

MONITORAMENTO DA OFERTA DO ALUGUEL POR TEMPORADA PELO SITE AIRBNB NA CIDADE DE PELOTAS

Camila Osório Dutra
Liliane da Cruz Caldas
Pedro Mascarenhas de Souza Pinheiro
Tiago Rodrigues Bastos

RESUMO: O turismo de experiência e a indústria criativa são fatores determinantes no atual perfil da demanda turística em nível mundial, refletindo-se na forma desta vivenciar e organizar suas viagens. Surge, assim, a rede social AIRBNB dedicado ao aluguel por temporada. A presente pesquisa visa monitorar o crescimento, tipo, qualidade, localização e comodidades, bem como fazer um comparativo com a oferta de cidades brasileiras de mesmo porte no primeiro estágio. Para isto, realizam-se pesquisas quantitativas semestrais através dos detalhamentos dos anúncios presentes no site, sendo os meses de setembro de 2016 e abril de 2017 os primeiros avaliados. Pelotas, comparada com outras 9 cidades de porte semelhante, foi a 6ª com maior número de anúncios além de apresentar um crescimento de 112,5% no número de ofertas em um semestre.

Palavras-chave: Turismo; Hospedagem; Aluguel por Temporada; AIRBNB.

ABSTRACT: Experience tourism and the creative industry are important factors in the current profile of world tourism demand, reflected in the way experiences are lived and trips organized. Based on those two factors, it is created the social network AIRBNB that manages rents per season. The present research aims to monitor the growth, type, quality, location and facilities of this network, as well as make a comparison with the offer of Brazilian cities of the same size. For this purpose, semiannual quantitative research are carried out through the details of the advertisements on the AIRBNB site, with the months of September 2016 and April 2017 as being the first evaluated. Pelotas, compared to nine other cities of similar size, was the 6th in number of ads and it was identified a 112.5% increase in the number of offers in one semester.

Keywords: Tourism; Accommodation, Rents per season; AIRBNB.

INTRODUÇÃO

Neste mundo cada vez mais globalizado e dinâmico em que vivemos, as relações humanas estão sempre sofrendo mutações. Assim não é diferente com o turismo, uma vez que o turista de hoje não mais se satisfaz com as viagens enlatadas, onde tudo é pronto e pré-determinado. Ele procura expandir sua vivência desde o planejamento até a hora de esvaziar a mala. Neste tocante, os intermediários como as agências de viagens, são deixados de lado e a internet, bem como o GPS e outras tecnologias têm ganhado espaço, uma vez que diminuem os custos e tornam as experiências mais independentes.

Visando atender essa demanda crescente por novas formas na área do turismo, a economia criativa trata, também, de alavancar os meios alternativos de hospedagem, foi assim que em 2003 surge o Couchsurfing, um site que promove o encontro entre membros de uma comunidade global de viajantes, onde com o desejo de receber e compartilhar experiências, estes podem

oferecer um lugar para pouso a um desconhecido. De acordo com o site (2017):

...viajar é compartilhar a vida, as experiências, sua jornada e seu lar. É criar laços com o lugar e as pessoas, respeitar e admirar as diferenças, querer aprender e conhecer coisas, pessoas e lugares novos, por fim deixar ao final da estadia um lugar melhor do que o que encontrou, cuidar e fazer do local um lugar ainda melhor. (Disponível em: <<https://www.couchsurfing.com/>>. Acesso em: 26 de Março de 2017).

Nesta ideia de serviços inovadores, em 2008 surge o AIRBNB, uma rede social pública, cuja principal vantagem é o turismo social e cultural, a integração de turistas com anfitriões nativos, onde estes oferecem hospedagem e já servem como guias locais, fazendo com que o viajante, além de conhecer os pontos turísticos clássicos das cidades, possa ter a opinião de um morador sobre outros atrativos na localidade. Para o cadastro nesta rede, bem como para fazer uma reserva, podem ser usados dados de outras redes sociais como o Facebook ou mesmo um e-mail. Segundo o site AIRBNB (2016).

Todos os dias, milhares de viajantes Airbnb passam por significativas experiências pessoais e locais que serão a fonte de histórias que eles contarão por muitos e muitos anos. Momentos incríveis de hospitalidade em todos os cantos do mundo, segredo que você nunca descobriria sem as dicas de alguém que mora na região, sentir-se em casa aonde quer que você vá – essas são algumas das muitas histórias que ouviremos da nossa comunidade. (Disponível em: <<https://www.airbnb.com.br/>>. Acesso em: 14 de Outubro 2016)

Logo, a presente pesquisa tem o objetivo de analisar a oferta de aluguel por temporada na cidade de Pelotas-RS através do site AIRBNB, mais especificamente, identificar o tipo de estabelecimento ofertado, sua localização e qualificação, as comodidades oferecidas, bem como inicialmente realizar um comparativo com as ofertas de cidades de mesmo porte, e ainda propor uma ferramenta capaz de auxiliar no monitoramento do desenvolvimento das ofertas e do site em Pelotas. Tendo em vista não terem sido encontrados estudos parecidos em Pelotas, o presente trabalho se justifica, dando suporte inicial para novas pesquisas.

FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Como fundamentação da presente pesquisa, vamos abordar um pouco de conceitos modernos como o Turismo de Experiência, onde o viajante tem o

objetivo de se inserir em diferentes culturas, abordando a Economia Criativa e sua interação com os interesses turísticos atuais, chegando finalmente no Aluguel por Temporada e mais especificamente ao modelo de negócio do AIRBNB.

O Turismo de Experiência e o Aluguel por Temporada

Tendo em vista esse mercado consumidor cada vez mais exigente, faz-se necessário falar do SlowTravel. Conforme MOSS do site Travel Monster, contraponto ao turismo tradicional, SlowTravel é o termo usado para designar a viagem sem pressa, de interesse cultural, ou mesmo chamado de Turismo de Experiência. Neste sentido, o turista é entendido como um sujeito mais consciente e desejoso, que almeja conhecer poucos lugares e ter mais tempo para caminhar pela cidade, usar o transporte público, não se restringir a roteiros prontos e a atrações turísticas tradicionais. Ele procura conhecer pessoas e a cultura do local, deseja uma experiência inesquecível e a realização de sonhos que permaneçam em sua memória e que sejam agentes de transformação individual. Neste sentido, fazem-se necessárias adaptações do mercado turístico tradicional, que passa a receber forte influência da Economia Criativa. (MOSS, 2017)

Surgida em 1990 na Austrália e em grande expansão desde então, a Economia Criativa, diferente da economia tradicional, foca no potencial individual e coletivo para produzir bens e serviços, abrangendo um grande conjunto de atividades como culturais, artísticas, artesanato, moda, audiovisual, design, indústria de softwares e jogos, etc. Segundo Victorino, 2017:

O empreendedorismo passou por transformações nas últimas décadas. Há vinte anos, era comum empreender por necessidade: com menos ofertas de emprego, montava-se o próprio negócio para subsistência. Hoje, as oportunidades são cada vez maiores e a economia criativa representa 7% do PIB global. (Disponível em <https://endeavor.org.br/> Acesso em: 25 de Janeiro de 2017).

No Brasil, o tema Inovações vem sendo muito discutido atualmente, tendo em vista a busca por uma vantagem competitiva em um mercado turístico em expansão, bem como o uso da Internet como ferramenta de busca, pesquisa e comércio por parte dos consumidores. Segundo a revista Exame (2016), “o Brasil está entre os três principais mercados para Facebook, Google.

Em meio à transição de PC (*Portable Computer*) para celular, como acesso online, o país tem o maior número de celulares por habitante no mundo”.

Chegamos então à área da hotelaria, onde se pode observar diversos casos de serviços inovadores, porém, antes de mais nada é preciso definir o termo hospedagem, que segundo a lei federal 11.771 de 2008, no seu art. 23 do caput:

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

Ressalta-se ainda que, conforme o Ministério do Turismo (2016) os diferentes tipos de hospedagem são:

- I - 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;
- II - 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;
- III - HOTEL FAZENDA: localizado em ambiente rural, dotado de exploração agropecuária, que ofereça entretenimento e vivência do campo;
- IV - CAMA E 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 resida;
- V - 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; Entende-se como fatos histórico-culturais, citados no inciso V, aqueles tidos como relevantes pela memória popular, independentemente de quando ocorreram, podendo o reconhecimento ser formal por parte do Estado brasileiro, ou informal, com base no conhecimento popular ou em estudos acadêmicos.
- VI - 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.
- VII - 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. Disponível em: <<https://www.classificacao.turismo.gov.br/MTUR-classificacao/mtur-site/Entenda?tipo>>. Acesso em: 21 de Setembro de 2016.

Porém, existe agora mais uma opção para os turistas, o aluguel por temporada, que diferencia-se do Cama e Café pelo fato de não existirem limites quanto ao número de unidades habitacionais, bem como ao fato de que o oferecimento de

café da manhã, é uma opção do anfitrião. Com um ritmo de viagem mais lenta, o aluguel de uma residência de verdade, ao invés daquela velha forma de ficar preso a rotina de um hotel, oferece um contato mais próximo com a comunidade local, além de ser mais barato e de se encontrar hospedagem para toda família, com a possibilidade de ter todas as comodidades de uma casa ao seu dispor. Outro ponto positivo é que ela promove uma maior sustentabilidade, descentralizando as ofertas, o que além de incentivar a economia destas outras regiões, promove a diminuição do impacto onde o turismo já é mais desenvolvido. Segundo o site AIRBNB (2015):

Não importa se você precisa de um apartamento por uma noite, um castelo por uma semana ou um condomínio por um mês: O Airbnb conecta as pessoas a experiências de viagens únicas, preços variados, em mais de 34 mil cidades e 190 países. Com um serviço de atendimento ao consumidor de nível internacional e uma comunidade de usuários em crescimento constante, o Airbnb é a maneira mais fácil de transformar seu espaço extra em dinheiro e mostra-lo para milhões de pessoas. (Disponível em: <<https://www.airbnb.com.br>>. Acesso em: 14 de Outubro de 2016).

Foi através dessa nova tendência no turismo, que em 2004 um grupo de estudantes teve a idéia de reunir em um único local, pessoas do mundo inteiro que tinham vontade e disponibilidade de compartilhar seu lar com estranhos, surgindo então o Couchsurfing. A comunidade conta hoje com mais de 10 milhões de membros em todo o mundo, abrigando hóspedes cujo interesse é viajar barato e conhecer culturas locais.

Foi buscando satisfazer este mesmo público, porém com exploração comercial, que em 2008 surgiu o Airbnb, site no qual baseia-se nossa pesquisa.

Airbnb

Esta ideia de economia compartilhada, surgiu em 2008, quando um grupo de três estudantes em San Francisco, com dificuldades para pagar o apartamento onde moravam, resolveram aproveitar um momento de grande ocupação hoteleira da cidade, tendo em vista uma conferência de designers, para oferecer hospedagem em seu próprio apartamento, utilizando espaços como cozinha, sala e quarto dos fundos e colchões infláveis. Em uma noite eles criaram a primeira versão do site com apenas uma opção de hospedagem, seu apartamento, tendo conseguido alugar seus colchões para três pessoas de perfis inusitados: uma mulher de meia idade, um indiano e um pai de família.

Surge então o site AIRBNB (*Air Bed and Breakfast*). (Disponível em: <<https://corporate.canaltech.com.br/noticia/curiosidades/Airbnb-Plataforma-de-de-hospedagens-traz-opcoes-para-todo-o-tipo-de-turista>>. Acesso em: 8 de Janeiro de 2017.)

O site funciona como uma rede social, onde cada pessoa se cadastra como hóspede ou anfitrião, tendo acesso a informações diversas como número de hospedagens realizadas, qualidade no atendimento oferecido pelo anfitrião, opinião sobre as condições do espaço divulgado, preço da diária, comentários sobre a reputação como hóspede, informações de contatos, número de estrelas até o momento dadas, localização do imóvel e a estrutura oferecida, bem como às comodidades, tais como TV a Cabo, Internet, Máquina de Lavar, Secador de Cabelo entre inúmeras outras. Quando anuncia, cada anfitrião cria um pequeno resumo, onde o hóspede poderá ter a idéia do que irá encontrar no imóvel. Conforme quadro 1 abaixo, as modalidades possíveis são:

Quadro 1: Tipos de hospedagem

Quartos compartilhados	O anfitrião compartilha o espaço inteiro, onde o hóspede não terá um quarto só para ele.
Quartos inteiros	O anfitrião compartilha alguns espaços como sala, cozinha, banheiro, porém o hóspede terá um quarto só para ele.
Casas/apartamentos inteiros	O anfitrião aluga a unidade inteira e o hóspede não precisa dividir o espaço com ninguém.

Fonte: Elaboração própria.

O anúncio de um imóvel no site é gratuito, porém o AirBnb cobra como taxas de serviço, por parte do hóspede de 6 a 12% do valor da reserva, que é acrescido no valor negociado entre as partes, bem como 3% do valor a ser recebido pelo anfitrião é retido no ato do pagamento. Essas taxas cobrem os custos de manutenção e o lucro do site.

Apesar de um contrato comercial que determina regras como número de diárias, número de hóspedes, serviços oferecidos, forma de pagamento, o site não se responsabiliza pela veracidade dos anúncios e nem pela conduta de hóspedes e anfitriões. A responsabilidade se restringe a servir de intermediário,

mantendo o site disponível para troca de informações e finalização da negociação, bem como garantir que o pagamento seja realizado conforme o combinado entre as partes.

Segundo Leonardo Tristão, diretor geral da empresa no Brasil, em entrevista a revista *Época* (2016), “é muito melhor ter 100 clientes que amam a sua empresa do que mil que não liguem tanto. O efeito boca a boca é que fará você ganhar novos usuários.” O Airbnb se propõe a oferecer às pessoas lugares onde elas possam ter a experiência de um nativo, de explorar as cidades e de se relacionar com locais, para tanto incentiva o contato direto entre quem acolhe e quem se hospeda, logo a educação, o primeiro contato, a receptividade, a empatia, entre outros, são fatores determinantes para o fechamento de um negócio.

METODOLOGIA

O universo desta pesquisa é o site AirBnb, mais especificamente os imóveis por ele oferecidos para aluguel por temporada, cujo acesso se dá por computador, *tablet* ou celular.

Trata-se de uma pesquisa quantitativa, onde foram avaliadas as seguintes variáveis: número de ofertas, tipo de imóvel ofertado, quantidade de leitos em cada imóvel anunciado, número de comentários, bairro do imóvel, quantidade de estrelas de cada anúncio, preço e comodidades oferecidas.

Todas as variáveis da pesquisa se restringiram a cidade de Pelotas, exceto quanto ao número de ofertas, que no estágio inicial, para efeito de comparação, foi realizado levantamento de ofertas de cidades de mesmo porte, sendo as 5 cidades imediatamente anteriores e 5 posteriores em relação a quantidade populacional de Pelotas. Para tanto utilizou-se dados do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística de 2015, divulgado pelo site do IBGE (acesso: 26 set 2016) conforme dados do quadro 2 a seguir:

Quadro 2: Comparativo

Ranking	Cidade	Estado	População
67	Rio Branco	Acre	357.194
68	São Vicente	São Paulo	350.465
69	Vitória	Espirito Santo	348.268

70	Caucaia	Ceará	344.936
71	Itaquaquecetuba	São Paulo	344.558
72	Pelotas	Rio Grande do Sul	341.180
73	Canoas	Rio Grande do Sul	338.531
74	Caruaru	Pernambuco	337.416
75	Vitória da Conquista	Bahia	336.987
76	Franca	São Paulo	336.734
77	Ponta Grossa	Paraná	331.084

Fonte: Elaboração própria.

Em relação às comodidades oferecidas, o site lista 36 possibilidades diferentes, são elas: Toalhas/Lençóis/Sabonete/Papel higiênico, Internet com Fio, Wi-Fi, Xampu, Cabide, Closet/gavetas, CABO, TV, Aquecimento, Ar condicionado, Café da manhã/café/chá, Mesa/área de trabalho, Lareira, Ferro elétrico, Secador de cabelo, Animais de estimação na casa, Detector de fumaça, Detector de monóxido de carbono, Kit primeiros socorros, Cartão de segurança, Extintor de incêndio, Tranca na porta do quarto, Interfone, Porteiro, Cozinha, Máquina de lavar, Secadora, Estacionamento, Elevador, Piscina, Jacuzzi, Academia, Ideal para Família, Permitido Fumar, Acessível, Cadeira de Rodas, Chek-In 24h.

Para efeito de comparação e análise do crescimento da oferta em Pelotas, a pesquisa será realizada semestralmente nas seguintes épocas: setembro/2016, abril/2017, setembro/2017 e abril/2018. Para organização e análise dos dados será utilizada a ferramenta Excel, uma vez que esta possibilita a criação de gráficos e tabelas para uma melhor visualização dos resultados.

RESULTADOS E DISCUSSÕES

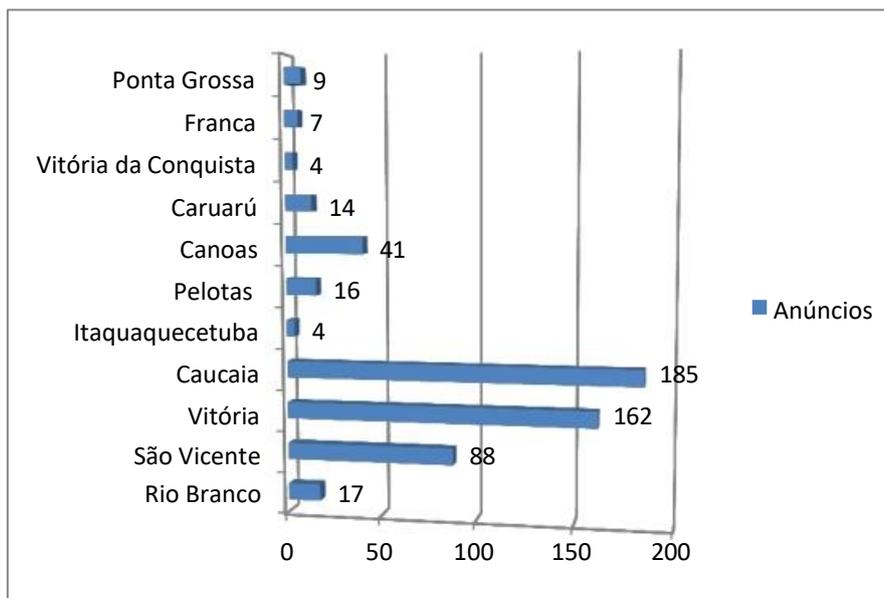
Oferta

Na primeira tabulação da pesquisa, realizada em Setembro de 2016, verificou-se a necessidade de fazer um comparativo de ofertas na cidade de Pelotas com outros centros urbanos de mesmo porte. Para tanto, foram pesquisados também o número de ofertas de mais 10 cidades, sendo a metade delas com população imediatamente inferior e a outra metade imediatamente

superior, conforme Senso do IBGE já citado anteriormente.

Neste comparativo, Pelotas foi a 6ª cidade com mais anúncios (16), apresentando uma grande desvantagem no comparativo com as cidades de Caucaia com 185 anúncios, bem como Vitória, São Vicente e Canoas com respectivamente 162, 88 e 41 anúncios.

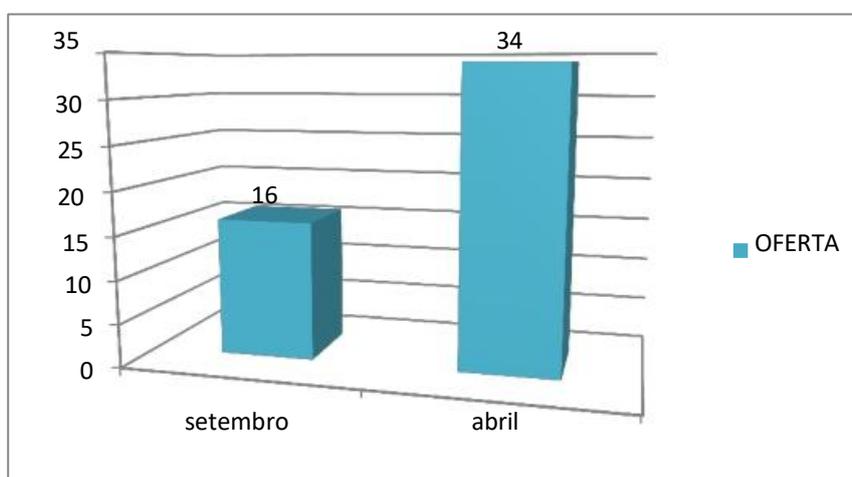
Gráfico 1: Comparativo de anúncios entre cidades



Fonte: Elaboração própria.

Posteriormente, na segunda tomada de dados realizada em Abril de 2017, é possível realizar levantamento da evolução no número de ofertas na cidade. Conforme gráfico abaixo, verifica-se um crescimento de 112,5 % no período de 1 semestre desde Setembro de 2016 passando 16 para 34 anúncios no site AirBnb.

Gráfico 2: Oferta em Pelotas

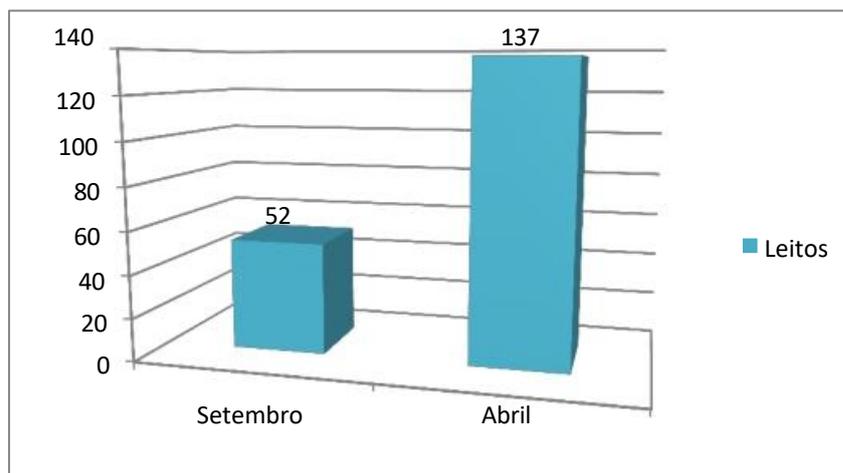


Fonte: Elaboração própria.

Leitos

Outro dado importante na pesquisa é o levantamento da evolução no número de Leitos ofertados, e neste quesito o acréscimo no mesmo semestre é ainda maior, ficando na casa de 163% a mais em Abril de 2017 em relação a Setembro de 2016.

Gráfico 3: Número de leitos

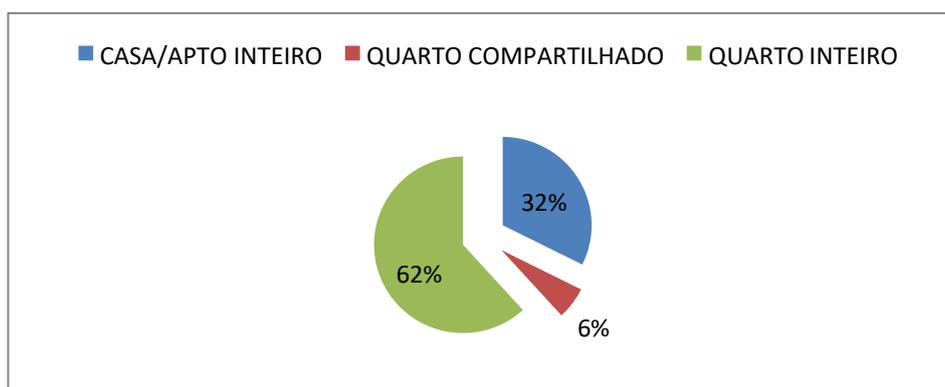


Fonte: Elaboração própria.

Tipo

O Gráfico 4 apresenta os tipos de acomodação encontrados no site AirBnb na cidade de Pelotas.

Gráfico 4: Tipo de acomodação



Fonte: Elaboração própria.

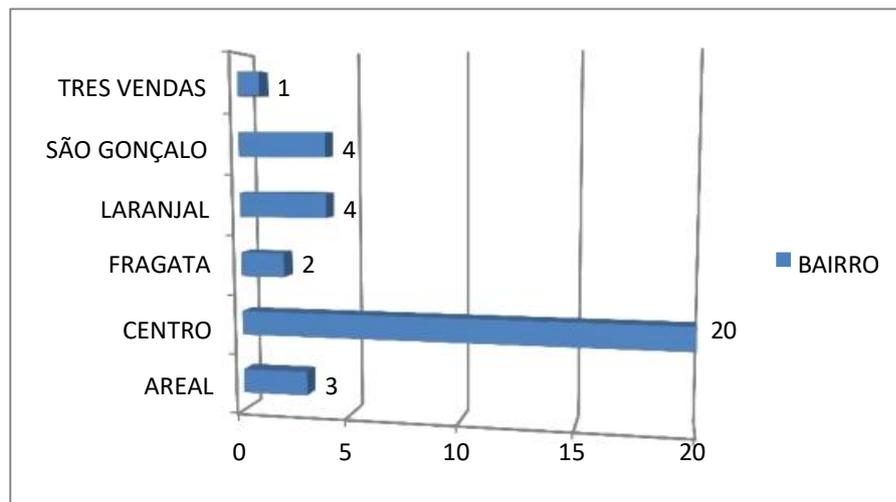
Em relação ao tipo de acomodação, verifica-se uma maior oferta de Quarto Inteiro, com 62% do total, seguido de Casa/Apartamento Inteiro com 32% e por último Quarto Compartilhado somando apenas 6% das ofertas do site na cidade.

Este é um dado de relevante importância, uma vez que o AirBnb é uma rede social que se propõe a oferecer não só uma hospedagem, mas uma experiência de viagem, onde o hóspede pode vivenciar como um morador do local interagir com a cidade, sua cultura, seus costumes. Neste caso a interação entre ele e um anfitrião contribui para uma experiência mais realista.

Localização

Conforme o mapa oficial da cidade, presente no site da Prefeitura Municipal de Pelotas, ela é dividida em 7 bairros, sendo eles Fragata, Barragem, Centro, Três Vendas, Areal, São Gonçalo e Laranjal. Podemos verificar então, na segunda amostragem da pesquisa, cuja representatividade é maior, a presença de ofertas em seis dos bairros do município, ficando de fora apenas o bairro Barragem, zona preponderantemente rural de Pelotas.

Gráfico 5: Bairro



Fonte: Elaboração própria.

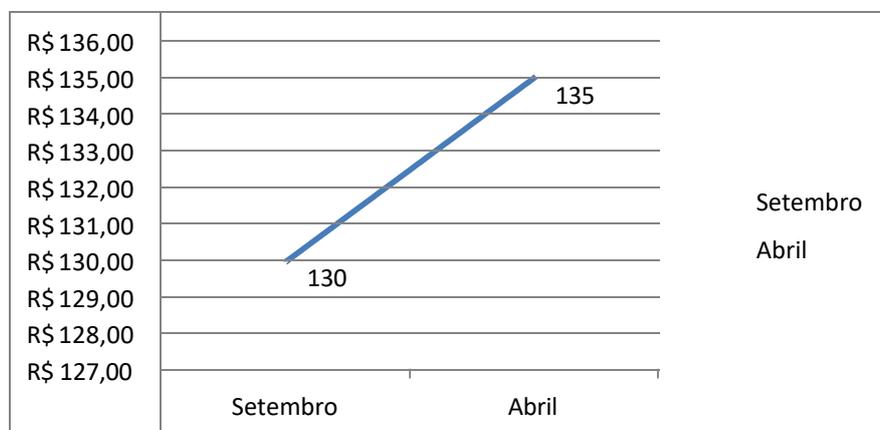
No gráfico 5, pode-se verificar que o número de ofertas no Centro representa 58,82%(20) do total, seguido de São Gonçalo e Laranjal com 11,75% (4) cada, Areal com 8,82% (3), Fragata 5,88% (2) e por último, com apenas uma oferta o bairro Três Vendas, representando 2,94% do total de ofertas apuradas no mês de Abril de 2017

Preço da diária

O preço da diária é um dos campos com mais destaque nos anúncios realizados. Tanto que a empresa disponibiliza a possibilidade do usuário fazer

filtragem por faixa de ofertas, apresentando ainda, informação atual da média de preços da região que está sendo pesquisada pelo consumidor, buscando facilitar a vida deste. Pois de nada adianta a localização e a quantidade de comodidades oferecidas se o hóspede não tiver condições de pagar por isso. Conforme pode-se verificar no gráfico 6, de setembro/2016 a abril/2017 houve um aumento no preço médio da diária em Pelotas de 3,8%, maior que a inflação para o mesmo período que foi de 1,78% segundo o site ADVFN(acesso em abril/2017).

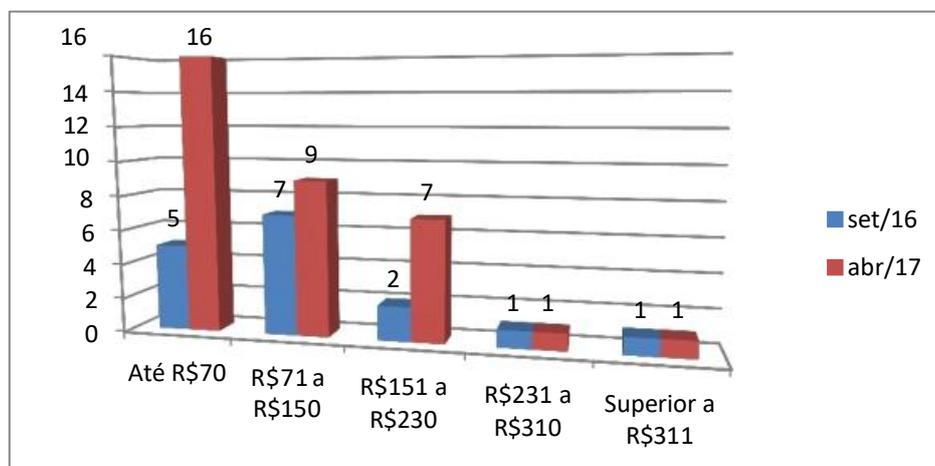
Gráfico 6: Média diária



Fonte: Elaboração própria

Já o gráfico 7 apresenta um comparativo, por faixa de preço das diárias, dos meses Setembro/2016 e Abril/2017.

Gráfico 7: Faixa de preço das diárias



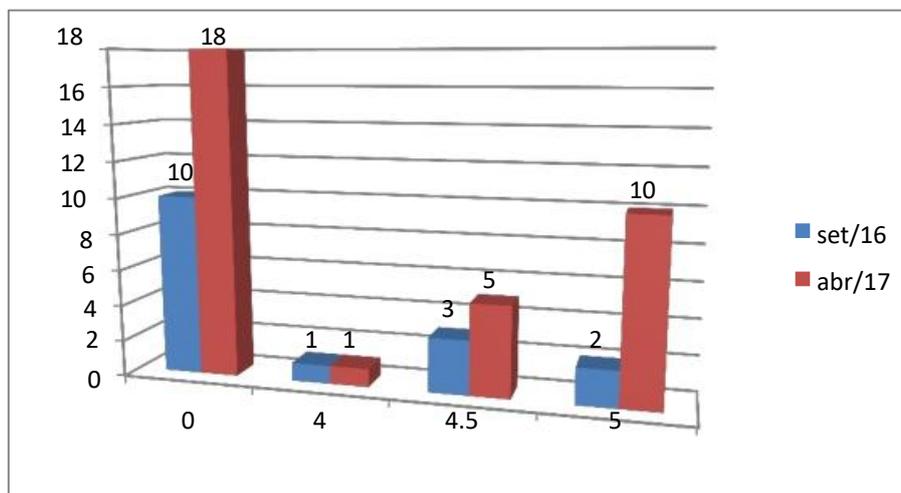
Fonte: Elaboração própria

Nota-se que primeiramente o número de ofertas na faixa de preços de 71 a 150 reais era mais alto, porém agora, apesar do aumento médio na média de preços ocorrida, verifica-se que a grande maioria das ofertas encontra-se em faixa de preços mais baixa, até 70 reais. Tal discrepância avalia-se pelo fato de que uma oferta recente, no valor de 1533 reais, fez a média de preço das diárias disparar, superando a do semestre anterior. Cabe então a ressalva de que sem o cômputo desta oferta, o reflexo na média das diárias nesta última medição, também refletiria uma maior popularização das ofertas.

Estrelas

O site permite duas formas de avaliação das ofertas e dos anfitriões, através dos comentários e por estrelas. Esta última é realizada de forma prática e rápida, e de fácil entendimento. São avaliados 6 quesitos: - Precisão; - Comunicação; - Limpeza; - Localização; -Check-In; - Valor. Ao final, as avaliações geram um resultado que pode variar de 1 a 5 estrelas. No gráfico 8, pode-se verificar que em Abril de 2017, 29,41% (10) dos anúncios possuem 5 estrelas, frente a 12,5% (2) em Setembro de 2016.

Gráfico 8: Avaliação por estrelas



Fonte: Elaboração própria

Com 4 ou 4,5 estrelas tem-se um percentual de 17,6 (6) no último levantamento contra 25% (4) do primeiro. Em nenhuma amostra foram encontradas ofertas entre 1 e 3 estrelas e, finalmente, verifica-se que em Setembro de 2016 haviam 62,5% (10) com nenhuma estrela diante de 52,94% (18) em Abril de 2017. Explica-se o fato de que grande parte dos anúncios não

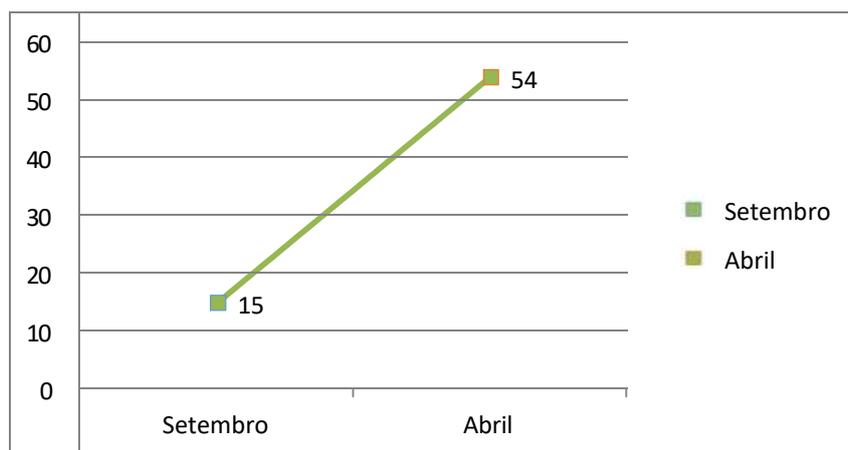
possuem estrelas por alguns motivos. Dentre eles o fato de que o site exige um número mínimo de avaliações para gerar nota em estrelas, bem como a alta rotatividade de anúncios e o fato de que alguns ainda não tiveram hóspedes. Ainda existe outro fator, que é o desinteresse por parte de alguns usuários de fazerem as avaliações.

Comentários

Outra forma de avaliação usada, não só no site AIRBNB como também em diversos outros sites que oferecem serviços e informações turísticas, é a avaliação por comentário. Segundo CONSTANTINIDES (2014, p.48): “As opiniões e avaliações escritas pelos clientes são percebidas como mais confiáveis do que a publicidade corporativa e até mesmo mais do que as avaliações escritas por especialistas no produto”. Logo, cabe salientar que o site motiva hóspedes e anfitriões a comentarem sobre suas experiências com as locações, enviando mensagens após o período de hospedagem com o intuito de sejam realizadas as avaliações.

No gráfico 9, realizou-se um comparativo dos comentários registrados nos anúncios em Setembro de 2016 e os mesmos em Abril de 2017. Verifica-se que houve um aumento de 360% no número de comentários no período de um semestre.

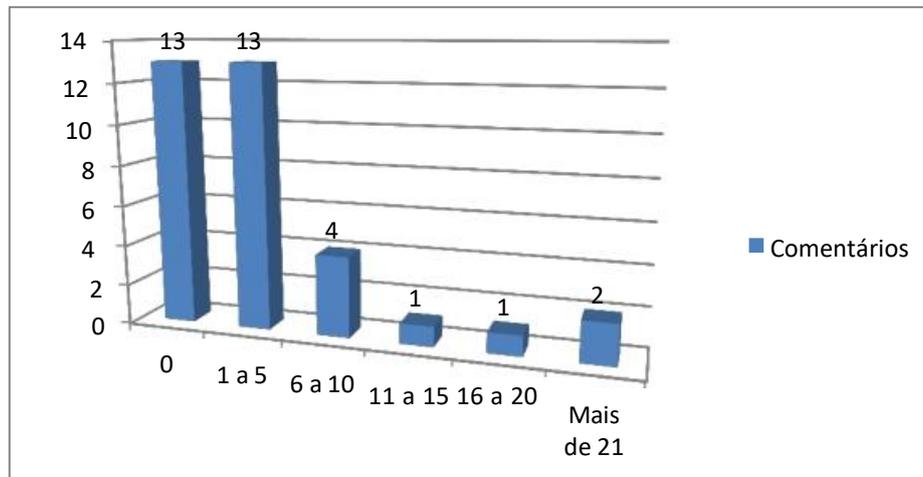
Gráfico 9: Avaliação por meio de comentários



Fonte: Elaboração própria.

Em abril de 2017, é possível verificar que 76,47% (26) ou não possuem comentários ou registram no máximo 5. Logo apenas 23,52% (8) das ofertas possuem acima de 5 comentários, conforme mostra o gráfico 10.

Gráfico 10: Quantidade de comentários



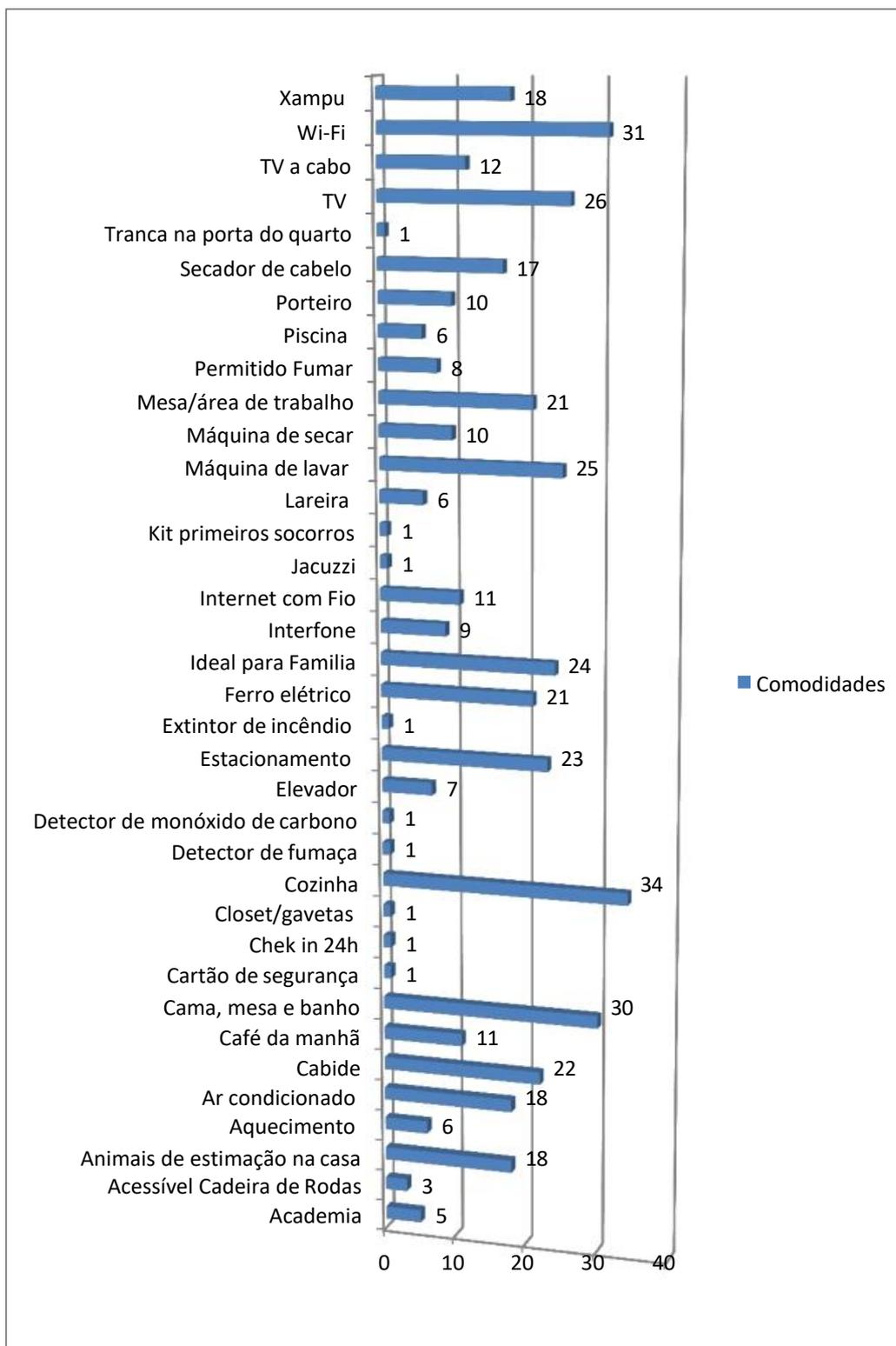
Fonte: Elaboração própria.

Comodidades

Sendo um diferencial nos anúncios, o anfitrião tem a opção de marcar até 36 comodidades listadas pelo site. No gráfico abaixo pode-se verificar que em Abril de 2017 todas as ofertas disponíveis possuem cozinha como comodidade, 31 disponibilizam Wi-Fi, e 30 roupas de cama, mesa e banho. Cabe ressaltar ainda, que cada uma das 36 comodidades está presente em pelo menos uma oferta.

De forma exclusiva, foram encontradas 09 comodidades que aparecem em apenas uma oferta, são elas: Tranca na porta do quarto; kit de primeiros socorros; jacuzzi; extintor de incêndio; detector de monóxido de carbono; detector de fumaça; closet/gavetas; check-in 24hs e cartão de segurança. Muitas destas comodidades são colocadas como obrigatórias para empreendimentos de meios de hospedagem, suscitando assim a dúvida de que hotéis, ou outros meios de hospedagem consolidados, têm se usado deste espaço virtual como novo meio para venda de diárias, o que não seria a proposta inicial deste site.

Gráfico 11: Comodidades oferecidas



Fonte: Elaboração própria.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A indústria criativa se expande e gera impacto econômico nas mais variadas esferas, especialmente no turismo. Ela surge junto com um novo perfil de demanda, onde a experiência não se limita ao período da viagem, mas se estende desde o momento de sua organização até o período posterior, onde o compartilhamento e avaliações nas redes sociais são mais uma etapa. Por isto, a oferta deve se adaptar a este público exigente e experiente, devendo prestar serviços e produtos que satisfaçam essas necessidades.

A rede social AirBnb, dedicada a intermediação do aluguel por temporada, é um dos mais novos canais intermediários e de relacionamento. Portanto, monitorar sua evolução significa acompanhar este novo cenário e seus impactos.

No primeiro período avaliado, comparando a oferta de Pelotas com outras nove cidades brasileiras de porte populacional semelhante, havia somente 16 anúncios, frente a 185 da cidade de Caucaia (CE). Porém, em apenas seis meses de intervalo, identificou-se um significativo crescimento na oferta de hospedagem no município, seja do aluguel de um quarto ou de um espaço inteiro, totalizando um incremento de 112,5% anúncios. Para o número de leitos, o acréscimo foi de 163%, sendo destes 62% quartos inteiros, 32% de espaço inteiro (casa ou apartamento) e 6% quarto compartilhado.

Com relação à localização, 58,82% encontram-se no centro, demonstrando uma grande concentração neste bairro. É importante ressaltar que a presença de oferta nos demais bairros, cria espaços de hospedagens em locais onde não costumam existir, descentralizando e fomentando fluxo em outras áreas, um dos objetivos do site. Identificou-se, também, uma popularização nos preços, já que 45% (16 anúncios) custam até R\$70,00 de diária.

Sendo assim, evidencia-se importância neste estudo para o meio acadêmico, pois serve de subsídio para outros trabalhos, além de registrar o avanço, prever consequências e servir como instrumento para a elaboração de estratégias de mercado.

Com a criação desta ferramenta de análise do site, torna-se mais prático o monitoramento da oferta, bem como a aplicação desta para demais municípios onde exista meios de hospedagem cadastrados no AirBnb. Esta ferramenta

busca englobar todos os vieses oferecidos nesta rede social, tornando-se de fácil aplicação por diferentes usuários.

Cabe destacar a necessidade da continuidade do monitoramento da oferta através do site em questão, além do aprimoramento do estudo, ampliando-o para outros sites que também realizam a comercialização de aluguel por temporada, como com outras formas de hospedagem.

REFERÊNCIAS

ADVFN, Indicadores de Inflação. Disponível em: <<http://br.advfn.com/indicadores/ipca/2016>>. Acesso em: 17 de Abril de 2017.

AIRBNB, Sinta-se em Casa. Disponível em: <<https://www.airbnb.com.br>>. Acesso em: 14 de Outubro de 2016.

BRASIL. Lei N° 11.771, de Setembro de 2008.

BRASIL. Ministério do Turismo. Sistema brasileiro de classificação de meios de hospedagem. Disponível em: <<https://www.classificacao.turismo.gov.br/MTUR-classificacao/mtur-site/Entenda?tipo>>. Acesso em: 21 de Setembro de 2016.

CONSTANTINIDES, Efthymios. Foundations of Social Media Marketing. *Procedia – Social and Behavioral Sciences*. Elsevier p.40-57, 2014.

COUCHSURFING, Hospede-se com Moradores Locais e Conheça Viajantes. Disponível em: <<https://www.couchsurfing.com/>>. Acesso em: 26 de Março de 2017.

IBGE, Cidades. Disponível em: <<http://www.cidades.ibge.gov.br/v4/brasil>>. Acesso em: 26 de Setembro de 2016.

MORALES, Fernanda. Airbnb: a história da startup que, hoje, vale 1 bilhão de dólares. Disponível em: <<https://corporate.canaltech.com.br/noticia/curiosidades/Airbnb-Plataforma-de-de-hospedagens-traz-opcoes-para-todo-o-tipo-de-turista>>. Acesso em: 8 de Janeiro de 2017.

MOSS, Maria Thereza, SlowTravel. Disponível em: <<http://travelmonster.com.br/slow-travel-forma-diferente-viajar>>. Acesso em: 20 de Abril de 2017.

PREFEITURA MUNICIPAL DE PELOTAS, Mapa Urbano de Pelotas. Disponível em: <<http://www.pelotas.com.br/servicos/cidadao/mapa-urbano>>. Acesso em: 16 de Abril de 2017.

REVISTA ÉPOCA. Airbnb espera crescimento de três dígitos no Brasil para 2016. Disponível em: <<http://epocanegocios.globo.com/Empresa/noticia/2016/01/airbnb-espera-crescimento-de-tres-digito-no-brasil-para-2016.html>> Acesso em: 15 de setembro de 2016.

REVISTA EXAME. Crise vira motor para expansão de startups no Brasil. Disponível em: <<http://exame.abril.com.br/revista-exame/edicoes/111602/noticias/crise-vira-motor-para-expansao-de-startups-no-brasil>>. Acesso em: 15 de setembro de 2016.
Social and Behavioral Sciences. Elsevier p.48, 2014.



VICTORINO, Vinícius. Já ouviu falar em Economia Criativa? Disponível em: <<https://endeavor.org.br/>>. Acesso em: 25 de Janeiro de 2017.