

Relacionalidade em rede: Cama e Café

Network relationality: Bed and Breakfast

Beatriz Gondim Matos – UFPE – (gm.beatriz@gmail.com)

Lénia C. Marques - Erasmus School of History, Culture and Communication
(marques@eshcc.eur.nl)

RESUMO

A forma como anfitriões e hóspedes interagem entre si foram abordadas neste trabalho pela lente teórica da hospitalidade em rede. Para compreender como ambos, hóspedes e anfitriões, significam suas interações, se utilizou de análise temática a partir das avaliações elaboradas pelos hóspedes no tripadvisor. E, adicionalmente, aplicou-se entrevistas com os anfitriões da hospedaria Cama e Café Olinda, vinculada ao Airbnb. Os resultados indicam a constituição de uma relacionalidade baseada em princípios de pertencimento temporário; estabelecimento de critérios prévios para efetivar a relação; associação entre trabalho e lazer por parte dos anfitriões; a construção de espaço relacional; a tecnologia como uma condição para propiciador e manter as interações.

Palavras-chave: hospitalidade em rede; relacionalidade; cama e café; Olinda.

ABSTRACT

The way hosts and guests interact with each other has been addressed in this work by the networked hospitality theoretical lens. To understand how both guests and hosts mean their interactions, we used thematic analysis from the assessments made by the guests on tripadvisor. In addition, interviews were conducted with the hosts of the Cama e Café Olinda, linked to Airbnb. The results indicate the constitution of a relationality based on principles of temporary belonging; establishing previous criteria

to active the relation; association between work and leisure by the hosts; building relational space; technology as a condition to propitiate and maintain the interactions.

Keywords: network hospitality; relationality; bed and breakfast; Olinda.

INTRODUÇÃO

O advento e a massificação da internet ampliou a possibilidade de conexão para a maioria das pessoas levando a uma perspectiva mais global das relações. Nos últimos anos, um número crescente de redes e/ou plataformas via web parece estar causando impactos nas relações sociais. Uma, dentre as mudanças, sugere que as vinculações *online* se caracterizam como um canal importante para promover encontros *offline* entre os integrantes de redes/plataformas e que os propósitos preponderantes são direcionados a ajudar desconhecidos, promover encontros, desenvolver novos serviços, entre outros.

Dentre esses novos canais de relacionamento pode-se citar, como exemplos, aqueles ligados à atividade turística, tais como: o *CouchSurfing* (www.couchsurfing.com.br), comunidade *online* onde viajantes do mundo inteiro oferecem espaços de hospedagem gratuito para seus membros; o *Mealsharing* (www.mealsharing.com.br), no qual membros de diferentes regiões demográficas do mundo oferecem, em suas casas, refeições típicas do lugar onde vivem para a apreciação de visitantes a um determinado preço. Ou, o Airbnb, sítio eletrônico que agrega meios independentes ou redes menores de hospedagem, com o intuito de oferecer alojamento via locação de espaços não convencionais, disponíveis no mundo inteiro (www.airbnb.com).

As redes acima citadas são caracterizadas por proporcionarem a possibilidade de uma relação mais direta entre aqueles que ofertam algum tipo de produto ou serviço e os seus demandantes.



Sob a perspectiva de buscar compreender como essas relações são construídas, o olhar teórico que inspirou este estudo é baseado nas características da hospitalidade em rede proposta pelas autoras Molz (2014) e Wittel (2001). A hospitalidade em rede percebe as relações entre hóspedes e anfitriões como uma possibilidade de exercer a socialidade a partir do compartilhamento com estranhos; da construção de relações e intimidades temporárias; do estabelecimento de critérios aleatórios para efetivar estas relações; de dimensões turvas entre trabalho e lazer; e da alternância entre os papéis de hóspedes e anfitriões nestas relações. Diante desse contexto, surge a relevância de estudar o fenômeno no âmbito do turismo.

A questão norteadora do estudo buscou compreender de que forma se estabelece a relacionalidade entre hóspedes e anfitriões em uma hospedagem domiciliar vinculada ao Airbnb.

O objetivo principal deste artigo foi compreender quais são os fundamentos que caracterizam a relação entre hóspede e hospedeiro. Para atender o objetivo da pesquisa, adotou-se pesquisa exploratória em um dos estabelecimentos Cama e Café do Airbnb, localizado na cidade de Olinda, estado de Pernambuco, Brasil. Essa modalidade de empreendimento, *homestay*, caracteriza-se como uma hospedagem domiciliar, com a presença constante dos seus moradores, qual oferecem aos hóspedes cama para o pernoite e um café da manhã antes de sua partida (Grit & Lynch, 2011; Pimentel, 2007).

O estudo foi realizado em dois momentos. Inicialmente, centrou-se em compreender os principais aspectos apontados pelos hóspedes desta hospedagem. Para este fim, foi adotada a técnica de análise de conteúdo aos comentários postados no sítio do *Tripadvisor*. No segundo momento, foram realizadas entrevistas com os dois proprietários da hospedaria com o intuito de compreender a perspectiva da outra parte da relação, a visão dos anfitriões. A trajetória metodológica possibilitou a emergência dos princípios que fundamentam esta relação entre hóspedes e anfitrião aqui chamada de relacionalidade.



Inicialmente é tecido o referencial teórico que delineou o estudo, na sequência é apresentado o percurso metodológico, são explorados e discutidos os resultados obtidos para, por fim, expor as considerações finais.

DA SOCIALIDADE EM REDE PARA A HOSPITALIDADE EM REDE

O termo *Network sociality* ou socialidade em rede foi empregado pela primeira vez por Wittel (2001, 2011) cuja preocupação foi estabelecer como são desenvolvidas as redes e que tipo de socialidade existe na era da informação (Castells, 1996). Assim, no decorrer deste tópico, busca-se discutir algumas características da socialidade em rede e introduzir de que forma o tema se relaciona com este artigo.

Wittel (2001, 2011), antes de apresentar sua perspectiva para explicar as transformações sociais desconstrói, por meio de três críticas, a teoria dominante sobre como as comunidades virtuais são abordadas. A primeira crítica diz respeito à predominância dos conceitos tecno-determinísticos para tratar do tema comunidades virtuais e suas consequências. A perspectiva tecno-determinística não articula a mudança cultural com a tecnológica e considera que as transformações sociais são consequência dos novos recursos tecnológicos, resultantes da simples manipulação de ferramentas.

A segunda crítica, também decorrente da predominância referencial da perspectiva tecnológica a respeito do tema, fala da marginalização do termo 'comunidades virtuais', tratado equivocadamente como qualquer mera interação *online*, ao passo que, conforme destaca Wittel (2001), a noção de comunidade implica em estabilidade, coerência, *embeddedness* e pertencimento. Comunidade envolve laços longos e fortes, proximidade e história comum ou narrativa coletiva.

A terceira crítica é a distinção que se faz entre mundo virtual ou *online* e real ou *offline*. Para a autora, as diferenças existentes entre os tipos de interações não são suficientes para justificar a construção de um mundo duplo que separa a realidade real da realidade não mediada.



Assim, Wittel (2001, 2011) propõe uma abordagem que se distancia da visão tecno-determinística, a qual denomina de *Network Society*, que está baseada no conceito de transformação social. Para a autora, o uso do termo 'comunidade' na perspectiva tecno-determinística é confuso, ao se referir a comunidades virtuais, na medida em que não são desconsideradas as características do termo 'comunidade' adotado nas Ciências Sociais e propõe a não distinção entre interações *online* e *offline*, devendo ser reconhecidas como uma única realidade.

De acordo com Wittel (2001, 2011), portanto, na socialidade em rede as comunidades sociais e organizacionais não são caracterizadas pelo pertencimento dos indivíduos, mas pela sua integração e desintegração; pelas relações sociais, caracterizadas pelos encontros efêmeros, porém intensos; e pela constante associação entre trabalho e lazer nas suas práticas. Por fim, a socialidade em rede proposta pela autora abrangem todos os laços sociais que são continuamente produzidos, reproduzidos e consumidos de forma efêmera em uma rede.

A sociedade em rede potencializou transformações sociais no sentido de permitir limites tênues e inseparáveis entre o contexto econômico e social, e entre consumidores e provedores (Matos, Barbosa, & Matos, 2016).

Trazendo essa perspectiva para o contexto específico da relação entre hospedeiro e hóspede, que é o objeto deste estudo, Molz (2014) propõe a adoção do conceito de *Network Hospitality* ou hospitalidade em rede para melhor compreender as ações de hospitalidade que habilitam as interseções da vida comunal construída entre amigos e estranhos.

As principais contribuições de Molz (2012, 2014) a este debate foi a (re)interpretação dos preceitos de Wittel aplicado a redes mais específicas, aquelas voltadas para a hospitalidade.

As características da hospitalidade em rede, por assim dizer, são a indicação de que a individualização conduz a busca do compartilhamento com estranhos; a ideia de que as relações efêmeras permitem também o entendimento de que qualquer relação e intimidade construída são



temporárias; as primeiras informações trocadas na relação são direcionadas pelos critérios aleatórios de cada indivíduo; há uma nebulosidade entre trabalho e lazer no desenvolvimento destas relações; a presença da tecnologia habilita, inclusive, uma alternância dos papéis entre hóspedes e anfitriões (Bialski, 2012; Eckhardt & Bardhi, 2016; Molz, 2012; Scaraboto, 2015; Wittel, 2011).

Da hospitalidade em rede para a relacionalidade

Coadunando com os debates a respeito da socialidade em rede, o recente foco na relacionalidade e suas novas formas responde ao fenômeno social que caracteriza o século 21: em contraste com uma sociedade cada vez mais individualizada, as pessoas parecem reconfigurar as formas de estar em contato com outras. Neste sentido, há um paradoxo. Se por um lado, nunca se compartilhou tanto por meio das facilidades dos canais de comunicação. Por outro, as pessoas parecem gastar menos tempo presencial em contato com as outras (Urry, 2003).

A necessidade de ressignificar as identidades coletivas parece ser um dos motivos para o surgimento e/ou fortalecimento de modelos de negócios quais proporcionam relações mais próximas entre indivíduos. A este respeito, Bawens (2010) destaca a *relationality peer to peer* ou relacionalidade aos pares sob as quais as pessoas investem em interações *online*. Estas interações podem se transformar em extensões das relações sociais e se efetuar fisicamente. É uma possibilidade que permite aos sujeitos a construção de interações *offline* e a criação do senso de pertencimento a grupos sociais e de referência.

Essa nova relacionalidade não é construída a partir de critérios como idade, classe ou estilo de vida, mas em torno de objetivos compartilhados entre os indivíduos (Richards, 2013; Vázquez & Ruggieri, 2011). Observe que nem toda interação produz relacionalidade ou conexão temporária entre os indivíduos. A qualidade relacional do sujeito coletivo dessas interações reside no fato dos usuários colaborarem para atingir um objetivo comum, sem essa



percepção, há mera participação sem necessariamente evocar uma relacionalidade (Baek, Manzini, & Rizzo, 2010; Cho & Baek, 2009). Os recursos da sociedade em rede facilitaram a (re)construção de identidades coletivas por meio das redes sociais e do compartilhamento de objetivos comuns.

A hospedagem Cama e Café

O termo cama e café, tradução literal da expressão em inglês *bed and breakfast*, surgiu nas ilhas britânicas (Smith & Smith, 2002). Na época, proprietários de mansões, empobrecidos, cobravam uma taxa por hospedagem com a finalidade de ampliar a renda. Durante a grande depressão americana, nos Estados Unidos, esse sistema também se popularizou. Atualmente, a rede americana *Bed and Breakfast* tem em torno de 475.000 propriedades rurais e urbanas cadastradas dentre casas de família, pousadas, cama e café, *Guest Houses*, chalés, hotéis históricos, pequenos *resorts*, fazendas de trabalho, *Guest ranches* em 120 países, incluindo o Brasil.

Hospedagem domiciliar, cama e café, *Bed and breakfast* são meios de hospedagem dantes considerados extra-hoteleiro (Beni, 2003), vistos como alternativos que complementavam a oferta de leitos nos destinos turísticos, tem como característica ser mais econômico do que a hospedagem convencional, apresenta uma grande variação quanto à sua prestação de serviços. Além disso, é de propriedade de pequenos empreendedores e apresenta um leque composto por albergues da juventude, *bed and breakfast*, campings, acampamentos, residências estudantis, alojamento esportivos, quartos em residências da população local, casas alugadas de residentes da localidade, pousadas, hotel sobre rodas, estabelecimentos religiosos, alojamentos de clubes de campo e outros (Giaretta, 2003).

No Brasil, essa prática de forma mais estruturada e formal é recente. Pimentel (2007) encontrou algumas iniciativas de hospedagem do tipo domiciliar Cama e Café no Brasil, as quais merecem maior destaque pelo



seu caráter estruturado e formal: *Bed and Breakfast* Brasil e Cama e Café Brasil. As duas redes são brasileiras. A primeira atua em todo o país e, a segunda, atua no bairro de Santa Tereza, Rio de Janeiro.

Em 2010, o governo brasileiro publicou a cartilha do Sistema Brasileiro de classificação de meios de hospedagem que define o cama e café como uma hospedagem em residência com no máximo três unidades habitacionais para uso turístico, com serviço de café da manhã e limpeza, na qual o possuidor do estabelecimento reside (Ministério do Turismo, 2010).

Em suma, o sistema de hospedagem domiciliar é uma alternativa e, no Brasil, passou por incentivos e regulamentação a partir do ano de 2010. Paulatinamente, organizando-se através de redes, esse sistema tem se estruturado e crescido no mundo inteiro, inclusive no Brasil.

Procedimentos metodológicos

A pesquisa, de natureza exploratória, dividiu-se em duas etapas. Inicialmente foi escolhida a rede para a realização da pesquisa.

O Cama e Café Olinda foi a primeira hospedagem em Olinda a se cadastrar no Airbnb. Os proprietários relatam que quando fizeram o cadastro na rede, havia apenas uma unidade domiciliar em Recife e, em Olinda, eles eram os pioneiros. Entretanto, hospedagem domiciliar já era uma prática da cidade devido aos poucos leitos hospedeiros na região.

A cidade de Olinda é considerada Patrimônio da Humanidade desde 1982 pela UNESCO (Prefeitura de Olinda - Patrimônio Histórico e Cultural da Humanidade, 2014). Isso significa que suas características estruturais devem ser preservadas com o intuito de manter a integridade cultural urbana. Ao mesmo tempo, Olinda é uma cidade histórica e destino turístico (Prefeitura de Olinda, 2014), portanto não é permitido a construção de grandes obras que possam alterar as estruturas urbanas locais.

Na primeira etapa da pesquisa foram analisados os *reviews* a partir da plataforma *TripAdvisor*. O *Tripadvisor* é uma plataforma na qual turistas deixam dicas e avaliações em lugares pelos quais visitam a partir da



experiência turística. Foram analisados todos os oitenta e um comentários escritos pelos turistas até a data em que se deu a análise, outubro de 2016.

Com o intuito de alcançar os usuários da hospedagem e devido ao curto espaço de tempo para realizar a pesquisa, a análise de conteúdo aplicada para tratar os comentários no *Tripadvisor* foi uma técnica adequada e com aderência aos objetivos da pesquisa. Para Buhler (1934 apud Bauer & Gaskell, 2004), este tipo de análise permite acessar a natureza simbólica entre o mundo representado e os atores que fazem parte dessa representação. Assim, entende-se que o mundo simbólico nesse estudo é a relação construída entre hóspedes e anfitriões.

Os comentários foram considerados como a perspectiva dos hóspedes a respeito da avaliação das suas experiências com alimentação, lazer e hospedagem no destino turístico. As avaliações servem a outros turistas como também, a proprietários e gestores dos estabelecimentos. Ao analisar os dados, os pesquisadores criam categorias para representar o que se está analisando. Como Pecheux, Fuchs, Henry, & Gresillon (1975) mencionam, a partir da reconstrução de representações, os analistas de conteúdo inferem de que forma os contextos são expressados e qual é o apelo utilizado nesses contextos.

Com o objetivo de acessar as informações oriundas dos turistas que já se hospedaram no Cama e Café Olinda, o texto foi considerado como a forma pela qual os hóspedes utilizaram para representar suas experiências.

Em seguida, a técnica de análise de pesquisa adotada seguiu os procedimentos sugeridos por Bardin (2004) que se constitui da pré-análise; da exploração do material; do tratamento dos resultados com a inferência e a interpretação destes.

- (1) No momento da pré-análise, se deu a escolha dos documentos a serem analisados, no caso todos os comentários sobre o Cama e Café Olinda deixados pelos turistas no *Tripadvisor* até o momento de realização da análise. Durante a pré-análise, as hipóteses são estabelecidas. No entanto, se resolveu trabalhar com pressupostos em



vez de hipóteses, considerando-se a natureza exploratória do estudo e que outros pressupostos poderiam surgir durante o procedimento seguinte, a exploração do material;

- (2) O momento seguinte foi a exploração do material. Em primeiro lugar, uma leitura de todos os comentários sugeriu macro categorias de interpretação. Em segundo lugar, uma leitura mais acurada gerou outras categorias com o intuito de contemplar tudo que foi mencionado pelos turistas e que não se enquadravam em macro categorias ou que requeriam uma outra categoria. É o caso da categoria “construção do espaço relacional” que não foi contemplada dentre as macro categorias, e somente emergiu a partir da segunda leitura do material.
- (3) O terceiro momento foi o tratamento dos resultados. As citações foram sintetizadas e reduzidas em macro categorias.

Ressalte-se, no entanto, que, por se tratar de pesquisa de natureza qualitativa, nesta última etapa, as categorias foram analisadas quanto ao seu conteúdo e os aspectos estatísticos sugeridos por Bardin não foram considerados para fins de análise.

Os resultados obtidos na primeira etapa auxiliaram na elaboração do roteiro de entrevista a ser aplicado junto aos proprietários da hospedagem Cama e Café de Olinda, etapa seguinte. A justificativa para a aplicação de entrevista junto aos proprietários foi também uma forma de compreender um fenômeno que, por ser relacional, demanda coleta e análise de ambos os lados – hóspedes e anfitriões.

Enquanto procedimento adotado na primeira etapa, a análise de conteúdo buscou extrair sentidos dos textos, respondendo à questão: o que este texto quer dizer. Diferentemente do segundo momento, no qual foi adotado a análise temática. Na análise temática, a principal preocupação foi em obter os significados das relações a partir dos relatos. No próximo tópico serão apresentadas e discutidas as categorias que emergiram dos resultados, que constituem a relacionalidade.



Para fins de apresentação dos resultados e preservação da identidade dos hóspedes, estes foram indicados pela letra H e receberam uma numeração ordinal. Como exemplo: (H, 1); (H,2) e assim por diante. Quanto aos anfitriões, estes foram indicados pela letra inicial do nome.

As categorias da relacionalidade

As categorias que compõem a relacionalidade foram construídas tendo como base a revisão prévia de literatura e a análise dos resultados. Algumas das categorias da revisão de literatura foram confirmadas, tais como: o pertencimento temporário; a assimilação entre trabalho e lazer; e a tecnologia como ponte para as interações face a face.

Outras categorias foram confirmadas parcialmente. Como é o caso dos critérios aleatórios mencionados apenas a empatia e por parte dos anfitriões. Não houve menção do uso de critérios por parte dos hóspedes.

Não foi confirmada a categoria relações efêmeras, intensas e intimidade temporária. A maior contribuição foi o surgimento de uma categoria não prevista na literatura, a construção do espaço relacional. A discussão dos resultados e categorias são apresentadas na sequência.

O pertencimento temporário

O compartilhamento entre estranhos (Wittel, 2011), no caso, os hóspedes e anfitriões, leva a construção de uma relação efêmera (Molz, 2014) cuja característica é o pertencimento temporário no seio do lar. Porém, percebeu-se que algumas das relações temporárias podem ser continuadas a partir do uso da tecnologia. Além disso, o pertencimento temporário suplanta a relação de negócios, conforme alguns dos relatos abaixo:

“esse pequeno adorável B&B é como estar com amigos combinado com negócio” – (H, 16). Nota-se a referência do hóspede a ao local como



representativo de um espaço comercial, o B&B, porém com a ressalva de que o sentimento é de estar entre amigos.

Além disto, boa parte das avaliações no TripAdvisor são nominais ao casal de anfitriões. Percebe-se também a indicação de possíveis níveis de relacionalidade neste pertencimento, tais como família, amigos, avós, amigos. Conforme trechos abaixo:

“nosso filho estava muito feliz em brincar com a filha deles também” – (H, 14).

“Yolanda e Sebastian são tão acolhedores que você pensa estar visitando velhos amigos que você não tem visto há anos” (...)” (H, 22).

“Foi como estar na casa dos meus avós, a sensação de acolhimento familiar me encantou (...)” (H, 51).

Os resultados também sugerem indicativos de que a relação de pertencimento temporário pode continuar de alguma forma. E, há casos em que, de fato, a relação se transformou em uma amizade, conforme destacado nos trechos:

“Eu, definitivamente, ficaria com Sebastien e Yolanda novamente. E ficaria muito feliz se eles pudessem vir à Londres” – (H, 18).

“as pessoas daqui, todos, praticamente saem muito felizes, alguns saem amigos, como alguns me escrevem. Como hoje me escreveu Mirreille, falando que tá com saudades. (Y).

“Natal agora, por exemplo, vai vir um casal de alemães que já vieram no natal passado, depois vieram em outro momento, agora eles reservaram o natal. (Y). Eles pagam, eles são clientes, mas se tornaram amigos (S).

De acordo com (Urry, 2003), a socialidade em rede e os laços fracos parecem requerer reuniões face a face intermitentes e, portanto, viajar para estabelecer e manter a confiança. Se a pertença temporária é às vezes alimentada por trocas e encontros pós-estadia, no início a relacionalidade entre anfitrião e hóspede é facilitada por um sentimento de empatia inicial.

Os critérios aleatórios e a empatia



A existência de critérios aleatórios, tal como a empatia é um ingrediente presente nos primeiros contatos (Molz, 2014). Ainda que, sendo um estabelecimento comercial, os hóspedes podem ser escolhidos por critérios pessoais ou previamente escolhidos baseados na empatia - a interpretação dos anfitriões de que aquela relação será razoável.

A exemplo dos critérios iniciais, umas das decisões dos proprietários foi não escolher o Booking como uma possibilidade para ofertar a hospedagem em virtude da plataforma não possibilitar algum tipo de filtro antes da reserva, assim destacam:

“Veja, eles vem de montão, tudo inclusive querendo que a gente se inscreva. Veio recentemente gente do decolar. O booking liga direto, mas o booking não vou. E nem no decolar. Eu não vou, por que como eu falei, ali a pessoa faz o booking sem me consultar, aí eu, ahn, uma reserva. E eu não quero isso. (...) eu já faço um pequeno raio x da pessoa...(...) quando não temos empatia: olha, não temos vaga. Já está cheio (\$)”.

Quanto aos critérios, não há assim, propriamente, o uso de critérios rígidos, mas filtros a partir da sensibilidade dos anfitriões em identificar nos primeiros contatos como seria a experiência com potencial anfitrião pode servir como um filtro de aceite ou recusa.

Se Molz (2013, 2014) indica a existência de critérios pré-estabelecidos pelos hóspedes e anfitriões, quer por aproximação (percepção de características similares) ou, quer pela aleatoriedade (critérios variáveis), os resultados não indicaram o uso dos dois tipos. No que se refere aos hóspedes, não foram identificadas a presença dos critérios aleatórios como a empatia ou outros.

Assimilação entre trabalho e lazer

Wittel (2001, p. 19) argumenta que há limites tênues entre o trabalho e a vida privada, entre colegas de trabalho e amigos e entre colegas de trabalho e clientes. Neste estudo, os anfitriões decidiram trabalhar com



hospitalidade por causa do tempo para o lazer e pela qualidade de vida confirmado pelos achados apresentados em seguida.

“Houve um momento em que eu ia renovar um contrato onde eu ensinava e nós discutimos isso. (...) Então eu pensei, e pensei novamente...Você não iria para o trabalho, mas iria trabalhar de casa...eu percebi que isso era bom. Eu gosto de morar em Olinda, eu gosto de andar na rua e eu não tinha tempo para fazer isso antes, e eu tinha uma filha pequena” (Y). E o outro anfitrião reforça:

“Nós criamos a nossa forma de viver. Sobre Olinda, primeiro eu queria estar bem em algum lugar, e depois em um lugar em que eu possa me manter. Primeiro eu defini como eu queria viver por que trabalho não é central na minha vida, trabalho é uma coisa periférica, harmônico como a minha vida, mas ainda é trabalho. Nós percebemos isso. É aqui que a gente gostava e queria ficar. Eu não poderia ter um trabalho que eu não gostasse (S)”

“A gente já teve proposta para ser maior, a gente não quis. Já teve aquele amigo, a gente podia alugar e fazer juntos. Ou então, teve um momento que a gente pensou em alugar uma casa que tava toda preparada como se fosse uma pousada. A gente ficou imaginando o café da manhã. Mas ela já tá tão, como se fosse uma pousada, que não é nosso perfil. A gente ficou imaginando, sabe, como ia ser o fluxo, as coisas, não parece a casa da gente” (Y)

Um dos anfitriões é artista e gosta de tocar. Os limites tênues entre trabalho e lazer também são reforçados pelos hóspedes:

“A cereja do bolo é sentar-se na veranda e tomar café enquanto Sebastien e seu amigo praticam cello e guitarra – mágico! (H, 21).

A assimilação entre trabalho e lazer é indicada nos trechos acima quando os anfitriões decidem abrir sua casa a qual foi destinada para uso comercial, mas essa decisão destitui a representação do espaço como um local de realização pessoal e de uso para atividades de lazer (Wittel, 2001;

Wittel, 2011) ressignificando conceitos antigos do uso de espaços destinados restritamente para trabalho ou para lazer (Molz, 2014).

A construção do espaço relacional

Como consequência entre essa assimilação entre lazer e trabalho, o meio de hospedagem é percebido pelos hóspedes como um local social, de construção de uma relação. Destaque maior para o momento de construção dessa relação é o café da manhã. Nos relatos, inclusive, as características físicas do ambiente foram superadas pela avaliação do espaço social. Esta categoria não é presente na hospitalidade em rede e emergiu como contribuição do estudo em questão.

A varanda, onde fica a mesa do café da manhã, é o ponto de encontro onde boa parte da relação hóspede e anfitrião é construída e alimentada. Alimenta-se a relação e a conexão com a localidade - Olinda. Mediando a relação, o café da manhã aparece como a principal característica mencionada pelos anfitriões dada a variedade de itens, alimentos frescos e regionais. Outro ingrediente para a relacionalidade é a interação entre as pessoas e o acesso à cultura local, conforme os hóspedes destacam:

“o café da manhã: há tantas escolhas, desde bolos caseiros e pratos brasileiros tradicionais, pão e geléia caseira, fruta, sucos frescos, ovos, queijo – você pergunta e Yolanda tem! (H, 17)

“Enquanto saboreia mamões, abacaxis, batata doce e sucos frescos, você conversa com seus convidados enquanto contempla Olinda do alto de sua colina mais alta. Você percebe que o Brasil é uma terra de contrastes (..) (H, 49)”.

Ainda a respeito do café da manhã, os anfitriões destacam em seus relatos como o café da manhã é o momento de construção deste espaço relacional:



“Mas ele é especial também por que é um momento que a gente dá atenção, é um momento que os hóspedes estão aqui e, a gente tem a oportunidade de trazer algo para a mesa e a gente conversa com eles.” (Y).

“Eu adoro o café da manhã, falar das farinhas, eu trago um pouquinho da coisa antropológica e aqui tem o museu do mamulengo e tem assim uma palhinha, um cenário que bonecos que faz mexer a casa de farinha, e todos vão, acham lindo, e a gente fala sobre isso né, por que a gente usa muito as coisas daqui, mandioca, macaxeira, milho, e aí eles perguntam. E eu adoro falar sobre esse assunto, então para mim é massa, sabe, faço, eu eu conheci lá fora. Eu não sou do interior mas minha família é, meu pai, eu ia muito de férias, adorava ir para a casa de farinha, tenho isso como memória, se tivesse uma casa grande eu ia ter uma casa de farinha (Y)”.

A tecnologia como ponte para as interações face a face

Wittel (2001) argumenta que a socialidade em rede é uma forma na qual é possível gerenciar as relações. A socialidade não é geograficamente determinada e aparece como uma possibilidade que permite reduzir as pontes entre as interações de longa distância ou como uma forma de permitir os encontros presenciais. Logo, a tecnologia aparece como secundária sob este propósito da promoção dos encontros. E, servindo, muito mais para os primeiros contatos ou na manutenção da relação pós hospedagem.

Ressalte-se que, o cama e café é uma casa pequena, não há a indicação de placa ou outra sinalização. A maioria dos hóspedes fazem a reserva de forma prévia pela internet e encontram o local pela localização indicada nos contatos prévios.

“(...) hoje, com a internet, não há turista viajando sozinho que não encontre um lugar para ficar (S).”

Conforme dito, a internet aparece como uma ferramenta para induzir as interações e relacionalidade que é construída. Além disso, a tecnologia



aparece como mantenedora dos encontros conforme abordada na categoria 'pertencimento temporário'.

Considerações finais

O propósito deste estudo foi compreender como as relações entre hóspedes e anfitriões de uma pousada Cama e Café vinculada ao AIRBNB são construídas. A partir das categorias das socialidade em rede e hospitalidade em rede (Molz, 2014; a. Wittel, 2001) associadas às categorias que emergiram no estudo empírico, foi possível apresentar macro categorias que embasam esta troca ou relacionalidade (Matos et al., 2016).

As categorias prévias da relacionalidade podem ser verificadas a partir da existência de um sentimento de pertencimento temporário no seio daquela relação que também pode se estender para além daquele momento em alguns casos. Outra característica da relacionalidade são a existência de critérios aleatórios e a empatia. Apenas a existência de critérios pré-estabelecido e, neste caso, o critério foi a empatia foram verificados por parte dos anfitriões. Um terceiro aspecto é a construção de um espaço relacional que, no caso em particular, é influenciada por dois fatores. O primeiro é que, como há uma assimilação entre lazer e trabalho pelos anfitriões, o local de hospedagem é percebido pelos hóspedes como um local social, ou, melhor, relacional. O outro aspecto é as condições do café da manhã proporcionam a construção desta relação. Uma última característica é o uso de tecnologia como uma forma que possibilite as relações presenciais.

Como pesquisas posteriores, sugere-se verificar a existência ou não dos critérios aleatórios como a empatia ou outros, uma vez que os resultados indicaram a presença dos critérios somente do lado dos anfitriões. Porém, se tem como pressuposto que há a existência de critérios prévios por parte dos hóspedes. Sugere-se também, para estudos futuros, aprofundar na categoria que emergiu do estudo: a construção do espaço relacional.



Tem-se também como outro pressuposto que para o Cama e café ou outros ambientes de hospedagem e outros serviços de maior contato, em que a relacionalidade parece ser mais presente, o cenário de serviços torna-se secundário para a avaliação dos hóspedes. Isto por que, no decorrer da análise, questionou-se se até que ponto, para a relacionalidade, o ambiente de hospedagem influencia ou não na construção da relação visto que as boas avaliações dos hóspedes não ressaltam os aspectos físicos. Além disso, a relacionalidade parece demandar a construção do espaço não físico, baseado na troca e interação com o outro.

Referências

- Baek, J. S., Manzini, E., & Rizzo, F. (2010). Sustainable collaborative services on the digital platform: Definition and application, 123–131. Retrieved from <http://www.designresearchsociety.org/docs-procs/DRS2010/PDF/005.pdf>
- Bardin, L. (2004). Análise de Conteúdo. *Revista Educação*.
<https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Bauer, M. W., & Gaskell, G. (2004). *Pesquisa qualitativa com texto, imagem e som: um manual prático*. (12th ed.). Petrópolis: Vozes.
- Bawens, M. (2010). Peer-to-Peer Relationality: the city and anonymity. Retrieved January 24, 2014, from <http://w2.bcn.cat/bcnmetropolis/arxiu/en/pagea8ed.html?id=23&ui=424>
- Beni, M. C. (2003). *Globalização do turismo: megatendências do setor e a realidade brasileira* (2nd ed.). São Paulo: Aleph. Retrieved from https://books.google.com/books?id=_a_2cQAACAAJ&pgis=1
- Bialski, P. (2012). Technologies of hospitality: How planned encounters develop between strangers. *Hospitality & Society*, 1(3), 245–260.
https://doi.org/10.1386/hosp.1.3.245_1
- Castells, M. (1996). *The rise of the network society: volume i: the information age: economy, society, and culture*. *Recherche* (Vol. 61). Malden Mass: Blackwell. <https://doi.org/10.2307/1252090>
- Cho, E. J., & Baek, J. S. (2009). Enrichment of social relations in collaborative



- service : Social networks and Sociability, 1–14.
- Eckhardt, G. M., & Bardhi, F. (2016). The Relationship between Access Practices and Economic Systems. *JACR*, 1(2), 2010–2225.
- Giaretta, M. J. (2003). *Turismo da juventude* (1st ed.). Barueri: Editora Manole Ltda. Retrieved from https://books.google.com/books?id=5NN_BAAAQBAJ&pgis=1
- Grit, A., & Lynch, P. (2011). An analysis of the development of home exchange organizations. . . *Research in Hospitality Management*, 1(1), 19–24. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Matos, B. G., Barbosa, M. D. L. D. A., & Matos, M. B. de A. (2016). Consumo colaborativo e relacional no contexto do turismo: a proposição de um modelo entre a sociabilidade e a hospitalidade em rede. *Revista Hospitalidade*, 13(1), 218–241.
- Ministério do Turismo. (2010). *Sistema Brasileiro de Classificação de Meios de Hospedagem. Cartilha de orientação básica* (Vol. 2). <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Molz, J. G. (2012). Couchsurfing and network hospitality: “It’s not just about the furniture.” *Hospitality & Society*, 1(3), 215–225. https://doi.org/10.1386/hosp.1.3.215_2
- Molz, J. G. (2013). Social networking technologies and the moral economy of alternative tourism: The case of couchsurfing.org. *Annals of Tourism Research*, 43, 210–230. <https://doi.org/10.1016/j.annals.2013.08.001>
- Molz, J. G. (2014). Toward a network hospitality. *First Monday*, 19(3). <https://doi.org/10.5210/fm.v19i3.4824>
- Pecheux, M., Fuchs, C., Henry, P., & Gresillon, A. (1975). Discourse Analysis: Language and Ideology. *Langages*.
- Pimentel, A. B. (2007). *Hospedagem domiciliar na cidade do Rio de Janeiro: o espaço de encontro entre turistas e anfitriões*. Federal do Rio de Janeiro (UFRJ).
- Prefeitura de Olinda - Patrimônio Histórico e Cultural da Humanidade. (2014). Retrieved December 8, 2015, from <http://www.olinda.pe.gov.br/a->



cidade/titulos#.VmcwTfmrRnw

- Richards, G. (2013). Creating relational tourism through exchange Greg Richards Paper presented at the ATLAS Annual Conference, Malta, November 2013.
- Scaraboto, D. (2015). Selling, sharing, and everything in between: The hybrid economies of collaborative networks. *Journal of Consumer Research*, 42(1), 152–176. <https://doi.org/10.1093/jcr/ucv004>
- Smith, A., & Smith, B. (2002). *The Guide to Colorado Wineries* (2nd ed.). Colorado: Fulcrum. Retrieved from <https://books.google.com/books?hl=pt-PT&lr=&id=LaNbrDqPsrlC&pgis=1>
- Urry, J. (2003). Social networks, travel and talk 1. *British Journal of Sociology*, 2(54), 155–175. <https://doi.org/10.1080/0007131032000080186>
- Vázquez, F. J. C., & Ruggieri, G. (2011). Turismo relacional: desafios y potencialidades. *Turydes. Revista de Investigación En Turismo y Desarrollo Local*, 4(9), 1–14. Retrieved from <http://www.eumed.net/rev/turydes/09/cvr.htm>
- Wittel, a. (2001). Toward a Network Sociality. *Theory, Culture & Society*, 18(6), 51–76. <https://doi.org/10.1177/02632760122052048>
- Wittel, A. (2011). Qualities of Sharing and their Transformations in the Digital Age. *International Review of Information Ethics*, 15, 3–8. Retrieved from <http://www.i-r-i-e.net/inhalt/015/015-Wittel.pdf>

