CAMA E CAFÉ: ANÁLISE DA OFERTA NO RIO DE JANEIRO

Fabiana das Neves Reis Ribeiro[1]

Alexandre P. Mota[2]

Mirian Rejowski[3]

RESUMO

Como os alojamentos Camas e Cafés são apresentados na comunicação eletrônica aos seus hóspedes potenciais? Para responder a problemática apresentada este estudo objetivou analisar a oferta de alojamento – conhecida como *Bed and Breakfast* – da Rede Cama e Café, situada no Rio de Janeiro – Brasil. Os objetivos específicos foram levantar as informações disponibilizadas pela rede no *site* oficial e caracterizar as informações. Tendo dois pressupostos: a) as informações disponibilizadas não são formais como um hotel; b) não padronizam as informações disponibilizadas. A metodologia foi um estudo de caso baseado na análise do conteúdo. Os principais resultados foram que há excesso de informações apresentadas e o site não proporciona uma padronização dos dados.

Palavras-chave: Cama e Café; Hospitalidade; Canais de distribuição; Rio de Janeiro/Brasil.

INTRODUÇÃO

O tema que motiva este artigo relaciona a oferta e hospitalidade de empreendimentos extra-hoteleiros, especificamente os Camas e Cafés, quanto à diversidade dos serviços e a captação de hóspedes. A fundamentação teórica desta pesquisa baseou-se na correlação entre o objeto de estudo em si, o Cama e Café, com as teorias de canais de distribuição e hospitalidade.

O Cama e Café é uma hospedagem doméstica, sendo a residência do anfitrião o local que ocorre a hospedagem. A cartilha do Ministério do Turismo do

[1] Mestranda em Hospitalidade na Universidade Anhembi Morumbi – UAM e Bacharel em Turismo na Universidade Federal de Juiz de Fora – UFJF. E-mail: fabinrr@yahoo.com.br.

[2] Mestrando em Hospitalidade na Universidade Anhembi Morumbi – UAM e Tecnólogo em Hotelaria pelo Instituto Superior de Hotelaria e Turismo. E-mail: a.p.mota@gmail.com.

[3] Graduada em Turismo, Mestre e Doutora em Ciências da Comunicação, e Livre Docente em Teoria do Turismo e do Lazer pela Universidade de São Paulo – USP. E-mail: mirwski@gmail.com.

Brasil (2010, p.7), define como um “meio de hospedagem oferecido em residências, com no máximo três unidades habitacionais, para uso turístico, em que o dono more no local, com café da manhã e serviço de limpeza”.

Com a aproximação de eventos de grande porte, como a Copa do Mundo e os Jogos Olímpicos, essa forma de hospedagem pode ser uma das alternativas para os turistas. Foi incentivada à época dos jogos Pan-americanos em 2007 e no evento Rio+20 realizado em 2012.

O objetivo deste estudo é analisar a oferta de alojamento conhecida como *Bed and Breakfast*[4] da Rede Cama e Café. Para tanto, especificamente objetiva-se levantar as informações disponibilizadas pela rede no *site* oficial e caracterizar as informações. Com isso, direcionou-se a pesquisa a partir da seguinte problemática: Como os alojamentos Camas e Cafés são apresentados na comunicação eletrônica aos seus hóspedes potenciais?

Assim, estabelecem dois pressupostos: a) as informações disponibilizadas não são formais como um hotel; b) não padronizam as informações disponibilizadas.

Parte-se de considerações teóricas sobre o conceito de meios de hospedagem abordando os diferentes estabelecimentos, os canais de distribuição mais utilizados, a relação da hospitalidade com o objeto de estudo em si e também conceito dos Bed & Breakfast e a forma que foram implantados tardiamente no Brasil, com base na bibliografia disponível. Em seguida, desenvolve-se uma pesquisa exploratória de caráter documental, com base no *site* oficial da Rede Cama e Café. Os resultados são apresentados a partir de suas características gerais e específicas, e são analisados de forma comparativa na forma de discussão frente à literatura referenciada.

MEIOS DE HOSPEDAGEM E CANAIS DE DISTRIBUIÇÃO

O ato de hospedar desconhecidos enquadrava-se mais como caridade do que como um negócio, pois inicialmente as estadas dos viajantes eram em casas de cidadãos comuns que forneciam o pernoite e refeição para que o passante pudesse seguir viagem (ANDRIGUI, 2007). Beni (2002, p.196) cita que “A empresa hoteleira,

[4] Comumente conhecido no Brasil como Cama e Café.

um dos elementos essenciais da infraestrutura turística, constitui um dos suportes básicos para o desenvolvimento do Turismo num país".

São vários os tipos de meios de hospedagem, que variam de acordo com o segmento de mercado que desejam atingir. Para Oliveira (2012, p. 47) "as características dos meios de hospedagem divergem em particularidades sutis de cada segmento, além do tipo de administração e comercialização". No Brasil a oferta de hospedagem extrapola os tradicionais hotéis. Com isso, diferentes autores categorizaram os empreendimentos como extra-hoteleiros ou hospedagens alternativas.

Os estabelecimentos extra-hoteleiros "são aqueles estabelecimentos mercantis que prestam diversos tipos de alojamentos distintos dos que oferecem os hotéis, devido a sua diferente ordenação legal infraestrutura, preços e serviços" (MONTEJANO, 2001, p. 161). Para Giaretta (2005) essa tipologia amplia "a capacidade de infraestrutura de hospedagem no destino e, muitas vezes, até ter uma oferta de lugar para dormi". (GIARETTA, 2005, p. 797).

No Brasil, recentemente, houve uma reclassificação dos meios de hospedagem. O Sistema Brasileiro de Classificação de Meios de Hospedagem – SBClass – foi elaborado visando "possibilitar a concorrência justa entre os meios de hospedagem do país e auxiliar, brasileiros e estrangeiros, em suas escolhas [...] é uma estratégia para promover e assegurar a competitividade em um mercado global altamente disputado" (MINISTÉRIO DO TURISMO, 2010, p. 3). Focando padronizar e controlar a qualidade dos empreendimentos, foram conceituados e caracterizados oito tipos de meios de hospedagem sem distinção entre hoteleiros e extra-hoteleiros: Hotel, Resort, Hotel Fazenda, Cama e Café, Hotel Histórico, Pousada e Flat. A adesão por parte dos empreendimentos é voluntária e há inspeções para a creditação da categoria.

A hotelaria e extra-hotelaria, de acordo com Ries e Trout (1987), não escapam dos problemas de se posicionarem no mercado e terem que utilizar de canais de comunicação e distribuição eficientes.

Os canais de distribuição são fundamentais para atingir o público-alvo do negócio. No turismo o canal de distribuição pode ser considerado como *"[...] an organized service system that consists of tourism products/service suppliers,*

intermediaries and costumers[5]" (SONG, 2012, p. 112). Tendo o papel de disponibilizar as informações para os potenciais turistas, de forma direta ou pelos intermediários. Para Buhalis (1998, p.2) "*information as the lifeblood of tourism*[6]". Assim, é essencial que haja "informações precisas, confiáveis e relevantes é essencial para ajudar os viajantes a fazer uma escolha apropriada, uma vez que eles não podem pré-testar o produto e receber seu dinheiro facilmente de volta" caso o serviço não seja o esperado (BARBOSA et al, 2012, p.6).

Os canais de distribuição do setor hoteleiro transformam-se atualmente em velocidade constante por conta da evolução da tecnologia da informação que está criando e recriando as maneiras de distribuição de um meio de hospedagem.

Logo, os pequenos empreendimentos e hóspedes potenciais tem acesso aos estabelecimentos de forma eficiente e com baixo custo. De acordo com Salle (2011) no Brasil os empreendimentos extra-hoteleiros estão crescendo devido à *internet*, onde as reservas são realizadas e há uma divulgação de forma global.

HOSPITALIDADE E CAMA E CAFÉ

"A noção de senso comum de hospitalidade já desvela e privilegia um processo de comunicação entre aquele que visita e aquele que recebe". (CAMARGO. 2004). Camargo (2004) aborda a hospitalidade subdividida, primeiramente, pelos tempos sociais: receber, hospedar, alimentar e entreter; após pelo espaço social que é o ambiente que ocorre o processo: doméstico, público, comercial e virtual.

Assim a inserção da hospitalidade virtual em "sites na Internet de empresas, cidades, órgãos públicos, indivíduos etc. mostra uma tendência de tal forma ascencial que é difícil imaginar o futuro da hospitalidade sem uma consideração desse campo *virtual*" *(CAMARGO, 2004, p. 51).*

Nos Camas e Cafés pode-se observar a existência da hospitalidade doméstica e comercial, pois é o empreendimento em um lar. Contudo, essa discussão não é o foco deste estudo, visto que a análise da rede será a partir do

[5] (...) um sistema de serviços organizado que consiste em fornecedores de produtos/serviços turísticos, intermediários e consumidores (SONG, 2012, p. 102 – traduzido pela autora).
[6] Informação é a base do turismo (traduzido pela autora).

site, onde se predomina a hospitalidade virtual. Os *B&Bs* têm um formato menos vinculador e formal comparado às estruturas tradicionais de meios de hospedagens.

A hospedagem doméstica "supõe que os atos de recepção, hospedagem, alimentação e entretenimento ocorram no âmbito de moradia" (DECKER, 2009, p. 74). Assim, o *bed and breakfast* é considerado uma hospedagem doméstica e familiar, podendo ser definido como "uma residência particular onde se oferece aos hóspedes uma cama para o pernoite e um café da manhã antes de sua partida" (BASTELLI, 2005, p. 1), tendo também o banheiro disponibilizado, individualmente ou compartilhado com o anfitrião. Normalmente o café da manhã é a única refeição servida, mas há lugares que oferecem outros serviços adicionais. O autor também articula sobre a diferença do *B&B* e outros alojamentos, sendo "essencialmente o tempo que o seu proprietário gasta na hospedagem e a gestão da hospitalidade" (BASTELLI, 2005, p.3). O empreendedor, de acordo com o autor, é simultaneamente proprietário, recepcionista, camareira, cozinheiro, guia de turismo e promotor das atrações turísticas locais e restaurantes.

Em uma hospedagem familiar há um ambiente propício ao encontro, pois visitantes e receptores dividirão o mesmo espaço ou pelo menos algumas. Para tanto, a família receptora, anteriormente a abertura da residência, precisa estar ciente da dificuldade de lidar com diferentes tipos de personalidades, e que a privacidade não será mais a mesma.

As associações ou redes operam como meio de comunicação e distribuição dos empreendimentos e podem ainda servir como apoio para gestão e representação institucional do setor. A partir das redes e associações os empreendedores tem acesso a mercados não alcançados se houvesse apenas as indicações de hóspedes pelos canais de distribuição da rede.

No Brasil ainda não há dados oficiais dos levantamentos dos *Bed & Breakfast*, mas as prefeituras do Rio de Janeiro e São Paulo reconhecem a modalidade e a divulgam a seus visitantes no site oficial.

Ademais, o *B&B* pode se tornar um complemento na renda do empreendedor, pois, segundo Salles (2011, p. 3) o "anfitrião não paga impostos sobre o valor da hospedagem, tornando o seu valor mais acessível".

No Brasil, o Ministério do Turismo classificou os *B&B* no SBclass, tendo a variação das categorias estabelecidas, de uma a quatro estrelas, está de acordo com a infraestrutura, os serviços oferecidos e as ações sustentáveis. O básico solicitado é em relação a medidas de banheiro e cama, que o anfitrião esteja acessível 24 horas por telefone, que haja guarda volume para os hóspedes, troca de roupa de banho e cama a cada três dias, café da manhã básico (café, leite, achocolatado em pó, chá, uma fruta, manteiga/margarina, pão geleia, açúcar e adoçante), medidas para redução de consumo de energia e água, gerenciamento de resíduos, monitoramento da opinião e expectativa do hóspede, treinamento de empregados, medidas de sensibilizar o hóspede em relação à sustentabilidade e medidas de valorização da cultura local (MINISTÉRIO DO TURISMO, 2010, p. 9).

O site *Hospedario* diz que se a residência tiver mais de três quartos para serem cadastrados a "residência já passará a ser considerada um albergue, tendo que ser licenciada como qualquer outro estabelecimento comercial[7]".

As associações ou redes operam como meio de comunicação e distribuição dos empreendimentos e podem ainda servir como apoio para gestão e representação institucional do setor, além de fazer vistorias garantido a qualidade mínima do serviço. A partir das redes e associações os empreendedores tem acesso a mercados que não poderiam ser alcançados se houvesse apenas as indicações de hóspedes. No Brasil, a atividade ainda é recente, porém, já está bem difundida na Europa e América do Norte.

Esta modalidade foi analisa de acordo com o estudo de caso realizado na Rede Cama e Café, situada no Rio de Janeiro.

METODOLOGIA

A oferta dos Camas e Cafés no Rio de Janeiro foi analisada de acordo com as informações disponibilizadas no site da Rede Cama e Café.

A metodologia foi baseada em uma análise de conteúdo a partir de um estudo de caso. Os dados foram coletados entre setembro e novembro de 2012, tendo a atualização em dezoito de novembro de 2012. Ressalta-se que a busca inicial pelo

[7] Disponível em www.hospedario.com.br. Acesso 15 de janeiro de 2013.

link disponibilizado para “procurar casas” apresentaram cinquenta resultados, contudo estas não eram residências e sim dormitórios. Foi necessário durante a coleta verificar e separar as casas que se repetiam, pois cada casa pode ter até três dormitórios cadastrados. Diferentemente do site este estudo abordará as casas como residências e os quartos como dormitórios, assim como os sinônimos.

Inicialmente houve a coleta dos dados no site da rede e alocadas em uma planilha do Excel subdividida em abas de acordo com as informações do site, uma aba com as informações iniciais (nome do empreendimento, bairro, nome do anfitrião, quantidade de canecas e valor inicial de cada quarto), facilidades, serviços obrigatórios, serviços opcionais e regras da residência. As informações sobre cada quarto não foram coletadas.

No próximo item apresentam-se os resultados da pesquisa, iniciando pelos dados gerais ao que se seguem facilidades e as regras/condições de uso dos empreendimentos pesquisados, conforme terminologia utilizada pela rede. Nem todos os dados coletados puderam ser objeto de análise face a falta de uniformidade dos mesmos e inclusive a sua não presença em vários dos empreendimentos.

Rede Cama e Café – Rio de Janeiro

A rede analisada neste estudo, denominada Rede Cama e Café, tem sua sede no Rio de Janeiro e atua desde 2003, quando testaram a ideia no carnaval com quatro residências no bairro Santa Teresa – Rio de Janeiro, segundo Pimentel (2009). No site[8] da rede há a informação que já receberam mais de quatro mil hóspedes e tiveram ocupação de 100% no carnaval e réveillon de 2007.

Segundo o *site* a rede é a primeira a difundir a ideia de rede para *B&B* no Brasil e “oferece o melhor da consagrada hospitalidade brasileira na cidade mais apreciada por turistas do mundo inteiro: Rio de Janeiro”. A rede enfatiza o fato da “famosa” hospitalidade do brasileiro, pois cita que o conceito de *Bed and Breakfast* “se encaixa perfeitamente na personalidade do brasileiro, naturalmente cativante e hospitaleiro. O grande diferencial da Rede Cama e Café é a possibilidade de convívio diário com os habitantes locais, seus hábitos e sua cultura”.

[8] Fonte: www.camaecafe.com.br.

A rede, de acordo com o *site*, tem a função de ser “uma central de reservas que estrutura e agencia a rede de residências para hospedagem. Esta central faz a ligação entre hóspede e anfitrião, fornece informações sobre residências e tarifas e cuida da efetuação dos pagamentos”. Proporciona uma central de reservas *online* e telefônica, que providencia as informações necessárias aos hóspedes, realiza os contatos e efetiva as tarifas e pagamentos. A central telefônica tem um plantão de oito às vinte e duas horas, além da possibilidade de ligação com um 0800 que funciona via *internet*. Os pagamentos podem ser realizados com cartões de crédito, Visa e Master.

A rede não utiliza de sites alternativos, agências e *links* patrocinados para alcançar seus futuros hóspedes, mas utilizam sites de relacionamento como *facebook e twitter* para manter contato e divulgar a rede. Além disso, há divulgação por reportagens e mídia espontânea, inclusive com as revistas que são parceiras. Além disso, tem como canais de distribuição guias turísticos, tais como: Lonely Planet, Guide Routard, Rough Guides, Foot Prints, Michelin Guide, Frommer’s e Fodor’s, segundo o site da rede.

Os parceiros exibidos no site são Embratur, Governo do Estado do Rio de Janeiro, Prefeitura do Rio de Janeiro, Rio Tur, Senac, Abav-RJ (Associação Brasileira das Agencias de Viagens) e o Rio Convention & Visitors Bureal.

O *site* proporciona ao futuro hóspede a escolha do Cama e Café pela localização dos bairros, destaques e/ou facilidades/regras. Houve uma mudança estrutural, anteriormente havia a possibilidade de preenchimento de um questionário de preferências e a rede liga as expectativas e gostos dos visitantes com as possíveis residências, mas com a reestruturação não há mais esta possibilidade.

A relação do empreendedor afiliado não é de exclusividade, podendo o gestor do *B&B* se vincular a outras redes ou se cadastrarem em diferentes sites. Os empreendedores afiliados a rede não participam das decisões estratégicas da empresa, assim a rede passa a ser um canal de distribuição e um intermediador entre hospedes potenciais, governo e os anfitriões.

Atualmente, a rede realiza as suas reservas por intermédio do *site* próprio, contato telefônico e por *e-mail*. Contudo as confirmações e efetivação das

solicitações não ocorrem de forma imediata, há um prazo de cinco dias úteis para que o anfitrião confirme a reserva por *e-mail*.

No ano de 2012 o lançamento do site ocorreu na feira Abav – Associação Brasileira das Agencias de Viagem em outubro de 2012 na cidade do Rio de Janeiro.

Atualmente o site apresenta suas informações com cores fortes e com uma imagem do Rio de Janeiro de fundo, conforme figura 1. Percebe-se que há um contraste e que a visualização não é agradável a todos os gostos, fato este que pode ser considerado hospitaleiro ou não.

Figura 1 – Layout do site da Rede Cama e Café.

Fonte: site da rede (2012).

O site possibilita ao hóspede potencial a ter informações da rede e do conceito de *Bed and Breakfast,* além da busca pelas casas poder ser realizada por bairro e vinculando o número de hóspedes.

Já o anfitrião no momento do cadastro do imóvel há solicitações como o nome e tipo do imóvel, endereço completo (que não é disponibilizado no site para os possíveis hóspedes), quantidade de dias mínimos e máximos, horários de check in e out, área útil do imóvel, quantidade de banheiros, tipo de cancelamento de reserva (flexível, moderada e rigorosa) e uma descrição da casa em português (o site faz a tradução literal para o inglês, mas permite alterações).

As demais sessões não são obrigatórias, tais como: a do café da manhã, informa-se ao futuro anfitrião que o básico é café, leite, achocolatado em pó, chá, uma fruta, manteiga/margarina, pão, geleia, açúcar e adoçante; e permite que o anfitrião acrescente três itens opcionais para ser o seu diferencial de café da manhã.

Demais informações são fornecidas pela rede e o anfitrião tem que assinalar se terá ou não no seu estabelecimento. Estão subdivididos em facilidades do imóvel, serviços oferecidos obrigatório, serviços oferecidos opcionais e as regras e condições da casa. Segue abaixo as informações que são disponibilizadas e passam a ser os diferenciais entre as residências.

Quadro 2 – Informações solicitadas no cadastramento dos anfitriões.

Facilidades do imóvel	**Serviços oferecidos obrigatórios**	**Serviços oferecidos opcionais**
Adaptador de tomada à disposição sob pedido, equipamento telefônico para uso do hóspede, equipamentos de ginástica/musculação, ferro de engomar à disposição sob pedido, geladeira acessível aos hóspedes, jardim, jornais diários e revistas nas áreas comuns, local para guardar bagagens, piscina, sala de estar com televisão, sauna seca, sauna à vapor e secador de cabelo à disposição sob pedido.	Anfitrião deve ser acessível por telefone durante 24 horas, capacidade de atendimento com fluência em português e conhecimento instrumental em mais um idioma, capacidade de atendimento com fluência em português e fluência em mais um idioma, limpeza diária nos quartos em uso, regras da casa no quarto por escrito em português e mais dois idiomas, regras da casa no quarto por escrito em português e mais um idioma, regras da casa por escrito no quarto, serviço de	Disponibilização de computador portátil com acesso à internet a pedido, disponibilização de equipamento para passar roupa, disponibilização de guarda-chuvas a pedido, disponibilização de informações e folhetos turísticos, disponibilização de kit de costura a pedido, disponibilização de kit de higiene pessoal a pedido, disponibilização de material para lustrar sapatos a pedido, disponibilização gratuita em 100% dos quartos de cesta de frutas e/ou outras cortesias especiais, preparação de comidas especiais

	guarda valores dos hóspedes, serviço de cofre nos quartos, serviço de troca de roupa de banho a cada 3 dias, serviço de troca de roupa de banho diário, serviço de troca de roupa de banho em dias alternados, serviço de troca de roupa de cama a cada 3 dias e serviço de troca de roupa de cama em dias alternados.	(dietas, vegetarianas, etc), serviço de abertura de cama, serviço de atendimento médico de urgência, serviço de café da manhã no quarto (a pedido), serviço de conexão à internet nas áreas comuns, serviço de costura a pedido, serviço de despertador, serviço de entrega de jornal no quarto, serviço de lavanderia, serviço de passadeira e serviços de facilidades de escritório virtual (ex. Acesso à internet, cópias, impressão, scanner).

Fonte: elaborado pelas autoras (2012).

Este estudo finalizou a coleta de dados em dezoito de novembro de 2012 e verificou trinta e duas residências destinadas a esse fim, de acordo com o site, mas em entrevistas a “globo.com” Carlos Magno – um dos fundadores da rede e atual responsável – afirma que há um banco de dados de seiscentas casas cadastradas e que atualmente são oitenta residências totalizando duzentos leitos (informações não identificadas no site na data final da coleta). Destes trinta e duas identificados sete estavam com indisponibilidade de reserva e estão em vermelho nas tabelas apresentadas; dezessete são apartamentos e quinze casas.

Estudo de Caso – caracterização geral

Inicialmente verificou-se as informações fornecidas quando o link “procurar casas” é acessado, sendo: nome do empreendimento, bairro, quantidade de canecas e valor da diária. Posteriormente acessou-se o link de cada residência onde informações como descrição da casa, facilidades na locação e as regras e condições foram identificadas. Neste estudo os dados fornecidos de cada quarto não serão expostos.

A localização só é oferecida, por um mapa genérico do Google e indicando somente o bairro, por dez residências. Estas citam se são próximas a pontos de táxi, ônibus, metrô e alguns pontos chave do Rio de Janeiro. Observa-se que há muitas favelas no entorno dos bairros.

Percebe-se que os empreendimentos utilizam os nomes dos anfitriões, do bairro ou mesmo do que deseja transmitir ao possível hóspede. Mas predominante o nome do anfitrião é utilizado como referência do estabelecimento.

Quadro 3 – Residências da rede Cama e Café classificadas de acordo com o nome do empreedimento.

Nome do Anfitrião (18)		**Nome do prédio (3)**	**Bairro (4)**	**Deseja transmitir (2)**	**Não classificado (5)**
Casa da Elizabeth	Nelida	Apartamento do Edifício Igrejinha	Inesquecível Recreio	Apartamento dos amigos	Villa do Rio
Casa da Ana - Green Peace	Patrícia	Figueiredo Magalhaes	Bangalô São Conrado	Confort in Copacabana	Villa Almirante
Castelo Valentim	Casa da Ana e Alex	Prédio Santo Antonio	Copacabana Siqueira Campos		Três Marias
Ana	Celia		Casa Santa		Saind

Durães			Teresa		Germain des press
Laurinda	Maria Teresa				Apartamento - festagem
Casa da Flavia	André Porfiro				
Casa Sol	Wanderley				
Casa da Birgit	José Picchi				
Lucia Zangrandi	Guido's b&b Lapa/Santa Teresa				

Fonte: Elaborada pelas autoras (2012).

Os camas e cafés desta rede se concentram no bairro Santa Tereza (vinte e duas) que foi o local de origem da rede, mas percebe-se a expansão por outros bairros cariocas.

Tabela 1 – Relação bairro e quantidade de residências.

Bairro	**Residências**	**Quartos**	**Banheiros**
Copacabana	6	7	11
Ipanema	1	1	3
Joá	1	3	7
Recreio	1	3	3
Santa Tereza	22	34	36
São Conrado	1	2	1
Total	**32**	**50**	**61**

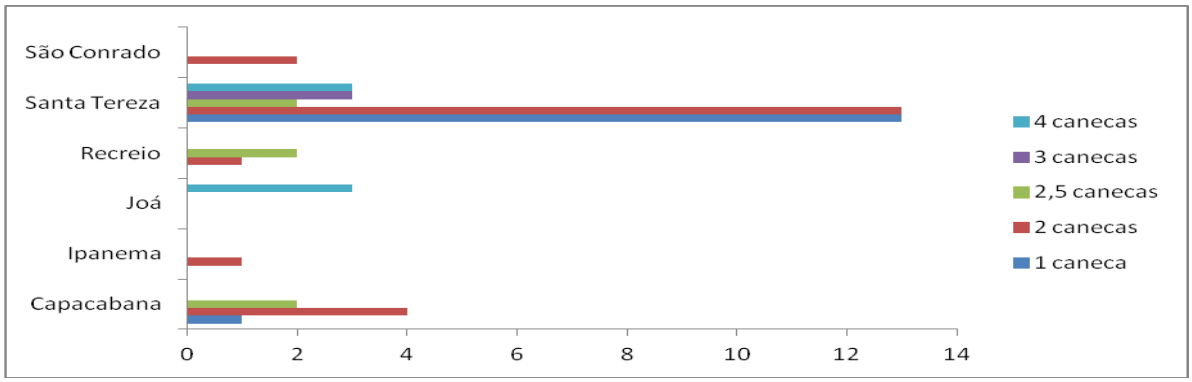
Fonte: elaborado pelas autoras (2012).

As residências são classificadas, de acordo com esta rede, por canecas e não por estrelas como os órgãos oficiais. Na verdade, a atribuição das canecas é em relação aos quartos. Assim identificam-se estabelecimentos de 1 a 4 canecas com variação das diárias entre R$130,00 e R$1265,00.

Uma mesma residência pode ter quartos com diferentes classificações e valores de diárias. Contudo, somente uma casa foi identificada com divergência na

classificação, a mesma tem três quartos, dois com 2,5 canecas e um com 2 canecas. Os demais a quantidade de canecas é a mesma em todos os quartos, mas com diárias diferentes.

Gráfico 1 – Relação bairro e quantidade quartos por canecas.



Fonte: elaborado pelas autoras (2012).

Observa-se no gráfico que o bairro de Copacabana e o de Santa Tereza têm quartos de mais de duas categorias de canecas e os demais bairros tem quartos padronizados. Contudo, ressalta-se que há bairros com somente uma casa.

Há catorze quartos com 1 caneca sendo treze em Santa Tereza e um em Copacabana, a variação da diária é entre R$130,00 a R$300,00. Já com 2 canecas são vinte e um quartos sendo quatro em Copacabana, um em Ipanema, um no Recreio, treze em Santa Tereza e dois em São Conrado. A variação das diárias é de R$190,00 a R$400,00. Contudo seis destes quartos estão indisponíveis. Há uma classificação de 2,5 canecas com variação entre R$220,00 e R$300,00 as diárias. São seis quartos distribuídos igualmente nos bairros do Recreio, Copacabana e Santa Tereza. Um deles está indisponível. Os três dormitórios de 3 canecas estão concentrados no bairro de Santa Tereza com o mesmo valor da diária de R$250,00. Sendo cada um de uma residência. Somente duas residências tem seus quartos classificados com quatro canecas, sendo nos bairros Joá e Santa Teresa com três dormitórios em cada casa. As diárias variam de R$1365,00 a R$400,00. A residência do bairro Santa Tereza encontra-se indisponível para efetuar reserva.

As diárias médias, dos quartos, podem ser visualizadas a tabela 2 e no gráfico 2. Percebe-se que o bairro Joá tem uma discrepância em relação aos demais bairros.

Tabela 2 – Relação bairro e média das diárias.

Bairros	**Copacabana**	**Ipanema**	**Joá**	**Recreio**	**Santa Tereza**	**São Conrado**
Diária média	R$241,00	R$ 400,00	R$ 1.085,00	R$ 270,00	R$ 212,00	R$250,00

Fonte: elaborado pelas autoras (2012).

Ressalta-se que em Ipanema, Joá, Recreio e São Conrado tem somente uma residência, mas pode ter mais de um quarto por estabelecimento.

O café da manhã não é oferecido em quatro residências, as outras vinte e oito oferecem, sendo que dezenove disponibilizam itens extras, tais como: canjica, tapioca, frutas extras, dentre outros. Informação está que pode descaracteriza o estabelecimento, visto que nos conceitos apresentados o café da manhã é parte fundamental do empreendimento.

A seguir a abordagem será de acordo com as especificidades que casa residência apresenta ao hóspede potencial por intermédio do site da Rede Cama e Café.

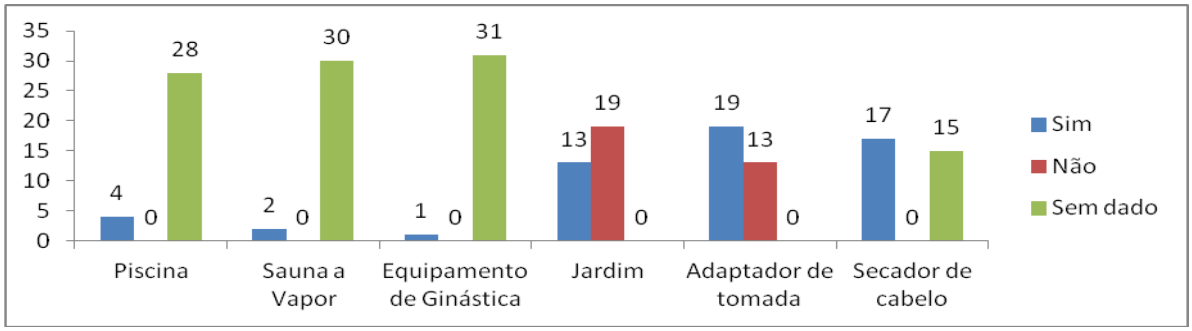
Facilidades do imóvel

Os itens disponibilizados não necessitam de preenchimento obrigatório e nem há um limite de marcações. Isso gerou um excesso de informações por algumas casas, visto que optaram que marcar tudo que havia possibilidade, positivamente e/ou negativamente, outras deixaram em branco, pode ser que haja o serviço ou a facilidade, mas não há informação. Ressalta-se que a ordem que os itens não são apresentados da mesma forma em casa residência.

Observa-se no próximo gráfico que há informações, tais como disponibilização de piscina, sauna a vapor e disponibilização de equipamentos de ginástica, que identificam a residência de forma diferenciada e não como uma casa

humilde. A disponibilização de itens como adaptadores de tomada e secador de cabelo é apresentada como diferencial assim como ter ou não jardim na residência, contudo é questionável se esses itens podem influenciar na escolha do potencial hóspede.

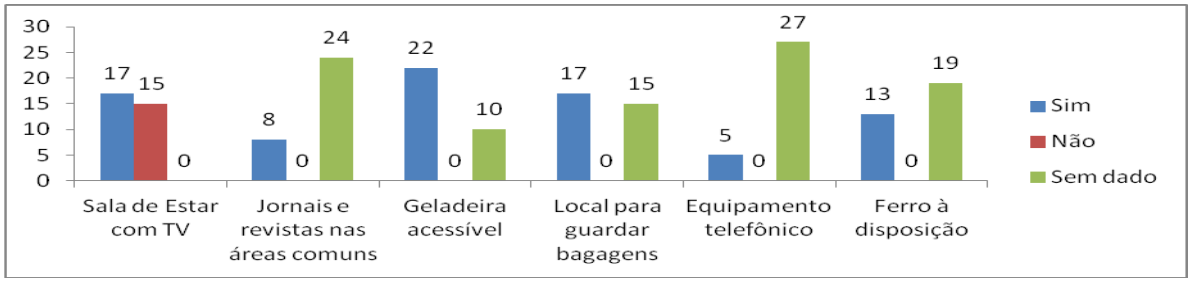
Gráfico 3 – Facilidades dos Camas e Cafés.



Fonte: Elaborado pelas autoras (2012).

Percebe-se que a disponibilização da informação da geladeira e da sala de estar ficar ou não disponível ao hóspede a intenção de interatividade ou mesmo de limites na casa do anfitrião.

Gráfico 4 – Facilidades dos Camas e Cafés.



Fonte: elaborado pelas autoras (2012).

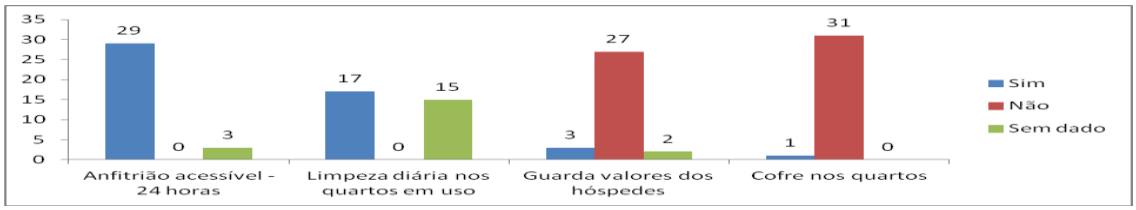
No cadastramento da residência a rede subdivide os serviços em obrigatórios e opcionais, mas a informação é exibida no site de forma única. Para facilitar a visualização apresentam-se separadamente neste estudo, baseando-se na mesma divisão que a rede aborda inicialmente.

Serviços oferecidos obrigatórios

Os serviços classificados como obrigatórios são em relação a limpeza dos ambientes, do enxoval de cama e banho, idiomas, além de acessibilidade ao anfitrião e se é oferecido proteção aos objetos pessoais do hóspede.

O gráfico 5 demonstra que vinte e nove das trinta e duas residências tem seus anfitriões acessíveis durante 24 horas, sendo pessoalmente ou mesmo por telefone. Não é necessário que o receptor esteja presente o tempo todo na casa. Observa-se que poucas residências possibilitam ao hóspede um espaço para guardar objetos de valores, visto que vinte e sete não têm o serviço de guarda valores e trinta e uma não tem cofres.

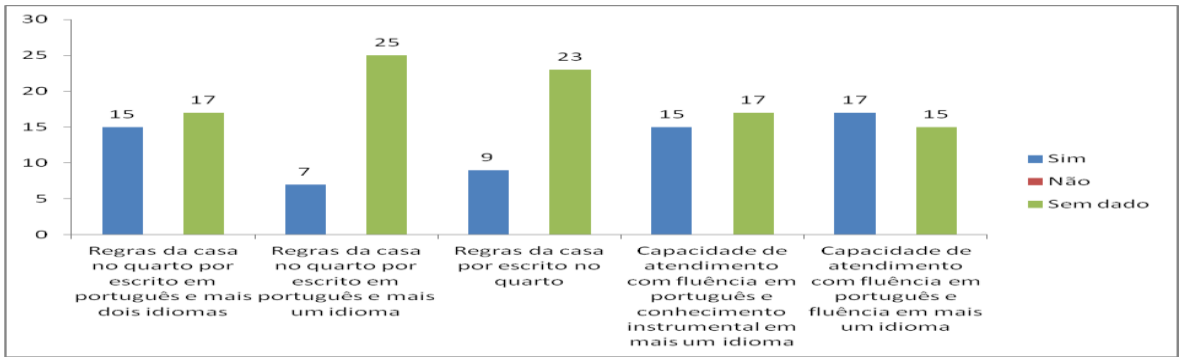
Gráfico 5 – Serviços obrigatórios.



Fonte: elaborado pelas autoras (2012).

As regras da casa são diferentes em cada residência e observa-se que há a preocupação de disponibilizar as regras escritas no quarto, além de cita-las no site, ressalta-se que nem todos responderam a questão. O site diz que todos os anfitriões falam o idioma inglês, contudo percebe-se que há informação que a capacidade de atendimento poderia ser no nível instrumental.

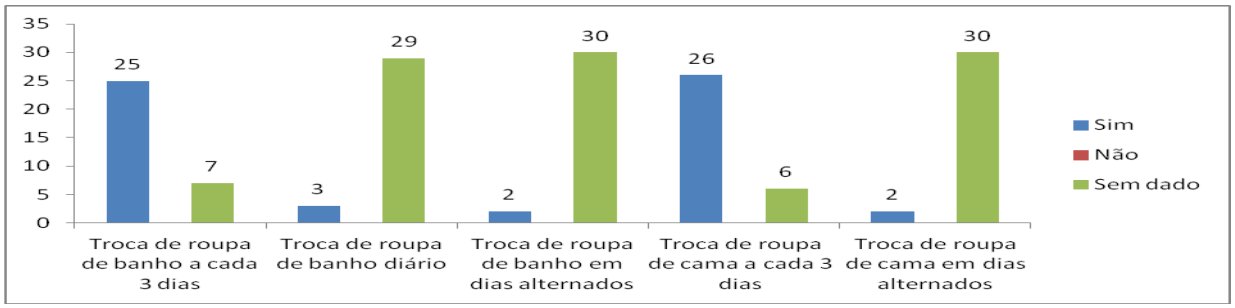
Gráfico 6 – Serviços obrigatórios.



Fonte: elaborado pelas autoras (2012).

O serviço oferecido em relação ao enxoval, seja de banho ou de cama, foi preenchido de forma que as casas não marcaram mais de uma opção, diferentemente das informações anteriores que houve casas preenchendo mais de uma opção que sobrepunha a outra. Percebe-se a troca do enxoval ocorre, normalmente, a cada três dias.

Gráfico 7 – Serviços obrigatórios.



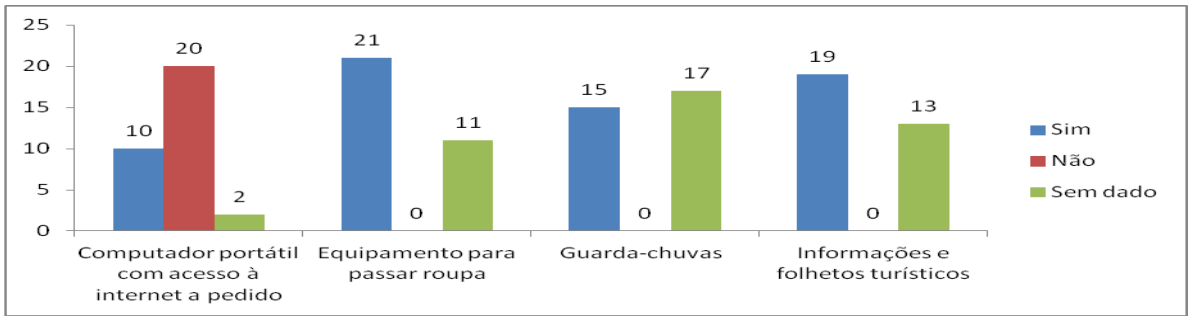
Fonte: elaborado pelas autoras (2012).

<u>Serviços oferecidos opcionais</u>

Os serviços opcionais são focados no que pode ser oferecido ao hóspede caso haja imprevistos. Observa-se que a maioria dos itens foram preenchidos quando há a disponibilização do item ou o serviço, quando não há não tem o preenchimento e muitas residências não fornecem os dados.

No gráfico 8 percebe-se que a disponibilização de computador, equipamento de passar roupa, guarda-chuva e até mesmo se há informações turísticas. Sendo que em facilidade já tem a informação de disponibilidade de ferro de passar roupa, com treze casas disponibilizando, mas o equipamento de passar foram vinte e uma.

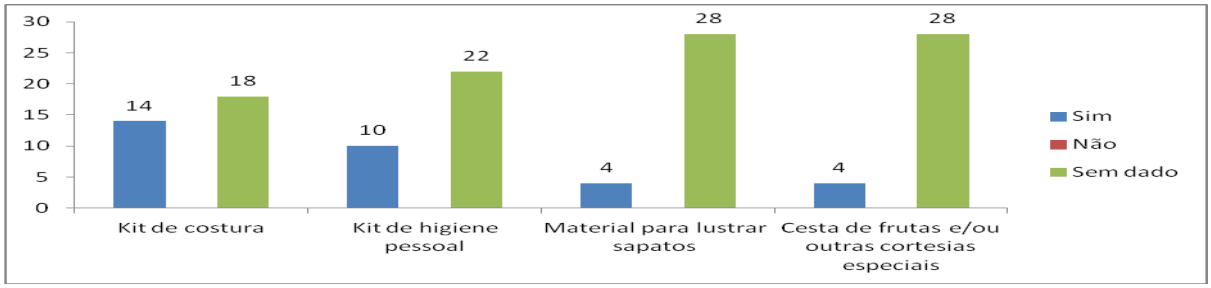
Gráfico 8 – Serviços obrigatórios.



Fonte: elaborado pelas autoras (2012).

Os itens abordados a seguir são superfulos e podem não influenciar o hóspede potencial na escolha da residência, tais como se há disponibilização de kit de costura, higiene pessoal, material para lustrar sapatos ou cortesias que podem ser oferecidas.

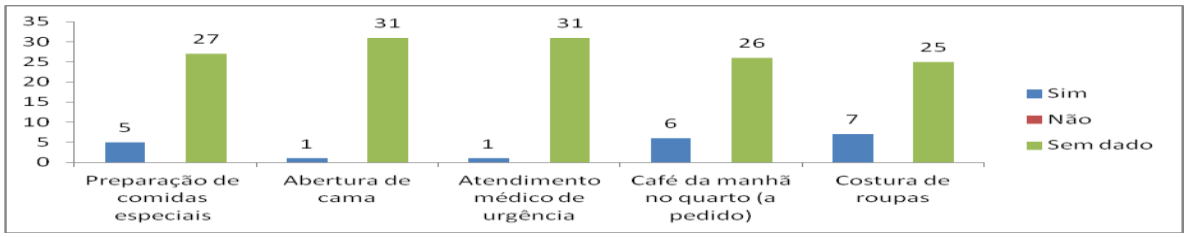
Gráfico 9 – Serviços obrigatórios.



Fonte: elaborado pelas autoras (2012).

Estes serviços apareceram de forma tímida, tendo somente uma casa que possibilita o serviço de abertura de cama[9] ou atendimento médico. Observa-se que são serviços que não tem aderência pelos empreendedores.

Gráfico 10 – Serviços obrigatórios.

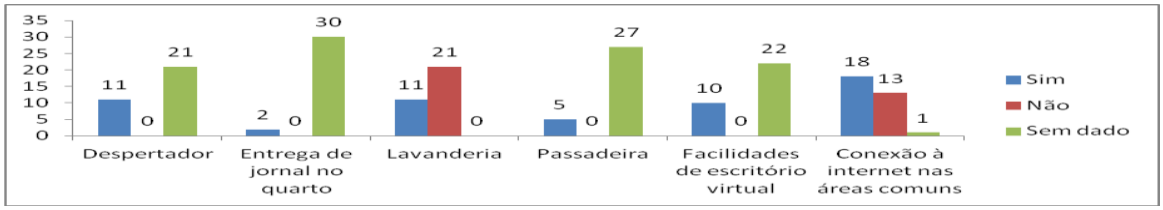


Fonte: elaborado pelas autoras (2012).

Serviços de passaderia e de lavanderia não tem representatividade diante dos empreendedores. Observa-se que há a preocupação de avisar aos hóspedes potencias se há ou não a disponibilidade de conexão de internet nas áreas comuns.

[9] É o desenvelopamente dos lençóis ou preparo da cama ao entardecer.

Gráfico 11 – Serviços obrigatórios.



Fonte: elaborado pelas autoras (2012).

Há o item de regras e condições abordadas de forma enfática, pois quase todas as residências preencheram todas as opções.

Regras e Condições e localização

Os limites e as regras de um *B&B* são diferentes de hotéis convencionais, pois são as regras do lar, sendo assim do anfitrião e sua família, podendo ser diferente de casa para casa. No hotel muitas das regras são convencionais ou até mesmo ditadas pela classificação internacional.

Assim há uma aba no link de cada casa com algumas regras e condições básicas que podem influenciar na escolha do estabelecimento. As regras são em relação a crianças, animais, fumantes, cozinha, estacionamento são previamente avisadas, assim como se o anfitrião é gay friendly[10]. Percebe-se pelo volume de respostas que é uma parte bem relevante do site, somente cinco casas não preencheram os dados, ou seja, apresenta-se respostas de vinte e sete residências.

Somente seis residências dizem não ser gay friendly, mas onze não se pronunciaram sobre o item, assim dez afirmam ser simpatizantes.

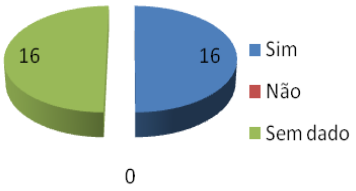
Quatro residências têm crianças em casa, mas isso não é um empecilho para o recebimento das crianças dos hóspedes, pois vinte e três residências aceitam crianças, algumas limitam a idade.

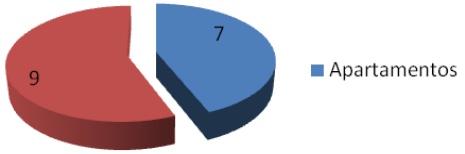
Apenas uma residência, sendo uma casa, aceita animais, mas restringe a gatos. Sendo que nove casas têm animais declarados, entre gatos e cachorros, e as demais (dezoito) não aceitam.

Dezesseis residências afirmam ter dificuldade de acesso, sendo nove casas e sete apartamentos.

[10] Locais em que a presença de homossexuais é bem vindas.

Gráfico 14 – Dificuldade de acesso. Gráfico 15 – Apartamento e casas que tem dificuldade de acesso.

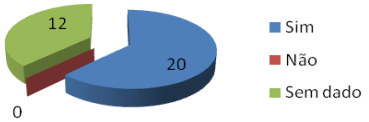


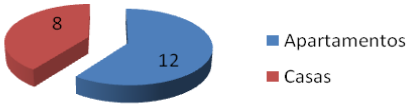


Fonte: elaborado pelas autoras (2012).

Vinte residências permitem a utilização da cozinha, sendo oito casas e doze apartamentos, além disso, há treze moradias que colocam condições para o uso.

Gráfico 16 – Utilização da cozinha. Gráfico 17 – Apartamento e casas e a utilização da cozinha.





Fonte: elaborado pelas autoras (2012).

Também são vinte domicílios que permitem fumar, contudo dezesseis estabelecem áreas especificas.

O estacionamento não é oferecido por nove residências e é disponibilizado por dezoito domicílios. Contudo, não necessariamente dentro da residência, há indicações de ser na frente do imóvel, na rua e até mesmo pago.

Há casas que colocam observações após as regras, reafirmando o que já estava citado e acrescentando horários do café, ou informação relevantes, tais como: se pode ou não receber visitas, em relação a cópia da chave da casa, aviso em relação a drogas, dentre outros.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Apesar de algumas informações divulgadas a respeito dos *B&B*s, ainda não foi realizado nenhum inventário oficial dos estabelecimentos brasileiros. Mesmo com o apoio de algumas instituições do poder público e privado, há muito a ordenar e divulgar para que haja o crescimento da atividade.

A forma com que atingem o público é por intermédio da mídia online, principalmente o site da Rede Cama e Café, que foi o estudo de caso deste artigo. Os canais de distribuição têm como função possibilitar que os prestadores de serviços possam atender e realizar suas vendas pelas seguintes ações: informar sobre o produto, promover ações sobre o produto, entrar em contato com o comprador, personalizar o produto conforme a necessidade do comprador, negociar preço e formas de pagamento (KOTLER *et al*, 1996).

Observa-se que a rede tem trinta e duas residências, mas há potencial de expansão devido ao banco de dados existente, conforme entrevista do Carlos Magno. Há uma concentração de moradias no bairro Santa Tereza, sendo este o local que a rede iniciou as atividades, mas percebe-se a expansão para outros bairros cariocas.

As informações fornecidas são excessivas e que nem todas são essenciais para determinar a escolha do hóspede em potencial.

O objetivo geral deste artigo foi analisar a oferta de alojamento conhecida como *Bed and Breakfast* da Rede Cama e Café e foi alcançado. Porém há possibilidade de futuras análises, visto que o estudo atual foi sobre as informações das casas e a rede disponibiliza informações dos quartos.

Esta pesquisa teve dois pressuposto, ambos confirmados com as evidências das pesquisa, sendo o primeiro que as informações disponibilizadas não são formais como um hotel, percebe-se com os dados apresentados que diversos itens não são comumentes abordados por hotéis. Além da descontraída forma de abordar as informações no site, com “X” e “V”, respectivamente, vermelho ou verde, quando há ou não a disponibilização do item ou serviço.

O segundo pressuposto foi que não padronizam as informações disponibilizadas e foi confirmado, visto que as casas não têm as mesmas

informações e as mesmas são apresentadas em ordens diferentes em cada moradia.

O resultado apontado pode ser aprofundado e abre novas frentes de pesquisa, pois como atividade recente e ainda sem grande representatividade e profissionalismo, as redes poderiam atuar como redes institucionais e não somente como intermediários comerciais, desta forma investigações sobre a fragilidade destas redes são desdobramentos naturais desta pesquisa.

REFERÊNCIAS

ALDRIGUI, M.. **Meios de Hospedagem.** São Paulo: Aleph, 2007.

ANDRADE, José Vicente de. **Turismo – fundamentos e dimensões.** Belo Horizonte: Autêntica, 2002.

BASTELLI, V. **Relações Interpessoais de Hospitalidade em *Bed and Breakfast*.** BED AND BREAKFAST BRASIL <http://www.bbrasil.com/>. Acesso em novembro de 2012.

BENI, Mário Carlos. **Análise Estrutural do Turismo**. São Paulo: Senac, 2002.

CAMARGO, L. O. de L. **Hospitalidade.** São Paulo: Aleph, 2004.

GIARETTA, J. M. **Turismo da Juventude.** Barueri: Monole, 2003.

GIARETTA, J. M. **Hospedagem Alternativa.** In.Análises regionais e Globais do Turismo Brasileiro. Org. NETTO, A. P; ALDRIGUI, M.; PIRES, P. S. São Paulo: Roca, 2005.

GREEN, C.; LOMANNO, M. **Distribution Channel Analysis**: A Guide For Hotels. Estados Unidos: HSMAI Foundation, 2012.

JOURNAL OF TRAVEL RESEARCH, Vol. 32, No. 4, 20-25 (1994). Disponível em <jtr.sagepub.com/cgi/content/abstract/32/4/20>. Acessado em setembro de 2012.

KOTLER, P.; BOWEN, J.; MAKENS, J. **Marketing for Hospitality & Tourism**. Estados Unidos: Prentice Hall,1996.

MINISTÉRIO DO TURISMO E FUNDAÇÃO UNIVERSIA – Sistema Brasileiro de Classificação de Meio de Hospedagem. Brasília, 2010.

MONDO, T. S., PEREIRA, D. A., COSTA, J. Iara P. **Links Patrocinados como ferramenta para captação de clientes na hotelaria.** Remark Revista Brasileira de Marketing vol.10 nº1. 2011. São Paulo.

MONTEJANO, J. M. **Estrutura do mercado turístico**. São Paulo: Editora Roca, 2001.

O GLOBO. <http://oglobo.globo.com/imoveis/cariocas-transformam-suas-casas-em-cama-cafe-3279755> Acesso em julho de 2012.

PETROCCHI, Mario. **Hotelaria:** planejamento e gestão. São Paulo: Futura, 2000.

PIMENTEL, A. B. **Dádiva e hospitalidade no sistema de hospedagem domiciliar**. In. Turismo de Base Comunitária: diversidade de olhares e experiências brasileiras. Org. BARTHOLO, R; SANSOLO, D. G.; BURSZTYN, I. Rio de Janeiro: Letra e Imagem, 2009.

PREFEITURA DO RIO DE JANEIRO. Disponível em <www.rio.rj.gov.br/hospedagemdomiciliar>. Acessado em novembro de 2012.

REDE CAMA E CAFÉ < http://www.camaecafe.com.br/>. Acesso em novembro de 2012.

RIES, A., TROUT, J. **Posicionamento***: Como a Mídia Faz Sua Cabeça*. São Paulo: Pioneira, 1987.

RIO 20 EBC <http://rio20.ebc.com.br/noticias/hospedagem-domiciliar-e-opcao-para-participantes-da-rio20/>.

SALLES, M. do R.; MAZZO, C. B.; OLTRAMARE, B.; PYDD, A. M. **Bed and Breakfast e a Copa de 2014 no Brasil**. Revista Turismo e Desenvolvimento (TURyDES) v4 n11 (2011). Acesso em maio de 2012, disponível em: http://www.eumed.net/rev/turydes/11/poms.html.