquisa obedeceu aos princípios éticos estabelecidos pelo Conselho Nacional de Saúde - CNS, em respeito pelas pessoas, beneficência e justiça. Assim, tomou-se como base a Resolução nº 510, de 07 de abril de 2016, que dispõe sobre as normas aplicáveis a pesquisas em Ciências Humanas e Sociais cujos procedimentos metodológicos envolvem o uso de dados diretamente obtidos com os participantes ou de informações identificáveis ou que possam acarretar riscos maiores do que os existentes na vida cotidiana.

4. RESULTADOS

4.1 Perfil dos participantes e características dos imóveis

Dos 10 entrevistados, 7 são do gênero masculino, e 3 do gênero feminino. A faixa etária varia de 37 a 57 anos. No que diz respeito ao nível de instrução, a maioria desses entrevistados (60%) possui o ensino médio completo, outros concluíram um curso de nível superior (30%) e apenas um não conseguiu completar o ensino fundamental (10%). Quanto ao estado civil, a maioria declarou estar casado(a), um total que corresponde a 70% do todo. Solteiro, viúvo e divorciado, tiveram as menores e iguais proporções, cada um representando 10% da amostra (não representativa da população).

Quando indagados sobre a sua profissão, os entrevistados forneceram respostas variáveis entre si, sendo que as ocupações mais comumente citadas foram as de comerciante/autônomo (representando 30% dos entrevistados), seguida de professor(a) (representando 20% dos entrevistados). Apenas um dos comerciantes declarou que, em paralelo, trabalhava como corretor de imóveis nos estados do Maranhão e Ceará. Em menores proporções, aparecem as ocupações de faxineira, pastor de igreja evangélica, assistente social, lavrador/ agricultor e servidor(a) público(a), cada uma representando 10% do total de participantes.

Percebeu-se que todos os entrevistados residem na Zona Urbana de São Bernardo, embora alguns possuam propriedades nas zonas rurais também. Um dado curioso é que quase todos declararam morar com a família. Foram registrados apenas dois casos de participantes que moram sozinhos, sendo que um deles permanece nessa condição apenas por alguns dias na

semana, quando seu cônjuge, que reside noutra cidade por razões profissionais, se encontra ausente. Quanto à renda mensal, as respostas também se mostraram bastante variáveis, sendo que a menor foi de R\$ 2.000,00 e a maior de R\$ 10.000,00. Um percentual mais significativo (70%) recebe acima de R\$ 2.000,00 e até R\$ 8.000,00 por mês.

Todos os participantes declararam possuir pelo menos uma casa própria (residindo nela), sendo que alguns para além desta, possuem outras propriedades, como fazendas, apartamentos e *kitnets*. O entrevistado que declarou ter o maior número de propriedades, possui 17 apartamentos e 3 casas, 1 fazenda, todos atualmente alugados sob o regime de contrato anual (renovável) e pagamento mensal. Um ponto comum entre esse caso e os demais é que nenhum dos referidos imóveis foram entregues aos locatários com mobília.

A maioria dos imóveis do tipo casa ou apartamento (80% dos casos) tem de 2 a 4 quartos, com valores de aluguel, variando entre R\$ 400 a R\$ 800. Nesse grupo, destaca-se uma propriedade que possui 4 suítes. Os imóveis totais citados, são casas, apartamentos, fazendas e *kitnets*, sendo a grande maioria (90%) casas, pertencentes à zona urbana e somente um da zona rural (10%). Alguns participantes já tiveram experiências de compartilhar suas propriedades com inquilinos, com relatos variados sobre hospitalidade.

4.2 Conceito e importância da hospitalidade, segundo os potenciais anfitriões

Entendendo que a conduta prática de hospitalidade de anfitriões é influenciada e orientada por concepções pessoais e denotação de valores e relevância atribuídos a ela, buscou-se primeiramente apreender como os participantes concebem a hospitalidade. No quadro 1, são sintetizados os trechos das falas.

Quadro 1: Principais trechos sobre o conceito de hospitalidade

Entrevistado 1	Hospitalidade é a pessoa ir para um lugar que seja bem recebida , que seja um lugar tranquilo . Aqui é um lugar assim. Eu gosto de receber as pessoas da forma como eu gostaria de ser recebido . Eu gosto de saber que as pessoas que ficaram na minha casa, vão falar bem daqui (...)
Entrevistado 2	Hospitalidade é acolher, né? (...) Essas coisas fazem a pessoa se sentir confortável , né? (...)
Entrevistado 3	Hospitalidade é tratar bem, fazer com que a pessoa se sinta bem-vinda , seja bem recebida . (...) fazer o melhor para que a pessoa se sinta bem, como se estivesse em casa, na casa dela .
Entrevistado 4	Eu acredito que hospitalidade é acolher as pessoas , poder acolher as pessoas e dar uma boa hospedagem, com uma boa dormida, comida e oferecendo pelo menos o básico do que elas estão precisando naquele momento (...); é acolher alguém em casa e poder oferecer um momento agradável para a pessoa
Entrevistado 5	É receber bem as pessoas em casa (...) porque às vezes, as pessoas têm a boa vontade, mas às vezes não tem muitas condições de dar o melhor . Ai não consegue agradar muito. Vai depender do gosto de cada um, né? (...) Quem vem para ficar na minha casa, me conhece um pouco, fica sabendo das coisas que eu gosto e acaba usufruindo disso também. Eu acho bom partilhar isso
Entrevistado 6	Hospitalidade é a pessoa que recebe bem as pessoas, que consegue conviver em paz com as pessoas , com os semelhantes; é a pessoa que recebe outras pessoas bem, com educação e empatia (...) essas são pessoas hospitaleiras
Entrevistado 7	Hospitalidade é acolher bem as pessoas em sua casa ou mesmo noutros lugares
Entrevistado 8	Eu acredito que é a capacidade de a gente receber bem pessoas que vem para a nossa residência por um curto período, independente dos recursos que se tenha e da motivação, quer dizer mesmo que a gente não esteja muito bem de espírito , mas o outro não tem culpa e a gente tem que tratar bem para ser bem tratado .
Entrevistado 9	É uma forma de tratar as pessoas bem , ser uma pessoa generosa, demonstrar afeto
Entrevistado 10	O que entendo por hospitalidade é receber bem as pessoas em um determinado local

Fonte: Elaboração própria (2024, grifo nosso)

Como mostra o quadro 1, o sentido de reciprocidade, que segundo Camargo (2004) está presente na ideia de hospitalidade, foi mencionado com significativa frequência pelos entrevistados e ainda aparece implícito em algumas falas. Também significativa, mas numa frequência menor, foi observada uma confirmação do sentido de condicionalidade da hospitalidade previsto por Derrida (2003), ou seja, ela está sempre influenciada pelas condições da realidade e é subjetiva e complexa. Essa subjetividade pode ser exemplificada na fala do entrevistado 5: “(...) às vezes, as pessoas têm a boa vontade, mas não têm muitas condições de dar o melhor. Ai não consegue agradar muito. Não sei (...) vai depender do gosto de cada um,

né? Quem vem para ficar na minha casa, me conhece um pouco, fica sabendo das coisas que eu gosto e acaba usufruindo disso também. Eu acho bom partilhar isso”. Em outras palavras, podemos entender que a hospitalidade é complexa porque envolve a competência da sensibilidade, da espiritualidade, da interação, da troca e de rituais sociais (Camargo, 2004; Alves *et al.*, 2019).

O dar (de si) e o receber (do outro) envolve tanto conhecimento quanto sentimentos interpessoais e como consequência, uma oportunidade de fortalecimento de laços sociais (Lashley; Morrison, 2004; Valduga *et al.*, 2021; Guimarães; Castelhana, 2023). Também é complexa, porque as pessoas têm gostos e preferências que às vezes são muito diferentes entre si e é um grande desafio para uma pessoa que hospeda conseguir satisfazer esses gostos e preferências porque não é somente o bom tratamento, envolve também os recursos e a infraestrutura para que o hóspede se sinta confortável e possa atender às suas necessidades.

É importante esclarecer que as percepções relacionadas ao conceito de hospitalidade estão todas classificadas dentro do tipo hospitalidade doméstica, como previsto por Valduga et al (2021), isto é, todos definiram como referência o momento em que hospedaram intencionalmente outras pessoas (amigos ou conhecidos) na sua residência, sem que essa recepção tenha se configurado com interesses ou fins comerciais. De modo geral, a percepção sobre hospitalidade envolve o senso do bem receber. O bom acolhimento, por sua vez, remete a uma convivência pacífica e harmônica entre quem recebe e quem se hospeda, de forma a proporcionar tranquilidade e conforto às duas partes. Esse conceito está alinhado às concepções de Baptista (2002).

Em complemento ao quadro 1, o quadro 2 apresenta uma síntese dos principais trechos de fala dos entrevistados quanto à importância que eles atribuem à hospitalidade.

Quadro 2: Principais trechos sobre a importância da hospitalidade

Entrevistado 1	Ah, é muito importante, a hospitalidade é fundamental para promover uma convivência boa entre as pessoas. (...) Acho que cada um tem o seu jeito de ser, mas a gente tem que viver em respeito e em acordos, viver tranquilo, respeitar as diferenças (...).
Entrevistado 2	A hospitalidade é muito importante, né, você acolher uma pessoa que chega, que está procurando, entendeu? (...) até como uma forma da pessoa se sentir útil, solidário (...).
Entrevistado 3	É importante pois a reciprocidade é a base para relações humanas, para a evolução como pessoa e profissional, para o desenvolvimento da própria espiritualidade (...) é como se a gente agradasse a Deus ao hospedar (...).

Entrevistado 4	Na Bíblia ela diz para a gente ser hospitaleiro, então eu acho muito importante essa questão, porque acredito que as pessoas que estão sendo acolhidas, elas se sentem valorizadas, se sentem acolhidos. Eu acredito em você poder acolher e a outra pessoa ser bem acolhido é um bem-estar muito grande para as duas pessoas.
Entrevistado 5	A importância é porque às vezes a pessoa não tem onde ficar, né? Fica procurando uma hospedagem mais barata ou de graça (...) porque hotel está muito caro, e aí a gente ajuda com esse tipo de coisa (...)
Entrevistado 6	É importante para se ter uma convivência saudável do dia a dia, uma convivência boa, de harmonia e paz
Entrevistado 7	É importante porque as pessoas se sentem bem-vindas nos lugares, se sentem acolhidas
Entrevistado 8	Eu acho que todo mundo que precisa se alocar ou se estabelecer em algum lugar por um período curto deve ser bem recebido (...) uma boa hospitalidade, ela transparece a imagem das pessoas e do lugar daquele que precisa dessa hospitalidade. O bem receber, vai gerar uma avaliação das pessoas e do local onde aquela pessoa que precisou se hospedar ficou por aquele tempo.
Entrevistado 9	É importante para as pessoas se conhecerem melhor (...) desenvolver amizades (...) fortalecer as relações (...) . Contribui para o bem-estar das pessoas (...).
Entrevistado 10	(...) proporciona um ambiente agradável e tem o poder de fazer a pessoa se sentir bem e conectada (...)

Fonte: Elaboração própria (2024, grifo nosso)

O quadro 2 vem reforçar o que vem sendo apresentado e realça a hospitalidade destacando valores, princípios, aspectos culturais e até mesmo religiosos, que estão ligados a ela. Esses resultados confirmam constatações de Camargo (2004) ao mostrar que a hospitalidade é um ato que agrega valor aos seres humanos, a partir das relações de trocas estabelecidas. Essas relações envolvem valores, sentimentos acordos e consensos (Alves *et al.*, 2019; Valduga *et al.*, 2021; Guimarães; Castelhana, 2023), que resultam em reciprocidade. Por sua vez, essa reciprocidade pode contribuir para fortalecer laços sociais, como previsto por Lashley e Morrison (2004).

4.3 Percepções e posicionamento dos potenciais anfitriões em relação a *Airbnb*

A sondagem sobre o posicionamento dos participantes na condição de potenciais membros do *Airbnb*, quanto ao desejo e disposição para se afiliarem à plataforma, também foi possível a partir das entrevistas. Para isso, foi necessário antes fazer um levantamento para

apreender se os entrevistados conheciam a plataforma e até que ponto se dava o nível de afinidade a ela. Esses esforços correspondem ao cumprimento do objetivo específico 3.

Uma breve explicação introdutória de apresentação sobre a plataforma *Airbnb* foi dada a cada participante. A estratégia usada para facilitar essa apresentação foi abrir em tempo real o próprio site (<http://www.airbnb.com.br>). Em reação, sessenta por cento (6 ou 60%) dos entrevistados declararam que não conheciam a plataforma. Desse percentual, 2 ou 20% declaram que nunca sequer tinham ouvido falar a respeito. Importante destacar que 3 dos potenciais membros mesmo não familiarizados demonstraram curiosidade em saber mais sobre a plataforma, considerando-a uma proposta interessante ao se pensar nas reais chances de aumento de suas rendas mensais.

Em relação aos quatro demais entrevistados, que declararam já ter conhecimento sobre a plataforma, o nível de interesse e entusiasmo pelas mesmas razões mencionadas, não se mostraram diferentes. Neste último caso, vale ressaltar que como justificativas para o fato de ainda não terem se afiliado à plataforma, foram destacadas: 1) a falta de tempo para tratar devidamente das burocracias que a afiliação exige; 2) a falta de apoio e suporte (recursos humanos) para gerir a manutenção de permanência na plataforma e 3) o receio quanto à segurança de abrigar pessoas desconhecidas em suas propriedades. Esse terceiro e último ponto foi uma justificativa unânime também por parte dos que não conheciam e/ou nunca tinha ouvido falar sobre o *Airbnb*. Nesse sentido, um trecho de fala do entrevistado 2 traz maiores detalhes sobre o posicionamento, que pareceu ser comum à maioria.

A plataforma é muito interessante (...) aqui é uma cidade pequena, mas até que **passa muita gente por aqui, a trabalho, estudo, como rota de acesso (...)**. Por não ser assim turística como São Luís ou como Parnaíba, **não tem muitos hotéis né?** Mas, você avalie **quando tem as festas, os festejos (...)** o **tanto de gente** que vem e **não consegue ficar nos hotéis porque não tem vaga**. Aí eu acho que **nessas horas**, o pessoal que tem as casas **poderia ganhar muito dinheiro hospedando gente de fora por diárias (...)** porque **muita gente já faz isso**, mas **abre as portas de suas casas só para os conhecidos e parentes**, não é? Outros abrem para desconhecidos, mas é com contrato de um ano ou seis meses e tem que ter fiador ou registro em cartório (Entrevistado 2, grifo nosso).

Uma significativa parte dos entrevistados expressou disposição para experimentar a experiência como membro da plataforma como parte de um plano de curto e médio prazos (entrevistados 1, 2, 6 e 8). Esses indivíduos percebem o potencial das plataformas digitais para a manutenção de negócios rentáveis na atualidade ou atualmente, mesmo que ainda não se sintam prontos principalmente em termos de suporte, de recursos materiais e humanos, segurança, garantias, informações e conhecimento para se afiliarem como membros a elas, de imediato.

A principal causa da resistência à afiliação imediata dos entrevistados ao *Airbnb* ainda parece ser o receio de perdas decorrentes da abertura ao “desconhecido”. Um trecho de fala do entrevistado 6:

Eu alugo minhas casas com contrato mínimo de seis meses (...), mas tenho que saber quem é a pessoa ou a família que vai ficar (...), mando pintar as paredes, deixo tudo organizado (...) agora, quando é assim **por dias só (...)** **tudo tem que ser muito rápido, não dá tempo de conhecer direito as pessoas** que vem (...) **o que é que me garante que não vão fazer desordem, estragar tudo (...)** e depois **quem vai assumir o prejuízo, se de fato houver?(...)** (Entrevistado 6, grifo nosso)

Esse trecho traduz o pensamento da maioria dos entrevistados. Todos os participantes foram esclarecidos a respeito das diferentes modalidades de participação ativa na plataforma, enquanto membros anfitriões. Eles apreciaram o fato de o *Airbnb* lhes oferecer variadas possibilidades, tais como: aluguel da propriedade inteira, partilha de cômodos específicos, seja por diárias, mensalidade ou temporadas. Também foram favoráveis ao fato da plataforma lhes permitir fazer um filtro e seleção do perfil de hóspedes que desejam receber.

No geral, a resistência maior apresentada pode ser atribuída principalmente a questões de ordens pessoais, à ausência de maiores esclarecimentos quanto a garantias e possíveis ressarcimentos aos riscos por parte da própria plataforma. Muitos não veem a afiliação como uma necessidade prioritária ou urgente para a cidade. Acreditam que seria uma alternativa vantajosa para atender as próprias necessidades da demanda apenas em épocas festivas, quando os fluxos de visitantes aumentam consideravelmente. O quadro 3 faz uma síntese dos principais pontos positivos e negativos do *Airbnb*, segundo a percepção dos entrevistados.

Quadro 3: Síntese de pontos positivos e negativos do *Airbnb* para os entrevistados

Entrevistado 1	É bom porque daria para se ter uma renda maior por mês, né? (...) se tivesse a certeza de que todo dia estaria ocupado (...) . É negativo porque é temporário e não é uma coisa certa e bem segura ainda mais que minhas casas não são ainda mobiliadas (...) eu sei que tem gente por aí que mobília para pessoas que passam só um tempo e tem a casa já toda pronta com tudo que se precisa
Entrevistado 2	A plataforma é muito interessante , acho que mesmo para cidades que não são turísticas. Aqui é uma cidade pequena , mas até que passa muita gente por aqui, a trabalho, estudo, como rota de acesso . O turista que vem de fora, ele só vem aqui para quê? Só para ir aos festejos. Ah, o festejo de São Bernardo, principalmente, o do São João também (...) então fora disso, daria para alugar por mês, em alguns casos, em alguns meses né? Mas, você avalie quando tem as festas, os festejos (...) eu acho que nessas horas , o pessoal que tem as casas poderia ganhar muito dinheiro hospedando gente de fora por diárias, sem falar que a gente como negociante fica até mais visível porque divulga o nosso imóvel e pode comentar melhor sobre ele né? (...) O ponto negativo que acho, no meu caso, é só o alto investimento que eu teria que ter para mobiliar e deixar em condições de receber bem as pessoas, não estou com tempo, nem tenho uma pessoa que possa me ajudar com isso agora.

Entrevistado 3	Pontos positivos (...) as chances de se ter mais indicação, recomendações positivas, maior visibilidade e uma divulgação mais ampla (...). Como pontos negativos (...) os riscos quanto a segurança, organização, preservação dos bens e à nossa própria integridade
Entrevistado 4	Acredito que seria um avanço e traria um certo desenvolvimento para a própria cidade , porque quando aumenta o número de gente de fora circulando então começa a surgir novidades (...) é uma loja nova que abri outra acolá (...) e vai se gerando mais renda para as pessoas (...). E os pontos negativos ficam na questão do proprietário correr o risco de perder um inquilino de confiança que poderia passar meses ou até anos.
Entrevistado 5	Olha, quando você aluga para passar uma curta temporada, você paga um valor bem menor do que se for um hotel ou se for uma moradia física de aluguel (...) aqui tem a universidade e tem muitos professores de lá que vêm aqui e passam só dois dias (...) seria bem lucrativo para o proprietário e acho que mais econômico para quem está se hospedando . Não vejo ponto negativo, para mim como proprietário não (...) agora, acho que de todo modo, a pessoa que viesse se hospedar pelo Airbnb iria fazer comentários negativos sobre a cidade em si , porque São Bernardo ainda não tem muita coisa não , assim para o lazer e divertimento, eu digo. Aqui falta transporte e coisas básicas, sabe?.
Entrevistado 6	O bom é a praticidade, é tudo pela internet, sistema (...) tudo automatizado (...) a agilidade com as transações entre o proprietário e os hóspedes (...). Os pontos negativos seriam os riscos dos hóspedes deixarem a casa da gente acabada, os imóveis e a mobília destruídos, fazer baderna e tirar o sossego dos vizinhos (...). Esse povo que vem de fora, sem a gente conhecer bem, nunca se sabe (...).
Entrevistado 7	O lado bom é que poderia trazer mais renda, a ampliação e novas alternativas de meios de hospedagem (...) oportunidade de avanço para a cidade (...) e os pontos negativos seria a pouca segurança , também a questão de privacidade da gente , se fosse dividir os cômodos da casa com gente de fora, que a pessoa não conhece bem (...). Para quem não está acostumado, é ruim, né?
Entrevistado 8	Por ser um professor de turismo e por acreditar no potencial do nosso município, por exemplo, para um turismo de base comunitária, um turismo que valorize a cultura local , eu acho que eu, enquanto profissional, teria uma bagagem, uma experiência para poder receber pessoas com esse objetivo e com esse interesse . Mas aí, o perfil (...) seriam (...) pessoas que vêm para fazer turismo (...). Então, para mim, o Airbnb teria uma funcionalidade positiva, desde que as pessoas que eu recebesse viessem com um destino e um objetivo específico de turistar , e os pontos negativos seriam os riscos delas não seguirem as regras que a gente coloca, acorda dentro da plataforma (...). A gente pode se surpreender com comportamentos que nos apontem outras necessidades de regras que a gente não conseguiu prever. Então, o risco, ele sempre vai estar lá, nessas incertezas . Não tem para onde correr (...).
Entrevistado 9	Bom, eu acho que se tornando um membro, eu poderia receber uma boa renda extra , e como promove uma interação social , até fazer novos amigos, aprender mais e até ser forçado a melhorar as condições do meu espaço aqui . O ponto negativo, acho que seria um pouco relacionado à qualidade, a experiência do hóspede aqui na minha casa por melhor que fosse seria comprometida pelas condições da cidade , que não é das melhores (...)
Entrevistado 10	Como pontos positivos, seriam as chances de trazer novidades para São Bernardo (...). Ponto negativo seria a segurança, se a pessoa que a gente recebe não for de confiança (...), um exemplo, fazer coisa errada dentro da nossa própria casa (...) a gente não consegue controlar tudo, não é?

Fonte: Elaboração própria (2024)

O quadro 3 aponta uma variedade de percepções dos proprietários de imóveis, que se complementam e se mostram coerentes com a forma como a hospitalidade é compreendida, sentida e vivida por eles. Parece haver um consenso de que a funcionalidade da plataforma traria benefícios e vantagens à cidade de São Bernardo e aos anfitriões, principalmente em relação à dinamização econômica promovida, pelo aumento da renda e pelos estímulos à diversificação dos meios de hospedagem locais, ao crescimento e modernização urbana. Implícita ou explicitamente, isso foi evidenciado nas falas.

As chances de adquirir maior visibilidade como negociantes, de maior interação e possibilidade de fortalecimento de laços sociais, por meio da automatização, de um sistema “facilitador”, considerado prático e flexível também foram reconhecidas como vantagens, ainda que em menores proporções. Apesar de muitos consensos, a experiência de ser um anfitrião pode ser compreendida de modos distintos, conforme as circunstâncias individuais, ao contexto e disposição de recursos, assumida por cada proprietário de imóvel.

Em relação aos pontos negativos, as preocupações com segurança e privacidade foram citadas mais comumente. Ainda que a plataforma ofereça aos anfitriões, a possibilidade de decidir sobre o perfil de hóspede que desejem receber, isso não lhes proporciona maiores garantias em relação ao sentimento de segurança e integridade pessoal, da preservação de bens e da propriedade como um todo, nem mesmo da manutenção da ordem social. O maior entrave, nesse sentido parece ser lidar com essa incerteza que o negócio da hospitalidade ou hospedagem compartilhada por natureza traz aos envolvidos. Muitos não veem a afiliação como uma necessidade prioritária ou urgente para a cidade. Acreditam que seria uma alternativa vantajosa para atender as próprias necessidades da demanda apenas em épocas festivas, quando os fluxos de visitantes aumentam consideravelmente.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este trabalho cumpriu os objetivos e respondeu a questão-problema ao revelar o perfil de proprietários de imóveis em São Bernardo (Maranhão), como compreendem a hospitalidade, que valores atribuem a esta prática e quais as suas percepções (positivas e negativas) e posicionamento em relação ao seu cadastro como membros anfitriões na plataforma *Airbnb*.

Com base nos principais resultados, pode-se afirmar que os proprietários de imóveis na condição potenciais anfitriões têm pontos de vista diversos. Na medida em que alguns consideram a plataforma com uma oportunidade de aumentar a visibilidade, incentivar o desenvolvimento local e obter uma renda extra, também manifestam preocupações importantes

em relação à segurança, integridade, ao cumprimento de acordos e manutenção da ordem social, à privacidade e aos riscos de prejuízos financeiros também decorrentes da própria sazonalidade. Eles reconheceram que as condições de acesso e infraestruturais da própria cidade comprometem a qualidade da experiência de hóspedes, ainda que se empenhem em inovar e oferecer condições de acordo com as necessidades e preferências dos hóspedes por eles selecionados.

Apesar de reconhecerem as vantagens de afiliação à plataforma, demonstraram se sentir mais confortáveis e cômodos em praticar a hospitalidade com pessoas mais próximas (amigos, conhecidos pelo contato presencial e/ou familiares). A hospitalidade na forma comercial, também se mostrou mais preferível, por meio do estabelecimento de contratos renováveis de alugueis de suas propriedades por períodos mais longos (semestral, anual) a pessoas conhecidas com quem interajam presencialmente. Dessa forma, acreditam estarem menos suscetíveis aos riscos e incertezas, que são consequências naturais dos negócios e das interações humanas. Mesmo assim, o estudo permitiu trocas positivas no sentido de oportunizar aos participantes o conhecimento ou aprofundamento dele a respeito da plataforma. A partir disso, inquietações foram geradas.

Finalmente, mesmo os mais desconfiados não descartaram as possibilidades de cadastro num futuro próximo. Para atrair mais anfitriões, a plataforma poderia atualizar as informações de forma a trazer maiores esclarecimentos quanto a garantias e possíveis ressarcimentos aos riscos de perdas, bem como aos benefícios, direitos, deveres e desafios para a conscientização e tomada de decisões por parte dos usuários.

As principais conclusões deste estudo indicam que, embora exista um interesse significativo por parte dos proprietários em se tornarem anfitriões, esse interesse é muitas vezes acompanhado de hesitações e preocupações sobre a viabilidade prática desta iniciativa na cidade.

Os dados obtidos por meio da realização de entrevistas com dez participantes, feitas de maneira presencial e remota, permitiram uma análise aprofundada das expectativas e percepções dos participantes, mas esses resultados não podem ser considerados generalizáveis. A quantidade de participantes foi uma das principais limitações deste estudo. Pesquisas futuras poderiam desenvolver estudos quantitativos, envolvendo um número maior de participantes, uma maior abrangência geográfica e assim verificar até que ponto essas constatações podem ser observadas em outras cidades da região do Baixo Parnaíba e outras.

As contribuições do estudo são significativas, pois preenchem lacunas na literatura sobre hospitalidade e turismo em contextos periféricos, e oferecem uma nova perspectiva sobre

a dinâmica da hospitalidade na economia compartilhada na perspectiva de anfitriões. Foi percebida uma grande escassez de pesquisas nesse tema. O estudo também aponta a importância de políticas públicas, para dar suporte a esses proprietários na gestão dos negócios alternativos de hospitalidade, com essa nova adaptação e esse novo modelo de hospedagem, fomentando a oferta turística e o desenvolvimento econômico da região.

REFERÊNCIAS

AIRBNB. Página de pesquisa. [s. l.], 2022. Disponível em: <https://www.airbnb.com.br/> Acesso em: 20 ago. 2024.

ALVES, C. A., MARQUES, R. B., STEFANINI, C. J.; NASCIMENTO, V. de S. Hospitalidade, experiências e emoções. *Turismo: Visão e Ação*, v. 21, n. 3, p. 373–398. Disponível em: <https://doi.org/10.14210/rtva.v21n3.p373-398> Acesso em 14 set 2024.

BAPTISTA, I. **Lugares de hospitalidade**. In Dias, C. M. de M. (Ed.), *Hospitalidade: Reflexões e Perspectivas*. Barueri: Manole, 2002

BARDIN, Laurence. *Análise de conteúdo*. 3 reimpressão da 1ª edição (Tradução: Luís Antero Reto e Augusto Pinheiro). São Paulo: Edições 70, 2016.

CAMARGO, Luiz O. **Hospitalidade**. São Paulo: Aleph, 2004.

CAPOZZI, A.; HAYASHI, G.; CHIZZOLA, R. ECONOMIA COMPARTILHADA. **Boletim de Inovação e Sustentabilidade**, São Paulo, v. 1, p. 4, 2018.

CASARIN, Helen de Castro Silva; CASARIN, Samuel José. **Pesquisa científica: da teoria à prática**. Curitiba: Intersaberes, 2012.

CASTELLI, Geraldo. **Gestão hoteleira**. São Paulo: Saraiva, 2006

COSTA, G. S.; AIRES, J. D. M.; CHAVES, C. R. C.; BRUSSIO, J. C. Empreendedorismo Informal a partir do contexto de Turismo Religioso: análise de perfil e perspectivas de vendedores ambulantes no Festejo de São Bernardo-MA. **Revista Turismo: Estudos & Práticas (RTEP)**, v. 12, n. 2, jul./dez. 2023.

COUTINHO, A. C. A.; LIMA, M. V. V. **Inventário e diagnóstico turístico: microrregião do Baixo Parnaíba Maranhense**. São Bernardo: Novas Edições Acadêmicas, 2019.

DERRIDA, Jacques; DUFOURMANTELLE, Anne. **Anne Dufourmantelle convida Jacques Derrida a falar da hospitalidade**. Escuta, 2003.

GIL AC. **Como Elaborar Projetos de Pesquisa**, 6ª edição. São Paulo, 2017

GUIMARÃES, Gilberto de Araujo; CASTELHANO, Laura Marques. As motivações para a hospitalidade. **Caderno Virtual de Turismo**, [S. l.], v. 23, n. 1, p. 37–50, 2023. DOI:

10.18472/cvt.23n1.2023.2055. Disponível em:
<https://www.ivt.coppe.ufrj.br/caderno/article/view/2055>. Acesso em: 17 set. 2024.

GURGEL, Camila Gabriel. **A intervenção e regulação estatal sobre o serviço oferecido pelo Airbnb no Brasil**. Monografia (Especialização em Direito Administrativo) - Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Centro de Ciências Sociais Aplicadas, Programa de Pós-Graduação em Direito, Natal, RN, 72 f., 2017.

IBGE – INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICAS. Disponível em:
<https://cidades.ibge.gov.br/brasil/ma/sao-bernardo>. Acesso em: 30 jul.2024.

LAKATOS, E.M. **Fundamentos de metodologia científica**. 2017.

LASHLEY, Conrad; MORRISON, Alison. **Em busca da hospitalidade**: perspectivas para um mundo globalizado. Barueri: Manoele, 2004.

LOBO, Y. S. Economia colaborativa e destinos turísticos urbanos: análise da distribuição espacial da Airbnb em Curitiba. **Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo**, v.14, n. 3, p.32–49, 2020. Disponível em: <https://doi.org/10.7784/rbtur.v14i3.1841> Acesso em 16 set 2024.

MELLO, Igor Felix de Souza. **Economia compartilhada: a experiência e o impacto do Airbnb**. Monografia (Graduação em Economia). Universidade Federal do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2018.

MINAYO, Maria Cecília de Souza. **O desafio do conhecimento: Pesquisa qualitativa em saúde**. 14º edição. São Paulo: Hucitec Editora, 2014.

RICCI-CAGNACCI, R.; ROSSI, G. B. Hospitalidade compartilhada e a AirBnb: reflexões sobre antigos valores, tempos modernos, novas concepções. **Ateliê do Turismo**, v. 5, n.1, p.252-277, 2021.

SHIRKY, C. L. A. Y. **Lá vem todo mundo: o poder de organizar sem organizações**. Editora Schwarcz-Companhia das Letras, 2012.

SOARES, Luana Doval Rojas. **O Airbnb como exemplo de resiliência de plataformas de compartilhamento**. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharelado em Ciências Econômicas) - Instituto de Economia, Universidade Federal do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2022.

Sobre nós – Sala de notícias Airbnb. Disponível em: <<https://news.airbnb.com/br/about-us/>>. Acesso em: 15 mar 2024.

VALDUGA, Vander et al. Hospitalidade, acolhimento e amorosidade no turismo: uma análise bibliométrica. **Ateliê do Turismo**, v. 5, n. 2, p. 1-19, 2021.

VALLE, P. R. D.; FERREIRA, J. DE L. Análise de conteúdo na perspectiva de Bardin: contribuições e limitações para a pesquisa qualitativa em educação. **Scielo Preprints**, 2024. Disponível em: <<http://dx.doi.org/10.1590/scielopreprints.7697>> Acesso em: 14 ago 2024.

APÊNDICE A - ROTEIRO DE ENTREVISTA

Este é um convite para você participar da pesquisa intitulada: “**A lógica da hospitalidade anfitriã ancorada na plataforma Airbnb**: análise a partir da perspectiva de proprietários de imóveis no município São Bernardo, Maranhão” - como trabalho final para a conclusão do curso de Bacharelado em Turismo, da Universidade Federal do Maranhão, da aluna Elisnanda da Silva Aires, a ser desenvolvida sob a orientação da Prof.^a Dr.^a. Jussara Danielle Martins Aires. O trabalho tem como objetivo principal analisar a lógica da hospitalidade anfitriã ancorada na plataforma *Airbnb*, a partir da perspectiva de proprietários de imóveis (potenciais membros) no município de São Bernardo, Maranhão.

Sua participação é voluntária, o que significa que você poderá desistir a qualquer momento, retirando seu consentimento, sem que isso lhe traga nenhum prejuízo ou penalidade, inclusive quando não se sentir à vontade na resposta de perguntas de caráter obrigatório. Todas as informações coletadas serão utilizadas apenas para fins acadêmicos e mantidas em absoluto sigilo, assegurando assim sua confidencialidade e privacidade dos que tomarem parte na pesquisa. Os dados poderão ser utilizados durante encontros e debates científicos e publicados, preservando o anonimato das participantes. Desde já, agradecemos sua valiosa contribuição

1. Dados da entrevista

- 1.1 - Nº
- 1.2- Data
- 1.3 - Hora: _____
- 1.4 - Duração
- 1.5 - Gravada? Sim () Não ()

2. Dados pessoais dos participantes da pesquisa

- 2.1 - Gênero:
- 2.2 - Idade:
- 2.3 - Nível de escolaridade/ instrução:
- 2.4 - Estado civil:
- 2.5- Profissão: Comerciante/ corretor de imóveis/ autônomo
- 2.6 - Reside em São Bernardo?

3. Características do imóvel

- 3.1 - Mora com a Família?
- 3.2 - Qual a renda mensal?

- 3.3 - Reside em casa própria ou alugada, para além dessa casa possui outras propriedades? Quantas? Própria?
- 3.4 - Qual a situação que esses imóveis se encontram? (estão desocupadas, estão disponíveis para locação?)
- 3.5 - Onde se localiza? (zona rural e/ou urbana?)
- 3.6 - Tipo de propriedade (é uma fazenda, um rancho): 17 apartamentos e 3 casas
- 3.7 - Números de quartos?
- 3.8 - Qual seria a média de preços?
- 3.9 - Já está mobiliada?
- 3.10 - Estaria disposto a partilhar ou a publicar fotos da propriedade para atrair locatários?
- 3.11 - Já teve alguma experiência de compartilhar a propriedade com locatários ou com cliente, com hóspede desconhecido, como foi a experiência?
- 3.12 - O que achou/acha dessa experiência?
- 3.13 - O que entende por hospitalidade?
- 3.14 - E qual a importância da hospitalidade?
- 3.15- Conhece a plataforma Airbnb? (síntese da plataforma Airbnb)
- 3.16- Estaria disposto ou teria interesse em se afiliar a anfitrião a plataforma e alugar seus imóveis?
- 3.17 - Que pontos positivos você percebe ao se tornar membro da Airbnb? E quais pontos percebe como negativos? e os pontos positivos?

