



# 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<sup>ª</sup>. Dr<sup>ª</sup>. 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<sup>ª</sup>. 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

<b>Frequência</b>	<b>Qtd</b>	<b>%</b>
<b>Somente 1 vez</b>	73	24,91
<b>De 2 a 5 vezes</b>	145	49,49
<b>De 6 a 10 vezes</b>	35	11,95
<b>Acima de 10 vezes</b>	19	6,48
<b>Várias vezes</b>	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	
<b>C1</b>	Tenho confiança que o serviço ofertado será como esperado.	0,64 4				0,777
<b>C2</b>	Os usuários de hospedagem compartilhada (anfitriões e hóspedes) são honestos ao lidar uns com os outros.	0,73 0				0,780
<b>C3</b>	Confio que outros usuários do serviço (anfitriões e hóspedes) não se aproveitarão de mim.	0,79 0				0,800
<b>C4</b>	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
<b>C5</b>	As plataformas de hospedagem compartilhada fornecem canais seguros de modo que posso confiar no serviço.	0,77 6				0,777
<b>U1</b>	Acredito que o serviço de hospedagem compartilhada é uma boa alternativa à hospedagem tradicional.	0,63 8				0,736
<b>U2</b>	O serviço de acomodação compartilhada é tão bom quanto a hospedagem tradicional.	0,77 1				0,685
<b>U3</b>	Serviços de compartilhamento de acomodação tendem a ser uma boa opção para hospedagem.	0,70 3				0,786
<b>U4</b>	Ser usuário de plataformas de hospedagem compartilhada facilita o processo de acomodação em muitas cidades.	0,54 2				0,738
<b>Q1</b>	O canal de comunicação entre anfitrião e hóspede nas plataformas de hospedagem compartilhada atende às necessidades dos usuários.	0,64 8				0,238
<b>Q2</b>	Acredito que as plataformas de hospedagem compartilhada conhecem as necessidades dos seus usuários.	0,60 1				0,256
<b>EC1</b>	A hospedagem compartilhada ajudou a reduzir o custo da minha viagem.		0,81 2			0,812
<b>EC2</b>	Pelos preços cobrados, avalio a hospedagem compartilhada como um bom serviço.		0,75 3			0,753
<b>EC3</b>	Pelos serviços ofertados, considero satisfatórios os preços cobrados.		0,75 5			0,745
<b>EC4</b>	Considero o serviço de compartilhamento de acomodação como uma oportunidade de economizar dinheiro.		0,82 1			0,821
<b>EC5</b>	O uso de acomodações compartilhadas me beneficia financeiramente.		0,82 7			0,817
<b>F1</b>	Compreendo bem como funciona o serviço de compartilhamento de acomodação em plataformas de hospedagem.			0,73 6		0,726
<b>F2</b>	Tenho experiência na utilização das plataformas de hospedagem compartilhada.			0,86		0,860

			0		
<b>F3</b>	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

<b>pesquisa</b>	<b>Predição da</b>	<b>Coefficiente</b>	<b>p</b>	<b>Resultado</b>
	<b>da</b>	<b>padronizado</b>		
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.