



Taís Zalamena Miotti

**DESEMPENHO DA PLATAFORMA DE ECONOMIA
COLABORATIVA AIRBNB NO RIO GRANDE DO SUL**

Horizontina/RS

2023

Taís Zalamena Miotti

**DESEMPENHO DA PLATAFORMA DE ECONOMIA
COLABORATIVA AIRBNB NO RIO GRANDE DO SUL**

Trabalho Final de Curso apresentado como requisito parcial para a obtenção do título de Bacharel em Ciências Econômicas pelo Curso de Ciências Econômicas da Faculdade Horizontina (FAHOR).

ORIENTADOR: Gilson Braz do Amaral, mestre

Horizontina/RS

2023

**FAHOR – FACULDADE HORIZONTINA
CURSO DE CIÊNCIAS ECONÔMICAS**

A Comissão Examinadora, abaixo assinada, aprova a monografia:

“Desempenho da plataforma de economia colaborativa Airbnb no Rio Grande do Sul”

Elaborada por:

Taís Zalamena Miotti

como requisito parcial para a obtenção do grau de Bacharel em
Ciências Econômicas

Aprovado em: 08/12/2023

Pela Comissão Examinadora

**Mestre. Gilson Braz do Amaral
Presidente da Comissão Examinadora - Orientador**

**Mestre. Ivete Linn Ruppenthal
FAHOR – Faculdade Horizontina**

**Mestre. Marcio Leandro Kalkmann
FAHOR – Faculdade Horizontina**

Horizontina/RS

2023

DEDICATÓRIA

Dedico este trabalho aos meus pais, Claudete e Vanderlei Miotti, e à minha irmã, Fernanda Miotti, que mesmo antes do início dos meus estudos acadêmicos, sempre incentivaram e fizeram o possível para me apoiar e ajudar em todos os momentos. Também destino esta monografia ao meu namorado, Douglas da Rosa, por estar sempre ao meu lado e ter me motivado todos os dias a fazer um bom trabalho.

AGRADECIMENTOS

Agradeço a todos que me ajudaram de alguma forma em minha jornada acadêmica e, em nenhum momento, me deixaram desistir de acreditar que seria possível realizar esse sonho. À minha família, meu namorado, amigas e professores da FAHOR, muito obrigada por tudo.

Todas as vitórias ocultam uma abdicação.
- Simone de Beauvoir

RESUMO

A caracterização dos meios de economia colaborativa possui espaço no momento de discutir sobre a modernidade adaptada a diversos setores. No caso do setor de hospedagens, o Airbnb tomou frente e se destacou perante as demais plataformas com modelos parecidos de operação, pois gerenciou a própria situação nos mais diversos períodos, tanto quando estava no auge de sua popularidade como quando sofreu grande queda no número de reservas devido à pandemia do Covid-19, por exemplo. Dessa forma, este trabalho objetivou analisar a recente atuação da plataforma de economia compartilhada Airbnb na economia do Rio Grande do Sul e seus possíveis efeitos. Além dos números, questões sociais e socioeconômicas que envolvem a organização também foram abordadas. A metodologia utilizada contou com uma abordagem a partir do método dedutivo, tendo seu objetivo como pesquisa descritiva, além dos procedimentos, que se deram por um estudo de caso. Já nas técnicas de coletas de dados foi utilizada a pesquisa bibliográfica documental e, por fim, a pesquisa quantitativa nas técnicas de análise de dados. A coleta de informações foi realizada a partir de periódicos que tratassem de diferentes formas a análise da economia colaborativa, pensando tanto nos efeitos positivos como nos negativos que a plataforma gerou ao ampliar sua atuação no mundo e nos mais diversos tipos de economias. Ademais, com o objetivo de visualizar a atuação da empresa de forma mais específica no Rio Grande do Sul, foi utilizada uma pesquisa realizada em parceria com a Secretaria de Turismo gaúcha, que apresenta dados relacionados aos números contabilizados entre os anos de 2021 e 2022 no que se refere ao comportamento dos hóspedes nas hospedagens do estado. Dessa forma, foram obtidas diversas referências que apresentaram a influência e o tamanho que o Airbnb possui, pensando em todo os efeitos causados desde o fato de a plataforma ser um meio de geração de renda extra para seus anfitriões, e até aspectos relacionados aos problemas nas cidades, como a intensificação da gentrificação.

Palavras-chave: Turismo. Hospedagem. Rio Grande do Sul.

ABSTRACT

The characterization of the means of collaborative economy does have space on the moment to discuss modernity adapted to different sectors. In the case of the lodging sector, Airbnb took the lead and stood out compared to other platforms with similar operating models, as it generated its own situation in different periods, both when it was at the height of its popularity and when it suffered a large drop in the number of reservations due to the Covid-19 pandemic, for example. Therefore, this work aims to present data taken from research and official documents that show the proportion of impact that Airbnb has and analyze the company's economic effect in the scenario in which it operates. In addition to the numbers, social and socioeconomic issues involving the organization were also addressed. The methodology used outlines an approach based on the deductive method, with its objective as descriptive research, in addition to the procedures that took place through a case study, while in the data collection techniques, descriptive research was used and, finally, quantitative research in the techniques of data analysis. Information was collected from newspapers that dealt with different forms of analysis of the collaborative economy, thinking about both the positive and negative effects that the platform generated by expanding its operations around the world and in the most diverse types of economies. Furthermore, with the aim of visualizing the company's operations more specifically in Rio Grande do Sul, a survey carried out in partnership with the Rio Grande do Sul Tourism Secretariat was used, which presented data related to the numbers recorded between the years 2021 and 2022. regarding the behavior of guests in state accommodations. In this way, several references were found that affected the influence and size that Airbnb has, thinking about all the effects caused, from the fact that the platform is a mean of generating extra income for its hosts, and even aspects related to problems in cities, such as an intensification of gentrification.

Keywords: *Tourism. Accommodation. Rio Grande do Sul.*

LISTA DE FIGURAS

Figura 1: ilustração das dimensões da inovação.....	21
Figura 2: demonstração de resultados do Airbnb em 2022	30
Figura 3: número total de hóspedes no Airbnb no período de um ano.....	31
Figura 4: razões pelas quais as pessoas estão viajando	32
Figura 5: direcionamento dos gastos dos turistas	33
Figura 6: tipos de acomodações do Airbnb na cidade do Rio de Janeiro	35

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	10
2 REVISÃO DA LITERATURA	14
2.1 ECONOMIA COLABORATIVA	14
2.1.1 Funcionamento da monetização dos serviços	15
2.1.2 Relação entre Economia Colaborativa e Turismo	17
2.2 AS RELAÇÕES P2P APLICADAS NA ECONOMIA COLABORATIVA E O CASO DO AIRBNB.....	18
2.2.1 Airbnb como exemplo de sucesso	19
2.3 INOVAÇÃO TECNOLÓGICA	20
2.3.1 Inovação disruptiva de Christensen	22
2.3.2 Inovação tecnológica em hospedagens	23
3 METODOLOGIA	25
4 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS	27
4.1 CONCEITOS DE ECONOMIA COLABORATIVA E O AIRBNB	27
4.2 INDICADORES RECENTES DO AIRBNB	29
4.3 PANORAMA RECENTE DE ATUAÇÃO DA PLATAFORMA AIRBNB NO RIO GRANDE DO SUL.....	31
4.4 EFEITOS CONTROVERSOS E BENÉFICOS DO MODELO OPERACIONAL DO AIRBNB.....	33
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS	38
REFERÊNCIAS	41

1 INTRODUÇÃO

Os anos 2000 foram uma década marcada por invenções e ideias inovadoras que se popularizaram e moldaram a sociedade da época. Causa estranhamento tentar mentalizar como seriam as relações virtuais e a propaganda se, por exemplo, o Facebook não tivesse sido criado por Mark Zuckerberg em 2004, ou onde seriam publicados tutoriais e outros vídeos diversos se o YouTube não tivesse sido originado em 2005 por Steve Chen, Chad Hurley e Jawed Karim. Assim, surgiram novidades que antes eram impensáveis ou não pareciam ter potencial de crescimento naquele período.

A possibilidade de poder locar o próprio imóvel por um período curto enquanto estiver em uma viagem, ou de alugar uma casa ou apartamento alternativo aos meios tradicionais como hotéis e pousadas, era uma ideia que possuía pouca familiarização das pessoas até pouco tempo atrás. Isso mudou em 2007, quando dois amigos¹ elaboraram um meio de obter uma renda extra sem precisar arcar com um investimento maior do que estaria ao alcance na época. No ano seguinte, já haviam abraçado a ideia de criar uma plataforma on-line, onde quem possuía um imóvel disponível pudesse anunciar, para que quem tivesse interesse em se hospedar pudesse encontrar e realizar o processo de locação por meio do próprio site, de forma simplificada e desburocratizada (AIRBNB, 2022).

A Economia Colaborativa possui sua essência baseada no relacionamento entre pessoas, envolvendo o compartilhamento de algo visto a partir de sua utilidade, e não seu valor monetário. Assim, com o uso da tecnologia, é possível que anunciantes e hóspedes se encontrem na plataforma e possam negociar diretamente.

A ideia da troca de mercadorias ou serviços por outras mercadorias e serviços sem o dinheiro mudar de mãos é a forma mais antiga de negociação econômica. O consumo colaborativo não é uma tendência de nicho, nem uma mudança insignificante em reação à crise financeira global de 2008. Trata-se de um movimento cada vez maior com milhões de pessoas participando em todo o mundo.

¹ Brian Chesky e Joe Gebbia eram colegas na faculdade e foram morar juntos naquele ano. Em 2008, Nathan Blecharczyk se juntou a eles na criação do Aribnb.

Muitos destes participantes podem até nem perceber que fazem parte desta onda (BOTSMAN; ROGERS, 2011).

Para Cunha (2018), a Economia Colaborativa é uma maneira factível de mudar o papel que as pessoas ocupam na economia e sociedade: de consumidores passivos para criadores, colaboradores, financiadores, produtores e fornecedores. Na maior parte, projetos da Economia Colaborativa utilizam a internet e aplicativos digitais para catalisar o acesso das pessoas ao compartilhamento do projeto, produção e distribuição de produtos, bens e serviços, necessidades financeiras e educação.

As plataformas “*peer to peer*” (P2P) que visam ao lucro, representam a grande parte dos modelos da economia colaborativa e o modelo de negócio mais disruptivo e relevante do ponto de vista econômico. É um modelo descentralizado de trocas, no qual os pares coordenam a aquisição e distribuição de um recurso, mediante o pagamento de uma taxa à plataforma (CARVALHO; GONÇALVES, 2023).

Ainda para os autores, a análise econômica das plataformas P2P na economia colaborativa oferece um vasto conjunto de aspectos, nomeadamente os aspectos relacionados com a concorrência e a regulação. A variedade de plataformas P2P torna, no entanto, difícil fazer generalizações e torna complexa a análise econômica, assim como a regulação.

O aprimoramento da plataforma andou lado a lado com o crescimento da demanda por parte dos consumidores. Além disso, a facilidade e agilidade de funcionamento foi mantida pelos responsáveis, acompanhando as revoluções tecnológicas que aconteceram nos anos seguintes.

Com a disseminação da ideia nunca vista, começaram a surgir, em diversos locais do mundo, pessoas que tinham interesse em anunciar na plataforma com a mesma finalidade que os criadores inicialmente propunham: obter uma renda extra, transformando um imóvel considerado um bem passivo em um bem ativo.

A popularização do Airbed&Breakfast, como foi inicialmente chamado, fez com que muitas pessoas optassem por se hospedar em casas, apartamentos, um único quarto ou até mesmo em um castelo dentre os disponíveis no site. Dessa forma, as outras opções mais tradicionais de hospedagem, como hotéis e pousadas, acabaram sofrendo queda em sua demanda (AIRBNB, 2022).

Ademais, as acomodações ofertadas receberam pessoas que não consideraram uma experiência agradável a estadia nesse tipo de local, seja pela decoração ser mais simples e não remeter tanto à cultura da região, no caso de uma viagem turística, ou também pelo atendimento personalizado, que é normalmente prestado por outros estabelecimentos e não está presente no site, já que preza pela autonomia do cliente (AIRBNB, 2022).

No entanto, mesmo com adversidades surgindo, as avaliações positivas apareceram em maior número e fizeram com que a ideia, que acabou abreviando seu nome e utilizando Airbnb apenas, avançasse se modernizando e crescendo cada vez mais no mercado inserido. Conforme Stokes *et al* (2014 *apud* Cipriano e Carniello, 2018) a economia colaborativa oferece uma perspectiva transformadora sobre os aspectos sociais, ambientais e econômicos, pois valor pode ser criado a partir de um número de ativos em maneiras e em escalas anteriormente impensáveis.

Parte da promessa percebida no modelo de negócios do Airbnb está na gigantesca eficiência econômica que ele parece ocasionar. Algumas pessoas possuem espaços para hospedagem que nem sempre estão em uso. Outras pessoas precisam de um local para se hospedar por um curto período. Uma plataforma na internet que conecta as duas partes gera retorno econômico e evita os investimentos milionários em hotéis (SUNDARAJAN, 2019). Nesse sentido, o tema da pesquisa aborda fatores que envolvem o Airbnb e efeitos econômicos de sua atuação.

Com a disseminação da plataforma, os locadores regionais ficam expostos à um público numeroso, e a efetivação de hospedagens produz efeitos sobre a economia local. Nesse contexto, o presente trabalho realiza uma análise onde se buscou entender: qual é o efeito causado pela plataforma de economia colaborativa Airbnb após sua popularização no estado do Rio Grande do Sul?

O estudo do consumo na sociedade é de extrema importância, principalmente para o empreendedorismo privado e o planejamento governamental. A partir dos dados obtidos em estudos de área, pode-se perceber tendências de crescimento ou recessão em determinados setores e prever possíveis cenários futuros de acordo com o momento econômico atual. Dentre essas formas de consumo, é imprescindível observar o consumo colaborativo, ou economia compartilhada, para entender aspectos, por exemplo, do mercado imobiliário.

No ramo de imóveis, não é somente o estado de conservação do bem negociado que influencia em seu valor final. Outra característica que possui grande impacto é a localização, levando em conta também outros prédios ou casas em seu entorno e a razão pela qual existem. Desse modo, uma casa localizada em um bairro familiar tem valor muito distinto a uma que está inserida em um grande centro comercial, por mais que possam ter exatamente a mesma estrutura, a circulação monetária em determinadas localidades influencia muito no preço final da hospedagem.

O objetivo geral deste estudo é analisar a recente atuação da plataforma de economia compartilhada Airbnb na economia do Rio Grande do Sul e seus possíveis efeitos. A fim de alcançar a proposta principal, alguns objetivos específicos são requeridos, entre eles:

- a) Conceituar economia colaborativa e a plataforma Airbnb;
- b) Analisar o desempenho e perspectivas de atuação da empresa;
- c) Estudar o panorama recente de atuação da plataforma Airbnb no Rio Grande do Sul;
- d) Identificar os efeitos controversos e benefícios do modelo operacional do Airbnb.

Além desta introdução, os tópicos da revisão de literatura apresentaram informações referentes ao estudo da economia colaborativa nas questões relacionadas ao seu funcionamento e importância para o consumidor no mercado de serviços. Após, os resultados trazem dados e análises sobre o Airbnb, pensando na importância e responsabilidade que a empresa adquiriu, principalmente ao longo dos últimos anos. Por fim, a conclusão abrange uma visão geral do que foi tratado no trabalho e sugere um estudo futuro relacionado aos efeitos da plataforma a longo prazo.

2 REVISÃO DA LITERATURA

A finalidade da pesquisa científica não é apenas um relatório ou descrição de fatos levantados empiricamente, mas o desenvolvimento de caráter interpretativo, no que se refere aos dados obtidos. Para tal, é imprescindível correlacionar a pesquisa com o universo teórico, optando-se por um modelo que sirva de embasamento à interpretação do significado dos dados e fatos colhidos ou levantados (MARCONI; LAKATOS, 2017).

Além disso, a revisão da literatura demonstra que o pesquisador está atualizado nas últimas discussões no campo de conhecimento em investigação. Além de artigos em periódicos nacionais e internacionais e livros já publicados, as monografias, dissertações e teses constituem excelentes fontes de consulta (PRODANOV; FREITAS, 2013).

Na revisão de literatura foram abordados conceitos essenciais para o entendimento do trabalho e para interpretar os resultados alcançados. São estes as definições de: economia colaborativa/compartilhada, funcionamento de plataformas do tipo, relação entre o turismo e o tema na questão da hospedagem, assim como estudos sobre inovação.

2.1 ECONOMIA COLABORATIVA

A combinação de novas tecnologias permite o surgimento de inovações radicais em serviços, explorando as oportunidades de capturar, armazenar, processar, transmitir e analisar grandes quantidades de dados. Permitiu também o surgimento de novos modelos de negócios apoiados na prestação de serviços avançados, acesso à informação e aplicativos, ferramentas de busca, redes de comunicação, provedores, centros de armazenamento e processamento de dados (TIGRE; PINHEIRO, 2019).

Economia do compartilhamento, economia colaborativa, consumo colaborativo ou economia ponto a ponto (P2P) são designações possíveis para práticas antigas de dividir, permutar, trocar ou transacionar financeiramente produtos e serviços entre pessoas. Com as mudanças tecnológicas, elas são realizadas em

espaços muito mais amplos e muitas vezes sem a presença de uma instância superior, como uma grande companhia ou o Estado, no controle dos termos das transações (FOLGUEIRA; SILVA; CARVALHO, 2019).

O termo *economia colaborativa* é usado, entre outros, para descrever o fenômeno desencadeado pela difusão de plataformas tecnológicas de prestação de serviços *on-line*. Tal acontecimento vem abrindo caminho para inovações baseadas no princípio de compartilhamento, uma forma híbrida entre possuir e usar. Não há necessariamente a eliminação de intermediários na cadeia de valor, mas sim o advento de novos meios digitais de intermediação. As forças motrizes da economia do compartilhamento são o desenvolvimento recente das tecnologias da informação e o surgimento de novos hábitos de consumo derivados da explosão de informações e novos serviços (TIGRE; PINHEIRO, 2019).

Gerhard, Silva Júnior e Câmara (2019) afirmam que na perspectiva da economia do acesso o importante para o consumidor é o serviço prestado. Portanto, é entendido que se orienta de acordo com a utilidade. O que mudou do consumidor da economia do acesso para o consumidor dos modelos de mercado tradicionais foi apenas a predisposição à manutenção da propriedade de um bem a longo prazo e, conseqüentemente, o seu nível de materialismo. Dessa forma, o usuário troca a posse dos bens pela otimização de seus recursos econômicos.

A principal inovação da economia colaborativa se trata da inserção de plataformas digitais, que fornecem aos consumidores a possibilidade de compartilhar uma enorme variedade de produtos e serviços, permitindo uma articulação mais eficiente entre oferta e demanda (FOLGUEIRA; SILVA; CARVALHO, 2019).

2.1.1 Funcionamento da monetização dos serviços

A dinâmica dos serviços é explicada de duas formas diferentes. A primeira, mais tradicional, entende seu dinamismo como decorrência de processos de industrialização e desindustrialização. Já a segunda vertente entende que os serviços passaram a ser o motor do desenvolvimento em vários países, tendo em vista, particularmente, o impacto das Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) sobre os mais diversos setores produtivos. Uma interpretação corrente na

literatura econômica sustenta o forte crescimento da produtividade de alguns serviços, como os serviços de informação (TIGRE; PINHEIRO, 2019).

Ainda segundo Tigre e Pinheiro (2019), a caracterização setorial detalhada de cada região tem importância à avaliação da evolução da produtividade. Para aprofundar a análise do caso do Brasil, em comparação com outros países, identifica-se padrões de mudança da produtividade do trabalho em termos de evolução do emprego, do valor adicionado e da produtividade.

O aprimoramento da internet, da sua velocidade e da capacidade de armazenagem são os elementos essenciais para a criação e para as potencialidades da economia colaborativa. Trata-se de uma lógica de eficiência da utilização dos bens, inclusive na perspectiva ambiental, mas também estruturada na negação do caráter possessivo sobre a propriedade, que pode e deve ser compartilhada (OLIVEIRA; CARELLI, 2020).

Conjuntamente a esse fator, o desenvolvimento de novas tecnologias permite que companhias e indivíduos, ou indivíduos diretamente entre si, conectem interesses de forma mais simples e menos onerosa, reduzindo substancialmente os custos de transação. Há também mecanismos de feedback entre os participantes das transações, que acaba funcionando como uma espécie de auto regulação. O sistema de avaliação serve para demonstrar a boa ou má reputação tanto do usuário como de quem prestou o serviço, o que facilita o desenvolvimento de uma relação de confiança entre os membros da comunidade, tornando possível interações econômicas (FOLGUEIRA; SILVA; CARVALHO, 2019).

Outro fator é o aperfeiçoamento e a combinação de tecnologias disruptivas que estão constantemente em desenvolvimento, estas abriram caminho para inovações em serviços de grande impacto potencial para a economia e sociedade (TIGRE; PINHEIRO, 2019). Dessa forma, as plataformas de economia colaborativa reduzem os custos por não haver intermediários e por cobrarem taxas de utilização abaixo das empresas tradicionais (FOLGUEIRA; SILVA; CARVALHO, 2019).

Ainda de acordo com os autores, de maneira geral, as responsabilidades do Airbnb limitam-se a facilitar a disponibilidade do site, do aplicativo e dos serviços e servir como “um agente limitado de cobrança de pagamentos exclusivamente com o propósito de receber as taxas de acomodação dos hóspedes” (AIRBNB, 2017e *apud* FOLGUEIRA; SILVA; CARVALHO, 2019, p.114). A plataforma utilizou a internet

como alavanca para revolucionar a prática já existente há muitos anos de pessoas comuns alugarem suas acomodações para turistas.

2.1.2 Relação entre Economia Colaborativa e Turismo

Os modelos de negócios fundamentados em plataformas de compartilhamento desafiam empresas tradicionais, já que têm a possibilidade de ofertar produtos e serviços sem a necessidade de possuir ativos físicos ou capacidade operacional. Contudo, as plataformas criam oportunidades a empreendedores onde podem utilizar tecnologias emergentes para idealizar novos serviços (TIGRE; PINHEIRO, 2019).

Por isso, diversas empresas passaram a estimular *startups* como forma de obter ideias novas e trabalhar em inovações disruptivas, já que as inovações radicais são difíceis de serem obtidas por meio de atividades internas de pesquisa e desenvolvimento (P&D), que costumam ser menos flexíveis e muito condicionadas pela trajetória passada (TIGRE; PINHEIRO, 2019).

Com base nos novos valores da atual tendência de consumo conhecida por economia colaborativa, tem-se difundido um modelo de negócio no turismo voltado para as hospedagens domiciliares, os quais assentam na oferta de valores sociais, comportamentais, emocionais e relacionais, que já representa uma disrupção no mercado de hospedagens (SOUZA; KASTENHOLZ; BARBOSA, 2016).

Nesse sentido, de acordo com Cerqueira (2021), a atuação do Airbnb como um mecanismo de gentrificação acarreta a substituição de residentes por turistas. Além disso, verifica-se uma redistribuição espacial dos aluguéis de curto-prazo em áreas historicamente pouco turísticas. Segundo Ferreira (2017, *apud* BERNARDES, 2020), o turismo pode ser classificado como um dos campos mais promissores do modelo de negócios da economia colaborativa, ao permitir a negociação e o compartilhamento de diferentes serviços em um único campo, ao exemplo de alimentação, transporte e hospedagem.

Além disso, o estudo de Tussyadiah e Pesonen (2015, *apud* BERNARDES, 2020), apresenta o turismo colaborativo como responsável pelo encontro de pessoas locais e viajantes, contribuindo com a troca de experiências, com a disponibilização

de renda à população local e com o compartilhamento de recursos, sendo possível a oferta de produtos e serviços a preços acessíveis ou até sem custo.

2.2 AS RELAÇÕES P2P APLICADAS NA ECONOMIA COLABORATIVA E O CASO DO AIRBNB

Folgueira, Silva e Carvalho (2019) afirmam que a base da economia da colaboração são as trocas ponto a ponto, do inglês *peer-to-peer*, ou P2P. Nas discussões sobre novos modelos de negócios e inovação disruptiva, o tema economia compartilhada tem convidado muitos teóricos a realizarem análises sobre a natureza desta forma pós-moderna de consumo. Assim, as plataformas de hospedagens domiciliares P2P surgem na lógica de consumo e representam um novo modelo de negócio relacional que se tem expandido em todo o mundo (SOUZA; KASTENHOLZ; BARBOSA, 2016).

As práticas colaborativas verificadas nas plataformas de hospedagens domiciliares P2P configuram um importante modelo de negócio a oferecer valor relacional aos seus usuários. Na fase de pré consumo, evidencia-se um contexto relacional para eliminação dos riscos e fortalecer a confiança e reputação no serviço de hospedagens *peer-to-peer* (SOUZA; KASTENHOLZ; BARBOSA, 2016).

Os atributos únicos das plataformas de hospedagens domiciliares P2P atraem um público que se sente à vontade com as tecnologias Internet, turistas aventureiros e turistas preocupados com orçamentos de suas viagens (GUTTENTAG, 2015). Esses tipos de plataformas permitem que indivíduos façam uso colaborativo de ativos físicos ou humanos subutilizados através de compartilhamento pago por taxas e coordenado através de serviços *on-line* (FOLGUEIRA; SILVA; CARVALHO, 2019).

Para Albertini (2017), o senso comum da prática do compartilhamento exclui formas de troca que venham a gerar acúmulo monetário para uma das partes. Consequentemente, modelos de negócios P2P que visam o aluguel de recursos, como Airbnb, poderiam ser excluídos da economia compartilhada. No entanto, se for considerado que o acesso a um recurso pode ser compartilhado, em lugar do recurso em si, torna o acúmulo monetário irrelevante, logo, plataformas P2P podem ser enquadradas como parte da economia colaborativa.

Dessa forma, os modelos de negócios baseados em compartilhamento são comumente considerados positivos, já que possuem potencial para a conservação de recursos (Leismann, Schmitt, Rohn, Baedeker, 2013, *apud* VIANA; CUNHA, 2021). Para Piscicelli *et al.* (2018, *apud* VIANA; CUNHA, 2021), a construção de uma plataforma de compartilhamento P2P próspera se dá em função de alguns elementos, como a capacidade de identificar um atrito de mercado significativo, construir uma massa crítica de usuários, obter o nível e estrutura de preços corretos, abordar a concorrência e obstáculos regulatórios e, promover interações positivas entre os usuários.

2.2.1 Airbnb como caso de sucesso

A economia colaborativa não é um fenômeno recente, no setor de hospedagens residenciais, a mais conhecida plataforma é Airbnb, no entanto, este e outros serviços colaborativos foram redesenhados pela Internet (SOUZA; KASTENHOLZ; BARBOSA, 2016). Desse modo, prevalece uma crença renovada na importância para os valores de compartilhamento e senso de comunidade (BOTSMAN; ROGERS, 2011).

O Airbnb parte da ideia de que bens não utilizados de forma permanente, caso de espaços físicos de imóveis, podem ser aproveitados por outros em troca de pagamento. No entanto, para que os consumidores desse novo modelo superem o paradigma anterior de necessidade da posse de bens, as novas plataformas digitais têm que tornar o ato de compartilhar conveniente, atraente, seguro e mais eficaz em termos de custos de transação em contrapartida à propriedade tradicional (FOLGUEIRA; SILVA E CARVALHO, 2019).

De acordo com Tigre e Pinheiro (2019), para investigar os fatores que levam uma determinada plataforma a obter sucesso, precisa-se considerar as proposições de valor em dois modelos básicos de negócios. O primeiro é constituído por plataformas de conteúdo que oferecem ferramentas, informações e conhecimentos para seus participantes. O segundo configura um mercado de duas pontas intermediado por plataformas de trocas que criam valor ao permitir o intercâmbio direto entre oferta e demanda.

Nesse sentido, o êxito de uma plataforma está associado ao momento de entrada. As oportunidades surgem nas fases iniciais do desenvolvimento de uma ideia ou quando ocorre uma disrupção tecnológica que favorece a introdução de um novo padrão tecnológico ou modelo de negócio. Empresas pioneiras na introdução de uma nova tecnologia ou serviço geralmente conseguem atrair mais usuários e passam a usufruir cumulativamente de externalidades de rede que garantem a liderança no mercado (TIGRE; PINHEIRO, 2019).

No entanto, há também casos nos quais os pioneiros foram superados por empresas que entraram posteriormente no mercado, seja por oferecerem inovações mais úteis aos usuários ou por terem uma plataforma mais abrangente. Empresas inovadoras, muitas vezes *startups*, obtêm sucesso na identificação de demandas potenciais que podem ser atendidas pela combinação de novas tecnologias (TIGRE; PINHEIRO, 2019).

Ainda para Tigre e Pinheiro (2019), a neutralidade das plataformas é uma questão regulatória que afeta diretamente a competição entre plataformas. O princípio segundo o qual se deve permitir condições iguais de acesso sem qualquer discriminação ou interferência no tráfego on-line. No Brasil, a aprovação do Marco Civil da Internet, em 2014, balizou a institucionalização dos direitos dos diferentes agentes que participam na rede.

Com efeito, plataformas como o Airbnb despontaram nos últimos anos como umas das principais companhias de economia compartilhada, propiciando a partilha temporária de acomodações, que podem consistir em imóveis inteiros, quartos privados, quartos compartilhados e mesmo acomodações exóticas como barcos, casas em árvores etc (CERQUEIRA, 2021).

2.3 INOVAÇÃO TECNOLÓGICA

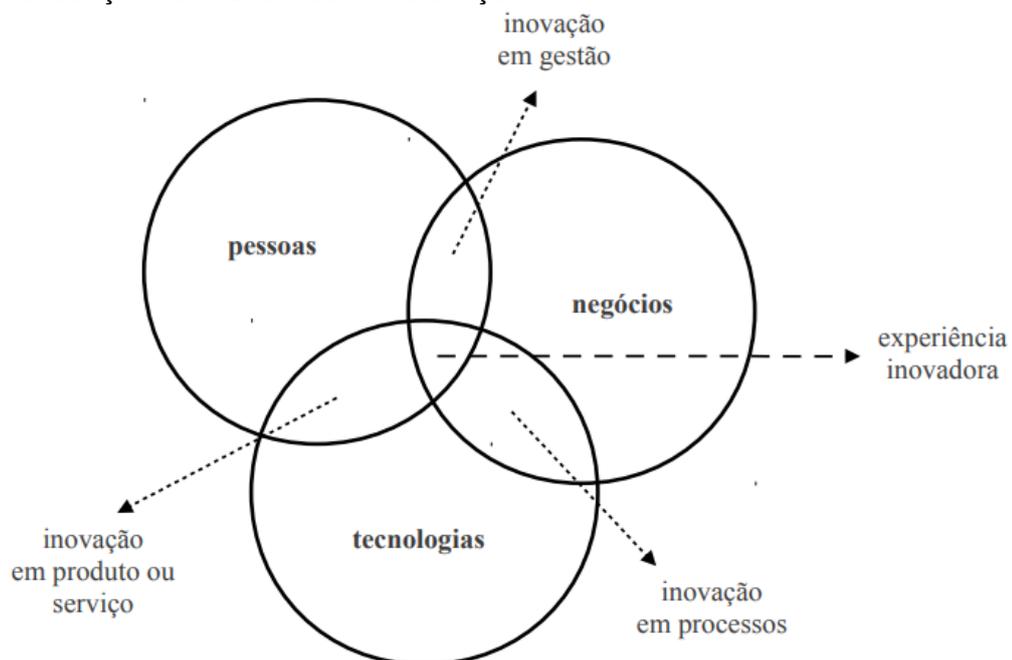
A origem do conceito de inovação pode ser creditada aos trabalhos do economista Joseph Schumpeter (1883-1950), mostrando que inovar é “produzir outras coisas, ou as mesmas coisas de outra maneira, combinar diferentemente materiais e forças, enfim, realizar novas combinações” (FUCK; VILHA, 2012, p.5). Ainda para os autores, as inovações organizacionais referem-se à implementação de novos métodos de organização e gestão das práticas de negócio da empresa, na

organização do seu local de trabalho ou em suas relações com atores externos, como fornecedores ou distribuidores.

De acordo com a visão de Schumpeter (1988), o desenvolvimento econômico surge de mudanças da vida econômica, um processo que se inicia espontaneamente, de maneira descontínua, sem imposições, com iniciativa própria, criando pré-requisitos para novos desenvolvimentos. Ainda para Joseph, a inovação tecnológica cria uma ruptura no sistema econômico, tirando-a do estado de equilíbrio, alterando, desta forma, padrões de produção e criando diferenciação para as empresas.

Kelly (2005, *apud* Santos; Fazion; Meroe, 2011), aborda o valor do pensamento criativo e a diversidade necessária à inovação. Para este autor, esta é o resultado de um trabalho em equipe e significa ser receptivo à cultura e tendências de mercado, aplicando conhecimento de maneira a pensar o futuro e gerar produtos e serviços realmente diferenciados. Kelly ilustra a complexidade do processo gerador de inovação que, mesmo não ampliando as dimensões externas da organização, requer o envolvimento, conhecimento e conexões pessoais, estratégicas e tecnológicas, representadas na figura 1 por meio da interseção de conjuntos:

Figura 1: Ilustração das dimensões da inovação



Fonte: Kelly (2005) *apud* (SANTOS; FAZION; MEROE, 2011).

Para o autor, essas intersecções representam diferentes tipos de envolvimento na inovação. Quando a conexão é pessoal e tecnológica, a empresa está inovando num produto ou serviço. Quando a conexão é pessoal e de negócios, a empresa está inovando em gestão e, quando a conexão é em negócios e na tecnologia, a empresa está inovando em processos. A experiência inovadora em si seria vivida somente com a intersecção das três dimensões: pessoal, tecnológica e de negócios simultaneamente (SORANZ; D'AMARIO, 2016).

Em uma revisão sobre inovação concebida por Gault (2010, *apud* SORANZ; D'AMARIO, 2016), o entendimento contemporâneo sobre inovação aponta que ela envolve tanto os processos como os resultados destes. Isso porque esses são, geralmente, entendidos como consistidos em quatro atividades: adoção (o uso da inovação), adaptação (a melhoria da inovação), difusão (o compartilhamento ou transferência da inovação) e a invenção (a criação de novas inovações). Essas atividades não necessariamente precisam ser lineares, no entanto podem ser.

Os resultados dos processos de inovação, incluem quatro tipos principais: inovações de produto (bens e serviços), inovações de processos, estratégias de marketing e arranjos organizacionais. Para que seja considerada uma inovação, o produto, o processo, a estratégia de marketing e o arranjo organizacional deve ser, ao 10 menos, novo para o usuário e deve ser valorizado e desejado. Nota-se, portanto, que a adoção desse modelo que se preocupa com as questões de diversidade e sustentabilidade está sendo colocada em prática, fato determinante para ser considerado uma inovação conforme apontada por Gault (2010, *apud* SORANZ; D'AMARIO, 2016).

2.3.1 Inovação disruptiva de Christensen

Para Bower e Christensen (1995, *apud* SOUZA; KASTENHOLZ; BARBOSA, 2016), a inovação disruptiva relacionava-se inicialmente à tecnologia e, no sentido mais amplo, referia-se ao poder de dispersão e aos reflexos que uma determinada tecnologia provocava nos mercados: as tecnologias disruptivas trazem meios de ver o valor muito diferentes dos atributos historicamente, valorizados pelos consumidores tradicionais, além de muitas vezes possuírem desempenho inferior em uma ou mais dimensões que são particularmente importantes para estes clientes.

Desse modo, na visão de Christensen (1997, *apud* SOUZA; KASTENHOLZ; BARBOSA, 2016), as inovações sustentadoras são estabelecidas por empresas do mercado que oferecem valor a seus clientes através de melhorias em seus produtos e serviços, com o objetivo de atingir consumidores mais exigentes. Ademais, a inovação da economia colaborativa está exatamente na mudança na forma de se consumir, não exatamente em novas demandas de consumo. Essa nova configuração do mercado não se adequa mais ao modelo tradicional de normas regulatórias centralizadas (FOLGUEIRA; SILVA; CARVALHO, 2019).

Além disso, os autores² afirmam que os sucessivos modelos de equipamentos e melhoria nos serviços não representam o conceito de inovação disruptiva e sim o conceito de inovação sustentadora, uma vez que:

inovações disruptivas são mais simples, mais baratas e de baixa performance, elas geralmente prometem margens menores de lucro e os clientes mais rentáveis das empresas líderes geralmente não as querem e elas são primeiro comercializadas em mercados emergentes ou insignificantes (Christensen, 1997, p. 177, *apud* SOUZA; KASTENHOLZ; BARBOSA, 2016).

Por este conceito, constata-se que a inovação disruptiva resguarda atributos que atraem novos consumidores e, em sua fase inicial, não atrai os consumidores do mercado consolidado. O poder de atratividade da inovação disruptiva consiste em sua praticidade, conveniência e sua simplicidade, aliados a um bom desempenho com preço baixo (Schmidt; Druehl, 2008, *apud* SOUZA; KASTENHOLZ; BARBOSA, 2016).

Na hotelaria, um exemplo deste tipo de inovação disruptiva são os modelos de negócios dos hotéis localizados em rodovias e que apresentam o mínimo de serviços possíveis, basicamente um quarto com banheiros compartilhados, onde turistas utilizam apenas para pernoite, não necessitando de serviços mais completos oferecidos por hotéis tradicionais (SOUZA; KASTENHOLZ; BARBOSA, 2016).

2.3.2 Inovação tecnológica em hospedagens

Desse modo, a própria dinâmica do processo de inovação faz com que o sucesso da empresa capitalista estimule a ação de concorrentes também inovadores ou mesmo imitadores, o que leva o empresário inovador a sempre buscar a

² FOLGUEIRA; SILVA; CARVALHO; (2019).

inovação e a temer a concorrência mesmo quando está sozinho no mercado. A concorrência, no sentido defendido por J. Schumpeter, “não age apenas quando existe de fato, mas também quando é meramente uma ameaça onipresente” (FUCK; VILHA, 2012, p.6).

Para Tigre e Pinheiro (2019), as diretrizes utilizadas para conceituar e mensurar inovações remontam à época em que elas eram consideradas fenômenos baseados exclusivamente em tecnologias e conduzidos por firmas manufatureiras. As inovações em serviços ganham maior complexidade ao incluir novas ferramentas digitais, arranjos organizacionais, práticas gerenciais e modelos de negócios. Ao se produzir um serviço, o foco principal não é fornecer um bem material, mas sim organizar uma solução para um problema, colocando à disposição de um cliente uma cesta de capacitações e competências não apenas tecnológicas, mas também humanas e organizacionais.

À medida que surgem inovações que afetam as informações disponíveis, são modificados os níveis de incerteza, as trocas, a elaboração e aplicação de acordos e contratos, e o tamanho ótimo das empresas. São as inovações, inclusive (mas não apenas) a inovação tecnológica, que alteram o limite transacional eficiente da firma, porque afetam os custos de transação, as economias de escala e escopo que fazem da integração vertical uma estrutura organizacional lucrativa (FOLGUEIRA; SILVA; CARVALHO, 2019).

Essas mudanças tecnológicas criam oportunidades para mudanças nos custos de transação em diversas indústrias e mercados e, assim, para duas ações dinâmicas: alterar o tamanho da firma de acordo com as mudanças nos custos de transação e criar mercados que anteriormente não existiam pela presença de elevados custos de transação (FOLGUEIRA; SILVA; CARVALHO, 2019).

Através da internet, a possibilidade de transações ganha maior proporção, rompendo as barreiras locais. Essa ferramenta viabiliza a ocorrência do fenômeno em uma escala que não seria possível anteriormente (ROSA, 2017). Para que a inovação exista, faz-se necessária a existência da capacidade inovadora que deve estar presente em todas as etapas do processo de inovação, além de um ambiente institucional favorável e, de forma crescente, de políticas de incentivos específicos. Ou seja, existem fatores internos e externos às empresas e demais instituições envolvidas no processo (FUCK; VILHA, 2012).

3 METODOLOGIA

O presente estudo analisou os dados recentes do setor de hospedagens do Rio Grande do Sul por meio da coleta de dados relacionados a plataforma Airbnb a fim de visualizar de forma mais ampla o seu alcance, além de sua atuação na economia turística gaúcha. Para tal, foi iniciada uma pesquisa descritiva, a qual ocorre quando o pesquisador apenas registra e descreve os fatos observados sem interferir neles. Assim, visando descrever as características de determinada população ou fenômeno ou o estabelecimento de relações entre variáveis. Além disso, procura descobrir a frequência com que um fato ocorre, sua natureza, suas características, causas, relações com outros fatos (PRODANOV; FREITAS, 2013).

Ainda, para uma melhor interpretação das informações, foi utilizado o método dedutivo que, de acordo com a acepção clássica, é o método que parte do geral e, a seguir, desce ao particular. Parte de princípios reconhecidos como verdadeiros e indiscutíveis e possibilita chegar a conclusões de maneira puramente formal, isto é, em virtude unicamente de sua lógica (GIL, 2008). Dessa forma, o trabalho iniciou a análise com uma contextualização do que representa o Airbnb no meio que está inserido, para que fosse possível uma interpretação mais facilitada das informações.

Ademais, foi aplicado o procedimento de estudo de caso, observando variáveis como os dados de estadia nos índices de turismo nas cidades gaúchas e a quantidade de anunciantes presentes no Airbnb do estado. Por isso, a pesquisa consistiu em coletar e analisar informações sobre o comportamento dos turistas, a fim de estudar aspectos relacionados ao seu comportamento durante uma viagem. É um tipo de pesquisa qualitativa e/ou quantitativa, entendido como uma categoria de investigação que tem como objeto o estudo de uma unidade de forma aprofundada, podendo tratar-se de um sujeito, de um grupo de pessoas, de uma comunidade etc. São necessários alguns requisitos básicos para sua realização, entre os quais, severidade, objetividade, originalidade e coerência (PRODANOV; FREITAS, 2013).

Segundo Marconi e Lakatos (2017), toda pesquisa implica o levantamento de dados de variadas fontes, quaisquer que sejam os métodos ou técnicas empregadas. Dessa forma, a característica da pesquisa documental indireta é tomar como fonte de coleta de dados apenas documentos, escritos ou não, que constituem

o que se denomina de fontes primárias. Estas podem ter sido feitas quando o fato ou fenômeno ocorre, ou depois (MARCONI; LAKATOS, 2017). Nesse sentido, o estudo tem como base principal arquivos publicados relacionados à economia colaborativa, inovação tecnológica na prestação de serviços e o efeito do Airbnb nas redes on-line e turismo.

Para mais, as técnicas de coleta de dados incluíram uma pesquisa bibliográfica em documentos, como livros que trataram do tema de economia da colaboração, papéis oficiais e registros estatísticos que são obtidos de maneira indireta, no caso do presente estudo. Para fins de pesquisa científica, foram considerados documentos não apenas os escritos utilizados para esclarecer determinada coisa, mas qualquer objeto que possa contribuir para a investigação de determinado fato ou fenômeno (GIL, 2008).

Uma vez manipulados os dados e obtidos os resultados por meio de uma pesquisa quantitativa, o passo seguinte foi sua análise e interpretação, constituindo-se ambas no núcleo central da pesquisa, levando em conta o cenário estudado e as relações do tema principal com as mudanças globais em inovação e os dados econômicos encontrados. Dessa forma, após a coleta e análise detalhada sobre economia colaborativa, foi possível alcançar os objetivos estabelecidos, que se referiam ao efeito que o Airbnb possui no Rio Grande do Sul recentemente, além de procurar entender melhor como se dava o modelo de negócio em que a empresa opera e verificar os pontos positivos e negativos de sua existência.

Na análise, foram explanados maiores detalhes sobre os dados decorrentes do trabalho estatístico, utilizando a pesquisa da Secretaria de Turismo do Rio Grande do Sul em parceria com o Airbnb, a fim de conseguir respostas para as indagações realizadas nos objetivos e procurando estabelecer relações necessárias entre os dados obtidos. Para a interpretação dos dados da pesquisa, é importante que eles sejam colocados de forma sintética e de maneira clara e acessível, utilizando a análise de conteúdo, criando relações entre as informações de outros trabalhos que foram encontradas com as demais pesquisas utilizadas (MARCONI; LAKATOS, 2017).

4 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

Os resultados desta monografia estão divididos em quatro seções, cada uma procura responder a um objetivo específico citado na introdução. Nesse sentido, a primeira seção retoma assuntos abordados na revisão de literatura, a fim de que o leitor tenha os conceitos de economia colaborativa e o que é o Airbnb em mente no momento de seguir com a leitura dos resultados.

Na segunda parte são apresentados alguns indicadores econômicos da empresa, para que seja possível ter uma noção maior do tamanho e influência da plataforma. Já na terceira seção, foram explanados dados da pesquisa realizada entre a Secretaria do Turismo do Rio Grande do Sul em parceria com a Airbnb, onde informações sobre as estadias foram divulgadas. Por último, foram discutidos os efeitos controversos e benéficos do modelo de operação de economia colaborativa.

4.1 CONCEITOS DE ECONOMIA COLABORATIVA E O AIRBNB

A difusão instantânea das formas de comunicação tem proporcionado e provocado diversas mudanças nos mais variados setores da economia. Um destes exemplos é a facilidade e praticidade que foi inserida no turismo e nas redes de hospedagens. Conforme surgiram plataformas com ideias novas, ao mesmo tempo ocorreu a adaptação e evolução do perfil do turista, este que está cada vez mais exigente, pensando na conveniência ao reservar um imóvel e experiência vivenciada em uma viagem.

A popularização global do Airbnb se deu principalmente pela variedade de opções de hospedagens disponíveis para reserva, que se encaixam em praticamente qualquer tipo de imóvel que o hóspede possa estar interessado. Em muitas situações, esse fator trabalha em conjunto com um valor mais atrativo que um hotel convencional, fazendo com que o viajante prefira utilizar a plataforma de economia colaborativa.

A relação entre o dono do imóvel e o Airbnb se dá pela seguinte forma: a empresa cobra uma taxa que varia de 6% a 12% sobre o valor da estadia do hóspede e 3% do valor total de cada reserva para o anfitrião. A cada reserva confirmada, do valor total negociado entre as partes é acrescido cerca de 12% que

será pago pelo hóspede. Depois do valor recebido pelo anfitrião, 3% ficará retido pela empresa (GALLAGHER, 2018, *apud* BAGATINI, 2018).

Além disso, o site oferece um espaço para compartilhar histórias em uma seção chamada Descobertas, com dicas e ideias de viagens para locais diferentes e serviços adicionais para completar a experiência de viagem. Após a escolha do imóvel, o hóspede pode fazer o primeiro contato com o proprietário por telefone, e-mail ou usando o sistema de mensagens privadas do próprio site (GALLAGHER, 2018, *apud* BAGATINI, 2018).

Ademais, a plataforma fornece informações para os turistas interessados e para os anfitriões que desejam divulgar sua hospedagem. Na página inicial, após o cadastro, o usuário inicia a pesquisa utilizando filtros para busca, incluindo o destino, data de viagem e número de hóspedes. É possível filtrar ainda por tipo, valor, área e serviços oferecidos. Também podem auxiliar na escolha do imóvel as avaliações por estrelas e os comentários dos hóspedes, com base nos critérios de precisão, comunicação, limpeza, localização, check-in e valor (GALLAGHER, 2018, *apud* BAGATINI, 2018).

Após selecionar a data desejada e quantidade de pessoas que irão se hospedar no local, a reserva é confirmada mediante o pagamento. O hóspede solicita a reserva e preenche informações bancárias, enquanto o anfitrião possui 24 horas para responder se aceita a transação. Após a confirmação por parte do anfitrião, o pagamento é confirmado e todos os dados da viagem são enviados automaticamente para o hóspede (GALLAGHER, 2018, *apud* BAGATINI, 2018).

Durante a estadia dos viajantes, o dono do imóvel é responsável pelo tipo e qualidade de atendimento que deseja realizar, o Airbnb não exige que o anfitrião auxilie o hóspede pessoalmente em nenhuma atividade nesse período, porém, aqueles que se dispõem a prestar assistência, com certeza receberão avaliações mais positivas ao final da reserva. Isso faz com que o anúncio publicado pelo hospedeiro seja impulsionado, de modo que irá aparecer primeiro em relação aos imóveis que não receberam comentários tão atraentes quanto aquele onde existiu um atendimento mais personalizado e humano.

4.2 INDICADORES RECENTES DO AIRBNB

Um importante e interessante fator a ser observado na plataforma é que seu crescimento se deu de forma muito acentuada em um curto período: um ano após ser fundado, o Airbnb atingiu 100 mil reservas. Nos anos seguintes, os acessos aumentaram significativamente. Em junho de 2012, a empresa já havia acomodado mais de 10 milhões de pessoas, iniciando a expansão da plataforma no Brasil (GALLAGHER, 2018, *apud* BAGATINI, 2018).

De acordo com o Google Finance (2023), a empresa possui 6.811 funcionários e oferece mais de 7 milhões de acomodações em 220 países, tendo o Brasil como o maior mercado do Airbnb na América Latina (CNN BRASIL, 2023). A plataforma teve uma capitalização de mercado em novembro de 2023 no valor de 76,48 bilhões de dólares (GOOGLE FINANCE, 2023).

No Rio Grande do Sul, existem mais de mil acomodações só na cidade de Gramado. Além disso, esse é o destino mais procurado e reservado pelos brasileiros para o final do ano de 2023 e início de 2024 (CNN BRASIL, 2023).

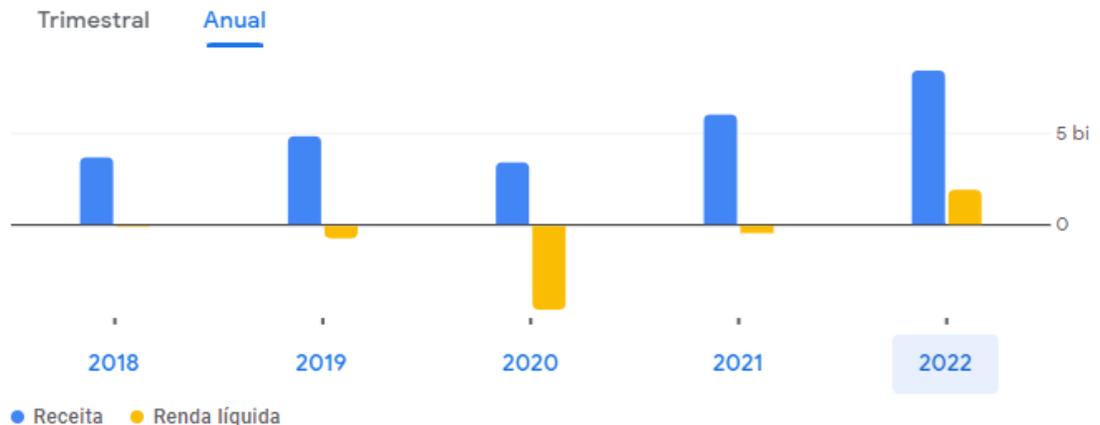
Além destes números, é interessante analisar que, em 2022 as diárias domésticas tiveram aumento de 95% em comparação a 2021, fator que ocorre porque os brasileiros estão descobrindo novas cidades e destinos. Desde 2020, mais de 600 cidades receberam uma primeira reserva no Airbnb (CNN BRASIL, 2023).

Esses indicadores cresceram muito em decorrência da pandemia do Covid-19 também, as diárias médias subiram 40% em comparação aos níveis pré-pandemia em 2019 (EXAME INVEST, 2022), pois esta fez com que muitas pessoas começassem a se interessar mais por conhecer novos locais e valorizar momentos familiares. Segundo Catherine Powell (CNN BRASIL, 2023), Diretora Global de Hospedagem do Airbnb, uma das tendências importantes do mercado brasileiro é a modalidade de viagem em família, que aumentou mais de 130% em 2022 desde o início da pandemia.

O ano de 2022 para o Airbnb foi o mais lucrativo na história da empresa, logo no segundo trimestre do ano, esta conseguiu reverter o prejuízo de US\$ 68,21 milhões registrado no mesmo período de 2021, e ainda obter lucro líquido de US\$ 383,84 milhões (EXAME INVEST, 2022). No início de 2023, a plataforma divulgou que teve um lucro de US\$ 319 milhões no último trimestre do ano anterior, o que

elevou a US\$ 1,9 bilhão seu lucro em 2022. Em 2021, o Airbnb teve um prejuízo de US\$ 352 milhões. A ação do Airbnb (AIRB34) subiu mais de 9% nas operações posteriores à divulgação dos resultados (EXAME INVEST, 2023). Na sequência, apresenta-se a figura 2, contendo os valores da demonstração de resultados da empresa em 2022.

Figura 2: Demonstração de resultados do Airbnb em 2022



(USD)	2022 ⓘ	VARIAÇÃO ANO A ANO
Receita	8,40 bi	↑ 40,17%
Gastos operacionais	5,01 bi	↑ 16,59%
Renda líquida	1,89 bi	↑ 637,78%
Margem de lucro líquida	22,54	↑ 483,99%
Lucros por ação	2,91	↑ 896,11%
LAJIDA	1,95 bi	↑ 217,24%

Fonte: Google Finance, 2023

Conforme foi possível verificar na figura 2, a receita do Airbnb teve um aumento considerável. Isso leva a compreensão de outro ponto considerado importante: o momento da escolha do local. Por isso, as avaliações dos demais hóspedes são decisivas na maioria dos casos em que a pessoa que irá realizar a reserva possui interesse na acomodação, mas quer ter certeza de que é a melhor escolha, não somente pensando no preço da diária do local, mas também na experiência que irá vivenciar, considerando o atendimento do anfitrião, limpeza do local e proximidade de pontos desejados.

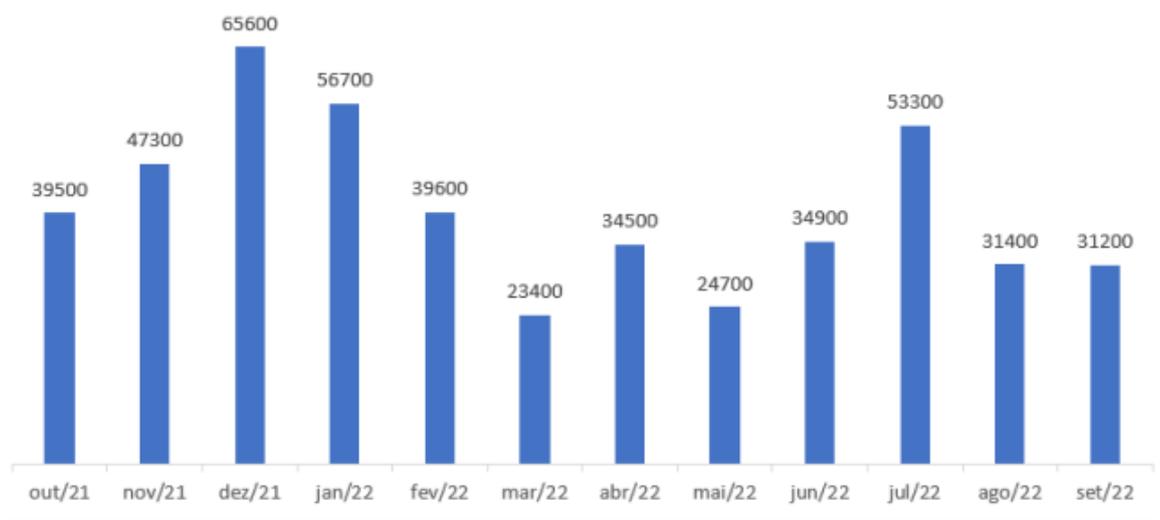
Segundo Catherine Powell, Diretora Global de Hospedagem do Airbnb, cerca de 100 avaliações de 5 estrelas são deixadas por minuto na plataforma. No total, a plataforma recebeu mais de 371 milhões de avaliações e registrou um número aproximado de 500 milhões de viagens desde seus primórdios até 2023 (TAFARELLO, 2023).

4.3 PANORAMA RECENTE DE ATUAÇÃO DA PLATAFORMA AIRBNB NO RIO GRANDE DO SUL

Em uma pesquisa realizada pela Secretaria de Turismo do Rio Grande do Sul, em parceria com o Airbnb no ano de 2022, foram reunidos dados estatísticos relacionados ao fluxo turístico do estado com alguns indicadores globais e outros referentes ao último ano da plataforma de economia colaborativa à época. Algumas das informações divulgadas pela pesquisa apresentam uma noção maior das características dos hóspedes.

Um dos temas abordados foi a quantidade de pessoas hospedadas no período de outubro/2021 a setembro/2022. Foram 482.100 hóspedes no Rio Grande do Sul, sendo possível visualizar na figura 3:

Figura 3: Número total de hóspedes no Airbnb no período de um ano



Fonte: Secretaria de Turismo do Rio Grande do Sul (2022)

Possuindo conhecimento sobre a quantidade de viajantes que estiveram em

algum momento destes doze meses em uma hospedagem gaúcha, é possível verificar outros dados, como por exemplo os destinos mais famosos no ano de 2021. Gramado lidera o *ranking* das cinco cidades mais visitadas, logo em seguida observa-se Porto Alegre na lista, após está Canela, cidade vizinha de Gramado, então tem-se Bento Gonçalves e, por fim, Pelotas.

Ainda a fim de entender o que o público turista procura ao se estabelecer em outra cidade, a pesquisa realizou uma coleta de dados relacionados à motivação destas pessoas em relação às suas viagens, levando em conta que este é um dado que o hóspede fornece ao anfitrião no momento da confirmação da reserva do ambiente. Os resultados obtidos estão apresentados na figura 4:

Figura 4: Razões pelas quais as pessoas estão viajando



Fonte: Secretaria de Turismo do Rio Grande do Sul (2022)

Conforme a figura 4, quase 70% dos hóspedes foram a férias para seus destinos. Por isso, cada acomodação acolheu em média 3 pessoas durante 4 dias. Além disso, 24% dos indivíduos estão viajando com crianças, característica que pode ser relacionada ao fato de que uma das datas mais procuradas pelas pessoas são os últimos dias do ano, época em que ocorre um famoso evento em Gramado, o Natal Luz.

Outro dado interessante abordado na pesquisa da Secretaria de Turismo é relacionado ao direcionamento das despesas dos turistas. Foi observado que o gasto médio diário dos viajantes é de R\$550, valor que pode ser dividido entre seis setores principais a fim de entender melhor a destinação dos recursos, são estes:

entretenimento, supermercados, restaurantes, compras em lojas, transporte e outros. Apresentam-se na figura 5 os setores:

Figura 5: Direcionamento dos gastos dos turistas



Fonte: Secretaria de Turismo do Rio Grande do Sul (2022)

É possível notar que mais de 20% do valor gasto diariamente é destinado à alimentação em restaurantes ou lancherias da cidade anfitriã. Logo em seguida, observa-se que as compras realizadas em *shoppings* ou lojas similares recebem 20% dos R\$550. Além disso, por existirem diversos locais turísticos e atividades para fazer durante o dia todo, entretenimento e transporte possuem grande impacto no gasto diário dos turistas. As compras tradicionais em supermercados e ambientes comerciais do tipo também retêm parte do montante mencionado anteriormente.

4.4 EFEITOS CONTROVERSOS E BENÉFICOS DO MODELO OPERACIONAL DO AIRBNB

França (2023) afirmou que o Airbnb reproduz e modifica as relações laborais produtivas e improdutivoas. No turismo, é possível observar o trabalho produtivo e improdutivo em diversas atividades. No caso do Airbnb, este tem como potencial uma massa expressiva de trabalhadores improdutivoas para o capital, que podem atuar (ou já atuam) no setor de alojamento com seus imóveis, sendo que, uma vez arregimentados pela plataforma, transladam do trabalho improdutivo para o produtivo num ritmo semelhante ao da produção por peça ou unidade de serviço.

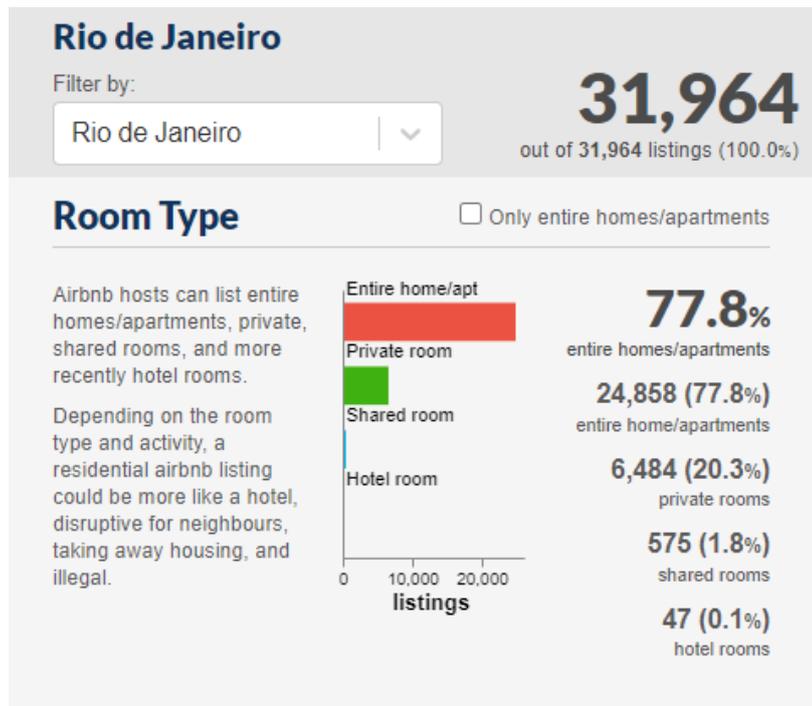
Assim, a empresa opera em sua forma de acumulação de capital, ainda com características únicas das economias do compartilhamento, como, por exemplo: eximir-se de qualquer dever com os direitos trabalhistas do anfitrião, caso seja alguém dependente da renda que ele gera com a plataforma; se, por algum motivo, esse mesmo anfitrião ficar impossibilitado de receber os hóspedes, seja por saúde ou qualquer outro motivo, não terá nenhum respaldo da empresa, já que ela não tem nenhum gasto com os imóveis ofertados na plataforma (FRANÇA, 2023).

Ainda de acordo com França (2023), a corporação Airbnb não é só intermediária entre anfitrião e hóspede, mas é controladora direta e indireta de trabalho em certas atividades-fim, com diversas formas de fazer essa fiscalização, como a atribuição de selos por bom atendimento, por respostas em menor tempo possível etc. É justamente com o crescimento econômico da empresa que as contradições surgem, se dinamizam e se amplificam na sociedade.

A partir de dados fornecidos pelo Inside Airbnb³, é possível analisar que, dentre os 31.964 tipos de hospedagens existentes no Rio de Janeiro até novembro de 2023, 77,8% são de casas/apartamentos inteiros; 24,8%, de salas privadas; 1,8% de quartos compartilhados, e 0,1% de quartos de hotel. Estes dados são apresentados na figura 6.

³ Inside Airbnb é um projeto orientado por uma missão que fornece dados e advocacia sobre o impacto do Airbnb em comunidades residenciais. Trabalha-se para uma visão em que dados e informações capacitam as comunidades a entender, decidir e controlar o papel do aluguel de casas residenciais para turistas” (FRANÇA, 2023 *apud* INSIDEAIRBNB, 2022). No Brasil, o Inside Airbnb abrange somente a cidade do Rio de Janeiro.

Figura 6: Tipos de acomodações do Airbnb na cidade do Rio de Janeiro



Fonte: Inside Airbnb (2023)

Com os números apresentados na figura 6, é possível perceber que a maior parte dos anúncios do Airbnb é de casas e apartamentos inteiros. Para França (2023), esses dados já entram em conflito com o discurso principal da empresa sobre “economia do compartilhamento”. Nesse caso, seria aceitável alegar que os hóspedes e o anfitrião se encontram na entrega das chaves e em nenhum momento a mais, caindo por terra a ideia de compartilhamento. Ele ainda afirma que, outra característica importante do Airbnb a ser analisada, é a conduta de seus anfitriões, que têm a possibilidade de publicar mais de um anúncio por conta criada na plataforma, o que dá margem para alguns anfitriões se tornarem profissionais, desfazendo o argumento de que o Airbnb é para pessoas comuns ganharem uma renda extra.

Nesse sentido, o marketing turístico vende a hospitalidade por meio do slogan “sentir-se em casa”, que seria uma referência ao conforto do lar e ao bem-estar de modo geral, ou seja, longe de casa, mas com acolhimento hospitaleiro, sem ser confundido com o uso abusivo da localidade. As pessoas envolvidas na prestação de serviços aos turistas não são hospitaleiras por vontade própria e sim porque são remunerados para tanto. Então, essa relação não acontece de forma espontânea,

tratando-se de uma hospitalidade “profissional”, uma vez que está relacionada ao trabalho (RICCI-CAGNACCI; ROSSI, 2021, apud CRUZ, 2002).

Além disso, o impacto negativo da plataforma nos aluguéis dos grandes centros turísticos pode variar de diversas formas, entre elas: o processo de gentrificação⁴, redução de lojas de comércio local, ocorrência de aglomeração nos espaços públicos, aumento do custo de vida, desvio do olhar do poder público para lugares mais “rentáveis” ao invés dos que necessitam mais atenção etc.

Por outro lado, o Airbnb desempenha importante função social a partir do Airbnb.org, uma organização que tem como objetivo abrigar o prestar auxílio a pessoas que estão passando por alguma emergência como desastres naturais ou conflitos em larga escala.

A ideia surgiu em outubro de 2012, quando Nova York foi atingida pelo furacão Sandy, um dos piores furacões da história. Shell, uma anfitriã no Airbnb no Brooklyn, entrou em contato com o Airbnb e perguntou se poderia oferecer seu espaço gratuitamente para pessoas que tiveram que abandonar suas casas. Pouco tempo depois, mais de mil anfitriões abriram suas casas para pessoas necessitadas (AIRBNB.ORG, 2023).

Para essa iniciativa, o Airbnb concedeu subsídios a organizações sem fins lucrativos que oferecem alojamentos temporários, recursos e apoio especializado às pessoas que estão passando por emergências. Ademais, oferecem acesso a acomodações gratuitas e com desconto fornecidas pela comunidade de anfitriões no Airbnb (AIRBNB.ORG, 2023).

O programa foi nomeado *Open Homes* em 2017 e ampliou ainda mais a sua atuação. Dessa forma, dois anos depois, o Airbnb anuncia uma plataforma de doações que permite que os anfitriões destinem uma porcentagem dos seus ganhos a parceiros da organização para ajudar a financiar acomodações para quem mais precisa. Além disso, nesse período também foi divulgada uma iniciativa de estadias para tratamento médico em parceria com instituições estrangeiras. Através dela, a comunidade do *Open Homes* poderia oferecer acomodações gratuitas para pessoas que viajam longas distâncias para receber tratamento médico (AIRBNB.ORG, 2023).

⁴ Processo que ocorre devido ao aumento do custo de vida em zonas que passaram por uma valorização socioespacial. Dentre as consequências está o aumento da desigualdade social (MUNDO EDUCAÇÃO, 2023).

No primeiro ano da pandemia do Covid-19, a plataforma anunciou uma maneira de os anfitriões fornecerem alojamento a profissionais da saúde e socorristas que estão na linha de frente do combate à pandemia. Assim, expandiu sua plataforma de doações para que todos pudessem colaborar com organizações sem fins lucrativos que ajudam os trabalhadores na linha de frente a encontrar um lugar para ficar (AIRBNB.ORG, 2023).

O caso mais recente de atuação da organização ocorreu após Rússia invadir a Ucrânia, em fevereiro de 2022. Nessa situação, mais de 6 milhões de pessoas fugiram do país. Naquele mês, o Airbnb.org se comprometeu a encontrar alojamentos temporários para 100 mil refugiados, e mais de 40 organizações se uniram para este objetivo. Até o momento, novembro do mesmo ano, a instituição continua se dedicando a encontrar acomodações para os refugiados da Ucrânia (AIRBNB.ORG, 2023).

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O setor de hospedagens de curto prazo tem a função de fornecer um serviço onde o viajante tenha autonomia e consiga concluir seu roteiro de viagem, considerando que o turista busca não destinar muito tempo para se deslocar, e que espera que possa fazer isso sem depender demais de terceiros. Nesse sentido, o movimento de economia colaborativa se popularizou por apresentar uma alternativa mais conveniente e moderna para atividades que, muitas vezes, eram demasiado burocráticas, fora da realidade de um mundo globalizado, onde se preza pela praticidade e instantaneidade a todo momento.

O Airbnb surgiu como um meio onde pessoas que possuíam quartos vagos em casa poderiam utilizá-los para gerar uma renda extra e temporária, e se consolidou como um negócio em expansão que movimentava bilhões por ano no mundo todo. A plataforma foi elaborada e adaptada aos desejos do consumidor, de forma que foi capaz de acompanhar o crescimento que todo o setor turístico teve ano após ano.

Além de anúncios mais atrativos e possibilidades diversas de lugares disponíveis no site, o Airbnb procurou passar cada vez mais segurança aos hóspedes, transformando esse fator, em conjunto com o atendimento cordial do anfitrião, nos maiores medidores de popularidade dentro da própria plataforma. Dessa forma, faz com que os hospedadores possuam uma preocupação genuína com os viajantes e estejam mais dispostos a prestar auxílio quando for necessário, colaborando para um atendimento mais humanizado.

A partir do estudo do conceito e da aplicação da economia colaborativa, foi possível perceber como o Airbnb revolucionou o meio de hospedagens. Antes, os hotéis e pousadas convencionais eram as únicas opções de estadia, onde na maioria dos casos não era possível ter uma ideia do que se poderia encontrar nestes lugares, se eram seguros, ou se as fotos condiziam com a realidade dos quartos (isso caso fornecessem fotos *on-line*). Hoje, poder escolher entre um destes meios mais tradicionais e uma peça ou casa de acordo com a necessidade individual, é um grande incentivo para que as duas partes sempre busquem melhorias, aumentando a competitividade e fomentando a economia das cidades em que estão inseridas.

Tendo estes pontos em vista, é possível verificar que o objetivo deste estudo, o qual procurou analisar a recente atuação da plataforma de economia

compartilhada Airbnb na economia do Rio Grande do Sul e seus possíveis efeitos foi alcançado, pois os tópicos elaborados condizem com estudos sobre o Airbnb. Da mesma forma, o tema da pesquisa também foi atendido, já que as informações encontradas possuem relevância e são verídicas. Nesse sentido, partindo do geral, foram respondidos os quatro objetivos específicos a partir do material utilizado para o estudo.

Procurando entender estas metas individualmente, percebe-se que a descrição do conceito de economia colaborativa e como se dava a atuação da empresa foi realizada com riqueza de detalhes, devido ao fato de que, mesmo sendo um modelo de negócios relativamente novo, existem diversos trabalhos que foram publicados nos mais diversos momentos da organização desde sua fundação. Estes periódicos auxiliaram a entender as situações que o Airbnb pode ter enfrentado ao tentar crescer e como encarou a necessidade de constante adaptação.

Já quanto ao segundo objetivo estabelecido, que falava sobre os indicadores mais recentes da empresa, variados materiais atualizados foram encontrados, por conta de que sua maioria são dados financeiros que a empresa divulga trimestralmente e outros que são possíveis visualizar na própria plataforma. Dessa forma, a contextualização dessas informações e interpretação se deu de modo que ficasse compreensível e visível a evolução do Airbnb ao longo dos últimos anos.

O penúltimo objetivo tratou diretamente da atuação da plataforma no estado do Rio Grande do Sul, abordando e discutindo dados de uma pesquisa realizada em parceria com a Secretaria de Turismo gaúcha, com fatos relacionados principalmente ao período de um ano, que se deu entre 2021 e 2022. A partir do que foi divulgado no resultado, foi possível entender fatores relacionados ao comportamento dos viajantes e tendências futuras com base no que já ocorreu no setor de hospedagens.

Por fim, o quarto objetivo buscou analisar o impacto social do Airbnb, pensando nos efeitos benéficos e maléficos que a plataforma pode gerar. Assim como no segundo objetivo, diversos materiais e notícias que impulsionam essa discussão já foram publicados. Isso se deve ao fato de que ainda existem muitos debates ocorrendo, visto que, questões como o problema da gentrificação serão cada vez mais comentadas, com a finalidade de tentar encontrar uma alternativa que seja eficaz no combate a esse propiciador da desigualdade social.

Além disso, foi observado como o fato de que sempre buscar modernizar uma empresa pode trazer maior adesão a um produto ou serviço, e esta apresentar um crescimento muito satisfatório em um período não tão extenso. No caso do Airbnb, foi elaborada e adaptada uma verdadeira solução para um problema do futuro à época. Dessa forma, o problema de pesquisa foi respondido a partir da constatação de que a atuação do Airbnb no Rio Grande do Sul teve importante participação na economia do setor de hospedagens do estado, pois foi responsável por parte das transações realizadas no turismo.

Os principais pontos a serem estudados em trabalhos futuros são os aspectos considerados negativos gerados pela plataforma, como o aumento da desigualdade social em determinados pontos de grandes centros, e o desvio da atenção do poder público para locais que precisam de melhorias e estão sendo deixados de lado para beneficiar áreas conhecidas por possuírem imóveis disponíveis no Airbnb. O estudo desses fatores maléficos a parcelas dos moradores de determinadas cidades deve ser visto como um problema a ser analisado e resolvido, para que assim a economia colaborativa possa ser benéfica a todos.

REFERÊNCIAS

AIRB34. Google Finance. Disponível em: <<https://www.google.com/finance/quote/AIRB34:BVMF?hl=pt&window=1Y>>. Acesso em 11 e novembro de 2023.

AIRBNB. Airbnb e Rio Grande do Sul firmam parceria para alavancar o turismo. Airbnb, 2022. Disponível em: <<https://news.airbnb.com/br/airbnb-e-rio-grande-do-sul-firmam-parceria-para-alavancar-o-turismo/>> Acesso em 07 de julho de 2023.

Airbnb (AIRB34) tem maior lucro da história no segundo trimestre de 2022. Exame Invest. Disponível em: <<https://exame.com/invest/mercados/airbnb-airb34-lucro-historia-2022/>>. Acesso em 11 de novembro de 2023.

Airbnb ORG. Disponível em: <<https://pt.airbnb.org/>> Acesso em 03 de novembro de 2023.

Airbnb registra primeiro ano com lucro de US\$ 1,9 bilhão. Exame Invest. Disponível em: <<https://exame.com/invest/mercados/airbnb-registra-primeiro-ano-com-lucro-de-us-19-bilhao/>>. Acesso em 11 de novembro de 2023.

ALBERTINI, Giorgia S. G. G. **Turismo e economia colaborativa:** uma avaliação das plataformas online de serviços vinculados ao turismo. Niterói. Universidade Federal Fluminense, 2017.

BAGATINI, Virgínia Osório. Os atributos que determinam a escolha de um meio de hospedagem através do site de reservas do Airbnb. Porto Alegre, 2018.

BERNARDES, Marina Nobre. **A reestruturação mercadológica do turismo:** influência das plataformas de economia colaborativa. Uberlândia. Universidade Federal de Uberlândia, 2020.

BOTSMAN, Rachel.; ROGERS, Roo. **O que é meu é seu:** como o consumo colaborativo vai mudar o nosso mundo. Porto Alegre. Bookman, 2011.

CARVALHO, Maria Miguel; GONÇALVES, Anabela Susana de Sousa. **Economia colaborativa.** Braga. UMinho Editora, 2023.

CERQUEIRA, Eugênia. D. V. **A oferta de Airbnb como expressão da gentrificação e da turistificação em Paris.** Geosp, v. 25, n. 3, e-186396, dez. 2021. ISSN 2179-0892.

CIPRIANO, Myrian Luisa; CARNIELLO, Monica Franchi. **Economia colaborativa:** Novos modelos de negócio viabilizados pela comunicação digital. Goiânia.

Comunicação e informação, v. 21, n. 3, 2018.

CUNHA, Felipe. **Economia Colaborativa**: recriando significados coletivos. Rio de Janeiro. Bambual Editora, 2018.

FOLGUEIRA, Ricardo Santos; SILVA, Ana Lucia P.; CARVALHO, Carlos Eduardo. **Economia do compartilhamento e custos de transação**: os casos Uber e Airbnb. [s.l.] Pesquisa & Debate, v. 31 n. 1, 2019.

FRANÇA, Galileu Filipe Nunes de. **A produção do turismo**: ponderações acerca das mediações da plataforma Airbnb no setor de alojamento. Ouro Preto. Universidade Federal De Ouro Preto, 2023.

FUCK, Marcos Paulo; VILHA, Anapátricia Morales. **Inovação Tecnológica**: da definição à ação. Revista Artes e Humanidades. [s.l.] 2012.

Gentrificação. Mundo Educação. Disponível em: <<https://mundoeducacao.uol.com.br/geografia/gentrificacao.htm>> Acesso em 02 de novembro de 2023.

GERHARD, Felipe; SILVA JÚNIOR, Jeová Torres Silva; CÂMARA, Samuel Façanha. **Tipificando a economia do compartilhamento e a economia do acesso**. Fortaleza. Revista Organizações & Sociedade, v. 26, n. 91, 2019.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

GUTTENTAG, Daniel A. **Airbnb**: inovação disruptiva e ascensão de um setor informal de hospedagem turística. [s.l.] 2015.

MACHADO, Álvaro; TOMAZZONI, Edegar. **A regionalização turística do rio grande do sul e sua contribuição como referência para a gestão regionalizada do turismo no brasil**. Revista Brasileira De Pesquisa Em Turismo, v. 5 n. 2, 2011.

MARCONI, Marina. A.; LAKATOS, Eva. M. **Fundamentos de metodologia científica**. 8. ed. São Paulo: Atlas, 2017.

OLIVEIRA, Murilo Carvalho Sampaio; CARELLI, Rodrigo de Lacerda (org). **Futuro do trabalho**: os efeitos da revolução digital na sociedade. Brasília. Escola Superior do Ministério Público da União, 2020.

OXFORD ECONOMICS. **Impacto econômico do Airbnb no Brasil**. 2022.

PRODANOV, Cleber. C.; FREITAS, Ernani. C. **Metodologia do trabalho científico**: métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico. 2. ed. Novo Hamburgo: Feevale, 2013.

RICCI-CAGNACCI, Rina; ROSSI, George Bedinelli. **Hospitalidade compartilhada e a Airbnb**: reflexões sobre antigos valores, tempos modernos, novas concepções. Campo Grande. Ateliê do Turismo, 2021. ISSN 2594-8407.

Rio de Janeiro. **Inside Airbnb**. Disponível em: <<http://insideairbnb.com/rio-de-janeiro>> Acesso em 03 de novembro de 2023.

ROSA, Bruna S. R. da. **Economia colaborativa e a importância da reputação no uso de aplicativos de carona e de aplicativos de hospedagem sob a perspectiva dos usuários de Porto Alegre**. Universidade Federal Do Rio Grande Do Sul. Porto Alegre, 2017.

SANTOS, Adriana B. A. dos; FAZION, Cíntia B.; MEROE, Giuliano P. S de. **Inovação**: um estudo sobre a evolução do conceito de Schumpeter. v. 5 n. 1. São Paulo, 2011.

SCHUMPETER, J. A. **A teoria do desenvolvimento econômico**. São Paulo: Nova Cultural, 1988.

SORANZ, Rossana Filetti; D'AMARIO, Edison Quirino. **Cultura de Inovação**: Um estudo sobre a percepção de funcionários de uma instituição financeira privada. Universidade De São Paulo. São Paulo, 2016.

SOUZA, Luís Henrique de; KASTENHOLZ, Elisabeth; BARBOSA, Maria de Lourdes de Azevedo. **Inovação disruptiva no turismo**: o caso das hospedagens domiciliares pessoa a pessoa (P2P) promovidas pelas web 2.0i. Anais Bras. de Est. Tur./ ABET, Juiz de Fora, v.6, n.2, pp.58--68, 2016.

SUNDARARAJAN, Arun. **Economia compartilhada**: o fim do emprego e a ascensão do capitalismo de multidão. São Paulo: Senac SP, v. 1, 2019.

TAFARELLO, Saulo. **Airbnb lança selo “Preferidos dos Hóspedes” e mira na confiança do usuário**. CNN Brasil. Disponível em: <<https://www.cnnbrasil.com.br/viagemegastronomia/noticias/airbnb-lanca-selo-preferidos-dos-hospedes-e-mira-na-confianca-do-usuario/>>. Acesso em 11 de novembro de 2023.

TIGRE, Paulo Bastos; PINHEIRO, Alessandro Maia. **Inovação em serviços e a economia do compartilhamento**. Saraiva Educação S.A., n. 1, [s.l.] 2019.

VIANA, Lilian Carolina. CUNHA, Christiano França Da. **Plataformas Peer-to-Peer na Economia Compartilhada**: status atual e agenda de pesquisa. [s.l.] 2021. ISSN: 2359-1048.