



RELATÓRIO TÉCNICO CONCLUSIVO

HOSPEDAGEM COMPARTILHADA: UMA ANÁLISE DOS FATORES QUE INFLUENCIAM SUA ESCOLHA

PAULO ROBERTO DE FREITAS BRAGA / CLÁUDIA BUHAMRA ABREU ROMERO

PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO PROFISSIONAL EM ADMINISTRAÇÃO E CONTROLADORIA - PPAC PROFISSIONAL



UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ
FACULDADE DE ECONOMIA, ADMINISTRAÇÃO, ATUÁRIA E CONTABILIDADE
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO E CONTROLADORIA
MESTRADO PROFISSIONAL EM ADMINISTRAÇÃO E CONTROLADORIA

PAULO ROBERTO DE FREITAS BRAGA

Produto Técnico resultado da pesquisa
HOSPEDAGEM COMPARTILHADA: UMA ANÁLISE DOS
FATORES QUE INFLUENCIAM SUA ESCOLHA

FORTALEZA
2023

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação
Universidade Federal do Ceará
Sistema de Bibliotecas
Gerada automaticamente pelo módulo Catalog, mediante os dados fornecidos pelo(a) autor(a)

B795h Braga, Paulo Roberto de Freitas.
Hospedagem compartilhada: uma análise dos fatores que influenciam sua escolha / Paulo Roberto de Freitas Braga. – 2023.
13 f.

Relatório Técnico Conclusivo – Universidade Federal do Ceará, Faculdade de Economia, Administração, Atuária e Contabilidade, Programa de Pós-Graduação em Administração e Controladoria, Fortaleza, 2023.

Orientação: Profa. Dra. Cláudia Buhamra Abreu Romero.

ISBN: 978-85-7485-484-7

1. Relatório Técnico. 2. Sustentabilidade. I. Título.

CDD 658.1

PAULO ROBERTO DE FREITAS BRAGA

**HOSPEDAGEM COMPARTILHADA:
UMA ANÁLISE DOS FATORES QUE INFLUENCIAM SUA ESCOLHA**

Produto Técnico resultante do Trabalho de conclusão de Mestrado Profissional do Programa de Pós-Graduação em Administração e Controladoria da Universidade Federal do Ceará, como produção técnica da área de concentração de Gestão Organizacional.

Linha de Pesquisa: Estratégia e sustentabilidade
Orientadora: Profa. Dra. Cláudia Buhamra Abreu Romero.

FORTALEZA
2023

Título: Hospedagem compartilhada: uma análise dos fatores que influenciam sua escolha
[Relatório Técnico Conclusivo]

Autores: Paulo Roberto de Freitas Braga e Cláudia Buhamra Abreu Romero

Coordenação do Programa de Pós-Graduação: Alessandra Carvalho de Vasconcelos,
Coordenadora do PPAC Profissional; Augusto César de Aquino Cabral, Vice-coordenador do
PPAC Profissional

Editor: Universidade Federal do Ceará (UFC)

Edição Eletrônica: dezembro de 2023

ISBN: 978-85-7485-484-7

Universidade Federal do Ceará (UFC)

Faculdade de Economia, Administração, Atuária e Contabilidade (FEAAC)

Programa de Pós-Graduação em Administração e Controladoria – PPAC Profissional

Av. da Universidade, 2431, Benfica, CEP 60020-180, Fortaleza-CE

Telefone: (85) 3366-7816

Endereço eletrônico: <https://ppacprof.ufc.br>

Resultado da Pesquisa “**Hospedagem compartilhada: uma análise dos fatores que influenciam sua escolha**”

Turma: MPAC / FECOMÉRCIO

Instituição contratante: Sistema Fecomércio Ceará.

Prezado Sr. Presidente,

Apresentamos a seguir um Relatório Técnico referente à pesquisa realizada por **Paulo Roberto de Freitas Braga**, sob a orientação do Prof^ª. Dr^ª. Cláudia Buhamra Abreu Romero, no período de 2020 a 2023, no âmbito do Mestrado Profissional em Administração e Controladoria da Universidade Federal do Ceará.

Estamos certos de que este trabalho constitui um relevante instrumento para melhorias das ações empreendidas pelo Sistema Fecomércio Ceará junto a suas instituições parceiras.

Atenciosamente,

Paulo Roberto de Freitas Braga, Me. em Administração e Controladoria (UFC)
Cláudia Buhamra Abreu Romero, Dr^ª. em Administração de Empresas (FGV-SP)

DETALHAMENTO DO RELATÓRIO TÉCNICO CONCLUSIVO

Correspondência com os novos subtipos-produtos técnicos/tecnológicos:

- Relatório técnico conclusivo – Processos de gestão elaborado

Finalidade:

Identificar os fatores que influenciam os consumidores brasileiros (turistas) a optar por meios de hospedagem compartilhada.

Impacto – Nível:

- Médio

Impacto – Demanda:

- Espontânea

Impacto – Objetivo da Pesquisa:

- Solução de um problema previamente identificado

Impacto - Área impactada pela produção:

- Econômico

Impacto – Tipo:

- Potencial

Descrição do tipo de Impacto:

Disseminação de práticas que potencializem a gestão organizacional.

Replicabilidade:

- Sim

Abrangência Territorial:

- Nacional

Complexidade

- Média

Inovação:

- Baixo teor inovativo

Setor da sociedade beneficiado pelo impacto:

- Atividades Profissionais, Científicas e Técnicas

Declaração de vínculo do produto com PDI da Instituição:

- Não

Houve fomento?

- Cooperação

Há registro/depósito de propriedade intelectual?

- Não

Há transferência de tecnologia/conhecimento?

- Não

ISBN: 978-85-7485-484-7

1 APRESENTAÇÃO DA PESQUISA

Este Produto Técnico é parte integrante do Trabalho de Conclusão do Mestrado Profissional em Administração e Controladoria, e tem como objetivo geral identificar os fatores que influenciam os consumidores brasileiros (turistas) a optar por meios de hospedagem compartilhada.

Foram também elaborados os seguintes objetivos específicos: 1) identificar o perfil sociodemográfico dos usuários dos meios de hospedagem compartilhada; 2) identificar as dimensões que mais influenciam viajantes à utilização de hospedagem compartilhada; 3) investigar a satisfação e a predisposição dos usuários à reutilização dos meios de hospedagem compartilhada.

Esta pesquisa é conduzida com uma abordagem quantitativa, o que significa que se baseia na coleta e análise de dados numéricos e possui um caráter descritivo. Essa metodologia permite a obtenção de informações objetivas e mensuráveis, contribuindo para uma análise rigorosa e sistemática dos dados coletados por meio de *Survey*, mediante questionário eletrônico. O estudo foi desenvolvido por meio da análise fatorial exploratória e pelo modelo de equações estruturais para testar as hipóteses propostas. Além deles, utilizou-se o índice relativo motivacional de escolha em relação à escolha por hospedagem compartilhada.

2 RESULTADOS E DISCUSSÕES

A seção atual destina-se à apresentação e discussão dos resultados da pesquisa sobre os fatores que influenciam a escolha por hospedagem compartilhada. A análise visa compreender as interações entre as características dos respondentes e suas motivações, explorando também como fatores sociodemográficos, como idade, sexo, escolaridade e região, se relacionam com as decisões de escolha por hospedagem compartilhada.

Ao examinar as características dos respondentes, o estudo identificou um perfil diversificado. Pode-se perceber que há uma presença considerável de participantes entre 31 e 40 anos (46,41%), sugerindo uma participação ativa de adultos em plena fase produtiva. A diversidade também se reflete no estado civil, com uma maioria significativa de solteiros (62,41%), indicando um público jovem e dinâmico. A presença de casados,

divorciados/separados e viúvos adiciona *insights* à pesquisa, permitindo a análise das percepções de diferentes grupos.

A distribuição por sexo mostra uma participação equilibrada entre homens (45,05%) e mulheres (54,95%). A análise das localidades de residência revela uma representação diversificada em todas as regiões do país, destacando-se o Nordeste na amostra. A educação dos participantes é considerada alta, com uma proporção significativa de pessoas declarando ter concluído uma pós-graduação (49,14%), revelando um alto nível de escolaridade daqueles que utilizam ou utilizaram hospedagem compartilhada. Quanto à renda mensal, há uma ampla gama de participantes com diferentes níveis de estabilidade financeira, com maiores concentrações nas faixas entre 1 e 5 salários mínimos (60,07%).

Ao considerar os fatores após a aplicação da análise fatorial exploratória, a pesquisa revelou importantes considerações que envolvem a escolha pela hospedagem compartilhada. A princípio, a análise das respostas da pesquisa revelou dados sobre a frequência de utilização de serviços de hospedagem compartilhada por parte dos participantes (Tabela 1).

Tabela 1 – Frequência de utilização de serviços de hospedagem compartilhada

Frequência	Qtd	%
Somente 1 vez	73	24,91
De 2 a 5 vezes	145	49,49
De 6 a 10 vezes	35	11,95
Acima de 10 vezes	19	6,48
Várias vezes	21	7,17

Fonte: Pesquisa direta (2023).

Neste estudo, o segundo objetivo específico buscou analisar as dimensões mais influentes na escolha da hospedagem compartilhada. Para isso, utilizou-se a análise fatorial explicativa, identificando quatro fatores que, em conjunto, explicaram 77,33% da variância total do modelo, indicando uma representatividade significativa. A adequação dos dados à análise fatorial foi avaliada por meio do teste Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) e do teste Bartlett's Test of Sphericity (BTS), ambos indicando forte suporte para a aplicação da análise fatorial. O KMO registrou um valor de 0,951, indicando alta adequação dos dados, e o BTS mostrou um valor de significância inferior a 1%, reforçando a consistência dos dados para essa abordagem analítica.

Na análise das dimensões influentes na escolha de hospedagem compartilhada, a pesquisa utilizou a análise fatorial explicativa, identificando quatro fatores que explicaram 77,33% da variância total do modelo. As cargas fatoriais e comunalidades revelaram que, embora

os itens de qualidade tenham apresentado comunalidades abaixo de 0,50, foram mantidos no modelo devido à sua importância teórica (Tabela 2).

Tabela 2 – Cargas fatoriais após a rotação e comunalidades

COD		F1	F2	F3	F4	
C1	Tenho confiança que o serviço ofertado será como esperado.	0,64 4				0,777
C2	Os usuários de hospedagem compartilhada (anfitriões e hóspedes) são honestos ao lidar uns com os outros.	0,73 0				0,780
C3	Confio que outros usuários do serviço (anfitriões e hóspedes) não se aproveitarão de mim.	0,79 0				0,800
C4	Confio que as plataformas de hospedagem compartilhada fornecem garantias para me proteger da responsabilidade por danos pelos quais não sou responsável.	0,78 0				0,713
C5	As plataformas de hospedagem compartilhada fornecem canais seguros de modo que posso confiar no serviço.	0,77 6				0,777
U1	Acredito que o serviço de hospedagem compartilhada é uma boa alternativa à hospedagem tradicional.	0,63 8				0,736
U2	O serviço de acomodação compartilhada é tão bom quanto a hospedagem tradicional.	0,77 1				0,685
U3	Serviços de compartilhamento de acomodação tendem a ser uma boa opção para hospedagem.	0,70 3				0,786
U4	Ser usuário de plataformas de hospedagem compartilhada facilita o processo de acomodação em muitas cidades.	0,54 2				0,738
Q1	O canal de comunicação entre anfitrião e hóspede nas plataformas de hospedagem compartilhada atende às necessidades dos usuários.	0,64 8				0,238
Q2	Acredito que as plataformas de hospedagem compartilhada conhecem as necessidades dos seus usuários.	0,60 1				0,256
EC1	A hospedagem compartilhada ajudou a reduzir o custo da minha viagem.		0,81 2			0,812
EC2	Pelos preços cobrados, avalio a hospedagem compartilhada como um bom serviço.		0,75 3			0,753
EC3	Pelos serviços ofertados, considero satisfatórios os preços cobrados.		0,75 5			0,745
EC4	Considero o serviço de compartilhamento de acomodação como uma oportunidade de economizar dinheiro.		0,82 1			0,821
EC5	O uso de acomodações compartilhadas me beneficia financeiramente.		0,82 7			0,817
F1	Compreendo bem como funciona o serviço de compartilhamento de acomodação em plataformas de hospedagem.			0,73 6		0,726
F2	Tenho experiência na utilização das plataformas de hospedagem compartilhada.			0,86		0,860

			0		
F3	No geral, estou familiarizado com as plataformas de hospedagem compartilhada.		0,86 2		0,862

Fonte: Pesquisa direta (2023).

O Fator 1, representando 58,5% da variância total, incluiu confiança, utilidade e qualidade, destacando-se como os principais influenciadores na escolha. A utilidade foi identificada como elemento crucial, corroborando a pesquisa de Siqueira e Baldanza (2023) que encontrou que a utilidade influencia decisões e hábitos de consumo dos indivíduos, e neste caso, pela escolha da hospedagem compartilhada. O Fator 2, explicando 7,4% da variabilidade, está associado à economia de custos, refletindo a relevância financeira na escolha de acomodações compartilhadas. Ferreira *et al.* (2017) validam a ideia de que os benefícios econômicos são a principal motivação para a participação em atividade de compartilhamento de bens e serviços. Apesar disso, algumas pesquisas sugerem que benefícios econômicos não são o principal motivador de recompra, como o estudo desenvolvido por pesquisa Christino *et al.* (2018) que reforçam o construto valor do preço como impacto não significativo na intenção de uso em plataforma de hospedagem compartilhada.

O Fator 3, com 6,25% da variabilidade, envolve a familiaridade, indicando que o conhecimento prévio sobre plataformas de hospedagem compartilhada impacta nas escolhas. Curth e Paula (2019) mostram que quando o consumidor compreende a facilidade de uso do aplicativo de hospedagem aumenta a possibilidade de intenção de recompra. Finalmente, o Fator 4, explicando 5,16%, está relacionado à busca por experiências sociais e culturais, destacando a importância da autenticidade e da vivência turística alternativa. Como exemplo disso, destaca-se a pesquisa de Vera e Gosling (2018) que relacionam a busca por experiências culturais compartilhadas pela busca por experiências turísticas mais autênticas, vivenciando um turismo mais alternativo.

Os resultados divergem de estudos anteriores, como Siqueira e Baldanza (2023), indicando que confiança, utilidade e qualidade formam o principal fator na escolha de hospedagem compartilhada. A economia de custos aparece como segundo fator, enquanto a familiaridade é isolada em um fator específico. Apesar das divergências, os resultados corroboram aspectos teóricos previamente discutidos na literatura da área, validando os fatores que influenciam o comportamento dos consumidores nesse nicho de mercado.

Após a confirmação da validade dos construtos por meio da análise fatorial, o estudo avançou para a etapa seguinte: a estimação do Modelo de Equações Estruturais (SEM), visando examinar as relações causais entre as variáveis satisfação e predisposição a reutilizar o serviço

de hospedagem compartilhada. Os índices de ajuste CFI e TLI, juntamente com o RMSEA, demonstraram adequação do modelo proposto à amostra.

Os testes de hipóteses do modelo incluíram a análise do ajuste estrutural com o indicador de confiabilidade composta (CC), revelando resultados satisfatórios e indicando um nível elevado de validação estatística e confiabilidade de mensuração. Com essas validações, a análise do modelo estrutural mostrou que 86,6% dos elementos nas dimensões (economia de custo, familiaridade, confiança, utilidade, experiências sociais e culturais, e qualidade) influenciaram positivamente a variável satisfação.

A variável dependente reutilização, ancorada na satisfação, foi explicada em 83%. A análise das hipóteses individuais indicou que duas dimensões foram aceitas com impacto positivo e significativo (1%): Fator 1 (confiança, utilidade e qualidade - CUQ) e Fator 2 (economia de custo - EC). A dimensão experiência social e cultural (SOC) foi confirmada, mas a 5% de significância, enquanto a dimensão familiaridade (F) foi rejeitada.

Destaca-se que a dimensão experiência social e cultural apresentou um impacto inverso na satisfação, o que está em linha com estudos que apontam preocupações de privacidade e segurança como fatores restritivos no consumo de plataformas de compartilhamento de hospedagem. Esse resultado condiz com o estudo de Vera e Gosling (2018) ao afirmarem que essas experiências estão presentes dentre os fatores restritivos de consumo de plataformas de compartilhamento de hospedagens, pois, muitas vezes, existe receio de falta de privacidade e o medo de sofrerem algum tipo de assédio ou violência.

A satisfação mostrou um efeito positivo (coeficiente de 0,923, significativo a 1%) na predisposição à reutilização dos serviços de hospedagem compartilhada. Embora apenas o Fator 1 tenha registrado um impacto direto significativo, o estudo reforça a importância da satisfação como elemento crucial na predisposição à reutilização (Tabela 3).

Tabela 3 – Resultado dos testes de hipóteses

pesquisa	Predição da	Coefficiente padronizado	p	Resultado
Confiança, Utilidade e Qualidade → Satisfação		0,828	0,001 <	Confirmada
Economia de custo → Satisfação		0,215	0,001 <	Confirmada
Familiaridade → Satisfação		- 0,037	0,431	Rejeitada
Experiência social e cultural → Satisfação		- 0,088	0,018	Confirmada*
Satisfação → Reutilização		0,926	0,001 <	Confirmada
Confiança, Utilidade e Qualidade → Reutilização		0,420	0,001 <	Confirmada

Economia de custo → Reutilização	0,082	0,117	Rejeitada
Familiaridade → Reutilização	-0,061	0,120	Rejeitada
Experiência social e cultural → Satisfação → Reutilização	-0,082	0,071 <	Rejeitada

*Significativa a 5% Fonte: Elaboração própria (2023).

Os resultados corroboram pesquisas que evidenciam a relação entre satisfação do cliente e a intenção de recompra, especialmente em serviços de hospedagem compartilhada. Fica evidente que a confiança, utilidade e qualidade desempenham um papel significativo não apenas na satisfação, mas também na propensão dos consumidores a reutilizar esses serviços, fortalecendo a importância da experiência do cliente no contexto da economia compartilhada.

Por fim, após a análise fatorial de agrupamento, o Índice Relativo Motivacional de Escolha (IRME) foi calculado, permitindo análises descritivas e comparativas com base nos escores fatoriais dos 4 fatores para cada respondente. Esses dados, combinados com as informações sociodemográficas do formulário de pesquisa, enriquecem a compreensão do perfil dos usuários de hospedagem compartilhada, alinhando-se ao primeiro objetivo específico do estudo.

Quanto ao sexo dos participantes, observou-se que o IRME médio para o sexo masculino (70,22) foi ligeiramente superior ao feminino (68,41), sugerindo uma motivação um pouco mais elevada entre os participantes masculinos na escolha de hospedagem compartilhada. Analisando o IRME em relação à escolaridade, os participantes com ensino médio completo apresentaram a média mais alta (72,94), indicando uma motivação ligeiramente superior em suas escolhas em comparação com os demais grupos educacionais, como ensino fundamental completo (68,33), ensino superior completo (70,80) e pós-graduação (69,12).

Ao considerar as diferentes regiões geográficas, a região sul destacou-se com o IRME médio mais elevado (77,08), indicando uma motivação significativamente mais forte por trás das escolhas de hospedagem compartilhada nessa região. Em contraste, a região centro-oeste registrou o IRME médio mais baixo (66,93), sugerindo uma motivação relativamente menor nessa área. As regiões norte, nordeste e sudeste apresentaram valores intermediários.

Essas análises revelaram um panorama complexo e rico de motivações, destacando a diversidade de perspectivas e influências que moldam as escolhas individuais na hospedagem compartilhada. As descobertas fornecem ainda uma base sólida para análises mais aprofundadas, o que contribui para uma compreensão mais abrangente das variações encontradas a essa forma de hospedagem em constante evolução.

3 CONCLUSÃO

Esta pesquisa investigou os fatores que influenciam os consumidores brasileiros na escolha de meios de hospedagem compartilhada, visando oferecer uma visão abrangente do cenário atual. Os objetivos específicos incluíram a identificação do perfil sociodemográfico dos usuários, a identificação das dimensões influentes e a análise da satisfação e predisposição à reutilização.

Dentre os resultados obtidos que atendam aos objetivos específicos elencados, pode-se destacar que no primeiro objetivo, ao explorar o perfil sociodemográfico, constatou-se que, em relação ao sexo, os participantes do sexo masculino mostraram maior motivação para utilizar hospedagem compartilhada em comparação com o sexo feminino. Quanto à escolaridade, os participantes com ensino médio completo apresentaram a motivação mais elevada, sugerindo que maior escolaridade pode levar a escolhas mais criteriosas. Regionalmente, a região sul destacou-se com a motivação mais alta, possivelmente devido ao engajamento em plataformas de compartilhamento. Já no segundo objetivo, ao identificar as dimensões influentes, a confiança, utilidade e qualidade foram determinantes na escolha da hospedagem compartilhada, divergindo do estudo de Siqueira e Baldanza (2023) que enfatizou a familiaridade e utilidade. Essa diferença ressalta a importância de estratégias adaptáveis para atender às diversas expectativas dos consumidores. No terceiro objetivo, por sua vez, ao explorar a análise da satisfação e predisposição à reutilização, os resultados revelaram que a satisfação foi positivamente influenciada por elementos das dimensões consideradas, e a predisposição à reutilização foi impactada não apenas pela satisfação, mas também por confiança, utilidade e qualidade.

As contribuições desta pesquisa incluem *insights* sociodemográficos que enriquecem a interpretação dos resultados, destacando a variabilidade da motivação dentro de uma população. A pesquisa evidencia ainda que a escolha da hospedagem compartilhada vai além de aspectos econômicos, desafiando as estratégias competitivas das empresas do setor.

Apesar das descobertas, as limitações da pesquisa, como amostra limitada e concentração em certas regiões, são reconhecidas. Recomenda-se investigar fatores culturais, sociais e valores individuais nas escolhas, realizar estudos comparativos entre culturas, avaliar a influência de experiências anteriores e explorar o impacto das inovações tecnológicas no mercado de hospedagem. Essa pesquisa estabelece uma base sólida para análises futuras, incentivando a compreensão aprofundada das dinâmicas de escolha na hospedagem compartilhada em constante evolução.