



***Hostels* como Alternativa de Hospedagem em João Pessoa-PB: percepções dos Usuários**

Ívylla Monteiro Pereira
Márcia Félix da Silva
Nicole Cavalcanti Silva

Resumo: Na era da informação e do conhecimento, a cada dia os consumidores de produtos turísticos buscam vivenciar novas experiências a partir do contato com diversas culturas. Nesse sentido, os *hostels* surgem como um meio de hospedagem alternativa que poderá reduzir os custos das viagens para o hóspede/alberguista, permitindo o acesso a bens culturais a preços acessíveis. Este estudo buscou investigar até que ponto os *hostels* instalados no município de João Pessoa-PB estão sendo (sub) utilizados como meio de hospedagem alternativa. A pesquisa realizada é do tipo exploratória, descritiva de abordagem qualitativa, conduzida sob a forma de um estudo de caso. Os principais resultados apontam que a demanda de hóspedes para os albergues de João Pessoa-PB é, em sua maioria, de jovens. Entretanto, já alcança outros perfis de usuários que buscam nesse tipo de hospedagem, a oportunidade de vivenciar novas experiências, agregar conhecimentos, mas sem abrir mão de um mínimo conforto, a preços acessíveis.

Palavras-chave: Hostels; Albergues; Hospedagem Alternativa; João Pessoa-PB.

Abstract: In the era of information and knowledge, every day consumers of tourism products seek to experience new experiences from contact with diverse cultures. In this sense, hostels appear as an alternative means of accommodation that can reduce the costs of travel for the guest / host, allowing access to cultural goods at affordable prices. This study sought to investigate the extent to which the hostels installed in the municipality of Joao Pessoa-PB are being (sub) used as alternative means of accommodation. The research carried out is an exploratory, descriptive, qualitative-quantitative approach, conducted in the form of a case study. The main results indicate that the demand of guests for the hostels of Joao Pessoa-PB is, for the most part, young. However, it already reaches other profiles of users who seek this type of hosting, the opportunity to experience new experiences, to add knowledge, but without giving up a minimum comfort, at affordable prices.

Key-words: Hostels; Profile Guest; Alternative accommodation; Joao Pessoa-PB.

Introdução

A necessidade de se hospedar em determinado lugar surgiu desde os primórdios da civilização quando o homem passou a procurar suprimentos para sua sobrevivência fora do seu local de origem, que, nem sempre eram trajetos curtos e alguns pontos de parada se tornaram convenientes.

Assim, pensando nas necessidades e desejos dos clientes, cada vez mais o mercado hoteleiro evolui em qualidade e quantidade, e com essa evolução, também se faz presente o mercado seletivo e, até certo ponto, discriminatório, que exclui grande parcela da população e, ironicamente, a que mais trabalha e menos tem tempo para o lazer ou renda suficiente para viajar, com direito à alimentação, hospedagem e passeios.

Enquanto alguns empresários aproveitaram a oportunidade para investir em equipamentos hoteleiros mais sofisticados, houve aqueles que permaneceram atendendo

às necessidades dos viajantes e trabalhadores, que representavam uma maior demanda, mas limitados de recursos financeiros. Daí surgiu as hospedarias de 'beira de estrada', que sempre atenderam aos viajantes e, em sua maioria, não contavam com grande sofisticação (ISMAIL, 2004).

Muitas podem ter sido as causas para este fato, como a falta de recursos, o desejo em manter o negócio mais familiar e simplista, etc. O perfil do cliente também pode estar diretamente relacionado à qualidade dos serviços e estrutura do estabelecimento hoteleiro, mas, ao mesmo tempo, em que, a qualidade de vida das pessoas melhorava e o nível de exigência por parte da clientela aumentava, também começaram as inovações nos meios de hospedagem que atendiam a classe trabalhadora.

Nesse contexto, o turismo vem-se popularizando entre as pessoas de média e baixa renda, com isso, visando a inclusão e viabilidade do turismo, surgem os meios de hospedagem com tarifas mais baixas e configurações de apartamentos para acomodar mais pessoas – o que não é muito comum no mercado hoteleiro tradicional –, com quartos coletivos e poucos serviços ofertados: os albergues; cama & café; imóveis para aluguel e o *camping*, se configurando como meios de hospedagem alternativa (BRASIL, 2015).

O termo 'hospedagem alternativa' ainda é uma denominação recente, sem conceito e classificação governamental, por isso, ainda há desencontro de informações quanto aos tipos de hospedagens alternativas existentes, pois o próprio Ministério do Turismo ora inclui também os hotéis nessa modalidade de hospedagem, ora exclui.

Ante ao exposto, este estudo tem por objetivo investigar até que ponto os albergues (termo em inglês *hostel*), instalados no município de João Pessoa, capital do Estado da Paraíba no Brasil, estão sendo (sub) utilizados como meio de hospedagem alternativa, haja vista que, muitas vezes, devido ao elevado custo de hospedagem, os meios de hospedagem tradicionais são inviáveis para as famílias com mais de três membros, pois mesmo em famílias com indivíduos menores de idade, são cobradas taxas de adultos.

A realização deste estudo justifica-se porque o mercado turístico brasileiro é bastante excludente, uma vez que, cobra valores elevados pelos produtos [bens e serviços] oferecidos no mercado, principalmente, os relativos aos meios de hospedagem

tradicionais que são compostos por hotéis, pousadas e *flats*.

Por fim, cabe destacar que, os albergues têm como finalidade principal a troca cultural e podem se tornar um meio viável a quem quer praticar o turismo sem gastar muito e acomodar a família em um único quarto, pois possuem quartos coletivos e as tarifas cobradas das diárias são mais acessíveis que as oferecidas no mercado tradicional hoteleiro.

Referencial teórico

Hospitalidade e Meios de Hospedagem

O turismo congrega diversos segmentos de serviços, desde as cadeias hoteleiras e outros meios de hospedagem como pousadas, albergues, *flats* e *resorts*; até os transportes de diversas naturezas (aéreo, rodoviário, ferroviário, marítimo); além das operadoras e agências de viagens; das empresas de eventos e as de alimentação que envolvem restaurantes, bares, cafés, quiosques, lanchonetes, entre outros.

A hospitalidade é, em essência, o ato de acolher e prestar serviços a alguém que por qualquer motivo esteja fora de seu local de domicílio (WALKER, 2002). Para Dias (2002), na hospitalidade é extrema importância observar alguns aspectos indiretos como a cortesia e a cordialidade dos serviços e a busca de acolher com distinção os convidados ou hóspedes.

De acordo com Oliveira e Martins (2009), a hospitalidade não pode ser confundida com a cordialidade superficial e indiferente dos vendedores e prestadores de serviços. Daí decorre a necessidade de serem ofertadas pelas empresas prestadoras de serviços de hospedagem opções que possam atender às expectativas dos clientes.

Para Walker (2002), a hospitalidade compreende mais do que apenas fatores como abrigo e alimentação: inclui bens tangíveis, como hotéis, pousadas, *resorts*, *campings*, meios de transportes; e bens intangíveis, como os serviços prestados e o bem-estar do turista.

Seguindo as recomendações da Cartilha de orientação básica do Sistema Brasileiro de Classificação de Meios de Hospedagem - SBClass (BRASIL, 2015), os

estabelecimentos hoteleiros são subdivididos em:

Hotel: estabelecimento com serviço de recepção, alojamento temporário, com ou sem alimentação, ofertados em unidades individuais e de uso exclusivo dos hóspedes, mediante cobrança de diária; **Resort:** hotel com infraestrutura de lazer e entretenimento que disponha de serviços de estética, atividades físicas, recreação e convívio com a natureza no próprio empreendimento; **Hotel Fazenda:** localizado em ambiente rural, dotado de exploração agropecuária, que ofereça entretenimento e vivência do campo; **Cama & Café:** hospedagem em residência com no máximo três unidades habitacionais para uso turístico, com serviços de café da manhã e limpeza, na qual o possuidor do estabelecimento reside; **Hotel Histórico:** instalado em edificação preservada em sua forma original ou restaurada, ou ainda que tenha sido palco de fatos histórico-culturais de importância reconhecida; **Pousada:** empreendimento de característica horizontal, composto de no máximo 30 unidades habitacionais e 90 leitos, com serviços de recepção, alimentação e alojamento temporário, podendo ser em um prédio único com até três pavimentos, ou contar com chalés ou bangalôs; e **Flat/Apart-Hotel:** constituído por unidades habitacionais que disponham de dormitório, banheiro, sala e cozinha equipada, em edifício com administração e comercialização integradas, que possua serviço de recepção, limpeza e arrumação (BRASIL, 2015).

Segundo o SBClass (2015), os empreendimentos ou estabelecimentos, independentemente de sua forma de constituição, têm como objetivo a prestação de serviços de alojamento temporário, em unidades individuais e de uso exclusivo do hóspede, além da oferta de serviços de hospedagem através de contrato (tácito ou expresso), são considerados meios de hospedagem.

O SBClass, estabeleceu, ainda, categorias por estrelas aos meios de hospedagem, com avaliações e medidas de qualidade distintas, onde depende do tipo de estabelecimento hoteleiro analisado e da expectativa do turista. As categorias são: Hotel – de 1 a 5 estrelas; Resort – de 4 e 5 estrelas; Hotel Fazenda – de 1 a 5 estrelas; Cama & Café – de 1 a 4 estrelas; Hotel Histórico – de 3 a 5 estrelas; Pousada – de 1 a 5 estrelas; e Flat/Apart-Hotel – de 3 a 5 estrelas.

O meio de hospedagem objeto deste estudo (*hostels*), não está inserido nas categorias acima citadas, apesar de se aproximar do tipo Cama & Café, não atende a todos os requisitos para fazer parte de alguma das subdivisões estabelecidas pelo Ministério do Turismo (SATYRO; PINHEIRO, 2006).

Mesmo que, os meios de hospedagem não convencionais tenham ganhado maior

visibilidade nos pré e pós Copa do Brasil, os albergues não foram devidamente divulgados pelos órgãos governamentais. Todavia, são diversos albergues espalhados pelo país e todos com estilos próprios. Entretanto, não há conceitos ou definições acerca dos albergues.

No mundo afora, os meios de hospedagem não convencionais são bastante procurados, onde as pessoas buscam fugir do turismo de massa, tradicional e saturado, para fazer um tipo turismo onde a sociedade, a cultura e a natureza são respeitadas.

Hospedagem Alternativa

Antes de caracterizar a hospedagem alternativa, é preciso entender o que é turismo alternativo. Nesse sentido, Cruz (2003), afirma se tratar de uma expressão criada para caracterizar modalidades de turismo que, do ponto de vista de seu objeto de consumo e da sua forma de consumo do espaço, se contrapõem ao chamado turismo de massa.

De fato, trata-se de um tipo de turismo mais discreto, de pequena escala, onde o viajante busca participar da cultura do local de destino. É menos exploratório e seus usuários são mais conscientes do respeito à cultura alheia e a preservação e conservação do meio.

O que diferencia o turista tradicional dos praticantes desta modalidade de turismo (alternativo) é a preferência por utilizar serviços rústicos e transportes públicos, buscando a vivência da cultura da comunidade, além de optarem por hospedagem de pequeno porte, de pequenos empreendedores e com características simples (GIARETTA, 2003).

Em meio a um mercado exploratório que visa o turismo de massa, devido ao retorno econômico para as empresas, cada vez mais pessoas estão buscando o turismo alternativo. Para Pimentel (2012), essa mudança de comportamento pode ser atribuída aos avanços tecnológicos que vêm sendo experimentados nos últimos anos, o que facilitou o acesso à informação e provocou a inserção de pessoas comuns em mercados nunca antes frequentados a partir da possibilidade de os compradores potenciais terem contato direto com o fornecedor, pesquisarem e formarem seus próprios roteiros turísticos em casa.

Como os meios de hospedagens alternativos são os mais procurados pelos jovens que praticam o turismo alternativo, não seria diferente para os demais grupos de faixa etária e diversas classes sociais.

Nesse sentido, Giaretta (2003), descreve os meios de hospedagem alternativos como complementares à oferta de leitos em determinados locais e apresenta algumas características desse tipo de hospedagem, quais sejam: complementam a oferta de leitos nos destinos turísticos; são mais econômicos do que a hospedagem convencional; apresentam grande variação quanto sua prestação de serviços; é de propriedade de pequenos empreendedores; e conta com um leque composto de: albergues da juventude, *camping*, acampamentos, residências estudantis, alojamentos esportivos, quartos em residência da população local, pousadas, ônibus-leito, estabelecimentos religiosos, alojamentos de clube de campo, entre outros.

Ainda conforme a autora, dentre os meios de hospedagem alternativos, os mais procurados pelos jovens que fazem cursos ou intercâmbios no exterior estão os Albergues da Juventude, considerados como todo alojamento que atenda à necessidade básica desse público e que dispõem de acomodações simples e com preços mais acessíveis (SATYRO; PINHEIRO, 2006).

Entretanto, devido ao fato de haver poucos estudos sobre esta classificação de meio de hospedagem, ainda há contradições nas informações em *websites* governamentais e artigos publicados em revistas *online*.

O que se observa é que, os meios de hospedagens alternativos possuem quartos coletivos e poucos serviços ofertados e são classificados pelo Ministério do Turismo (2015), como: Albergues; Cama & Café; Imóveis para Aluguel; e *Camping*.

Em notícia publicada em fevereiro de 2014 no próprio *site* do órgão governamental, também estão incluídos nessa modalidade os Motéis¹. O próximo tópico, apresentará os procedimentos metodológicos estabelecidos e percorridos para realização desta pesquisa.

¹Hospedagem alternativa é uma denominação recente, sem conceito e classificação governamental. Por isso, ainda há encontro de informações quanto aos tipos de hospedagens alternativas existentes. Como é o caso de notícias publicadas no site do Ministério do Turismo, onde, por vezes considera os motéis e outras não. Disponível em: <http://www.turismo.gov.br/turismo/noticias/todas_noticias/20140217-2.html>.

Procedimentos metodológicos

A pesquisa realizada é do tipo exploratória, descritiva de abordagem quali-quantitativa, conduzida sob a forma de um estudo de caso realizada nos albergues instalados no município de João Pessoa.

A pesquisa exploratória consistirá no levantamento bibliográfico, sendo este o ponto de partida de toda pesquisa (VERGARA, 2012). A pesquisa descritiva será utilizada para levantar informações e apresentar as características dos frequentadores dos albergues de João Pessoa-PB, a situação atual do mercado turístico, nível de serviço e tarifas dos meios de hospedagem em João Pessoa-PB, a influência do avanço tecnológico, os benefícios dos albergues e os problemas constatados.

Quanto à forma de análise/abordagem do problema será qualitativa e quantitativa. A abordagem qualitativa se aterá ao que será pesquisado por meio da Internet, bibliografias e vivências no CTL SESC Cabo Branco e Atlântico Praia Hotel, utilizando todos os procedimentos metodológicos (Observacional, Histórico, Comparativo e Estudo Multicaso) com a interpretação dos fenômenos. Já a abordagem quantitativa será utilizada para os questionários direcionados aos hóspedes dos albergues selecionados para análise em João Pessoa-PB.

Os sujeitos da pesquisa foram os alberguistas que se dispuseram a responder ao instrumento de pesquisa (questionário) que, conforme ficou acordado com os gestores dos albergues, foram entregues no ato do *check-in* (entrada no estabelecimento hoteleiro) ou deixados nos quartos e recolhidos posteriormente, para que os alberguistas não se sentissem importunados ao responderem à pesquisa, o que foi prontamente aceito pela pesquisadora.

O instrumento de pesquisa utilizado para a coleta de dados foi um questionário, que contemplou 23 questões, aplicadas no período de 17 de janeiro de 2017 a 21 de março de 2017, com o objetivo de responder aos objetivos pré-estabelecidos na pesquisa.

Nesse sentido, foram aplicados 69 questionários em quatro estabelecimentos hoteleiros com características de albergues em João Pessoa-PB, sendo que, um deles, por ter sido inaugurado recentemente, ainda não está cadastrado no Ministério do Turismo

(MTur).

Dos 69 questionários distribuídos, foram respondidos 02 no Tambaú *Hostel*; 06 no Manaíra *Hostel*; 08 no *Slow Hostel*; e 53 no Parahyba *Hostel*, onde foram 50 no idioma português e 13 na língua inglesa. Os dois primeiros são *hostels* filiados à rede *Hostelling International* e os dois últimos são independentes.

Os questionários foram deixados nos albergues para aplicação pelos próprios donos ou funcionários para oferecerem aos hóspedes ou deixá-los nos quartos ou recepção para quem quisesse responder.

A pesquisa foi delimitada na área geográfica de João Pessoa, sendo realizada em quatro albergues: Parahyba *Hostel*; *Slow Hostel*; Manaíra *Hostel*; e Tambaú *Hostel* e o critério utilizado para a escolha dos albergues foi o por acessibilidade porque, segundo Moreira e Caleffe (2008), este tipo de amostra permite a seleção de casos ricos em informações para o estudo em profundidade.

Os dados foram tabulados e processados pela planilha eletrônica do *Software Microsoft® Excel* e, posteriormente, foram analisados e comparados com outras pesquisas realizadas sobre o tema.

Apresentação dos dados e análise dos resultados

Caracterização do *locus* de estudo: João Pessoa-PB

O Estado da Paraíba-PB está localizado na Região Nordeste do Brasil e abrange 223 municípios, sendo sua capital a cidade de João Pessoa que possui uma população de 3.766.528 habitantes e uma área de 56.469,744 km² e está dividida em quatro Mesorregiões: Agreste Paraibano; Borborema; Mata Paraibana; e Sertão Paraibano (IBGE, 2010).

A Mesorregião da Mata Paraibana, também chamada de Litoral Paraibano, está subdividida nas seguintes Microrregiões Geográficas: João Pessoa-PB, Litoral Norte, Litoral Sul e Sapé, e possui uma extensão 138 km de litoral, com 55 praias naturais e urbanizadas. A Microrregião de João Pessoa-PB compreende os municípios de João Pessoa-PB, Cabedelo-PB, Lucena-PB, Santa Rita-PB, Bayeux-PB e Conde-PB

(SEABRA, 2014).

Os albergues pesquisados estão localizados em bairros do município de João Pessoa-PB. Segundo dados do IBGE (2010), a capital do Estado da Paraíba possui uma população de aproximadamente 724 mil habitantes e compreende uma área territorial de 211,475 km².

Além disso, João Pessoa-PB está entre os 51 municípios com os maiores fluxos turísticos do Brasil e maior número de empregos e estabelecimentos no setor de hospedagem, de acordo com a Categorização dos Municípios das Regiões Turísticas do Brasil, que é fruto do Programa de Regionalização do Turismo (BRASIL, 2013).

Posto isto, neste estudo foram pesquisados os albergues instalados em diversos pontos do município de João Pessoa-PB, mas, como ainda não há uma divisão da oferta hoteleira pelo tipo de hospedagem, a seleção dos albergues foi feita por meio da análise do nome do estabelecimento e número de UH's (Unidades Habitacionais) e de leitos. Além de pesquisa na *internet*, redes sociais e no Cadastur, que é o sistema de cadastro de pessoas físicas e jurídicas que atuam na cadeia produtiva do turismo.

Após visitas de campo e contatos por telefone, foram identificados 09 (nove) albergues na cidade de João Pessoa-PB, sendo que 03 (três) deles não estão no Cadastur da Empresa Paraibana de Turismo – PBTur (2016), 01 (um) não está mais em funcionamento, 02 (dois) deles não foi possível contatar e 01 (um) não aplicou a pesquisa.

Cabe ressaltar que, a maioria dos albergues estão localizados na capital João Pessoa-PB, sendo apenas um no município do Conde-PB registrado no Cadastur como pousada. Assim, optou-se por realizar o estudo apenas na capital João Pessoa, onde está a maioria dos albergues paraibanos.

A pesquisa sobre o perfil dos hóspedes de albergues em João Pessoa-PB foi realizada nos seguintes estabelecimentos: Parahyba *Hostel*; Slow *Hostel*; Manaíra *Hostel*; e Tambaú *Hostel*. Este último ainda não possui cadastro em órgãos governamentais devido à sua recente inauguração.

Assim, em termos operacionais, foram apenas 04 (quatro) albergues estudados devido ao insucesso nas tentativas de contato através dos números de telefones fornecidos em dois dos estabelecimentos, pela falta de interesse de um dos donos de outro albergue

em participar da pesquisa e a inativação de um dos meios de hospedagem, onde não houve esta atualização no Cadastur ou PBTur.

Resultados das Análises dos Questionários

Inicialmente, as perguntas foram direcionadas para o perfil das pessoas que utilizam os albergues em João Pessoa-PB e, em seguida, responderam quais são os atrativos deste meio de hospedagem.

A maioria das pessoas que responderam ao questionário é do gênero feminino (59%), enquanto o gênero masculino representou 41% dos respondentes. Em pesquisa realizada em albergues da rede *Hostelling International* do Litoral Norte de São Paulo-SP, também chegou a resultados aproximados: 53,3% dos que responderam eram mulheres e 37,7% homens (LAMPIASI, 2009).

Em relação a faixa etária, a pesquisa identificou que, a clientela predominante é de jovens entre 18 e 25 anos (42%) e de 26 a 33 anos (26%). Segundo o Ministério do Turismo (2012), o perfil médio do alberguista brasileiro é de jovens entre 21 e 28 anos.

A pesquisa também buscou verificar o estado civil dos respondentes: 64% se declarou solteiro. As pessoas casadas ou divorciadas apresentaram porcentagens de 14% e 12%, respectivamente.

A pesquisa realizada por Lampiasi (2009), também demonstrou que o público predominante em *hostel* era de solteiros (88,5%), seguido pelos casados e separados (ambos 4,6%) e os viúvos (2,3%). Se forem considerados os resultados apresentados pelo Ministério do Turismo (2012) que, registrou que, o perfil do alberguista brasileiro é de jovens entre 21 e 28 anos, não é de surpreender que a maioria ainda esteja solteira.

Quanto aos lugares de origem, registrou-se que 35% dos respondentes eram da região Nordeste; do Sudeste eram 29%; enquanto os estrangeiros eram 26%. Os principais Estados nordestinos foram Paraíba-PB (9%), Rio Grande do Norte-RN (9%) e Bahia-BA (9%). São Paulo-SP foi o Estado que mais enviou turistas aos albergues pesquisados, representando 14% do total. Minas Gerais-MG e Rio de Janeiro-RJ foram responsáveis por 9% e 6%, respectivamente. As regiões Centro-Oeste, Norte e Sul apresentaram uma



pequena parcela de alberguistas (10%).

De acordo com a Fundação Instituto de Pesquisas Econômicas - FIPE (2012), o principal emissor nas viagens domésticas é a Região Sudeste, com 40,8% do emissivo. A Região Nordeste responde por 25,8% do emissivo e é a segunda maior em recepcionar os turistas brasileiros, com 30,0% das visitas. São Paulo-SP é responsável por 36,5% do receptivo e está em primeiro lugar quanto a realização de viagens domésticas.

Os principais Estados responsáveis pela emissão de turistas para a Paraíba-PB, de acordo com a FIPE (2012), além do próprio Estado estudado, são: Pernambuco-PE; São Paulo-SP; Rio Grande do Norte-RN; e Rio de Janeiro-RJ.

Entre os que se dispuseram a responder à pesquisa, dezoito (26%) eram estrangeiros sendo 14% do Chile, 4% da Austrália e 3% da Alemanha. Turistas do Chipre, Argentina e Estônia também participaram da pesquisa, mas representaram apenas 3% dos pesquisados.

Segundo dados do Anuário Estatístico de Turismo (AET) do Ministério do Turismo (2015), dentre os seis principais países emissores de turistas para o Brasil no ano de 2014 estão, respectivamente: Argentina; Estados Unidos; Chile; Paraguai; França; e Alemanha. Já a Austrália, que representou 4% dos alberguistas pesquisados, não aparece na lista dos vinte maiores emissores.

Dos pesquisados 65% têm ensino superior completo, seguido de 17% com ensino médio completo e 16% com ensino superior incompleto. O perfil médio dos alberguistas, segundo o Ministério do Turismo (2012), é de universitários ou recém-formados, que buscam intercâmbio cultural. Em pesquisa realizada por Ferreira (2013), em albergues de Natal-RN, as pessoas com ensino superior completo representaram 55% dos pesquisados.

Comparando os resultados desse estudo com o realizado por Lampiasi (2009), constatou-se que 61,5% dos alberguistas também têm curso superior completo e 29,5% ainda frequentava a faculdade ou universidade.

Também foi questionado se os alberguistas tinham domínio de outro idioma. Apenas 26% afirmaram dominar duas línguas e 19% respondeu que falava três ou mais idiomas. Entre os 50 brasileiros que responderam 34% afirmaram saber o inglês, 14% o espanhol e 2% o francês. Dentre os estrangeiros, além dos idiomas de origem de seus



países, 61% têm o domínio do inglês e 28% do francês, seguidos de português (17%) e espanhol (11%). Os que conheciam apenas a língua de origem de seu país representou 28% dos estrangeiros pesquisados.

O instrumento de pesquisa utilizado não solicitava identificação dos respondentes e deixava claro os objetivos da pesquisa (fins acadêmicos), porém, muitos dos hóspedes não responderam quanto à faixa salarial (45%), mas a segunda porcentagem mais alta foi a de cinco ou mais salários mínimos (22%), levando em consideração o valor do salário mínimo atual de R\$ 937,00 reais em concordância com o Decreto nº 8.948, de 29 de dezembro de 2016.

Conforme documento publicado pelo Ministério do Turismo (2015), em adaptação à pesquisa realizada pelo Instituto *Vox Populi* (IVP), que tratou sobre diversos temas, entre eles, os Hábitos de Consumo do Turismo Brasileiro, 25,6% dos pesquisados respondeu que sua renda familiar está entre 05 a 10 salários mínimos. 20,7% informou que a renda variava de 10 a 20 salários mínimos e 19,7% possui renda familiar de 03 a 05 salários mínimos.

Quanto à composição familiar, 75% das pessoas responderam que vive com a família; 16% vive sozinho; 6% mora com amigos (as); e 3% não respondeu a esta pergunta. Quanto ao número de pessoas na residência em que vive, 42% informou que há de três a quatro pessoas na mesma residência; 35% respondeu que há uma ou duas pessoas; e 22% marcou que há cinco ou seis pessoas na residência.

Também foram abordados questionamentos com possibilidade de respostas de múltiplas escolhas acerca da viagem; sobre os albergues no geral; e sobre o albergue em que estavam hospedados no momento.

Quanto à frequência das viagens, a maioria respondeu que viaja uma vez ao ano (51%), seguidos dos que viajam semestralmente (29%). Os demais, representando uma pequena parcela, afirmaram viajar mensalmente (10%), bimestralmente (6%) e a cada semana (4%). De acordo com pesquisa realizada pelo Instituto *Vox Populi*, entre os dias 17 de junho e 07 de julho de 2015, adaptada pelo Ministério do Turismo (2015), 31,8% dos pesquisados responderam que viajam duas vezes ao ano e 31,7% viajavam apenas uma vez.

Segundo a pesquisa do IVP, os brasileiros costumam viajar com cônjuge e filhos (29,1%), apenas o cônjuge (21,6%) e com amigos (17,0%). Quando questionados sobre os meios de transporte utilizados nos deslocamentos entre a cidade de origem e a localidade escolhida, os pesquisados responderam que costumam viajar de: avião (47%); veículo próprio (24%) e ônibus (22%) (BRASIL, 2015). Além disso, entre os pesquisados, 4% respondeu que utilizou automóvel locado e 2% que utilizou bicicleta ou trem.

Também foi questionado o motivo da viagem e a maioria respondeu que estava viajando a lazer (75%). Motivações a estudos ou negócios representaram 11% e 5%, respectivamente. Houve ainda os que não responderam as opções anteriores disponíveis e marcaram a alternativa 'outros', que representaram 9% e preencheram com as seguintes justificativas: férias; feriado; e família.

Sobre a frequência com que utilizam os albergues como meio de hospedagem em suas viagens, 35% afirmou que era a primeira vez que se hospedavam em um albergue, outros 30% respondeu que utilizam algumas vezes (30%) e poucos (17%) utilizam frequentemente. Foi de 10% a representatividade dos que utilizam albergues raramente e apenas 7% utilizam sempre.

Quanto ao tempo de permanência no albergue pesquisado, a maioria respondeu que ficaria até uma semana (54%). Os demais responderam que iam ficar um final de semana (19%); foi de 14% a representatividade dos que afirmaram que permaneceriam de uma a duas semanas e de 13% apenas um dia. Nenhum respondente revelou a intenção de permanecer por período superior a duas semanas. Esse tempo médio de permanência também foi verificado em pesquisa do IVP Brasil (2015), a maioria respondeu que a duração das viagens é de até uma semana (54,6%), seguidos pelas durações de uma a duas semanas (34,1%).

A pesquisa também buscou identificar como os alberguistas tomaram conhecimento desse meio de hospedagem em João Pessoa-PB. De acordo com os dados, os *sites* de viagens foram as principais fontes de informação (46%), seguidos das redes sociais (18%). Os principais *sites* citados foram *Booking.com*, *Hostelworld* e *Google*. Os demais pesquisados tomaram conhecimento dos albergues por indicação de amigos



(12%), familiares (11%), *site* do próprio albergue escolhido (9%), outros meios de comunicação (2%) e 1% não responderam à questão.

Também foi questionada a motivação dos pesquisados na escolha do albergue: 35% foi o preço acessível; o ambiente agradável foi o que motivou 24% dos pesquisados; a localização foi apontada por 18% como principal motivo; o contato com outras culturas foi a motivação para 8%; desejo de adquirir novas experiências foi o que motivou 7% dos pesquisados; a indicação de amigos foi para 4% dos pesquisados a principal motivação e outros 3% alegaram motivos diversos. Neste último item, os pesquisados citaram a boa referência, a indicação em *sites* não patrocinados e a qualificação e excelentes comentários no *Booking.com*.

Sobre o que significa para o pesquisado se hospedar em um albergue, as alternativas marcadas foram: visitar outros lugares a preços acessíveis (26%); conhecer pessoas de outras regiões (26%); conhecer novas culturas (20%); adquirir novas experiências (20%); poder viajar com toda a família (8%); e outros (2%). Em 'outros', as pessoas afirmaram gostar do ambiente, de o albergue ser um lugar "para conhecer pessoas" e que "outorga segurança".

Quanto à vivência no albergue pesquisado, 43% responderam que foi uma experiência gratificante, 31% afirmou ser tudo que esperava; 17% afirmou que é uma alternativa simples, 4% disse ser sem privacidade e 1% não responderam a esta pergunta. Foi de 4% a representatividade dos que responderam 'outros' (ambiente receptível, amigável, limpo, que "superou as expectativas" e a "sinergia entre os hóspedes").

Com relação ao nível de satisfação (0 a 10) com os albergues pesquisados em relação à estrutura física, no *Manaíra Hostel* – onde seis questionários foram respondidos – 50% dos clientes deu nota 10 (dez), 33% nota 9 (nove) e 17% nota 8 (oito). No *Tambaú Hostel*, foram apenas dois questionários respondidos, uma pessoa avaliou a estrutura com nota 8 (oito) e a outra com nota 10 (dez).

Ainda com relação à estrutura física, 50% dos clientes do *Slow Hostel* que responderam ao questionário deram nota 10 (dez), 25% colocaram a nota 9 (nove) e também 25% responderam com a nota 8 (oito). Já o *Parahyba Hostel*, responsável por 88,33% dos questionários respondidos, apresentou as seguintes notas quanto à estrutura



física: dez (70%); nove (13%); oito (9%); sete (6%); e 2% não responderam à pergunta.

Com relação ao nível de satisfação quanto aos serviços oferecidos pelo albergue onde estavam hospedados, os dados demonstram que a avaliação também foi de 0 (zero) a 10 (dez). No Manaíra *Hostel*, 50% deu nota 10 (dez), 17% atribuiu a nota 9 (nove) e 33% nota 8 (oito). No Tambaú *Hostel*, as notas foram as mesmas que no quesito estrutura física: 50% nota oito e 50% nota dez.

Os serviços ofertados no *Slow Hostel* tiveram destaque com 75% das pessoas atribuindo a nota dez, 13% a nota nove e 13% a nota oito. O Parahyba *Hostel* adquiriu uma porcentagem de 74% na nota 10 (dez); 11% deu a nota 9 (nove); 8% para a nota 8 (oito); as notas 6 (seis) e 7 (sete) com 2% e 2%, respectivamente; e 4% não respondeu este ponto.

Em geral, quanto à estrutura física dos albergues visitados, 81% atribuiu notas de 9 ou 10, 17% marcou 7 ou 8 e 1% não respondeu. Quanto aos serviços, 83% responderam as notas 9 ou 10, 13% responderam 7 ou 8, 1% deu nota 6 e 3% não respondeu. Quando perguntados se indicariam para alguém, 100% responderam que sim.

Enfim, o que se observou em relação aos albergues é que, por ainda não serem reconhecidos e terem como público principal os jovens e estudantes que buscam o intercâmbio de culturas, os albergues podem estar sendo alvo de discriminação pela falta de conhecimento do funcionamento deste estabelecimento hoteleiro por parte das famílias brasileiras, que por falta de informações, acabam não optando por esse tipo de hospedagem (mais acessível em termos de preço), talvez por não terem conhecimento sobre a qualidade dos serviços, a segurança e o conforto que podem ser oferecidos.

Considerações finais

Praticar o turismo está cada vez mais se tornando uma realidade para uma boa parcela das famílias brasileiras que antes não tinham condições ou informações para fazer. Este fato tem relação com o aumento da qualidade e da quantidade de serviços e equipamentos ofertados e a melhoria na qualidade de vida da população. A

informatização também possibilita que as pessoas organizem seus próprios roteiros e escolham o que melhor convém.

Nesse contexto, os *hostels* se mostram como uma alternativa que deve ser considerada, devido aos preços acessíveis, intercâmbio de culturas, hospitalidade e respeito mútuo. Além de propiciar uma interação também entre hóspedes e proprietários/funcionários.

Por sua vez, após análise dos resultados, pode-se considerar o perfil demográfico dos alberguistas formado por brasileiros, homens e mulheres, vindos do Nordeste e Sudeste, com idades entre 18 e 33 anos. A maioria está solteira, possui o nível superior completo, mas muitos dos hóspedes não responderam quanto à faixa salarial. A segunda porcentagem mais alta foi a de cinco ou mais salários mínimos (R\$ 4.685,00 ou mais).

Quanto aos motivos de realização da viagem, alegaram ser à lazer e a maioria viaja uma vez ao ano, acompanhados por familiares ou amigos. Para isso, os meios de transportes mais utilizados para deslocamentos são o avião, veículo próprio e ônibus. Algumas pessoas utilizaram o albergue pela primeira vez e outros disseram que os utilizavam algumas vezes. A maioria afirmou que iria ficar até uma semana no albergue.

Pôde-se verificar que, entre as principais motivações para a escolha do albergue estão: preço acessível; ambiente agradável; e localização. Os preços podem variar de R\$ 37,00 nos quartos coletivos sem ar-condicionado para R\$ 176,00 nos privativos, dependendo do período e taxa de ocupação.

Quanto a satisfação, boa parte respondeu que foi uma experiência gratificante, enquanto outros afirmaram ser tudo que estavam esperando. Quando pedido que atribuíssem notas à qualidade da estrutura e dos serviços oferecidos, a grande maioria avaliou com notas 9 e 10. Todos responderam que indicariam a estadia em albergues para outras pessoas.

Apesar da grande parcela dos hóspedes pesquisados afirmarem viver com a família, não são muitos os que costumam viajar com parentes ou familiares, ou seja, atualmente o público dos *hostels* em João Pessoa-PB, em sua maioria, é de jovens solteiros, porém, há famílias que se hospedam em albergues e a intenção é que esse público aumente.



Para isso, é necessário anular os preconceitos existentes quanto a este tipo de estabelecimento hoteleiro e que os proprietários dos albergues consigam visualizar a grande oportunidade de mercado em fazer investimentos nesse setor e se adaptar a este novo público com crianças e jovens.

Referências

BRASIL. Ministério do Turismo. **Cartilha do Sistema Brasileiro de Classificação de Meios de Hospedagem**. Brasília-DF: MTur, 2015.

Disponível em: <<http://www.turismo.gov.br/assuntos/5289-cartilhas-do-sistema-brasileiro-de-classifica%C3%A7%C3%A3o-de-meios-de-hospedagem.html>>. Acesso em: 26 fev. 2017.

_____. Ministério do Turismo. **Os dez melhores albergues do Brasil**. Brasília-DF: MTur, 2012. Disponível em: <<http://www.turismo.gov.br/%C3%BAltimas-not%C3%ADcias/1277-os-dez-melhores-albergues-do-brasil-eleitos-em-2011.html>>. Acesso em: 26 fev. 2017.

_____. Ministério do Turismo. **Anuário estatístico de turismo - 2015**. Brasília-DF: MTur, 2015. Disponível em: <http://www.turismo.gov.br/images/pdf/anuario_estatistico_de_turismo_2015_ano_base_2014_pdf.pdf>. Acesso em: 26 fev. 2017.

_____. Ministério do Turismo. **Programa de regionalização do turismo**. Brasília-DF: MTur, 2013. Disponível em: <http://www.turismo.gov.br/images/programas_acoes_home/PROGRAMA_DE_REGIONALIZACAO_DO_TURISMO_-_DIRETRIZES.pdf>. Acesso em: 15 fev. 2017.

_____. Ministério do Turismo. **Mapa do turismo brasileiro**. Brasília-DF: MTur, 2015. Disponível em: <<http://mapa.turismo.gov.br/mapa/>>. Acesso em: 02 fev. 2017.

_____. Presidência da República. **Lei nº 11.771, de 17 de setembro de 2008**. Dispõe sobre a Política Nacional de Turismo, define as atribuições do Governo Federal no planejamento, desenvolvimento e estímulo ao setor turístico; revoga a Lei nº 6.505, de 13 de dezembro de 1977, o Decreto-Lei nº 2.294, de 21 de novembro de 1986, e dispositivos da Lei nº 8.181, de 28 de março de 1991; e dá outras providências. Diário Oficial da União. Brasília-DF: Imprensa Nacional, 2008.



_____. Presidência da República. **Decreto nº 8.948, de 29 de dezembro de 2016.** Regulamenta a Lei nº 13.152, de 29 de julho de 2015, que dispõe sobre o valor do salário mínimo e a sua política de valorização de longo prazo. Diário Oficial da União. Brasília-DF: Imprensa Nacional, 2016.

CRUZ, R. de C. A. **Introdução a geografia do turismo.** 2 ed. São Paulo: Roca, 2003. 125 p.

DIAS, C. M. de M. (Org.). **Hospitalidade: reflexões e perspectivas.** 1 ed. São Paulo: Manole, 2002. 164 p.

FERREIRA, F. C. **Albergues da juventude: qualidade do serviço, satisfação e fidelização do alberguista.** 2013. 49 f. Monografia (Graduação em Turismo). Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN), Natal-RN, 2013.

FIPE. Fundação Instituto de Pesquisas Econômicas. **Caracterização e dimensionamento do turismo doméstico no Brasil – 2010/2011.** 1 ed. São Paulo, 2012. 157 p.

GIARETTA, M. **Turismo da juventude.** 1 ed. São Paulo: Manole, 2003. 200 p.

ISMAIL, A. **Hospedagem: front office e governança.** Tradução de Gleice Regina Guerra. 1 ed. São Paulo: Thomson Learning, 2004. 398 p.

IBGE. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. **Paraíba – João Pessoa.** Disponível em:

<<http://cidades.ibge.gov.br/xtras/perfil.php?lang=&codmun=250750&search=paraibaljoao-pessoa>>. Acesso em: 22 abr. 2017.

LAMPIASI, J. S. M. **Levantamento e análise do perfil do alberguista do litoral norte paulista: São Sebastião e Ubatuba.** 2009. 57 f. (Graduação em Turismo). Universidade Estadual Paulista, *Campus* de Rosana, São Paulo, 2009.

MOREIRA, H.; CALEFFE, L. G. **Metodologia da pesquisa para o professor pesquisador.** 2 ed. Rio de Janeiro: Lamparina, 2008. 248 p.

PBTur. Empresa Paraibana de Turismo. **Oferta hoteleira da Paraíba-PB.** Disponível em: <<https://www.pbtur.com.br/>>. Acesso em: 22 abr. 2017.

PIMENTEL, R. F. D. A hospitalidade brasileira no mercado turístico internacional. In: **Revista Acadêmica do Observatório de Inovação do Turismo**, Rio de Janeiro, v. 7, n. 2, pp. 55-68, abr., 2012.



Fórum Internacional de Turismo do Iguassu

OLIVEIRA, C. T. F. de.; MARTINS, P. E. M. A Hospitalidade e Cordialidade Brasileira: o Brasil percebido por estrangeiros. In: **Revista Turismo em Análise**, São Paulo, v. 20, n. 2, pp. 196-209, ago., 2009.

SATYRO, A. G.; PINHEIRO, Z. Os albergues independentes como um novo meio de hospedagem e prestação de serviços. In: **Unopar Científica**, Ciências Jurídicas e Empresariais, Londrina, v. 7, n. 1, pp. 31-38, mar., 2006.

SEABRA, G. **Paraíba**. 1 ed. João Pessoa: UFPB, 2014. 352 p.

VERGARA, S. C. **Métodos de Coleta de Dados no Campo**. 2 ed. São Paulo: Atlas: 2012. 111 p.

WALKER, J. R. **Introdução à hospitalidade**. 2 ed. São Paulo: Manole, 2002. 528 p.