



**UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO NORTE
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM TURISMO
DOUTORADO EM TURISMO**

FERNANDA CALUMBY FERNANDES

**ECONOMIA COMPARTILHADA E PLATAFORMAS DE ALUGUEL DE
HOSPEDAGEM: ANÁLISE DAS IMPLICAÇÕES DO MODELO NO BEM-ESTAR
SOCIAL**

Área de Concentração: Turismo, Desenvolvimento e Gestão

Linha de pesquisa: Gestão em Turismo

NATAL, RN

2025

FERNANDA CALUMBY FERNANDES

**ECONOMIA COMPARTILHADA E PLATAFORMAS DE ALUGUEL DE
HOSPEDAGEM: ANÁLISE DAS IMPLICAÇÕES DO MODELO NO BEM-ESTAR
SOCIAL**

Tese submetida ao Programa de Pós-Graduação em
Turismo da Universidade Federal do Rio Grande do Norte
para obtenção do título de Doutora

Área de concentração: Turismo, Desenvolvimento e
Gestão.

Linha de Pesquisa: Gestão em Turismo

Orientador: Prof. Dr. Carlos Alberto Freire Medeiros

Co-orientadora: Prof.^a. Dr.^a Leilianne Michelle Trindade
da Silva Barreto

NATAL, RN

2025

Ficha Catalográfica

Universidade Federal do Rio Grande do Norte - UFRN

Sistema de Bibliotecas - SISBI

Catalogação de Publicação na Fonte. UFRN - Biblioteca Setorial do Centro Ciências Sociais Aplicadas - CCSA

Calumby, Fernanda Fernandes.

Economia compartilhada e plataformas de aluguel de hospedagem: análise das implicações do modelo no bem-estar social / Fernanda Calumby Fernandes. - Natal, 2025.

106f.: il.

Tese (Doutorado em Turismo) - Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Centro de Ciências Sociais Aplicadas, Programa de Pós-Graduação em Turismo. Natal, RN, 2025.

Orientação: Prof. Dr. Carlos Alberto Freire Medeiros.

Co-orientadora: Prof.^a. Dr.^a Leilianne Michelle Trindade da Silva Barreto.

1. Economia compartilhada - Tese. 2. Plataformas de aluguel -

Elaborado por Eliane Leal Duarte - CRB-15/355

FERNANDA CALUMBY FERNANDES

**ECONOMIA COMPARTILHADA E PLATAFORMAS DE ALUGUEL DE
HOSPEDAGEM: ANÁLISE DAS IMPLICAÇÕES DO MODELO NO BEM-ESTAR
SOCIAL**

Tese apresentada à Banca Examinadora, em cumprimento à exigência do Programa de Pós-Graduação em Turismo da Universidade Federal do Rio Grande do Norte para obtenção do título de Doutora.

Aprovado em 16/09/2025

Banca examinadora:

PROF. DR. CARLOS ALBERTO FREIRE MEDEIROS

Orientador (PPGTUR/UFRN)

PROF. DRA. LISSA VALÉRIA FERNANDES FERREIRA

Membro Interno (PPGTUR/UFRN)

PROF. DR. MAURO LEMUEL DE OLIVEIRA

Membro Interno (PPGTUR/UFRN)

PROF. DRA. MARIANA CAVALCANTI FALCÃO

Membro Externo (DHT-CCSA/UFPE)

PROF. DR. BRUNO CÉSAR CORREIA TENÓRIO

Membro Externo (DHT/IFPE)

NATAL/RN

2025

Dedico à minha família, em especial à minha mãe Tereza e meu pai Fernando!

AGRADECIMENTOS

Agradeço a Deus, a Nossa Senhora e ao meu Anjo da Guarda, por todas bençãos, orientações e aconselhamentos. Que este trabalho resulte em benesses e que a ciência seja sempre valorizada.

Agradeço a todos os meus, mas, em especial a meus pais e meus irmãos que estão mais felizes e orgulhosos que eu mesma e isso me enche de alegria.

Aos meus amores, Frefo e Leon, companheiros de vida!

A minha querida amiga Marília, que dividiu comigo todos os perrengues e confidências.

Ao meu querido orientador, Carlos, que com inteligência e precisão certa, me auxiliou a enxergar os documentos acadêmicos de maneira mais clara e objetiva.

Por fim, a todos os pesquisadores que vieram antes de mim, acreditando na ciência, que tanto me inspiraram. Espero que eu possa inspirar outros a entender e documentar as mudanças pelas quais o mundo passa. Que passemos e participemos juntos.

EPÍGRAFE

“A please would be nice”

(VEGA, VINCENT; PULP FICTION, 1994)

RESUMO

Novas formas de consumo surgem através de modelos econômicos atuais, como é o caso da economia compartilhada. No contexto da hospedagem, existem as Plataformas de Aluguel de Curta Temporada (PACTs) que atendem aos anseios do turista contemporâneo. Caracterizado por usuários atrelados à tecnologia, tais indivíduos almejam experiência em acomodações tal qual um residente do destino a ser visitado. Estudos acadêmicos destacam os impactos associados à atividade turística, no entanto, é notada a escassez de trabalhos que tratem de implicações ocasionadas pelas PACTs. Tais repercussões vão desde a falta de legislação específica aos problemas ocasionados ao bem-estar social. As PACTs estão cada vez mais presentes nos países, logo, tais adversidades são universais, endossando análises desta dinâmica. Esta temática é o eixo central desta pesquisa, que questiona: quais as implicações causadas pelas PACTs no bem-estar social e quais soluções mediadoras para estas questões podem ser adotadas, mediante olhar da comunidade envolvida? Para responder esta pergunta formulou-se o objetivo geral: Analisar os impactos das PACTs, enquanto economia compartilhada, no bem-estar social. Contribuindo para a reunião de dados que sirvam para a análise da prática destas plataformas no contexto turístico nas cidades e ampliem o debate sobre teorias do turismo. Para atendimento deste, propõem-se três específicos: identificar os impactos causados pela atividade das PACTs, enquanto economia compartilhada; identificar quais impactos de bem-estar social derivam do comportamento dos usuários das PACTs, utilizando-se de instrumento de pesquisa que possibilite percepção da comunidade envolvida; e, apresentar, enquanto contribuição acadêmica, soluções mediadoras, por parte da comunidade envolvida, para possíveis elucidações dos desdobramentos que atingem o bem-estar social identificados na pesquisa, contribuindo, inclusive para a teoria que verse sobre sustentabilidade turística. Como procedimentos metodológicos, esta investigação, de natureza qualitativa, divide-se em três etapas: revisão bibliográfica; aplicação de grupos focais com os sujeitos da pesquisa – Síndicos Profissionais, Anfitriões e Comunidade Não-Anfitriã; e, elaboração de Matriz Mediadora. Após aplicação do instrumento de pesquisa, realiza-se a análise de dados, com aporte da fundamentação teórica. Indica-se, no momento da análise e discussão, importante contribuição, que são novos apontamentos para os estudos das teorias de turismo sustentável. Os resultados apontam que os impactos das atividades das PACTs nas cidades brasileiras acompanham a realidade de outros países, com maior tendência aos aspectos comportamentais. Podem ser divididos em fatores educação e segurança, sustentabilidade e legislação, que norteiam a elaboração da Matriz Mediadora. A conclusão evidencia a importância desta temática para pesquisas acadêmicas, com potencialidade, inclusive, em orientar a sociedade e o poder público nas resoluções de questões. Sugere novos estudos que possam confirmar e revelar outros vieses sobre esta modalidade de hospedagem.

Palavras-Chave: Economia compartilhada; Plataformas de aluguel de curta temporada; Impactos do turismo; Turismo sustentável; Airbnb.

ABSTRACT

New ways of consumption have emerged through contemporary economic models, among which the sharing economy stands out. Within the hospitality sector, Short-Term Rental Platforms (STRPs) have gained prominence by catering to the expectations of the contemporary tourist. Characterized by strong reliance on technology, these travelers seek authentic experiences, often aspiring to live like a resident of the destination they visit. Although academic research has extensively explored the impacts of tourism activity, there remains a notable gap in studies addressing the specific implications of STRPs. These implications range from the absence of tailored regulatory frameworks to broader challenges affecting social well-being. As STRPs continue to expand worldwide, such challenges have become increasingly universal, reinforcing the need for systematic analysis of this dynamic. This study addresses the following research question: *What are the implications of STRPs for social well-being, and what community-based mediating solutions can be proposed to address them?* To respond, the overarching objective was defined as analyzing the impacts of STRPs, as an expression of the sharing economy, on social well-being. The study also sought to generate data that could inform critical reflections on these platforms in the urban tourism context and enrich theoretical debates in the field of tourism studies. Three specific objectives guided the research: (i) to identify the impacts generated by STRPs as part of the sharing economy; (ii) to examine which aspects of social well-being are affected by user behaviors, based on the perceptions of the local community; and (iii) to propose, as an academic contribution, community-driven mediating solutions that may mitigate the challenges identified, thereby advancing discussions on sustainable tourism theory. Methodologically, this qualitative investigation unfolded in three stages: a comprehensive literature review; the use of focus groups with key stakeholders—Professional Property Managers, Hosts, and Non-Host Community Members; and the development of a Mediating Matrix. Data analysis was conducted with theoretical support, providing fresh insights into the study of sustainable tourism. The findings reveal that the impacts of STRP activity in Brazilian cities largely mirror those observed internationally, with stronger emphasis on behavioral dimensions. These impacts can be grouped into three main categories: education and safety, sustainability, and regulation. Such categories informed the design of the Mediating Matrix, which represents one of the main contributions of this research. The study concludes by underscoring the relevance of this topic for academic inquiry and its potential to guide both society and policymakers in addressing the challenges posed by STRPs. Finally, it calls for further research to confirm these findings and explore new perspectives on this emerging form of accommodation.

Keywords: Shared economy; Short term rental platforms; Lodging shared economy; Tourism impacts; sustainable tourism

LISTA DE FIGURAS

Figura 01 - Figura 01 – DESENHO DOS GFS	52
---	----

LISTA DE QUADROS

Quadro-Síntese 01 – SUJEITOS DA PESQUISA	49
Quadro-Síntese 02 – INSTRUMENTO DE PESQUISA GRUPO FOCAL.....	54
Quadro-Síntese 03 – ETAPAS ANÁLISE DE CONTEÚDO	56
Quadro-Síntese 04 – SUGESTÕES SOLUÇÕES MEDIADORAS SÍNDICOS PROFISSIONAIS	82
Quadro-Síntese 05 – SUGESTÕES SOLUÇÕES MEDIADORAS ANFITRIÕES	83
Quadro-Síntese 06 – SUGESTÕES SOLUÇÕES MEDIADORAS COMUNIDADE NÃO ANFITRIÃ	86
Quadro-Síntese 07 – PROPOSTAS POR GRUPO FOCAL	88
Quadro-Síntese 08 – PILARES MATRIZ MEDIADORA	89
Quadro-Geral 01 – QUESTÕES PROVOCATIVAS SÍNDICOS PROFISSIONAIS.....	106
Quadro-Geral 02 – QUESTÕES PROVOCATIVAS ANFITRIÕES	107
Quadro-Geral 03 – QUESTÕES PROVOCATIVAS COMUNIDADE NÃO ANFITRIÃ	108

LISTA DE MATRIZ

MATRIZ MEDIADORA	91
------------------------	----

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

PACT – Plataforma de Aluguel de Curta Temporada

GF – Grupo Focal

GFSP – Grupo Focal Síndicos Profissionais

GFA – Grupo Focal Anfitriões

GFCNA – Grupo Focal Comunidade Não-Anfitriã

CNA – Comunidade Não Anfitriã

QP – Questões Provocativas

MM – Matriz Mediadora

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO.....	14
1.1 PROBLEMÁTICA	20
1.2 JUSTIFICATIVA.....	23
1.3 OBJETIVOS	27
1.3.1 OBJETIVO GERAL.....	27
1.3.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	27
2. REFERENCIAL TEÓRICO	28
2.1 ECONOMIA COMPARTILHADA OU PARTILHADA OU COLABORATIVA E IMPACTOS.....	28
2.1.1 HOTELARIA NÃO CONVENCIONAL – O CASO <i>AIRBNB</i>	29
2.1.2 CONSTRUÇÃO COMPORTAMENTO CONSUMIDOR.....	30
2.1.3 PACT – UM OLHAR SOBRE OS IMPACTOS NEGATIVOS.....	32
2.2 PACT – IMPACTOS SOBRE BEM-ESTAR SOCIAL.....	35
2.3 ESCUTA SOCIAL COMO ESTRATÉGIA PARA POSSÍVEIS SOLUÇÕES DE IMPACTOS CAUSADOS PELAS PACT	38
2.3.1 SOLUÇÕES MEDIADORAS PARA IMPACTOS DAS PACT AO REDOR DO MUNDO.....	42
2.3.2 CENÁRIO E SOLUÇÕES MEDIADORAS PARA IMPACTOS DAS PACT NO BRASIL.....	45
3 MÉTODOS	47
3.1 POPULAÇÃO E AMOSTRA.....	48
3.2 PROCEDIMENTOS DE COLETA DE DADOS	52
3.3 ANÁLISE DE DADOS	55
4 RESULTADOS E DISCUSSÃO	57
4.1 IMPACTOS CAUSADOS PELAS PACTS	57
4.2 IMPLICAÇÕES AO BEM-ESTAR SOCIAL	69
4.2.1 IMPLICAÇÕES PARA INFRAESTRUTURA	70
4.2.2 IMPLICAÇÕES PARA COMPORTAMENTO	72
4.2.3 IMPLICAÇÕES PARA SEGURANÇA	75
4.3 SOLUÇÕES MEDIADORAS	81
4.3.1 MATRIZ MEDIADORA	87
5 CONCLUSÕES	93

REFERÊNCIAS.....	99
APÊNDICE.....	106
Apêndice a – Questões Provocativas Grupo Focal Síndicos Profissionais	106
Apêndice b – Questões Provocativas Grupo Focal Anfitriões.....	107
Apêndice c – Questões Provocativas Grupo Focal Comunidade Não-Anfitriã	108

1. INTRODUÇÃO

O termo turista foi utilizado pela primeira vez há quase dois séculos quando Henri Beyle, mais conhecido por Stendhal, percorreu a Europa, anotando suas situações de viagens. Ainda que, de acordo com Ruschmann e Figueiredo (2004), o propósito destes relatos do século XIX não sejam objeto de estudo atualmente, tais documentos representam relevada importância nos conceitos do tema. Stendhal era desbravador e suas resenhas acabaram por suscitar o surgimento do turismo de aventura, quando surgem nomes como James Cook, Galeon Manila e Bering.

O novo mundo, ou seja, a América, é o palco principal destes personagens. Ávidos por exploração da natureza, reunindo interesses pela fauna e flora, contribuem para novas áreas, como a Geografia, com o intuito de fomentar a ciência através das descrições de viagem. Portanto, fica clara a transição do viajero de aventura para o de estudo ou científico. Aos poucos, a antropologia passa a se fazer presente quando da observação dos costumes dos povos locais. Notadamente no Brasil, Ruschmann e Figueiredo, (2004) destacam que hábitos nativos documentados, posteriormente, foram base para a literatura do movimento modernista no país. Portanto, entende-se com a análise desta linha de tempo que a atividade turística antes mesmo de receber esta denominação, evoluiu para o que se identifica atualmente por: turismo de exploração, aventura, ciência, estudo, imersão e, até mesmo, base comunitária¹. Percebe-se a importância do caráter interdisciplinar no qual apoia-se o estudo do turismo.

De acordo com Boyer (2003), a revolução industrial e a turística são contemporâneas. Os ganhos trabalhistas têm papel fundamental para o grande deslocamento de pessoas com finalidade do lazer, ao que Ruschmann e Figueiredo (2004) chamam de tempo trabalho/tempo livre. A ociosidade paga é a transformação do viajante em homem moderno. Tal processo culminou no turismo em massa, movimento que tem destaque no período Pós-Guerra, profundamente relacionado a fatores com outros elementos massivos, tais quais os meios de comunicação e de locomoção (Boyer, 2003).

As intenções de viagem constantemente são influenciadas por momentos econômicos e/ou históricos, a citar a epidemia de cólera, quando surgiram interesses por destinos que propiciassem questões de bem-estar e saúde, culminando, inclusive, no surgimento de meios de

¹ O turismo de base comunitária (TBC), ou turismo comunitário, consiste em um modelo de desenvolvimento turístico centrado nos recursos (humanos, naturais e de infraestrutura) endógenos de determinada localidade. (Fabrino, Nascimento e Costa, 2016)

hospedagem dentro deste contexto. Boyer (2003) evidencia o caráter elitista desta motivação. Ainda que já houvesse a massificação dos deslocamentos, os médicos recomendavam, aos mais pobres, prevenção e, aos mais ricos, viagens a lugares terapêuticos. Este discurso higienista, inclusive, caracteriza o turismo de saúde. Logo, a exclusividade na maneira de viajar e de se hospedar é ditada pelos mais abastados que são capazes de influenciar e criar desejos por destinos e tipos de acomodação.

Finalmente, no século XX, graças a importância econômica que o turismo assume, busca-se o entendimento do sujeito turístico. Em 1936, Norwal define o turista como aquele que entra em país estrangeiro, sem intenção de residência ou trabalho, gastando dinheiro ganho em outro lugar. Posteriormente, a Sociedade das Nações considera o viajante como “toda pessoa que viaja durante 24 horas ou mais por qualquer outro país distinto a sua residência habitual” (Moesch, 2002, p. 11). Porém, essas definições são consideradas obsoletas a partir das mudanças na prática desta atividade.

Para compreender o consumidor do turismo deve-se considerá-lo protagonista de um fenômeno social contemporâneo, envolvendo o deslocamento de pessoas e oferta de serviços baseados em modelos econômicos, com desdobramentos socioculturais nos países e comunidades envolvidas (Moesch, 2002). MacCannell (2003) entende que todos os sujeitos turísticos têm como componente básico de suas motivações o desejo por um envolvimento mais profundo com a sociedade e cultura dos locais visitados, ainda que se satisfaçam com experiências superficiais de outras pessoas e outros lugares.

Pensar nesta persona contemporânea implica em considerar questões subjetivas e não apenas espaço-temporais. Moesch (2002) entende o turismo como fenômeno formado por dinâmica e troca sociocultural repleta de objetividade/subjetividade e impactos considerando a complexidade do caráter humano. Uriely (2005) defende a experiência turística atrelada ao subjetivismo corroborando com a ideia da pluralidade deste fenômeno.

A sociedade nos dias atuais tornou o ato de viajar um bem de consumo desejado e acessível, associado ao prazer, bem-estar e status. Ser turista é uma das características da experiência moderna (Moesch, 2002; Barbosa e Medaglia, 2019). Para Dean MacCannell (2003) a persona turística é sinônimo do indivíduo da atualidade, caracterizando-se como um modelo de homem-moderno, uma vez que através da mente daqueles que viajam é possível a compreensão das civilizações.

Se o perfil do viajante do século XXI dista do que se entendia em 1838, quando Stendhal publicou *Mémoires d'un touriste*, a forma de praticar turismo também está diferente do modelo de décadas passadas. Hoje o consumidor associa o prazer de viajar às experiências vivenciadas sob uma ótica subjetiva, completamente individual e personalizada. Para Moesch (2002), as motivações do sujeito turístico estariam relacionadas a razões espirituais ou vitais, mais próprias e íntimas.

Nas últimas décadas, o desafio é compreender como as facilidades proporcionadas pela internet, tecnologias de informação e comunicação moldam o comportamento dos turistas. Os viajantes contemporâneos utilizam recursos digitais como fontes de conhecimento, proporcionando autonomia no planejamento de viagens, compartilhamento de experiências em tempo real e aumento de diálogo com outras pessoas. O uso crescente destas no âmbito turístico traz nova realidade nas relações pessoais e comerciais.

A autonomia adquirida pelos viajantes se dá a partir das facilidades proporcionadas pelo uso da internet e das tecnologias de informação e comunicação, ocasionando afastamento dos clientes das agências e dos pacotes de viagens pouco flexíveis. Cresce o número daqueles que organizam seus roteiros por conta própria, realizando pesquisas e efetuando suas reservas de acordo com suas motivações. Com mais experiência em viagens e com habilidades linguísticas e tecnológicas, os indivíduos utilizam os recursos digitais com maior frequência e mais confiança (Buhalis e Law, 2008; Gama, 2021). Nesse contexto, é inevitável considerar o impacto ocasionados por estes processos de busca e comercialização de viagens. (Barbosa e Medaglia, 2019; Buhalis e Law, 2008).

A utilização das ferramentas tecnológicas fornece às pessoas informações precisas - tanto de fornecedores quanto de consumidores - auxiliando na aquisição de produtos e serviços relacionados ao turismo, tais quais as hospedagens. A oferta de múltiplas opções e acesso direto e facilitado, permite que o consumidor produza sua viagem baseada na combinação única e pessoal de experiências, motivações e desejos. Segundo Buhalis e Law (2008), tal oportunidade gerou o protagonista, autônomo, empoderado e sofisticado, com maior interesse em seguir programações adaptadas a suas preferências e necessidades de consumo.

A evolução rápida das tecnologias originou novos negócios, que combinam plataformas digitais, tecnologia móvel e *smartphones*, serviços de posicionamento global (GPS), *big data* e inteligência artificial, incluindo conteúdo gerado por usuários, como avaliações e comentários

(OMT, 2017 como citado em Barbosa e Medaglia, 2019, p. 6). Portanto, o mercado *on-line* de viagens é realidade no século XXI.

Além de plataformas de comercialização de serviços na rede como *Booking.com*, *Hoteis.com*, *Decolar.com*, *Airbnb*, *Expedia*, *VRBO*, entre outros, há inúmeros *sites* especializados em viagens e turismo. Tais ferramentas surgiram para suprir a necessidade do sujeito turístico contemporâneo (Barbosa e Medaglia, 2019). A utilização destes recursos digitais permite mais opções e concede maior visibilidade a pequenas e médias empresas (Buhalis e Law, 2008).

É necessário entender dois momentos: economia tradicional e nova economia. A primeira, diz respeito a concepções centralizadas de poder e posse, enquanto a segunda é amplamente relacionada à tecnologia, rede dispersa de atores, em que os consumidores assumem papéis diversificados, como colaborador, criador, produtor, fornecedor e, até mesmo, financista (Tucci & Costa, 2020). Neste contexto, há a economia compartilhada (também nomeada de *partilhada* ou *colaborativa*), que facilita a oferta de serviços, uma vez que os operadores apresentam, por vezes, dificuldade em abraçar toda a demanda oriunda deste setor (Vidal, 2019).

A tecnologia traz à tona maneiras diferentes de consumo e de oferta de serviços. Conforme Körössy (2017), novos modelos econômicos surgem e passam a ser estimulados para a dinâmica das cidades, tal qual a economia compartilhada, potencializando forças-motrizes dentre as atividades econômicas, com destaque à turística. O turismo atua como potente agente não apenas para e a partir dos turistas que vêm de fora, mas também, englobando aqueles que consomem eventos, espetáculos, e outras atividades derivadas do ramo, traduzindo-se como “remédios favoritos para economias moribundas” (Harvey, 1996, p. 59). Indaga-se, então, como é o desempenho deste movimento no contexto do desenvolvimento urbano.

Delimitar conceitos ainda é importante, sobretudo para mercados, gestões e pesquisas voltadas para o turismo. A compreensão do novo consumidor de viagens é fundamental enquanto prática e fenômeno social contemporâneo. Esse protagonista, é tido como produtor ou consumidor, nômade em sua essência e subjetivado ideologicamente em busca de diversão e encontro (Moesch e Beni, 2016).

Todas as partes envolvidas no fazer turístico interessam-se em saber melhor sobre os desejos, motivações e comportamentos dos viajantes. Figueiredo e Ruschmann (2004) afirmam

que o que hoje é compreendido como viagem, turismo, viajante e turista são conceitos que foram sendo construídos ao longo dos anos na literatura e nos relatos. A definição de “pessoa que se desloca, que viaja por prazer” já não é suficiente para a compreensão de quem é a atual persona turística. Cabe reflexão de como este consumidor do século XXI pode ser definido, analisando a relação deste sujeito com a tecnologia e as novas modalidades econômicas.

É importante lançar luz sobre a construção da economia compartilhada no turismo, uma nova forma de consumo em que fornecedores e visitantes estabelecem contato direto com intermédio da tecnologia. Essa modalidade vem causando impacto no setor turístico e, devido a sua rápida expansão, não deve ser ignorado (Barbosa & Medaglia, 2019, p. 8).

Beni (2017) conceitua a modalidade de gestão chamada de prosumidores, que é a relação mútua e interdependente entre aquele que consome e o que fornece. Portanto, ambientando-se ao cenário turístico, o comprador torna-se mais autorresponsável na compra, além de ser mais criterioso quando das decisões do local onde irá se hospedar, por exemplo. Sob esta ótica, Belk (2010) quando do conceito de consumidor colaborativo, destaca que o cliente participa do processo de serviço ativamente.

Barbosa e Medaglia (2019) apontam que com o mercado do turismo transformado pelos recursos digitais e o crescimento da economia compartilhada, evidencia-se o protagonismo do sujeito turístico. Ao afirmar que o consumidor final é quem formata as suas experiências, Uriely (2005) atribui a este indivíduo um papel ativo e determinante. À exemplo, podem-se citar as Plataformas de Aluguel de Curta Temporada (PACTs), nas quais o pretendente a hóspede, efetua, por si mesmo, a compra, alinhando-a às suas necessidades e expectativas, tudo através de meios eletrônicos. No entanto, é necessário compreender como a subjetividade deste ator traz implicações à sociedade.

De acordo com pesquisa do SPC Brasil e CNDL (2017), dentre as empresas de compartilhamento de economia, as de hospedagem estão entre as mais lembradas no Brasil e associadas como facilitadoras na escolha de compra. Einav, Levin e Farronato (2015) ligam tais companhias à personalização e flexibilização de itens que compõem o serviço a ser adquirido. O usuário das plataformas de aluguel de curta temporada, nomeadas neste trabalho de PACT, influenciado pela tecnologia, corresponde ao perfil do atual consumidor do turismo.

Contextualizando o perfil dos usuários das PACTs, pesquisas delimitam tais consumidores do século XXI. A exemplo, a pesquisa de Silva et al. (2021) que questiona como

os brasileiros clientes do *AirBnb* se enxergam em relação à identidade de turista e/ou viajante. Os entrevistados se afirmaram como aquele que viaja de forma independente, utilizando os meios eletrônicos em busca de autonomia para organizar sua viagem, reduzindo o uso de intermediários, conforme apontado por Buhalis e Law (2008). Portanto, o consumidor assume-se como aquele que busca meios de hospedagem alternativos, procurando maior integração e troca cultural com os residentes da localidade visitada, assim como segurança, custo-benefício e experiências de compartilhamento. O que desmistifica o preço mais baixo como fator principal de escolha por este tipo de hospedagem.

Pode-se afirmar que o atual sujeito consumidor do turismo não precisa de razões para existir, cabendo ao mesmo a vivência prazerosa da experiência de viagem, portanto não precisa ser explorador, conquistador, curioso, aventureiro. Ou seja, basta fazer a viagem (Figueiredo e Ruschmann, 2004). Logo, urge considerar as características intrínsecas daquele que viaja neste século XXI, de modo que seja possível definir o fazer turístico na contemporaneidade (Gama, 2021), inclusive sob a ótica das modernas modalidades de economia, tal como a compartilhada, atreladas as novas possibilidades de consumo.

A partir desta reflexão introdutória, sobre a crescente modalidade da economia compartilhada no setor de serviços e as novas maneiras de consumo na atividade turística, seguem-se as questões fundamentais que levaram a escolha do eixo desta pesquisa. Primeiramente, aborda-se a problemática, atrelando-se os assuntos principais ao surgimento das PACTs e seus possíveis impactos. Problematicando a questão, através de autores que versem sobre o tema e, também, diante da evidência da escassez de estudos que relacionem tais implicações, surgem a justificativa, a pergunta central e, por conseguinte, os objetivos, geral e específicos, formulados com o propósito de permear a investigação científica a que se propõe esta tese.

1.1 PROBLEMÁTICA

Ao entender o novo sujeito turístico associado as novas maneiras de consumo, relacionadas a economia compartilhada, debate-se sobre os impactos causados por este perfil de consumidor. Hati, Balqiah, Hananto e Yuliati (2021) realizaram estudo sobre os impactos derivados do *Airbnb* a partir de seis principais atores: hóspedes, anfitriões, funcionários, comunidades, concorrentes e formuladores de políticas. Para cada um destes agentes, elencaram possíveis benefícios, tal qual a oportunidade de autenticidade urbana, ou seja, a possibilidade dos consumidores (hóspedes) viverem tal qual os cidadãos do destino. Ligado a este fator estão também aspectos negativos, tais quais escassez de insumos básicos – como a água, causada pela utilização de novos usuários. Em relação à comunidade, os autores enfatizam que os problemas urbanos decorrentes da atividade são os principais a serem percebidos. Dentre os quais: “gentrificação, aumento dos preços dos aluguéis residenciais, dominação da propriedade da habitação, zoneamento/qualidade do bairro, emprego, lixo, ruído, escassez de água, questões de gestão de resíduos, festas ao ar livre, aborrecimentos, disputas, hostilidade, fobia de turismo, prostituição e questões de drogas.” (Hati et al., 2021, p. 11). Através-se, ainda, as questões legais às quais está ou não submetido o *Airbnb*, por exemplo.

Tucci e Costa (2020), investigaram o *Airbnb* atuante em Brasília (Brasil) e a maneira como influencia a hotelaria convencional na cidade, sob a ótica dos stakeholders envolvidos. Devido ao sucesso da plataforma no país, a partir da Copa de 2014, surgem os entraves relacionados a esta ascensão, tais como desafios sociais, econômicos e regulatórios. Por outro lado, a pesquisa sugere a expectativa que a hotelaria convencional passe por transformações positivas a partir da entrada da empresa nas cidades. Enfatizam o perfil do turista que opta por hospedagem concebidas a partir de empresas como o *Airbnb*, desmistificando o fator preço como sendo o principal critério de escolha, uma vez que critérios como personalização da experiência dá pistas de terem forte apelo na hora da compra. Algo explicado por Belk (2010) quando disserta sobre este modelo de partilha, trazendo valor ao objeto compartilhado, que vai além do montante pago.

Calor e Magarotto (2019) estudam tal dinâmica, com ênfase na hotelaria não convencional, as Plataformas de Aluguel de Curta Temporada (PACTs) a partir, especificamente, do *Airbnb*, em Portugal. Elencam esta instituição como importante fator de geração de renda. O estudo demonstra, no entanto, as implicações negativas da atividade para os habitantes do Porto, no país. Segundo os autores (2019), por um lado mecanismos como o *Airbnb* fomentam a chamada reabilitação urbana, além de aumentar a capacidade turística das

cidades. Em contrapartida, existem algumas consequências negativas como a concorrência, considerada desleal com a rede hoteleira, perturbação e segurança dos imóveis onde estão alocados e a alta dos preços das habitações.

A ausência de leis específicas que regulamentam as PACTs traduz-se em prejuízos aos meios de hospedagem convencionais, pois, enquanto estes atuam no ramo de serviços e respondem a toda tributação relacionada, aqueles se qualificam na natureza do ramo imobiliário que conta com menores taxas e tributos, o que explica, inclusive, o aumento dos valores de aluguel e venda de imóveis.

Calor e Magarotto (2019) abordam que dentre as modificações urbanas no Porto, há escassez de políticas públicas acessíveis, atreladas às recentes leis que facilitam o processo de gentrificação, resultando no afastamento da população que não participa deste processo e procuram pontos mais afastados da cidade para moradia. Os autores (2019) ainda enfatizam o aluguel de imóveis de forma inteira, fazendo com que os proprietários não estejam presentes durante a hospedagem, acarretando diretamente em outra problemática, a baixa qualidade da mão de obra atuante no setor da hotelaria não convencional. Os estudos apontam que a valorização imobiliária, dificulta o acesso à moradia, além do incentivo do investimento estrangeiro no Porto, ao que os pesquisadores abordam como função habitacional dos imóveis, tratando-se de um problema relativamente novo, quando o valor para alocação de longa temporada (caracterizando locação convencional) sobe em favorcimento aos aluguéis de curta duração, existindo, portanto, o remodelamento urbano como problema a ser gerenciado.

Vidal (2019) estuda a legislação de economia partilhada destacando que a ausência faz com que as empresas de compartilhamento de hospedagem ultrapassem limites legais estabelecidos. A autora conclui que a não regulação da atividade é prejudicial não somente à rede hoteleira convencional, mas, sobretudo aos impactos urbanos supracitados. A pesquisa demonstra que grande parte da oferta dos imóveis localiza-se nas proximidades das atrações turísticas e adjacências. Outra consequência é o bem-estar social, uma vez que a ideologia a qual está associada, economia partilhada, tende a estar relacionada a sociedades compartilhadas, criando laços de comunidade, o que, no entanto, as cidades não parecem ter sido projetadas para mudanças na mesma velocidade na qual crescem as PACTs.

De acordo com Oliveira (2019), em cidades como Nova York, Paris e Berlim, é necessário que o imóvel esteja cadastrado nas prefeituras para que possa funcionar na modalidade de PACT. Ainda que em grandes destinos turísticos a questão legal dá pistas de

estar evoluindo, no Brasil, poucos municípios delimitam leis referentes ao assunto. Relevância para Caldas Novas (GO) e Ubatuba (SP), onde é estabelecido que aluguéis por períodos inferiores a 90 e 45 dias, respectivamente, se enquadrem na lei do inquilinato. Em outros locais os debates se concentram na questão da gentrificação, remodelamento urbano e bem-estar social.

Define-se bem-estar social atrelado as destinações turísticas como aquele que ocorre quando a cidade é considerada boa para o turismo se também for para o cidadão que habita nela, de modo a melhorar a qualidade de vida das pessoas (Martins, 2018). Zaei e Zaei (2013) corroboram com este conceito a partir de análises de como a interação do visitante com o local pode alavancar a qualidade de vida de ambos.

Conforme explicitado, percebe-se que pesquisas têm sido realizadas a respeito dos efeitos causados pelas plataformas de aluguel por temporada. Os principais aspectos positivos considerados são a potencialização turística das cidades, valorização de imóveis e experiências autênticas e diversificadas proporcionadas aos turistas. Os impactos negativos relacionados à plataforma são as problemáticas da legislação específica, as relações de bem-estar social e remodelamento urbano e consequências.

A nova economia apresenta problemas, em verdade, semelhantes aos da antiga, porém, com diferente roupagem. Castells (1999) analisa este modelo a partir da flexibilização que lhe é característica enfatizando que o lucro não é de quem produz, mas de quem coordena toda a cadeia produtiva, ao que Botsman e Rogers (2010) explicitam na obra *O que é seu é meu: como o consumo colaborativo vai mudar seu mundo*. No entanto, parece ser caminho sem volta e benesses são associadas. Controvérsias à parte, autores como Goidanich (2016) afirmam que cada vez mais pessoas optam pela adesão aos processos de compartilhamento, mediante o uso de tecnologias.

Implicações positivas e negativas estão relacionadas, cabendo, portanto, estudos que os analisem e os apresentem. Bastante tem sido debatido a respeito dos efeitos das plataformas de aluguel por temporada nos grandes destinos, sobretudo europeus, dando pistas de impactos urbanos, atrelados a bem-estar social. No entanto, há escassez de pesquisas que demonstrem este feito nas cidades. No Brasil, as reflexões são relacionadas ao potencial das plataformas transformarem a realidade da oferta da hotelaria tradicional. Urge, compreensão de como àquelas incidem, positivamente e negativamente, nos atores que não estão correlatos com a

atividade diretamente, como os habitantes das cidades, moradores do entorno de onde são ofertados imóveis para aluguel, alta nos preços, dentre outros aspectos.

Em decorrência desta lacuna, percebe-se a oportunidade de estudar tais impactos (positivos e negativos) no Brasil. Entender como as plataformas agem sob características de bem-estar social, dentro do contexto brasileiro é compreender, também, o dinamismo das PACTs, advindas da economia de compartilhamento, associadas ao novo perfil de consumo (mediante uso de tecnologia e da autonomia do consumidor), no país.

Portanto, através de toda problemática apresentada, surgem os questionamentos desta pesquisa: quais as implicações causadas pelas PACTs no bem-estar social e quais soluções mediadoras para estas questões podem ser adotadas, mediante olhar da comunidade envolvida?

1.2 JUSTIFICATIVA

O ambiente urbano pode ser entendido como um organismo vivo, em constante movimento e transformação. As cidades mudam todos os dias, seja pela ação da população, pelas inovações tecnológicas ou pelas demandas sociais que surgem. Por essa razão, o estudo deste espaço não pode ser algo estático, mas sim dinâmico, exigindo análises contínuas dentro das ciências humanas.

Essas pesquisas são fundamentais, pois permitem compreender melhor os fenômenos sociais, culturais e econômicos que moldam as cidades. Elas permitem compreender de forma mais profunda e detalhada os fenômenos sociais, culturais e econômicos que moldam a vida nas cidades, identificando tanto os aspectos positivos quanto os desafios e contradições presentes no cotidiano urbano. Nesse sentido, ultrapassam o caráter meramente teórico e assumem papel estratégico, servindo como recursos essenciais para embasar políticas públicas mais eficazes.

Ao oferecer dados concretos, evidências empíricas e interpretações críticas, a ciência contribui para que gestores públicos, planejadores urbanos e tomadores de decisão disponham de ferramentas mais sólidas para planejar e administrar os espaços urbanos de maneira equilibrada, inclusiva e sustentável. Portanto, não é apenas uma prática teórica, mas um recurso essencial para embasar políticas públicas, oferecendo dados e interpretações que auxiliam gestores e decisores. Nesse cenário, a academia exerce papel central, pois é capaz de produzir conhecimento estruturado, fundamentado em metodologias e análises críticas.

Ao levantar informações e interpretar tendências, a universidade oferece subsídios para o manejo mais eficiente das cidades. Dentro desse contexto, esta pesquisa se justifica pela relevância que possui ao propor a construção de uma Matriz Mediadora das implicações ocasionadas pelas PACTs (Plataformas de Aluguel de Curta Temporada). Tal instrumento pretende servir de base para enriquecer a literatura existente, estimular o debate acadêmico e fornecer ferramentas que possam ajudar na compreensão e gestão deste fenômeno emergente.

No campo da economia compartilhada, o foco desta pesquisa recai especialmente sobre o setor de serviços, com destaque para a hotelaria e o turismo. Esses segmentos têm sofrido fortes transformações a partir da expansão das PACTs, que representam uma nova forma de alojamento baseada no compartilhamento de imóveis. Muitos estudos recentes já analisam como essas plataformas afetam os meios tradicionais de acomodação, tais como hotéis e pousadas.

No entanto, observa-se uma lacuna: a maior parte dessas pesquisas não relaciona tais impactos ao bem-estar social das comunidades envolvidas. Esse ponto é crucial, uma vez que as PACTs não operam em estruturas hoteleiras formais, mas sim entre cidadãos comuns, que disponibilizam suas residências como opção de estadia. Essa prática, além de reconfigurar o mercado, levanta questões sociais, jurídicas e urbanas que precisam ser investigadas de maneira mais ampla.

Outro aspecto importante a ser considerado é o da sustentabilidade turística. Estudos tradicionais sobre o tema tendem a repetir discussões já conhecidas, como os impactos negativos do turismo sobre o meio ambiente, a economia e a sociedade. Embora relevantes, essas análises muitas vezes deixam de lado novas dimensões que surgem com a economia compartilhada. Há, portanto, uma escassez de pesquisas que relacionem diretamente o turismo colaborativo ao bem-estar social das comunidades que o recebem.

Sharpley (2005) discute que a sustentabilidade no turismo é um campo que, apesar de consolidado, ainda enfrenta desafios, pois carece de novas abordagens que acompanhem as mudanças do mundo contemporâneo. A repetição de diagnósticos antigos, embora importante para manter a continuidade das reflexões, limita a inovação e o avanço da área. Nesse sentido, a correlação entre economia compartilhada, turismo e sustentabilidade pode representar uma oportunidade inédita de expandir o debate científico e atualizar as teorias existentes.

Diante desse panorama, compreende-se que os fatores sustentáveis não devem ser tratados apenas sob perspectivas tradicionais, mas também a partir de novas práticas sociais e econômicas. A inserção das PACTs no setor de serviços, por exemplo, abre um campo fértil para discutir turismo sustentável sob outro ângulo, considerando tanto seus benefícios quanto os problemas gerados. Assim, esta tese busca contribuir com as teorias de sustentabilidade turística ao propor reflexões que ultrapassem o repertório atual e tragam elementos inovadores para a compreensão do tema.

No que se refere às pesquisas científicas já realizadas, constata-se que o tema PACTs e desdobramentos urbanos é praticamente inexistente, tanto em escala global quanto, de forma mais evidente, no Brasil. Dos estudos localizados, apenas três, em nível mundial, abordam o assunto, e todos eles destacam a insuficiência do debate e a necessidade de ampliar as investigações. Além disso, esses trabalhos foram produzidos fora do Brasil, retratando contextos estrangeiros, o que dificulta sua aplicação direta à realidade brasileira. Isso porque cada país possui características sociais, econômicas e urbanísticas próprias, o que significa que o fenômeno das PACTs pode assumir contornos diferentes em cada localidade. O aluguel de curta temporada, embora seja um fenômeno global, manifesta-se de maneira singular em cada cidade, exigindo estudos específicos e contextualizados.

Nesse sentido, surge um questionamento central: até que ponto as implicações urbanas identificadas em outros países se repetem no Brasil? Essa dúvida reforça a importância desta tese, que pretende verificar se fatores como legislação, violência, demanda por mão de obra, poluição, escassez de recursos, aumento nos preços de aluguéis, desordem urbana e outros problemas apontados em estudos internacionais também se manifestam em cidades brasileiras. Acrescenta-se ainda estudos pregressos, que recomendam fortemente que o assunto seja abordado nas investigações científicas.

Estudos recentes têm buscado compreender os impactos das Plataformas de Aluguel de Curta Temporada (PACTs) no contexto urbano, embora ainda se observe um campo de investigação pouco consolidado. Alloh et al. (2024), por exemplo, desenvolveram uma pesquisa abrangente sobre as implicações dessas plataformas nas cidades e constataram que a produção científica sobre o tema ainda é bastante reduzida, revelando uma brecha importante no conhecimento. De forma semelhante, Maldonado-Guzman (2023), ao examinar a realidade espanhola, reforçou essa percepção de ausência de análises mais aprofundadas e sistemáticas.

Tal constatação também aparece em outras regiões do mundo: Alvarez e Pennington (2022), em estudo voltado para os Estados Unidos, identificaram os mesmos desafios, assim como Heidt, Muschter, Caldicott e Che (2020), em inspeções realizadas na Austrália. Em todos esses trabalhos, a conclusão é convergente: apesar da relevância crescente das PACTs para a economia e para a dinâmica social das cidades, ainda há grande dificuldade em compreender de maneira abrangente como esses empreendimentos se inserem no espaço urbano, quais efeitos geram e de que forma se relacionam com a comunidade local.

Mesmo que o fenômeno seja mundial, é necessário compreender como ele se adapta às particularidades nacionais e regionais, reconhecendo que o Brasil é formado por cinco regiões distintas, cada uma com realidades culturais, econômicas e sociais próprias. Investigar como as PACTs funcionam em diferentes partes do território nacional permitirá não apenas identificar desafios, mas também mapear oportunidades e benefícios trazidos pela economia compartilhada.

A proposta da Matriz Mediadora surge justamente nesse ponto. Trata-se de um instrumento que pretende reunir diferentes percepções e interpretações sobre as PACTs, criando um espaço de diálogo entre atores sociais que ainda que falem o mesmo idioma, muitas vezes utilizam linguagens distintas. Essa matriz será construída a partir da visão de sujeitos que participam direta ou indiretamente das atividades relacionadas às plataformas de hospedagem, oferecendo alternativas e caminhos conciliatórios diante dos conflitos identificados. Como defende Weber (2004), o direito natural de participação deve ser garantido, e essa pesquisa busca colocar esse princípio em prática ao valorizar as contribuições daqueles que vivenciam o fenômeno em sua realidade cotidiana.

Dessa forma, evidencia-se o caráter inédito desta investigação. Ao focar nas implicações das PACTs sobre o bem-estar social e na colaboração para o diálogo sobre o turismo sustentável. Esta tese não apenas amplia a literatura acadêmica existente, mas também propõe soluções práticas para os conflitos decorrentes deste modelo de acomodação. A construção da Matriz Mediadora, portanto, representa não apenas um resultado teórico, mas também um instrumento de ação, capaz de auxiliar tanto pesquisadores quanto gestores públicos e privados na compreensão e gestão dos impactos da economia compartilhada sobre as cidades e sobre as comunidades que as habitam.

1.3 OBJETIVOS

Para orientar e dar clareza ao desenvolvimento desta pesquisa, faz-se necessária a definição de um Objetivo Geral e de Objetivos Específicos, que funcionam como guias metodológicos e estruturais do estudo.

O Objetivo Geral é responsável por delimitar a finalidade central do trabalho, indicando de maneira ampla qual é a meta principal que se busca alcançar. Já os Objetivos Específicos, por sua vez, detalham etapas menores e mais pontuais, funcionando como desdobramentos práticos e direcionados do Objetivo Geral.

1.3.1 OBJETIVO GERAL

Analisar os impactos das PACTs, enquanto economia compartilhada, no bem-estar social. Apresentar Matriz Mediadora com soluções de conflitos entre as partes afetadas pelas PACTs. Contribuindo para a reunião de dados que sirvam para a análise da prática destas plataformas no contexto turístico nas cidades e que ampliem o debate sobre teorias do turismo.

1.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

A partir do geral, surgem os específicos. Dessa forma, juntos, eles fornecem um caminho organizado e coerente para a investigação científica, assegurando que cada etapa esteja alinhada à proposta principal. A seguir, apresentam-se tais objetivos, que nortearão a condução e a fundamentação deste estudo.

- Identificar os impactos causados pela atividade das PACTs, enquanto economia compartilhada;
- Identificar quais impactos de bem-estar social derivam do comportamento dos usuários das PACTs, utilizando-se de instrumento de pesquisa que possibilite percepção da comunidade envolvida;
- Apresentar, enquanto contribuição acadêmica, soluções mediadoras, por parte da comunidade envolvida, para possíveis elucidações dos desdobramentos que atingem o bem-estar social identificados na pesquisa, contribuindo, inclusive para a teoria que versem sobre sustentabilidade turística.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

Neste tópico, serão abordados três subitens amparados na revisão bibliográfica que correspondem a cada um dos objetivos específicos desta tese. Em 2.1 apresenta-se o modelo de economia compartilhada, este tipo econômico no setor de serviços e impactos correlatos. Segue-se com 2.2 com implicações causadas ao bem-estar social, relacionadas as PACT. Finalmente em 2.3 são apresentadas soluções adotadas por cidades e comunidades na intenção de sanar os problemas causados pelas PACT.

2.1 ECONOMIA COMPARTILHADA OU PARTILHADA OU COLABORATIVA E IMPACTOS

A economista Juliet Schor (2017), cientista e estudiosa da área, estabelece a economia de compartilhamento (também denominada partilhada ou colaborativa), basicamente, em quatro amplas categorias: recirculação de bens, uso expandido de bens duráveis, troca de serviços e compartilhamento de bens produtivos. Destaca o início desta modalidade nos anos 1990, com o surgimento de plataformas como o *Ebay*, que de início se caracterizava como recirculação de bens. Dos grandes avanços para então, percebe-se a diminuição dos valores de determinados produtos, usados ou novos e, principalmente, a possibilidade de participação dos consumidores na reputação dos vendedores, criando as chamadas reputações de venda. O que caracteriza o consumo colaborativo ou prossumidores, conforme destaca Beni (2017). De acordo com o autor, os referidos termos significam a relação mútua e interdependente de consumidor e fornecedor. Corroborando com os conceitos de Belk (2010) quando aborda o conceito de consumidor colaborativo, é enfatizado o comportamento do cliente que participa do processo de serviço ativamente.

O uso expandido de bens duráveis, de acordo com Schor (2017), teve seu grande desenvolvimento a partir da década de 2010, quando carros passaram a ser compartilhados e, então, plataformas como o Uber surgiram. No setor do turismo, empresas como o *Coushsurfing* e o *Airbnb* ganharam força, com o compartilhamento de locais para hospedagem. A terceira modalidade que Schor (2017) chama de troca de serviços se caracteriza principalmente por relações de trabalho temporários, o que possibilita que trabalhadores desempregados consigam empregos temporários.

A quarta categoria diz respeito ao compartilhamento de espaços e bens para a produção de produtos, como os espaços de *coworking*, que podem ser locados por horas para fins de trabalho, reuniões e atividades correlatas. Nesta pesquisa, estuda-se a segunda tipologia apresentada por Schor (2017), o uso expandido de bens duráveis, mais especificamente, as plataformas de aluguel de curta temporada, nomeadas nesta pesquisa de PACT.

Inicialmente, é necessário delimitar a natureza das economias de compartilhamento. Schor (2017) explica que a operação e os impactos dependem da orientação de mercado, portanto, se são ou não com fins lucrativos. No caso, as PACT apresentam-se com fins lucrativos. Assim com o *Uber*, são das mais bem-sucedidas dentre as de economia de compartilhamento, logo é alvo de investidores e está intrinsecamente relacionada a interesses econômicos. Vale, portanto, contextualização para o surgimento destas empresas, tomando como exemplo o *Airbnb*.

2.1.1 HOTELARIA NÃO CONVENCIONAL – O CASO *AIRBNB*

Neste trabalho, delimita-se a hotelaria não-convencional como aquela que oferta imóveis ou quartos para aluguel por curta temporada. Uma das principais plataformas deste segmento é a *startup Airbnb*, empresa que surgiu diante da crise financeira global de 2008, quando muitas pessoas, com intuito de aumento de renda financeira, passaram a alugar quartos dentro de suas casas. De acordo com dados da plataforma (<https://www.airbnb.com.br/>, Recuperado em 21 de abril, 2022) no ano de 2020, é possível encontrar imóveis em aproximadamente 200 países, incluindo o Brasil.

Conforme relata Leigh Gallagher (2017), autora do livro “A História da *Airbnb* – como três rapazes comuns agitaram uma indústria, ganharam bilhões...e criaram muita controvérsia”, esta PACT surge de forma inusitada e, até mesmo desacreditada por especialistas. No ano de 2008, um grupo de amigos universitários decide pôr à venda ou aluguel, espaços do apartamento que moravam, para turistas que estavam à procura de acomodações acessíveis.

Chesky (como citado em Gallagher, 2017), um dos criadores do *Airbnb*, cria o primeiro slogan da empresa, “viaje como humano”, traduzindo o comportamento do consumidor atual, que, de maneira estranhamente irônica, remete aos viajantes do início do século XX. Inclusive, o próprio cofundador lembra que o seu avô foi um dos únicos da sua família a apoiar sua ideia inicial, alegando não se tratar de maneira nova de hospedar-se, uma vez que ele costumava a

viajar pelo interior do seu país e acomodar-se em casa de pessoas que colocavam os cômodos à venda.

No entanto, o intuito principal dos três amigos de São Francisco estava em alcançar os consumidores chamados *millenials*² uma vez que estes “são especialmente atraídos por essa maneira de viajar, que é ao mesmo tempo acessível e aventureira” (Gallagher, 2017, p. 8). Os criadores, ao conceberem que todo e qualquer tipo de imóvel é elegível para venda – desde residências luxuosas às casas na árvore, incluindo localidades não consideradas turísticas – ressignificaram dois tipos de organizações pré-existentes, a hotelaria convencional e outras plataformas de comércio de acomodações por internet, tais como *Couchsurfing.com* e *HomeAway.com*. Porém, o observado foi que não apenas os mais jovens tornaram-se ávidos consumidores, mas, desde o início, houve os mais variados perfis de turistas e, também, candidatos a anfitriões. Algo que é explicado a partir do momento do lançamento do *Airbnb*.

A plataforma surge num contexto de crise do seu país de origem, os Estados Unidos, no ano de 2008. À época, salienta-se que “vindo da Grande Recessão, ofereceu uma forma para gente comum ganhar dinheiro com sua casa e uma forma muito mais acessível de viajar” (Gallagher, 2017, p. 9). Fator motivacional para que muitas pessoas abrissem a porta de suas residências para garantir renda extra. O que, naturalmente, desencadeou numa das grandes fórmulas do *Airbnb* – abundância de oferta e preços mais baixos. Tal fator proporciona uma experiência mais artesanal de viagem, atendendo aos anseios do consumidor que, de alguma maneira, passa a ser, também, responsável por sua estadia. Assim sendo, entende-se que tal dinâmica compõe o conceito de prosumidores, defendido por Beni (2017), quando define a relação mútua e interdependente de consumidor e fornecedor. Portanto, o consumidor torna-se mais consciente do seu papel enquanto da sua autorresponsabilidade para possibilidade de êxito em sua hospedagem.

2.1.2 CONSTRUÇÃO COMPORTAMENTO CONSUMIDOR

Gallagher (2017) elenca dois fatores considerados importantes, por parte dos hóspedes, na filosofia do *Airbnb*: O repúdio a grandes marcas de hotel, consolidadas no mercado; e o fator humano como protagonistas na experiência. Os *millenials* “exibem uma insatisfação crescente com grandes marcas” (Gallagher, 2017, p.10), corroborando com o sentimento de outros perfis de consumidores. Além do que, ficar na casa de outra pessoa configura em experiência íntima

² Geração dos *millenials*, ou geração Y, corresponde àqueles nascidos entre a década de 80 até o início dos anos 2000.

com ela, ainda que o anfitrião não esteja presente. Tal condição remete à Harvey (1992), quando estudou as origens da mudança cultural, ao destacar a mudança do “Penso, logo existo”, para o “Sinto, logo existo”. Ao analisar o Pós-Modernismo, que, segundo o autor (1999), traz a não-monotonia ao movimento, traduzindo-se em novas relações e até mesmo, na mudança do dinamismo das cidades. O perfil deste tipo de consumidor foi mais bem esboçado na introdução deste trabalho.

O slogan do *Airbnb*, utilizado desde o início, “Viaje Como Um Humano” e a importância para o contato com os donos dos imóveis, remetem aos estudos de Jafari (1981) quando lista as motivações dos viajantes. Dentre elas, há a relação entre turista e anfitrião, a partir da visão que a atividade turística é relacionada a diversos aspectos da vida. Isso amplia as abordagens das disciplinas humanas que se correlacionam com o objeto turístico, tais como: economia, sociologia, psicologia, geografia e antropologia. Portanto, corroborando com conceitos de autores da década de 1990 (Harvey) e 1980 (Jafari), assemelhando-se às empresas que já ofertavam produtos da mesma natureza, como a oferta de acomodações por internet, e oferecendo serviços no mesmo patamar da hotelaria convencional, o que faz o *Airbnb* tornar-se relevante desde o seu surgimento?

De acordo com a análise de Gallagher (2017), a partir das entrevistas realizadas com os fundadores da plataforma “(...) o que é novo e o que a *Airbnb* fez especificamente foi jogar fora as barreiras e construir uma plataforma fácil, amistosa, convidando todos a fazerem isso” (Gallagher, 2017, p. 14). Os criadores atuam desde o início em parte de resolução de problemas financeiros de anfitriões e até mesmo dos hóspedes (a considerar o preço da hospedagem). Ademais, romperam os limites do âmbito dos negócios hoteleiros, adentrando e influenciando o mercado de imóveis. Além do que, levam a experiência turística a bairros sem qualquer perfil ou vocação turística, como será abordado mais adiante nesta pesquisa.

Tais aspectos, trazem à tona estudos de alguns autores, como Moesch (2002) quando discute a fenomenologia dentre as atividades do turismo, não devendo limitar-se a única área dos estudos turísticos, ampliando as análises a outras ciências, tais como a economia e tecnologia. A autora (2002) alega que estudos no âmbito do turismo tendem a ser cartesianos quando das tendências nas demasiadas especializações. Espera, portanto, a adoção do caráter holístico nos procedimentos metodológicos dos estudos e análises do fenômeno da indústria relacionada ao turismo. Para exemplificar, Moesch (2002), traz à tona a relação entre os

viageiros e os receptores e os fatores motivacionais das viagens, quando do conceito de geografia humana dentro do contexto da atividade.

Acrescendo autores que do fenômeno turístico, Uriely (2005) traz as diversas tipologias de turismo ou motivação de viagem. Destacando o *multi-tipo* de turista que monta suas experiências de viagem a partir de fragmentos de diversos produtos, de modo que tenham resultados de acordo com suas individualidades e particularidades próprias.

Percebe-se, portanto, que o sucesso do *Airbnb* contém aspectos relevantes, tais como mudança na dinâmica entre receptores (anfitriões) e viajantes (hóspedes); ampliação nos destinos turísticos, quando torna lugares antes sem perfil para dentro do interesse e desejo do turista; possibilidade do consumidor em modelar sua viagem de acordo com seus anseios e necessidades; e, sobretudo, impactos que derivam a partir desta nova modalidade de consumo turístico.

2.1.3 PACT – UM OLHAR SOBRE OS IMPACTOS NEGATIVOS

Apresentados os benefícios que podem derivar das PACT, cabe estudo sobre possíveis impactos negativos. Contextualizando-se os temas atividade turística e economia compartilhada, apresenta-se adiante olhar sobre aspectos negativos apresentados pelos autores desta modalidade econômica.

Possivelmente, a partir dos anos 2010 a economia compartilhada passou a ser pauta dentre as discussões sobre os tipos de gestão. Não apenas no âmbito acadêmico, mas em todas as esferas da sociedade. De acordo com Schor (2017), este modelo está comumente associado a benefícios e, até mesmo, utopia de melhores cidades. No entanto, a autora desmistifica esta questão quando destaca que ela pode ter o caráter predatório, explorador e voltado ao auto interesse econômico.

O interessante debate de Schor (2017) faz refletir sobre as falhas da utopia que o compartilhamento da economia está relacionado a diminuição da emissão de carbono, além da rapidez na evolução de tecnologias digitais comumente associadas a este modelo. A autora, no entanto, alega que estes fatores, geralmente defendidos pelos endinheirados envolvidos, necessita melhor investigação. Enfatiza que plataformas com fins lucrativos pressionam para o lucro, ou seja, a ação dos investidores dinamiza no sentido de buscar expansões maiores e mais rápidas. Outra constatação desta dinâmica está no fato de tais plataformas, tais como *Airbnb* e *Uber*, operarem na modalidade *Peer-to-Peer* (P2P), ou seja, onde o contato entre os usuários

(basicamente consumidor e fornecedor) é feito de forma direta, cabendo às empresas as comissões destas trocas.

Schor (2017) traz à tona o consenso de que as plataformas de compartilhamento são tidas como tecnologia verde, quando se acredita que por um lado, há a iniciativa do usuário optar pelo uso destas tecnologias para obter preços mais baixos, justificando-se por outro de que tais transações geram menos impactos negativos. Tratando-se da atividade turística e da plataforma de aluguel de hospedagem, focos desta pesquisa, as motivações dos consumidores baseiam-se em menores custos da viagem e mitigação dos efeitos negativos causados pelo turismo, corroborando para a sustentabilidade da atividade.

O enfoque da sustentabilidade turística é estudado há algumas décadas no mundo inteiro. Conforme enfatiza Sharpley (2005), este conceito é tratado como paradigma da atividade do turismo desde a sua concepção. De acordo com o autor, muitos estudos discutem sustentabilidade no setor, focando, em grande parte, na relação entre a contribuição do turismo e a redução da pobreza mundial. Ou, ainda, análises sobre os impactos negativos ao meio ambiente e suas possíveis mitigações. Desafio para estudos e novas tomadas de decisão que ultrapassem a discussão dos mesmos temas há décadas. No entanto, percebem-se pistas que as pesquisas relacionadas aos vieses sustentáveis do ramo turístico vêm ganhando novos temas a partir das dinâmicas que surgem. Portanto, as PACT parecem servir como aliadas para novos ditames do turismo sustentável. No entanto, a partir das reflexões de Schor (2017), até onde tais empresas podem ser determinadas como verdes, ou sustentáveis?

Schor (2017) apresenta em seu estudo que, ainda que seja bastante atrativa a ideia de redução de carbono em face da utilização das plataformas de compartilhamento, por trás destas existem fatores que não comprovam esta teoria. Um deles é a falta de estudos sobre o assunto. Segunda a autora, os estudos são demasiados pequenos para que possa justificar tal crença generalizada. Ainda que haja o compartilhamento de informações de que o compartilhamento de carros colabore para a diminuição dos gases tóxicos, a dinâmica de aplicativos como Uber torna-se atrativa, fazendo com que o acesso a veículos seja mais facilitado, aumentando, então, o fluxo de automóveis. Logo, estudos como este não se mostram determinantes.

Na área do turismo, especificamente na hospedagem, Schor (2017) advoga que, ainda que a utilização de imóveis para hospedagem em detrimento da construção de novos hotéis, sugira uma atitude ecológica por parte dos pares (anfitriões e hóspedes), não existem estudos relacionados às questões do resultado desta troca. O que o dono do imóvel faz com o dinheiro?

Será que aplica em bens que promovem mais impacto ao meio ambiente? O custo das viagens se torna mais barato, fazendo que as pessoas viagem mais, emitindo mais resíduos ao meio ambiente, resultando em impactos nas comunidades envolvidas? São algumas das inquietações da autora. Em seus estudos a autora detectou que os usuários de *Airbnb*, viajam mais, utilizando mais veículos compartilhados, emitindo mais gás carbônico. Conclui que “As empresas não podem ter as duas coisas – gerar atividade econômica nova e reduzir a emissão de carbono – porque ambas estão intimamente ligadas” (Schor, 2017, p. 31).

No viés social da sustentabilidade, Schor (2017) estudou as conexões sociais oriundas dos usuários das PACT. Conclui que, efetivamente, não há este tipo de relação entre os usuários. A autora traz o curioso dado de que quanto maior a reputação do anfitrião do imóvel, menor a relação com o hóspede. Indaga-se, ora se o turismo pode ser entendido como antropologia turística (Barreto, Steil, Grunewald & Santos, 2019), como se coloca, então, este fator antropológico? Ainda neste viés sustentável, analisado sob a ótica econômica, a economia de compartilhamento, surgida em meio a crises, parecia ser a solução para a geração de emprego e distribuição de renda. Schor (2017) desmistifica quando destaca que a existência de pouca regulamentação e ausência de leis colabora para condições precárias de cargos de trabalho, que, aportadas pela lei existente, permite a exploração da mão-de-obra. Utiliza o termo “lavagem de compartilhamento” quando os fornecedores repassam o risco da partilha para os funcionários.

Por outro lado, estão os impactos urbanos. Como já mencionado, as empresas de compartilhamento de imóveis, na grande maioria dos locais onde estão instaladas beneficiam-se da ausência regulatória para poder atuar. Ainda nas cidades que existem leis específicas, como o caso de Nova York (NYC – EUA), a brecha permite que um detentor possa ofertar inúmeros imóveis (inclusive rede hoteleiras), em detrimento àqueles que possuem apenas um. De acordo com os dados apresentados, mais da metade da renda gerada a partir da plataforma em NYC advém desses magnatas dos imóveis. O aumento do valor das diárias cobradas pelos anfitriões reflete-se em outra problemática. Em Paris, índices apresentados pela base de dados do *Airbnb*, o AirDNA (2022), demonstram que entre os anos de 2018 e 2022, as tarifas cobradas aumentou 61%. Dos resultados a partir desta dinâmica, estão o processo de gentrificação e impactos de remodelamento urbano, a partir da alta do valor dos aluguéis. Schor (2017) destaca que os interesses políticos, econômicos e dos investidores sugerem que haverá mudança na regulamentação voltada para as plataformas de aluguel de imóveis, porém com leves toques que permitam que essas empresas continuem crescendo e de forma rápida. Ademais, conforme

destaca já existe movimentação dos compartilhadores no sentido de pressionarem para a criação de regulamentação mais favoráveis aos anfitriões e à própria plataforma.

2.2 PACT – IMPACTOS NO BEM-ESTAR SOCIAL

Pesquisas acadêmicas que abordam impactos negativos na coletividade surgem em 2020, quando Heidt, Muschter, Caldicott, e Che (2020) analisam se o fenômeno do crescimento das PACT pode ser considerado uma maldição ou benção em Byron Shire, Austrália. Esta localidade, considerada pacata, tem presenciado a rápida expansão das PACT, desde o ano 2015, sobretudo em regiões distantes dos tradicionais atrativos turísticos. Através do olhar dos moradores locais e dos anfitriões, os autores identificam possíveis sequelas (positivas e negativas) e ponderam se tal modelo econômico pode ser vilão ou herói neste destino. Para entender tal problemática, Heidt et al. (2020) criaram questionários aplicados na comunidade envolvida, caracterizada por grupo heterogêneo de respondentes, com questões que versaram sobre: percepção na dinâmica dos preços dos aluguéis; como as PACT impactam positiva e negativamente; possíveis soluções para sanar efeitos negativos; e, quais informações sobre as PACT os residentes necessitam. Enquanto, basicamente, as únicas benesses citadas nas respostas tenham sido o aumento do movimento turístico e em seus aparatos (tais como restaurantes e comércio local), além do incremento na renda daqueles que cadastram seus imóveis nas PACT, os estudiosos detectaram que a realidade de Byron Shire tem sido acometida em quesitos relacionados ao bem-estar urbano, tais como (Heidt et al., 2020):

- congestionamento de veículos;
- aumento do valor das residências (no tocante a compra e aluguel), resultando no afastamento dos jovens do local, uma vez que fica oneroso arcar com despesas de habitação, quando estes procuram sair da casa dos pais;
- acesso a lugares não considerados turísticos, impactando na qualidade de vida dos cidadãos e na superlotação de Byron Shire;
- poluição sonora;
- comportamentos perturbadores dos hóspedes;
- maior pressão sobre infraestrutura do local, comprometendo serviços como esgoto e fornecimento de água;
- possível impacto nos empregos dos que trabalham com hospitalidade;

- surgimento de acomodações clandestinas (não cadastradas em nenhuma PACT), derivadas do alto sucesso da instalação deste tipo de hospedagem.

Heidt et al. (2020) trazem à tona o anseio dos respondentes sobre maior transparência nos dados da hospedagem, como número de pernoites, quantidade de hóspedes, informações sobre os anfitriões (visto que muitos não residem no local), para possíveis contatos, caso sejam necessários, diante comportamento inadequado dos turistas. Tais necessidades configuram em possíveis soluções a parte dos problemas detectados, que segundo os entrevistados, roubaram o charme da cidade. Os autores concluem que a existência das PACT em Byron Shire pode ser considerada uma maldição, diante todos os impactos negativos, sobretudo no bem-estar urbano, causados pelos imóveis de aluguel. No entanto, podem ser ressignificados desde que sejam adotadas medidas que derivem em resoluções das emergências apresentadas. Heidt et al. (2020) recomendam estudos que analisem possíveis implicações relacionadas às PACT no meio urbano, diante a escassez destas pesquisas científicas.

Alvarez e Pennington-Cross (2022) estudam como as PACT influenciam na valorização do mercado imobiliário em Wisconsin, EUA, no tocante ao preço dos imóveis para compra e aluguel. O campo de estudo justificou-se, segundo os autores, por ser local de menor interesse turístico no país, mais voltado para o turista regional, e pelo incremento do fenômeno das residências inseridas dentro do contexto das PACT. Destacam a sazonalidade do turismo, relacionado a estação do ano, que propicia atividades em ambientes aquáticos, característico do local, além de grande festival de música que ocorre anualmente no destino. Os pesquisadores entendem que os imóveis alugados por temporada trazem consigo impacto negativo dois principais pontos: a oferta imobiliária se torna mais exorbitante e a gentrificação em áreas com menor potencial como destino de viajantes, afetando a realidade local e o bem-estar urbano.

Através da análise, Alvarez e Pennington-Cross (2022) detectam que, ainda que seja considerada a sazonalidade do turismo em Wisconsin, muitas habitações são adquiridas com o propósito de investimento para utilização nas PACT, contribuindo para a alta do preço para a moradia no local durante o ano inteiro. Também relatam impactos negativos no tocante ao comportamento dos visitantes, tais como poluição sonora, congestionamento e maior movimentação de pessoas, o que configura em outro problema na região, a gentrificação.

Alvarez e Pennington-Cross (2022) concluem que, mesmo com os aspectos positivos oriundos das PACT, como incremento de renda para os anfitriões e destaque de Wisconsin

como destino turístico, a questão da gentrificação deve ser levada em consideração. Uma vez da análise de áreas, antes menos procuradas pelos viajantes, detectam que são as que mais sofrem com a variação dos preços dos imóveis. Os autores sugerem mais estudos acadêmicos que possam evidenciar tais pontos em outras localidades.

Maldonado-Guzman (2023) traz pesquisa sobre a relação entre o aumento da criminalidade em Barcelona (Espanha) e a atuação de PACT no local. Destaca que mesmo existindo estudos relacionados à atividade turística e os crimes, há lacuna existente entre estes e a ampliação da atividade dos imóveis de aluguel por temporada. O autor, não descartando a importância dos impactos positivos decorrentes desta atividade econômica, propõe-se a investigar, sugerindo a hipótese que há associação entre a violência e as PACT, sobretudo o *Airbnb*. O pesquisador levanta a ideia que os moradores tendem, naturalmente, a exercer papel de vigias urbanos da região que habitam, no entanto, devido à alta dos preços dos imóveis, consequência do incremento das PACT, determinadas áreas estão sendo esvaziadas por habitantes da cidade, gerando gentrificação em outras áreas urbanas – fato que o autor não se aprofunda, devido, segundo ele, aos diversos conteúdos já existentes na academia. Ademais, a constante rotatividade dos hóspedes dificulta o olhar vigilante dos residentes locais. Estes fatores, segundo Maldonado-Gusman (2023) corroboram para o aumento das oportunidades de ações criminosas.

Esta pesquisa de 2023 caracteriza dois tipos de crimes, o patrimonial – quando se considera ataques de vandalismo ao imóvel alugado (ou parte dele); e o contra pessoa – praticado pelo ou ao hóspede. Maldonado-Guzman (2023) analisou os dados de violência oficiais da cidade, que acometeram turistas, detectando que a presença de PACT em zonas não tradicionalmente turísticas facilitam tais incidências. Ao patrimônio, inseridos nestes locais, por muitas vezes passarem o dia desocupados, oportunizando invasões. E pessoal, pois, quanto mais afastado dos tradicionais atrativos de Barcelona, mais evidente fica a diferença de cultura entre o viajante e o cidadão. Tais discrepâncias estabelecem-se, principalmente, por meio das vestimentas, língua e cultura.

Maldonado-Guzman (2023) conclui comprovando sua hipótese, estabelecendo ligação entre o aumento de criminalidade e atuação do *Airbnb*, em Barcelona. Portanto, tal implicação, que na presente pesquisa atrela-se ao bem-estar urbano, vem sendo afetada pela atuação das PACT na cidade. O autor (2023) identifica a urgência de estudos científicos que possam

entender o fenômeno desta recente modalidade de hospedagem em relação a impactos negativos, considerando-se sempre a realidade local dos campos de pesquisa.

Alloh et al (2024) fazem revisão na literatura a despeito do que vem sendo tratado enquanto economia compartilhada e sustentabilidade. Para tanto, elencam algumas áreas da indústria e do setor de serviços, dentre os quais destaca-se a hospitalidade, em especial as casas compartilhadas, inseridas nas PACT. Detectam a lacuna existente no que concerne ao tema, possibilitando novas pesquisas, que enfatizem e entrelacem os dois tópicos.

Os autores (2024) estabeleceram o intervalo dos anos entre 2014 e 2023 para a investigação em bancos de trabalhos científicos, que abordassem a questão dos índices sustentáveis e o compartilhamento da economia nos setores industriais de alimentos e do turismo. Identificando o total de 117 estudos, Alloh et al (2024) concluem que há aumento no interesse das pesquisas, no entanto, indicam a existência de brechas que podem e devem ser estudadas academicamente, para maior compreensão desta modalidade econômica, com aspectos sustentáveis, no tocante ao setor de serviços.

De pronto, verifica-se que os estudos acadêmicos, correlatos a esta tese, identificam impactos ao bem-estar urbano, dentre as possíveis implicações em consequência da atividade das PACT. Diante do exposto em todo presente referencial teórico, conclui-se que existe oportunidade e necessidade em estudos que identifiquem tais repercussões que comprometam a urbanidade nas cidades, em decorrência da existência dos imóveis de aluguel por temporada. Desta feita, contribui-se para melhor compreensão deste fenômeno da hospedagem, além de comprovação dos fatos, a partir da pesquisa, dentro da realidade brasileira.

2.3 ESCUTA SOCIAL COMO ESTRATÉGIA PARA POSSÍVEIS SOLUÇÕES DE IMPACTOS CAUSADOS PELAS PACTs

Este trabalho tem como um dos objetivos específicos: *Apresentar soluções mediadoras, por parte da comunidade envolvida, para possíveis elucidações dos desdobramentos que atingem o bem-estar social identificados na pesquisa.* Com finalidade de atender a este propósito, faz-se necessário compreensão do poder de voz da sociedade, juntamente à gestão pública, como solução de problemas.

Deliberar sobre políticas públicas é conversar sobre o público. De acordo com Weber (2004), o direito público, diz respeito às normas estatais que se destinam a garantia de conservação, expansão e execução das instituições por meio de estatutos e consensos. Portanto, vislumbra-se o caráter de entrelaçamento do poder público e sociedade, à luz dos ideais referentes a normas e direito natural.

O Direito Natural, conforme explicita Weber (2004), é legitimar as ordens criadas a partir das reivindicações da sociedade, ainda que não sejam exigências revolucionárias. As normas, referem-se à maneira de como este direito deve ser posto em prática. De acordo com o autor (2004), as comunidades políticas podem ser entendidas como associações que possuem interesses em comum:

“(...) a ação social se propõe a manter reservados para a dominação ordenada pelos seus participantes, um ‘território’ (não necessariamente um território constantemente e fixamente delimitado, mas pelo menos de alguma forma delimitável em cada caso) e a ação das pessoas que de modo permanente ou temporário, nela se encontram” (Weber, 2004, p. 154)

Portanto, compreende-se que os interesses políticos dependem dos fatores de tempo, espaço e transitoriedade da ação das políticas públicas.

Conforme destacam Tasso, Moesch e Nóbrega (2021), políticas públicas derivam do quadro político vigente, nos quais as ideologias podem divergir ou convergir dos cenários anteriores. No entanto, para serem consideradas públicas, devem estar em consonância com a sociedade, caso contrário, seriam apenas políticas governamentais.

Estabelecendo-se a ideia de que as políticas públicas devem ser voltadas para a sociedade, é recomendado compreender a concepção de que o poder político não diz respeito apenas aos gestores, mas também à comunidade. Os líderes sociais constituem papel importante para a formulação das normativas. Para Weber (2004), tais lideranças configuram poder social (não necessariamente atrelados ao status econômico), e demonstram capacidade de representação do povo governado ao governante.

A ciência das políticas públicas tem importância, dentre outros aspectos, para o estudo dos impactos sociais, políticos e econômicos que determinada gestão promove. Conforme enfatiza Dye (2014), assim busca-se desvendar os interesses políticos por trás das aplicações de

normas e medidas, mediante os cenários apresentados, delimitando-se causas e consequências de tomadas de decisão.

Deste entendimento, conclui-se que a análise das políticas públicas de determinado cenário é uma arte, pois não é estática e muda a cada gestão e interesses, sejam da política vigente ou da sociedade em questão. Ademais, conforme destacam Tasso, Moesch e Nóbrega (2021), a análise deve levar em consideração “processos amplos de democratização, ao mesmo tempo, do ‘acesso’ - pelo usufruto dos bens -, e da ‘gestão’ - pela organização da sociedade para a definição das formas de distribuição desses bens” (p. 5).

A participação popular é questão primordial para a garantia de políticas públicas eficazes. Conforme destacam Figueiredo e Nóbrega (apud Tasso et al, 2021), a sociedade participa de forma corresponsável na busca do sucesso da ação dos governantes. Cabe, porém, olhar atento a politização dos setores sociais. Weber (2004), percebe a existência do caráter de interesse próprio mesmo quando há representação da sociedade nas políticas públicas. Logo, o Estado deve servir de mediador de conflitos e de interesses.

Matias-Pereira (2010), corrobora com o exposto, quando afirma que a governança pública deve ser voltada para o cidadão, e à distribuição do poder na sociedade, estando intimamente correlacionada às mudanças da gestão política. À título de exemplo e citando-se a temática desta pesquisa, destaca-se o contexto do turismo no Brasil. Estudos que analisam as políticas públicas são dinâmicos e em constante ebulição, desde o período pós-ditadura.

As políticas públicas voltadas para a atividade turística no país têm início no final dos anos 1980, com pesquisas exploratórias e, a partir da década de 1990 começou de fato. No entanto, conforme destaca Pimentel (2014), os órgãos ou veículos oficiais que tratam deste mote sempre se mostraram fluídos e de frágil configuração, dando pequenos e cambaleados passos, diferentemente da realidade de outros países ocidentais.

O estudo de Pimentel (2014) mostra a evolução das políticas públicas voltadas para a gestão turística brasileira desde a década de 1930. Para facilitar entendimento, divide este momento em cinco períodos³:

³ Divisão de Pimentel et al (2014).

- Getulismo (1930 – 1955) – Quando da construção de um mercado interno da atividade turística, a partir, sobretudo do fluxo de estrangeiros no país;
- Juscelino ao recuo do milagre (1956 – 1979) – Com a criação de fundos para custeio do desenvolvimento do turismo;
- Redemocratização (Década de 1980) – Com o surgimento das primeiras políticas públicas voltadas para o turismo;
- Liberalização (Década de 1990) – Políticas públicas estatais e municipais, descentralizadas do governo federal;
- Recuperação do Desenvolvimento (início anos 2000) – Melhorias nas políticas públicas. Destaque para envolvimento da sociedade e redução das desigualdades.

Destaque para este último período que consta com a participação social nas tomadas de decisão para as políticas públicas para o turismo. Reforçando o estudo de Figueiredo e Nóbrega (apud Tasso et al, 2021) quando salientam o poder da sociedade neste processo e do relevante impacto nas políticas da área com finalidade de ampliar os benefícios da atividade e mitigar os efeitos negativos. Os autores discorrem sobre o papel da formação de consciência trazida a partir da inclusão da comunidade. Segundo Tasso et al (2021):

“(...) existe a necessidade de sensibilização e de mobilização dos atores locais pois, mesmo sendo de responsabilidade do Estado implantar as políticas de planejamento e de gestão do Turismo, sem a participação efetiva de todos por elas impactados, tenderão a não sair do papel. Por fim, políticas públicas de Turismo que busquem, efetivamente, atenuar os diversos problemas multidimensionais que tangenciam o seu desenvolvimento, devem ter clareza sobre qual concepção de Turismo está pautada as suas ações. Do contrário, as intervenções e o planejamento das mesmas seguirão por caminhos de propostas pontuais e ineficazes, ou mesmo prejudiciais, por não aportarem elementos indispensáveis ao processo de desenvolvimento territorial.” (Tasso et al, 2021, p. 5)

Portanto, as políticas públicas voltadas para o turismo devem ultrapassar o caráter mercadológico ou econômico, devendo ser divididas e complementadas pela sociedade para que a atividade turística faça sentido.

Tasso et al (2021) destacam que um dos papéis do planejamento da atividade turística é evidenciar os impactos negativos – seja para a sociedade, economia ou meio ambiente –, com prospecção do futuro através de estratégias, delimitando políticas públicas e ética, referentes ao conjunto de valores morais e comportamentos do ser humano. Os autores defendem que tal

virtude deve ser estimulada e colocada em prática, uma vez que, cria “circunstâncias que ampliem a potência de agir e de pensar” (Tasso et al, 2021, p. 6).

Nóbrega (2019) estuda o ideal de ética que deve estar implícito nas políticas públicas voltadas para o turismo. Destaca a necessidade de priorizar elementos essenciais correlatos a aspectos culturais e de infraestrutura básica do povo receptor. Buscando, desta maneira, coexistência e desenvolvimento adequados entre viajantes e comunidade.

Analisando as atuais tendências mercadológicas para atividade turística, Coutinho e Nóbrega (2019), percebem maior pressão da sociedade nos processos decisórios. Segundo os autores, a junção das duas esferas de poder (Estado e povo) pode culminar no êxito da governança turística. Ainda que a sociedade, conhecedora das práticas da localidade, assuma, por vezes papel ditatório, é condição essencial a participação desta no planejamento das diretrizes voltadas para o turismo.

Barros e Rambo (2023) destacam que cabe ao povo anfitrião decidir se adapta seu modo de vida ou se deve controlar o fluxo de visitantes ao local, por entenderem que estes podem se tornar cargas pesadas e impactar o bem-estar social. Smith (1989), através da Teoria das Trocas Sociais, estuda o custo-benefício da atividade turística, destacando o excesso de turistas, como possível responsável de excluir os residentes das cidades.

Conforme já mencionado neste Referencial Teórico, as PACTs trazem consigo implicações ao bem-estar social. Estudos demonstram que a comunidade receptora sente tais impactos e clama por soluções deste problema que se repete em variados destinos turísticos ao redor do mundo. Neste contexto, destacam-se algumas medidas que o poder público de cidades vem praticando, a partir da demanda de sociedades impactadas, para controlar os desafios impostos pela atividade das PACT.

2.3.1 SOLUÇÕES MEDIADORAS PARA IMPACTOS DAS PACT AO REDOR DO MUNDO

Os viajantes por muitas vezes excedem o limite e são alvos de repulsa por parte da Comunidade Não Anfitriã (CNA). O Globo (2023) destaca que o movimento de *overtourism* (ou turismo em excesso) resulta em medidas que buscam afastar ou controlar o comportamento

dos turistas. As cidades pioneiras e mais atuantes neste movimento são Lisboa, Barcelona, Paris e Nova York. No entanto, outras buscam por soluções, de maneira a diminuir tais implicações.

Santiago de Compostela, na Espanha, pretende taxar hospedagens, advindas de PACT, além de criar manual de boas práticas para tornar o turismo consciente. De acordo com o Concello de Santiago de Compostela (2023), as medidas objetivam garantir, dentre outros aspectos, relação harmônica entre visitantes e comunidade local, cuidando e preservando a tranquilidade do cotidiano do povo receptor.

Em algumas cidades as PACT têm que se enquadrar em exigências legais referentes ao número de noites permitidas para aluguel. Em Londres, desde 2016, o anfitrião só pode disponibilizar sua propriedade, ou parte dela, por 90 diárias ao ano. De acordo com a *Upperkey* (2023), empresa especializada em administrar empreendimentos de hospedagem na Europa, a medida se dá devido a aspectos relacionados a alta dos aluguéis e perturbação aos residentes. No entanto, é possível ofertar para além dos noventa dias, mas tal solicitação deve ser aprovada por um conselho local, onde está localizado o imóvel (*Upperkey*, 2023).

Em Amsterdam as diárias anuais são ainda menores, 30 dias ao ano. Reportagem do Globo (2023) destaca que fatores relacionados ao aumento do preço dos imóveis e ao comportamento dos usuários estão entre os principais motivadores para tal ação. Os turistas, curiosamente jovens homens britânicos, estão entre os maiores importunadores. Portanto, desde 2017, canais oficiais da capital holandesa passaram a ofertar espaços destinados a reclamações, para que a CNA possa relatar incômodos causados pelos viajantes (Elias, 2016). Em 2019, o *Airbnb* teve que se enquadrar na regra das trinta noites (*Upperkey*, 2023). Este número pode ser alargado, porém, assim como ocorre em Londres, deve ser aprovado pelo conselho de moradores locais.

Na França, algumas cidades também delimitam pernoites para as PACT. Na capital, Paris, 120 dias é o máximo permitido. Além desta quantidade anual, a propriedade deve ser cadastrada oficialmente como imóvel turístico mobiliado (Symons, 2023). O mesmo ocorre na Alemanha, onde o *Airbnb* já fora proibido. Atualmente, até o ano de 2025, podem funcionar com característica de PACT por, até, 10 semanas/ ano.

Em Florença, na Itália, desde junho de 2023 há proibição da inclusão de novas ofertas nas PACT. Symons (2023) alega que o país visa endurecimento da legislação relacionada a este

tipo de hospedagem. Em setembro de 2023, o Ministério do Turismo estuda aprovar lei que impede o surgimento destes empreendimentos em sítios históricos, artísticos e ambientais em todo território italiano. Medida solicitada pela população acometida pela alta de preços nos aluguéis para longa temporada e por importunações do excesso de turistas. Dentre as propostas, estão ainda o impedimento de uma pessoa possuir mais de um estabelecimento nas PACT, a limitação de 30 noites/ ano e o estabelecimento de multas ao receptor e o visitante (ANSA, 2023).

Ainda no país italiano, uma medida adotada a partir de 2025 determina que o chamado *self check-in*, quando o hóspede entra no imóvel sem ter qualquer tipo de contato com o anfitrião, passa a ser proibido. De acordo com reportagem da BBC (2024), tal deliberação visa garantir que algum representante do aluguel conheça pessoalmente o cliente. Tal norma, segundo a matéria, surge como precaução a possíveis atentados terroristas e teria relação com o aumento de criminalidade atrelado ao turismo em excesso na Itália.

Symons (2023) destaca que em Portugal, nas grandes cidades, permissões para novos imóveis inseridos nas PACT, desde 2023, não estavam sendo mais autorizados, exceto em zonas rurais. Tal medida se dá, principalmente, em decorrência do aumento do valor de aluguéis e excesso de turismo. Ainda há o incentivo de redução de impostos àqueles proprietários que converterem suas propriedades em residências comuns, ou seja, retirando os estabelecimentos da categoria de hospedagem, diminuindo, desta feita, a oferta de PACT em todos países, sobretudo nos principais destinos.

Em países norte-americanos as medidas às PACT também se fazem presentes. No Canadá, segundo Symons (2023), com intuito de garantir residência a todos, cidades como Montreal, atualmente, não permitem licença para novos imóveis cadastrados junto as PACT. Quebec e Toronto limitam a 31 e 180 noites/ ano respectivamente. Esta providência visa assegurar moradia à população destas localidades, que percebe aumento do valor dos aluguéis, por conta da presença de PACT.

Nos EUA a pretensão principal é frear o aumento do valor dos aluguéis, além do excesso de turismo. Symons (2023) evidencia a aplicação do limite do número de licenças a imóveis que pretendem se cadastrar nas PACT. Ocorre o limite de pernoites no Havai e em algumas cidades da Califórnia, de 90 e 26 dias/ ano, nesta ordem. Regra acatada a partir de reivindicações de moradores locais. Destaque para Memphis, no Tennessee, onde as

propriedades destinadas a este tipo de hospedagem devem, obrigatoriamente dispor de seguro e a cada raio de 80 quilômetros deve ter ao menos um adulto de plantão, responsável por conter possíveis importunações a população local. Em Nova York, a autora (2023) destaca os desdobramentos da batalha judicial entre o *Airbnb* e a prefeitura, resultando em regras mais rígidas, a partir de julho de 2023. Há o impedimento do aluguel de propriedades inteiras restringindo-se a quartos. Inclusive, a exigência legal dos anfitriões coabitarem com os hóspedes, a partir de julho de 2023.

Nos continentes asiáticos e Oceania também se observam normas. Destaque para Malásia, onde, a partir de 2023, novas licenças associadas às PACT foram proibidas. De acordo com Symons (2023), o principal motivo é o comportamento antissocial dos turistas. Cingapura, visa coibir o aumento da moradia para residentes locais, portanto estabelece que os imóveis das PACT devem ser alugados por períodos de três a seis meses, de maneira a diminuir o valor das diárias, desestimulando o comércio deste tipo de hospedagem. Em Tóquio, no Japão, desde 2018, há limites de 180 noites/ano, além de regras restritas que determinam que o proprietário more junto aos usuários. Esta delimitação de pernoites também se observa em Sidney, na Austrália.

2.3.2 CENÁRIO E SOLUÇÕES MEDIADORAS PARA IMPACTOS DAS PACT NO BRASIL

Ainda que poucos estudos acadêmicos abordem o assunto, é perceptível que no Brasil tem-se discutido o tema. Debates cada vez mais crescente, as PACTs trazem à tona polêmicas entre os anfitriões, administradores de condomínio e CNA.

Ênfase para Caldas Novas, em Goiás e Ubatuba, em São Paulo, que restringem pernoites consecutivas de 90 e 45 dias, respectivamente. Dutra (2019) destaca que na cidade goiana – pioneira, no âmbito nacional, em medidas relacionadas às PACT – o anfitrião que pretende destinar seu imóvel para aluguel por curta temporada, deve pedir autorização dos demais condôminos. Ainda há obrigação legal, da comunicação aos hóspedes das regras do condomínio.

Em 2025, surgem novos embates na discussão das PACT. Na capital do Rio de Janeiro, a câmara de vereadores propõe o Projeto de Lei (PL) número 107/2025, que visa proibir a atuação das PACT nos condomínios localizados na beira mar dos bairros da zona sul da cidade

carioca. Caso seja aprovado, imóveis instalados em praias, como por exemplo, do Flamengo, Botafogo, Copacabana e Ipanema, zonas reconhecidamente turísticas, não poderão mais receber hóspedes que procurem a modalidade das PACT para hospedagem. A proposta do PL (2025), sugere que, nestas localidades seja vedado aluguel de curta temporada, compreendido entre o período de três à noventa dias. Para os demais sítios, listam-se condições para a atuação das PACT no município. A justificativa do PL se baseia na regulamentação do serviço das PACTs, enfatizando-se para além do equilíbrio econômico, mas, também o social e o urbano. Portanto, pautas referentes ao bem-estar nestes quesitos têm sido levadas em consideração quando do planejamento de políticas públicas.

No rol político, discute-se em qual lei está amparado o exercício das PACTs. Na lei do inquilinato ou se deve enquadrar-se tais quais as empresas de hotéis convencionais. O PL 107/2025 defende a segunda opção com a cobrança de Imposto Sobre Serviços (ISS). Portanto, verifica-se que, a questão no Brasil tende a englobar questões voltadas ao debate político, econômico, administrativo e social, cabendo estudo que analise a questão.

Ainda na mesma cidade, cita-se o PL 372/2025, o qual propõe algumas medidas restritivas e mediadoras às PACTs, que versam desde alvarás de funcionamento até a inclusão dos anfitriões e imóveis a normativas voltadas a agentes e agências de turism. Também prevê poderes de autorização do funcionamento aos síndicos. De acordo com o representante Geraldo Rocha da ABLT – Associação Brasileira de Locação por Temporada (2025), que contesta tais PLs, tal projeto “representa uma afronta ao direito de propriedade, à liberdade econômica e à autonomia de pequenos proprietários de apartamento e casas que utilizam a locação por temporada como fonte de renda” (Rocha, 2025, para. 3).

Percebe-se grandes movimentos pelas partes interessadas. De um lado, a Comunidade Não Anfitriã (CNA), visando defender e evidenciar seus olhares acerca da atuação das PACTs. Do outro, estão os anfitriões e as empresas ligadas a eles, objetivando a continuidade e crescimento das PACTs. Ainda que presentes em algumas cidades do Brasil, a polêmica dá sinais de que irá se espalhar para o restante do país, tendo-se em vista as questões mundiais pesquisadas e exibidas aqui neste trabalho, logo, caracteriza-se como evento global.

3. MÉTODOS

Em aspectos gerais, a linha epistemológica adotada nesta pesquisa é a fenomenologia. Relativamente recente na área do turismo, vem sendo utilizada por rebater o reducionismo nas observações da sociedade. Segundo Panosso (2015), este pensamento busca abordar novas maneiras para os campos de estudo, além de alinhar ciência e método ao mesmo tempo.

Em consonância, a abordagem da pesquisa é qualitativa. Considerando-se que o fenômeno do turismo, e seus aparatos relacionados, tais como a hotelaria, é provocado e realizado pela humanidade, entende-se que as novas modalidades de consumo devem ser qualificadas, e não apenas quantificadas. Portanto, como definem Gabrielian, Yang, e Spice (2008) cabe interpretação na ação humana, dentro dos números e porcentagens apresentados.

Analisando-se os dinamismos sociais, entende-se que cada realidade é única. O método quantitativo mensura os dados, enquanto o qualitativo respeita as peculiaridades do campo a ser pesquisado, considerando o fato de não existir uma teoria única que se aplique de modo universal, possibilitando proposições distintas, através da análise dos fatos colhidos (Richardson, 2012).

Sob a perspectiva qualitativa, Creswell (2007) afirma que é um método que provê ao pesquisador conhecimento mais profundo de um fenômeno e produz alto nível de detalhes. Leva-se em conta, ainda, as pesquisas estudadas no referencial teórico desta tese, que sugerem novos estudos que captem realidades diversas, pois as comunidades divergem umas das outras, apresentando resultados distintos e interpretáveis. Assim como defendido por Richardson (2012) quando coloca sobre a investigação e compreensão das sociedades.

De acordo com os objetivos deste estudo, essa pesquisa é exploratória e descritiva. Geralmente associadas, esta técnica realiza o estudo, análise, registro e interpretação dos fatos do mundo físico. A primeira estabelece oferecer informações sobre o objeto de estudo (Cerro & Silva, 2006). Já a finalidade da pesquisa descritiva é observar, registrar e analisar os fenômenos ou sistemas técnicos sem penetrar no mérito dos conteúdos (Barros & Lehfeld, 2007).

Este capítulo de Métodos, norteia-se pelos objetivos gerais e específicos desta pesquisa. Mediante estes, será apresentado, adiante, o delineamento deste estudo, dividido em quatro subtópicos: Fundamentação Teórica; População e amostra; Roteiro dos Grupos Focais; e, Análise de dados.

3.1 POPULAÇÃO E AMOSTRA

Inicialmente, torna-se fundamental delimitar conceitualmente o objeto central desta investigação: as Plataformas de Aluguel de Curta Temporada (PACTs). A sigla PACT, cunhada no âmbito desta pesquisa, designa empresas inseridas em redes digitais que viabilizam a intermediação de hospedagens por meio de aplicativos e interfaces virtuais. Tais plataformas desempenham a função de conectar oferta e demanda, criando um ambiente de negociação mediado tecnologicamente, no qual o processo de reserva, pagamento e avaliação é realizado em ambiente digital.

Essas plataformas permitem que indivíduos disponibilizem suas propriedades — sejam elas unidades inteiras, quartos ou até mesmo espaços compartilhados — para locação temporária a viajantes que se deslocam por motivos diversos, como lazer, negócios, estudo ou turismo de saúde. Nesse arranjo, pessoas comuns assumem o papel de hospedeiros, em contraste ao modelo tradicional de hospitalidade estruturado e oferecido pelo setor hoteleiro. Assim, o fenômeno insere-se na lógica contemporânea da economia digital, reconfigurando práticas de hospedagem e consumo.

A prática em questão pode ser compreendida no âmbito dos conceitos de prosumidores ou de consumidores colaborativos, em consonância com a literatura sobre economia do compartilhamento. Nesse sentido, os usuários não apenas consomem um serviço, mas também produzem valor ao disponibilizar recursos subutilizados, como imóveis, convertendo-os em ativos temporariamente acessíveis. Entre os exemplos mais notórios desse modelo figura a plataforma *Airbnb*, ainda que outras empresas, como *Booking.com*, *Hoteis.com* e *Decolar*, também incorporem serviços de locação de curta duração em seus portfólios.

A difusão das PACTs pode ser observada em diversos países, constituindo-se, portanto, como um fenômeno de caráter global, cujas implicações atravessam diferentes dimensões sociais, econômicas e territoriais. Contudo, a revisão bibliográfica realizada no âmbito desta tese evidenciou uma escassez significativa de investigações empíricas voltadas ao contexto brasileiro. Tal lacuna justifica a pertinência de uma análise situada, capaz de examinar os impactos dessas plataformas sobre distintos atores sociais. Para tanto, foram selecionados três grupos cuja participação se mostra central para a compreensão do fenômeno: síndicos profissionais, anfitriões e a comunidade não-anfitriã (CNA). Cada um desses atores desempenha papel específico no ecossistema das PACTs, razão pela qual foram escolhidos para

compor os grupos focais (GF) desta pesquisa, cujos objetivos e relevância serão detalhados a seguir no Quadro-Síntese 01 – Sujeitos da Pesquisa.

QUADRO-SÍNTESE 01 – SUJEITOS DA PESQUISA

SUJEITO	IMPORTÂNCIA	OBJETIVO COM GF
Síndicos Profissionais	Trabalha diretamente e diariamente com anfitriões e CNA, conseguindo captar os dois olhares	Identificar implicações positivas e negativas da atuação das PACTs nos condomínios e arredores onde estão instalados; Perceber possíveis soluções mediadoras de conflitos.
Anfitriões	Aluga o imóvel e trata com hóspedes e CNA	Identificar implicações positivas e negativas da atuação das PACTs nos condomínios e arredores onde estão instalados; Perceber possíveis soluções mediadoras de conflitos.
Comunidade Não-Anfitriã (CNA)	Comunidade que se sente afetada, positivamente e/ou negativamente pela atuação das PACTs	Identificar implicações positivas e negativas da atuação das PACTs nos condomínios e arredores onde estão instalados; Perceber possíveis soluções mediadoras de conflitos.

Quadro-Síntese 01 – Sujeitos da Pesquisa

Fonte: Autora, 2025

No Quadro-Síntese 01 demonstra-se os sujeitos e sua importância. Godoy et al. (2010) enfatizam que, deve-se trazer a luz quem irá contribuir de maneira direta na pesquisa. Cabe destacar que a escolha por síndicos profissionais se justifica por serem sujeitos enquadrados em uma profissão técnica, especializada em administração de condomínios. Somam-se os anfitriões e a CNA, trazendo à pesquisa olhar amplo e geral para questões diversas relacionadas a atividades das PACTs.

Os respondentes a serem observados foram escolhidos, inicialmente, por *conveniência*. Como explica Creswell (2001), essa técnica não probabilística obtém amostra conveniente, do tipo intencional, favorável ao pesquisador. Ainda que limitada, é muito utilizada para testar ideias e obter informações sobre assuntos e temas específicos ainda pouco trabalhados pela academia. A pesquisadora realizou busca por indivíduos em redes sociais, como o *instagram* e *facebook*. Nesta última, participou de fórum especializado em anfitriões de todos o Brasil, que discutiam temas sobre as PACTs. Uma vez inserida neste contexto, lançou convites para participação dos GFs. Além disto, contato com a Associação de Síndicos Profissionais (ASP) trouxe participantes para o debate.

Objetivando-se alargar o alcance da pesquisa, utilizou-se a técnica bola de neve (*snowball*) onde os primeiros contatados indicaram outros para participarem dos GFs. Segundo Babbie (2013), tal medida facilita o encontro de pessoas aptas a contribuir com o estudo, além de aumentar respondentes que tenham relação com o estudo. Para maior organização das ideias, foi idealizada a criação de três distintos GFs que seguiram a seguinte ordem cronológica:

1. Em primeiro momento, GF com os Síndicos Profissionais (GFSP) – com a presença destes atores;
2. Em segundo instante, GF com anfitriões (GFA) – apenas com àqueles que disponibilizam imóveis para locação nas PACTs;
3. E, finalmente, GF com a CNA (GFCNA) – com a participação de toda comunidade que não seja anfitriã, mas que perceba a atuação das PACTs.

Todos os GFs objetivaram captar as implicações no bem-estar social, assim como possíveis medidas solucionadoras para eventuais situações. Para o GFSP foram convidados os membros da Associação de Síndicos Profissionais (ASP), através das figuras da diretoria. A ASP, com sede em Salvador – BA, conta com membros de diversos estados do Brasil. A pesquisadora fora convidada para ministrar palestra sobre o tema, que duraria trinta minutos, de maneira *on-line*, através da plataforma *google meeting*. Após a explanação, a investigadora convidou os participantes a permanecerem no encontro para que pudessem compor o GFSP. Estavam presentes, 20 síndicos profissionais, que explanaram situações ocorridas nas regiões Nordeste, Norte, Centro-Oeste, Sudeste e Sul do país. Então, foram explicados o tema da tese, e o propósito do GF, para, finalmente, serem lançadas as questões provocativas (QP) – que constam no apêndice.

O GFA foi o segundo a ser concebido, através da análise inicial do GFSP. Neste, foram convidados anfitriões de todos Brasil, através da comunidade existente no *Facebook*, além de contato com anfitriões indicados pela técnica bola de neve. Ao todo, foram convidados os membros da plataforma, que, em 2024, ano da realização do GFA, constava com 125 mil colaboradores; e mais 15 hospedeiros, fora deste núcleo do *Facebook*. Compareceram 11 indivíduos (todos dentre os 15 convidados), com imóveis em cidades distintas do Brasil. Quando do encontro, realizado via plataforma *Google Meeting*, a doutoranda explanou sobre a pesquisa e lançou QPs sobre o assunto. Ao final, leu resumo sobre o debate, indagou se estava de acordo com o debatido, agradeceu e finalizou o encontro.

O GFCNA foi o terceiro a ser realizado e, tal qual o GFA, utilizou de dados resultantes do GFSP para ser elaborado. Totalizou-se 10 participantes, todos moradores nas proximidades de imóveis destinadas ao aluguel de curta temporada nas PACTs. No encontro, via *Google Meeting*, seguiu-se os mesmos passos dos demais GFs, projetando as QPs, observando o debate que resultou em síntese, concluindo com agradecimento em nome da pesquisa científica e encerramento. Ressalta-se que em todos os GFs o anonimato fora garantido, de maneira que os participantes se sentissem mais à vontade no envolvimento das discussões.

Em resumo, o processo de todos os GFs fora realizado em tempos distintos, de modo que o primeiro GF (o GFSP) impulsionou as QPs formuladas para os demais. Esta escolha deu-se pelo entendimento que o universo de maior percepção encontrar-se-ia no GFSP e, por conseguinte nos demais, uma vez que os síndicos profissionais foram capazes de revelar matérias a serem trabalhadas no GFA e GFCNA. Tal abordagem, é mais bem ilustrada na Figura 01 – Desenho dos GFs.

FIGURA 01 – DESENHO DOS GFs

Figura 01 – Desenho dos GFs

Fonte: Autora, 2025

Como visualiza-se na Figura 01 – Desenho dos GFs, em primeiro momento foi realizado o GFSP, onde foram elaboradas QPs com os síndicos profissionais, no tocante a temas que incidam sobre os anfitriões e sobre a CNA.

Tais questionamentos foram elaborados a partir da análise das investigações realizada na etapa anterior deste estudo. Pontos abordados constantemente em trabalhos acadêmicos serviram de base para a provocação do debate do GFSP. A partir de então, foram desenvolvidos os temas para estímulo das discussões dos demais grupos.

Esta população envolveu-se com a pesquisa através da técnica de grupo focal, que será apresentada a seguir.

3.2 PROCEDIMENTO DE COLETA DE DADOS

A partir do estudo de referencial teórico, que, para além dos conceitos apresentados, identificou as lacunas de estudo no ambiente brasileiro, foi possível criar os instrumentos de pesquisa, de modo a colocá-los em prática e investigar o fenômeno da atuação das PACTs no Brasil.

Analiticamente e com intuito de entender o cenário da atuação das plataformas no país, estes aparatos de investigação foram baseados no que tem sido estudado em nível mundial e

elaborados para captação de dados dentre três principais atores: Síndicos profissionais, Anfitriões e Comunidade Não Anfitriã (CNA).

O meio para aplicação de tais instrumentos foi a partir da técnica de pesquisa Grupo Focal (GF), também conhecida como Focus Group. Caplan (1990) entende o GF como a reunião de grupo de pessoas que discute temas, ideias e problemas. Cabe ao pesquisador analisar e sintetizar os sentimentos, percepções e elaborações resultantes dos indivíduos que participam dos GFs.

Uma vantagem valiosa é que, de acordo com Gaskell (2008), tal técnica economiza tempo com entrevistas individuais, além do resultado das respostas coletivas, que auxilia na identificação do senso comum a partir da interação de sujeitos que são afetados pela mesma questão. Desta sendo, o investigador consegue reconhecer conceitos, hipóteses, além de captar versões diferentes da realidade, que antes não tinha sido percebida.

Para a realização dos GFs, visando identificar o maior número de percepções simultaneamente, foi elencada a plataforma virtual de reuniões *Google Meeting*. Ocorreu da seguinte forma: a pesquisadora contatava os participantes em potencial, elegia a melhor data para a maioria e, então, o encontro ocorria. Assim, oportunizou-se a escuta de vozes de diferentes partes do Brasil ao mesmo tempo, gerando rica troca entre os participantes.

No dia de realização de cada Grupo Focal (GF), a investigadora iniciava a sessão apresentando-se formalmente, contextualizando os objetivos da pesquisa e explicitando a dinâmica que seria conduzida. Em seguida, eram lançadas questões provocativas (QP), previamente elaboradas, com a finalidade de estimular a reflexão coletiva e a deliberação crítica entre os participantes ao longo da sessão. Durante o encontro, a pesquisadora realizava anotações sistemáticas que complementavam os registros orais, buscando captar nuances das interações, tais como concordâncias, divergências e ênfases temáticas.

Ao término das discussões, elaborava-se uma síntese do que fora debatido, a qual era imediatamente submetida à apreciação dos participantes, indagando-se se aquela recapitulação correspondia de fato ao que havia sido discutido. Essa etapa visava conferir maior fidedignidade às informações obtidas, assegurando a validade do material coletado. Após a confirmação do grupo, a pesquisadora agradecia formalmente a presença e a contribuição de todos, encerrando a sessão. Na sequência, apresentam-se os detalhes referentes à população e à amostra que

participaram e resultaram dos GFs. A seguir, no Quadro-Síntese 02 – Instrumento de Pesquisa Grupos Focais, visualiza-se os pontos a serem abordados em cada um dos GFs.

QUADRO-SÍNTESE 02 – INSTRUMENTO DE PESQUISA GRUPO FOCAL

INSTRUMENTO	APLICAÇÃO E DESCRIÇÃO	QUESTÕES PROVOCATIVAS
Grupo Focal Síndicos Profissionais (GFSP)	Síndicos Profissionais 1º Ato - Grupo Focal Realizado com Síndicos Profissionais para identificação das principais implicações das PACT em condomínios, como questões provocativas a partir das constatações resultantes da Revisão de Literatura.	<i>“Percebe-se aumento de habitações voltadas para as PACTs?”</i> <i>“Já houve implicações na estrutura do prédio? Há melhoria no prédio priorizando estas habitações, culminando na valorização do imóvel? Percebe-se aumento no preço do imóvel para aluguel ou venda?”</i> <i>“Há normativas nas convenções dos condomínios sobre estas habitações e os condôminos participaram efetivamente da resolução de novas normativas?”</i> <i>“Já houve implicações no bem-estar social (listar itens correlatos) a partir das atividades destas habitações para estes fins? Quais principais reclamações e fala dos moradores?”</i> <i>“Por fim, quais medidas, você enquanto síndico profissional sugere para possíveis mediações e resolução de implicações?”</i>
Grupo Focal Anfitriões (GFA)	Anfitriões 2º Ato do Grupo Focal Realizado com Anfitriões de imóveis destinados às PACT, com questões provocativas a partir dos resultados do 1º Ato.	<i>“Quais melhorias no imóvel e condomínios surgiram após o início das locações através das PACTs?”</i> <i>“Quais os maiores desafios em se lidar com os hóspedes?”</i> <i>“Quais maiores desafios na administração dos imóveis em relação à comunidade não anfitriã?”</i> <i>“Por fim, quais medidas, você enquanto anfitrião sugere para possíveis mediações e resolução de implicações?”</i>
Grupo Focal Comunidade Anfitriã (GFCNA)	Comunidade Não Anfitriã (CNA) 3º Ato do Grupo Focal Realizado com a comunidade que habita e convive em áreas que existem imóveis destinados às PACT, com questões provocativas a partir dos resultados dos 1º Ato.	<i>“Quais implicações, positivas e negativas, trazem a atividade de imóveis das PACTs? Como afetam o bem-estar social?”</i> <i>“Quais medidas, você enquanto CNA sugere para possíveis mediações e resolução de implicações?”</i>

Quadro-Síntese 02 – Instrumentos de Pesquisa Grupo Focal
Fonte: Autora, 2025

Visualiza-se no Quadro-Síntese 02 – Instrumentos de Pesquisa Grupo Focal, quais as QPs realizadas com os participantes dos três GFs. O GFSP consta com QPs mais amplas e os GFA e GFCNA com QPs voltadas para suas respectivas naturezas.

Com o intuito de atender ao terceiro objetivo específico desta pesquisa - *Apresentar soluções mediadoras, por parte da comunidade envolvida, para possíveis elucidações dos desdobramentos que atingem o bem-estar social identificados na pesquisa*, foi construída Matriz Mediadora, com possíveis soluções, captadas a partir da análise das vozes dos participantes dos GFs. Percebe-se que em todos os grupos sempre houve indagação sobre soluções. Essa provocativa foi essencial para o atendimento deste objetivo, pois entende-se que a resposta também se dá a partir da observação da sensibilidade dos partícipes.

Após a aplicação dos instrumentos de pesquisa, parte-se para os momentos finais desta tese, com a análise de dados, demonstradas no capítulo de resultados, quando, conjuntamente, será apresentada a Matriz Mediadora e, então, a conclusão com desfecho deste estudo e apontamentos para futuras pesquisas.

3.3 ANÁLISE DE DADOS

O procedimento adotado para esta etapa da investigação foi inspirado na técnica de análise de conteúdo, amplamente reconhecida como um método consistente para o tratamento de dados qualitativos. Bardin (2011) defende a relevância dessa abordagem especialmente quando se trata de discursos diversos, uma vez que ela possibilita apreender a complexidade das falas, além de extrair sentidos implícitos a partir das manifestações verbais. A principal potencialidade da técnica reside em sua base inferencial, isto é, na capacidade de ir além da simples descrição literal dos depoimentos, permitindo interpretações fundamentadas a partir da observação sistemática da fala dos participantes.

Na realidade, como aponta Bardin (2011), esse método manifesta-se desde a seleção e leitura da bibliografia até a organização e categorização dos discursos produzidos nos grupos focais. A análise se estrutura em três etapas complementares, que ocorrem de modo contínuo e articulado: a pré-análise, que corresponde ao momento de organização inicial do material; a exploração do material; e, por fim, o tratamento e interpretação dos resultados, fase em que se buscam sentidos, inferências e articulações teóricas. No Quadro-Síntese 03 – Etapas da Análise de Conteúdo, a seguir, apresenta-se de forma sistematizada a descrição de cada uma dessas etapas, conforme a proposição clássica da autora.

QUADRO-SÍNTESE 03 – ETAPAS DA ANÁLISE DE CONTEÚDO

ETAPA	DESCRIÇÃO	FASE DA PESQUISA
Pré-Análise	Organização dos conceitos e estudos estabelecidos, com escolha do que irá ser investigado e preparação do escopo, para coleta de dados	Fundamentação Teórica
Exploração do Material	Codificação – categorização do material da etapa anterior; Formulação dos instrumentos de pesquisa; Escolhas das Unidades de Registro, ou seja, onde o instrumento de pesquisa deve ser aplicado; Aplicação dos instrumentos de pesquisa	Pesquisa com os atores-chave da tese – aplicação dos Grupos Focais.
Tratamento e Interpretação dos Dados Obtidos	Inferência do pesquisador, ou seja, interpretação controlada, através da mensagem recebida do emissor (participantes dos Grupos Focais) e receptor (pesquisadora)	Discussão dos Resultados

Quadro-Síntese 03 – Etapas Análise de Conteúdo

Fonte: Autora, 2025

Importante ressaltar que este modelo de análise de conteúdo de Bardin (2011), detalhado no Quadro-Síntese 03 – Etapas da Análise de Conteúdo, serviu de inspiração para a presente tese, cabendo, portanto, ajustes de acordo com a realidade deste estudo. No capítulo de Resultados e Discussão, foi elaborado texto, com abordagem qualitativa, resultante da análise de dados, baseada em Bardin (2011). Tal escrita procura estar correlata ao propósito da pesquisa, retratado nos objetivos geral e específicos. Através das constatações, está presente o olhar crítico da pesquisadora, de modo a fomentar colaboração científica. Ainda são apresentadas possíveis urgências e sugestões para futuras pesquisas que abordem turismo, PACT e impactos ao bem-estar social correspondentes.

4. RESULTADOS E DISCUSSÃO

Neste capítulo serão discutidos os resultados obtidos a partir da análise de dados, baseando-se na análise qualitativa de conteúdo de Bardin (2011). A partir dos subtópicos 4.1 Impactos Causados Pelas PACTs; 4.2 Implicações Ao Bem-Estar Social; e 4.3 Soluções Mediadoras; é traçado paralelo entre as considerações apresentadas pelos participantes dos grupos focais: Grupo Focal com os Síndicos Profissionais (GFSP), Grupo Focal com Anfitriões (GFA) e Grupo Focal com Comunidade Não Anfitriã (GFCNA). Ao final deste capítulo, é elaborada a Matriz Mediadora (MM), a qual sintetiza as sugestões dos participantes que priorizem a viabilidade da atividade das PACTs, considerando a harmonia entre as partes.

4.1 IMPACTOS CAUSADOS PELAS PACTs

Nos três grupos focais, foram realizadas questões provocativas (QPs) com a finalidade de investigar quais impactos, tanto positivos, quanto negativos são causados pela atividade das PACTs, a partir da percepção dos integrantes. Tais QPs constam no apêndice desta tese. Agora, cabe a análise e discussão destas.

Com o propósito de entender o incremento de imóveis das PACTs nos condomínios, foi indagada, apenas para os síndicos profissionais, a QP *“Percebe-se aumento de habitações voltadas para as PACTs?”*. A razão pela qual tal QP fora inserida apenas no GFSP é pela natureza da atividade laboral dos participantes, capazes de observar o movimento das plataformas, a partir de suas funções. Os respondentes (aqui nomeados Participantes do Grupo Focal com Síndicos Profissionais – PGFSP) foram unânimes em afirmar que sim, existe um crescimento, nos condomínios que administram, em imóveis voltados para as PACTs.

Destacam que, há maior tendência entre os imóveis do tipo flat ou menores metragens como os que mais se adequam a nova realidade desta economia compartilhada. No entanto, propriedades maiores tendem a ser alugadas por curto tempo, em períodos específicos, tais como carnaval ou verão, situações que fazem parte da idiossincrasia brasileira. Como destacado pelo Participante 01 (PGFSP 01) a seguir: *“(...) acontece com frequência apartamentos, em zonas litorâneas, serem locados nas férias de janeiro, alto verão. Às vezes, o proprietário deixa o local vazio e loca tudo, para famílias maiores, com crianças e até animais.”* (PGFSP 01, 2024).

A fala do PGFSP 01 revela que, nos condomínios, este tipo de moradia temporária, em algumas épocas anuais, traz agrupamentos maiores de hóspedes, acarretando realidade a ser observada e administrada pontualmente. No entanto, a grande voz dentre os respondentes,

concorda que esta é uma verdade constante para grupos menores de turistas durante a maior parte do ano. Levando a conclusão de que tal aspecto já faz parte da rotina laboral destes profissionais, administradores condominiais e da comunidade não anfitriã.

Os respondentes são unânimes em alegar que os imóveis das PACTs traduzem uma realidade atual e que, dificilmente irá haver algum movimento que mude este panorama. No entanto, cabe salientar que esta afirmação não revela as opiniões pessoais de cada um, entre concordar ou não que devam existir tais tipos de propriedades nos condomínios. Logo, uns são contra e outros congruentes, havendo, neste contexto, uma leve maioria a favor deste modelo econômico. A seguir duas narrativas, a primeira em consonância (Participante 02 – PGFSP 02), e a segunda (Participante 03 – PGFSP 03) em oposição à presença de imóveis voltados às PACTs:

(...) apartamentos de *Airbnb* refletem uma realidade que não volta mais. Eu concordo que se tenha, sou até mesmo usuária quando viajo. Nós, síndicos profissionais, não podemos fechar os olhos para isso. É como o *Uber*. Quando começou um monte de gente foi contra, hoje somos todos usuários. Temos que nos adequar a essa realidade. (PGFSP 02)

(...) existem empreendimentos imobiliários que já estão sendo construídos para este fim das plataformas. Muita gente está investindo nisto. Por que, então, utilizar de prédios com moradores tradicionais, muitos com idosos, para ter um fluxo grande pessoas que não moram lá, como os proprietários ou, inquilinos de longa duração? Nós trabalhamos muito mais e a tendência é culpar tudo o que acontece no prédio ao hóspede. E muitas vezes, sinceramente, quando ocorre alguma coisa, nem é a culpa destes hóspedes, o que causa muita confusão. (PGFSP 03)

Ainda que o PGFSP 03 se mostre contrário à existência dos imóveis das PACTs nos condomínios que administra, há consciência em sua fala que nem todos possíveis transtornos ocorridos são de responsabilidade do hóspede. Percebe-se sinais de que ele se posiciona em desfavor desta realidade por haver controvérsias entre os moradores. Assunto que será debatido mais adiante, neste trabalho.

Os partícipes concordaram em associar a locação a alternativas comerciais para o condomínio, quando, inclusive, auxilia a sanar inadimplências das taxas condominiais, pois,

segundo eles, alguns moradores passaram a quitar débitos, através da monetização de suas moradias. Conforme ressalta o Participante 04 GFSP (PGFSP 04):

(...) em um condomínio que administro em minha cidade, do Rio de Janeiro, um prédio inteiro, antigo e pequeno, conseguiu ser reformado na fachada e pagar os tributos em atraso, pois os moradores, em massa, colocaram os apartamentos para alugar nas plataformas. (PGFSP 04).

Corroborando com a fala do Participante 05 GFSP (PGFSP 05):

(...) tem uma moradora de um apartamento que já estava para perder o imóvel, mas ela aluga quartos da casa dela o ano inteiro e conseguiu pagar as dívidas no banco e, também o condomínio, que estava atrasado, hoje está em dia. (PGFSP 05).

Interessante salientar que, mesmo esta QP não tendo sido aplicada aos demais grupos focais, o GFCNA, realizado com a comunidade não anfitriã, realçou a atividade das PACTs como alternativa para resolução de problemas advindos da inadimplência. Quando provocados para o debate sobre as implicações negativas e positivas, os participantes alegaram este ponto como positivo. Destaque para a fala do Participante 01 – PGFCNA 01:

(...) aqui onde moro, é um prédio que já foi de classe média alta e hoje é mais misturado. Acontecem casos de inadimplência no condomínio e percebo que alguns moradores fazem aluguel por curta temporada e conseguiram colocar em dia as taxas. (PGFCNA 01).

Logo, a narrativa do PGFCNA 01 concorda com o relatado com os PGFSPs, quando discorre sobre casos de insolvências que são sanadas a partir da atividade das PACTs.

Resumindo as respostas referentes a esta QP, consegue-se entender que há movimento crescente no Brasil, dos imóveis de PACT, assim como acontece em outros países do mundo, conforme demonstrado no referencial teórico desta tese. Desde 2014 estudos vêm sendo realizados para entender este fenômeno. Portanto, a realidade brasileira não se distancia da verdade encontrada mundialmente, ao analisar-se as propriedades inseridas em condomínios que não são, de sua natureza, voltados para este fim.

Cita-se neste momento, a pesquisa de Heidt, Muschter, Caldicott, e Che, datada de 2020, na Austrália, realizada para trazer melhor compreensão da realidade dos imóveis atrelados às PACTs, uma vez constatado o crescimento destes. O trabalho, dentre outros aspectos, foca nos

impactos positivos e negativos, que caminham junto à atividade e, tem por objetivo taxar as PACTs como vilãs ou heroínas. Concluem, naquele caso, que são consideradas maléficas ao entorno onde estão instaladas, considerando-se aspectos daquele país e do período tratado.

Ainda analisando-se a fala dos respondentes da GFSP, destaca-se o atrelamento da atividade das PACTs a soluções para dívidas e possíveis crises. O que remete ao surgimento da própria *Airbnb*, que teve seu início a partir de crise global, em 2008. Leigh Gallagher (2017), destaca o caráter econômico do advento da plataforma, como alternativa de sanar tanto as questões de falta de oferta de hospedagem, em épocas de maior movimentação turística, quanto para solucionar dificuldades financeiras do anfitrião. Algo corroborado, aqui, nas alegações dos PGFSPs e GFCNA, quando de respostas que identificaram mudança de perfil dos hóspedes em determinadas épocas do ano, tais como carnaval, verão e até mesmo grandes eventos pontuais nas cidades; assim como destaque para a associação da atividade das PACTs a aspectos de inadimplência e dívidas.

Schor (2017) trata em sua obra a questão da economia compartilhada, abordada no referencial teórico deste trabalho. A autora destaca as PACTs, associando-as ao *Uber*, citado na fala do PGFSP 02, quando destacou estes imóveis, enquanto realidade atual e sem chances de retrocesso. Algo que se assemelha aos conceitos de autores como Belk (2010) e Beni (2017), quando estudam os consumidores colaborativos e prossumidores, configurando os novos perfis de turista e as potentes possibilidades atuais de hospedagem.

As vozes respondentes da primeira QP serviram de base para a discussão para a seguinte, aplicada no GFSP e GFA: *“Já houve implicações na estrutura do prédio? Há melhoria no prédio priorizando estas habitações, culminando na valorização do imóvel? Percebe-se aumento no preço do imóvel para aluguel ou venda?”*. Neste tocante, os participantes responderam, em grande parte que sim, para todas as questões. Ou seja, a grande maioria dos condomínios recebe melhorias na estrutura, assim como há aumento do valor do aluguel e preço das propriedades. Conforme já explicitado, por exemplo, na fala do PGFSP 04. Alguns posicionamentos merecem ênfase.

Neste debate, aspectos sobre as intervenções tiveram destaque. Os PGFSP listaram particularidades como melhorias para área de lazer em detrimento a aperfeiçoamentos na infraestrutura do prédio, como troca de fachada, por exemplo. Os principais pontos destacados que tendem a sofrer mudanças para melhorar a experiência do hóspede foram:

- Aquisição de serviços de minimercados nos condomínios;
- Construção de spa, salão de beleza;
- Melhoria, ampliação ou construção de área de lazer, como piscina e parquinhos para crianças;
- Adaptação de serviços tecnológicos, como portaria eletrônica.

Nestes quesitos, o olhar dos síndicos profissionais traz os critérios de escolha para tais obras. Conforme a fala do PGFSP 06:

A reunião de condomínio tem algumas questões interessantes. É necessário que haja a presença das pessoas para defender seus interesses. Eu, como síndico profissional levo as questões de necessidade para melhorias e intervenções do prédio, assim como as demandas dos condôminos. Existe a votação e a destinação de verba ou criação de taxas extras para viabilizar o que precisa. Acontece que muitos faltam e o que é votado não necessariamente é o que mais se precisa. Os anfitriões tendem a não faltar uma reunião sequer e votam naquilo que julgam mais importante para o seu hóspede, não o que a edificação está necessitando. (PGFSP 06).

Tal contribuição do PGFSP 06, é acrescido de informações do PGFSP 07, quando:

Eu administro um condomínio com mais de 10 torres. Apartamentos menores, ideais para serem colocados para aluguel de curta temporada. É relativamente novo, mas não foi construído para este fim. Logo, quando este movimento do tipo *Airbnb* foi ganhando força, muita gente passou a comprar várias unidades para colocar para o aluguel das plataformas. Essas pessoas, cabe lembrar, têm poder de voto grande, pois, é um voto por apartamento que possuem. Então, existem reuniões que tem muita gente participando, mas um determinado condômino consegue votar cinco, seis vezes. É complicado colocar a melhoria de infraestrutura à frente da melhoria de oferta de serviços. (PGFSP 07)

As contribuições do PGFSP 06 e PGFSP 07 traduzem possíveis impasses nos condomínios nos quais imóveis inseridos das PACTs estão instalados. A economia compartilhada, estudada por Schor (2017), reflete as novas relações sociais e, conseqüentemente, complexos poderes de decisão. Quando analisadas, estas falas traduzem jogo de interesse e no quanto isto pode afetar o bem-estar social nas comunidades não anfitriãs. Algo que, conseqüentemente, traz reflexão sobre a economia verde, constantemente atrelada ao

compartilhamento, que Schor (2017) destaca. Logo, este é mais um dos indícios este modelo econômico não seja, exatamente, sinônimo garantia de vieses de sustentabilidade. Estudiosos do assunto, tal como Alloh et al (2024), recomendam, inclusive, pesquisas que associem aspectos sustentáveis a esta modalidade econômica.

Assim como os PGFSPs, os anfitriões consentem que existem melhorias na estrutura dos condomínios a partir da atividade das PACTs. Tais membros, aqui nomeados de Participantes do Grupo Focal com Anfitriões – PGFAs, revelam que as motivações para aperfeiçoamentos em áreas comuns partem dos mesmos, no entanto, tais benfeitorias acarretam benefícios para a copropriedade. De acordo com o participante 01 – PGFA 01:

(...) no condomínio onde tenho casas para aluguel de curta temporada, incentivei a melhoria, principalmente com segurança e cursos voltados para os porteiros e seguranças. Sei que a questão de segurança é uma das que os vizinhos mais alegam como sendo entrave para continuar a locar minhas casas. Então, eu me reúno com os funcionários e explico para eles o que eles têm que fazer. Elaborei alguns protocolos de segurança, mostrei ao síndico a assembleia acatou. Hoje utilizamos e instalamos câmeras de segurança em todos os lugares comuns. (PGFA 01)

O PGFA 01 destaca que costuma instruir os hóspedes em relação a itens de segurança e regras de boa convivência. Tais normas são repassadas de duas formas: na página das plataformas onde está sendo comercializado os imóveis e em cartilha disponível na propriedade. Acrescenta:

(...) não fazia essas atividades educativas com os porteiros e funcionários, mas passei a sentir necessidade, pois comecei a receber reclamações da movimentação dos meus hóspedes. O que implementei para mim e meus clientes, procurei, antes de ter confusão, implementar no condomínio. Acho que isso melhorou bastante em quesitos de segurança, inclusive que vai além dos possíveis perigos que um hóspede possa oferecer. (PGFA 01).

O PGFA 01 cita questões de segurança, no entanto outros itens foram destacados, como o da manutenção estrutural. De acordo com o debate os anfitriões deram pistas de estarem mais atentos a questões de conservação. Conforme salienta o participante 02 – PGFA 02:

(...) sempre presto atenção em lâmpadas queimadas, infiltrações, elevadores e outros aspectos, solicitando manutenção preventiva, ao invés da corretiva. Termina ficando

muito mais econômico para o condomínio. Não sou síndico, mas atuo como supervisor voluntário. Em verdade, desde que comecei a locar minhas propriedades, percebo valorização, em termos de organização. (PGFA 02)

A fala do PGFA 02 revela que os anfitriões deste grupo focal se preocupam com aspectos estruturais do condomínio. Destaque para a participante 03 – PGFA 03, ao alegar que, ainda que sua propriedade não esteja inserida em conjunto de apartamentos, mas em rua, cuja vizinhança são outras casas e costumava ser mal iluminada, a atividade do aluguel por curta temporada trouxe melhorias de iluminação pública:

(...) minha casa fica numa rua que costumava ser escura e com difícil acesso. Já somos um grupo grande com casas para aluguel nas plataformas e conseguimos, juntos aos órgãos públicos melhorias na iluminação e na pavimentação. Progresso para todos que moram não só na nossa rua, mas em outras áreas, pois cada dia mais tem aumentado as locações de curta temporada na cidade. (PGFA 03).

Percebe-se, portanto que a atividade dos imóveis dos participantes dá sinais de constantes melhorias ao entorno aos quais pertencem. Todavia, os debatentes chamam atenção para a resistência dos demais moradores em relação a estas propriedades. Conforme fala do PGFA 01:

(...) eu listo as regras das plataformas e as que eu aplico aos meus hóspedes. Inseri equipamentos de segurança, alguns nas portas das minhas casas, outras em comum acordo com os demais moradores. Inclusive existem gravações que demonstram que nem tudo que acontece é culpa do hóspede, mas de pessoas do próprio condomínio. Porém, ainda assim, a culpa tende a recair em cima de quem aluga por curta temporada, seja anfitrião, seja hóspede. (PGFA 01).

A observação do PGFA 01 dialoga com a declaração do Participante do Grupo Focal com Síndicos Profissionais 03 – PGFSP 03, quando alega que nem todas as implicações negativas que ocorrem podem ser associadas aos imóveis de PACT. Portanto, a partir de incrementos em equipamentos de segurança, nas áreas comum, é possível identificar aspectos comportamentais de todos que participam ou são afetados pela atividade das PACTs.

As respostas dos participantes revelam que os PGFAs elencam como prioridade de melhoria, itens e medidas de segurança e manutenções preventivas e corretivas. Já os PGFSPs reconhecem melhorias estruturais no tocante a construção de áreas de lazer e outros pontos que

não necessariamente seriam votados como urgência dos condomínios, ainda que acarretem valorização dos prédios.

Os PGFSPs apontam a tendência no aumento do valor dos aluguéis e de revenda das propriedades, a partir da atividade das PACTs. Destaque para a fala do PGFSP 08, que sintetizou bem a opinião dos participantes presentes:

(...) há aumento nos valores de aluguel, principalmente prédios com apartamentos menores. Em épocas de carnaval, festas, verão ou feriados, o valor aumenta ainda mais. Os proprietários só alugam dentro da plataforma, então os que não colocam para *Airbnb* e alugam tradicionalmente, terminam aumentando o valor também. Administro um conjunto de prédios que era comum os apartamentos serem o primeiro aluguel de jovens que saem da casa dos pais, e esse perfil está mudando. Conheço pessoas que moram na cidade, querem morar em determinados bairros e não topam pagar o que vem sendo aplicado, dentro do aluguel sem ser por curta temporada, por estar mais alto. (PGFSP 08).

O PGFSP 08 complementou a fala:

(...) os imóveis estão mais caros também, porque a depender, muita gente está comprando para fazer do apartamento um negócio e lucrar com isso. Então, o valor de revenda está mais alto. Mesmo quem quer comprar para morar, pode futuramente colocar nas plataformas. Eles estão valendo mais também, pois está havendo melhorias nos prédios como um todo, como área de lazer, portaria eletrônica etc. (PGFSP 08).

A fala do PGFSP 08 reflete o sentimento geral dos PGFSPs quando das queixas da comunidade não anfitriã, no tocante a esta QP. O PGFSP 09 sintetizou esta consternação com a seguinte frase: “Ganhos para o anfitrião e perda financeira para quem não é anfitrião” (PGFSP 09, 2024). Complementando com “(...) quem não tem apartamento em plataforma termina financiando as melhorias para quem tem e isso gera um dilema muito grande” (PGFSP 09, 2024). Em parte, as implicações relacionadas aos valores dos imóveis, seja para aluguel ou para venda, reflete no bem-estar social, que será abordado no próximo subtópico.

Portanto, o debate indica que avanços ocorrem mesmo que a CNA não esteja de acordo com a existência deste tipo de propriedade. Logo, a CNA, ainda que não tenha interesse em locação de curta temporada, ou obtenha ganhos financeiros a partir das PACTs, financia, mesmo que indiretamente, o bom funcionamento da atividade. Tal fenômeno não foi ainda

estudado academicamente, conforme mencionado nas discussões iniciais desta tese. No entanto, é possível traçar um paralelo com alguns estudiosos e estudos que abordam o assunto.

Schor (2017), dentre as críticas ao sistema de compartilhamento de serviços, questiona se o destino do dinheiro adquirido a partir dos comércios oriundos das PACTs, retorna de maneira efetiva para a sociedade. Através da análise dos resultados desta QP, percebe-se que parte do montante é investido em benesses para a comunidade em geral – seja ela anfitriã ou CNA. Tais aprimoramentos são identificados na estrutura de lazer ou de segurança. Portanto, o questionamento da autora parece encontrar possível resposta. E, porque não afirmar, que as alegações dos PGFAs dão pistas de pontos a serem considerados como quesitos de turismo seguro ou, até mesmo, sustentável, outra reflexão apresentada por Schor (2017). Assunto, inclusive, que Alloh et al (2024) indicam como urgência para estudos.

Traçando-se paralelo a estudos anteriormente apresentados nesta pesquisa, destaca-se Heid et al. (2020) quando detectaram o aumento dos valores de venda e aluguel na Austrália, em decorrência das atividades dos imóveis das PACTs naquela localidade. Também, Alvarez e Pennington-Cross (2022), que identificaram a crescente valorização das propriedades em região dos Estados Unidos, mesmo sem tradição no turismo. Percebe-se que os preços de aluguéis e compra vêm aumentando em decorrência da atividade das PACTs neste local.

As considerações desta QP introduziram os debates para outra questão provocativa, aplicada apenas para o GFSP: *“Há normativas nas convenções dos condomínios sobre estas habitações e os condôminos participaram efetivamente da resolução de novas normativas?”*. Este tópico investiga, a partir dos administradores, se as convenções dos condomínios preveem a utilização dos imóveis para fins das PACTs e, se há mudança nestes documentos, com participação dos condôminos. Os participantes deliberaram não estar previsto e que urge a necessidade de mudança com a participação efetiva de todos os interessados – anfitriões e CNA.

Destaque para a fala do PGFSP 10, quando diz: “(...) os problemas começam porque afetam condomínios que foram construídos com um perfil estritamente residencial, havendo dificuldade na adaptação.” (PGFSP 10, 2024). Complementa que existe, de um modo geral, pressão seja para coibir a atividade, seja para organizar o que tem sido realizado. Este participante complementou a sua fala ao destacar a necessidade de mudança em documentos da convenção, pois “(...) é preciso haver previsão da responsabilidade do anfitrião e da comunidade condominial.” (PGFSP 10, 2024).

O PGFSP 10 enfatiza o porquê de se documentar os deveres das partes, quando do processo de locação por curta temporada. O PGFSP 11 complementa esta demanda ao comparar e discernir as PACTs de outro serviço da economia compartilhada, quando diz: “(...) os apartamentos que são colocados para alugar por pouco tempo são parecidos com o *Uber*, mas, ao mesmo tempo diferentes, porque a relação começa e termina dentro do carro. E aqui, algumas situações ecoam após a saída do hóspede.” (PGFSP 11).

Acrescenta-se à afirmação do PGFSP 11, as falas do PGFSP 03, corroborada pelo PGFA 01, citadas anteriormente nesta discussão, quando destacaram que nem tudo que ocorre é em decorrência de algum comportamento do inquilino. Paralelamente, o participante 02 do Grupo Focal Comunidade Não Anfitriã – PGFCNA 02, no primeiro ponto de debate – sobre os impactos positivos e negativos resultantes das PACTs, relata que:

(...) percebo que existem problemas tanto com inquilinos de aluguéis convencionais como com os hóspedes. Se forem indivíduos problemáticos, que sejam àqueles que permanecem menos tempo, difícil é ter que lidar com pessoas que morem na mesma comunidade. Os que vem e vão, vão embora mais rápido. (PGFCNA 02).

O ponto levantado pelo PGFCNA 02 revela um prisma até então não relatado por outros participantes dos demais GFs, as implicações negativas atreladas ao tempo de permanência. O fato das locações de curta temporada serem por menor tempo dá pistas que possíveis problemas gerados por moradores, sejam eles temporários ou fixos, tendem a ser sanados prontamente. Complementa o Participante 03 – PGFCNA 03: “(...) tem inquilino que dá muito problema. O dono do apartamento não toma providências ou, se toma ainda assim os problemas continuam. Já com hóspedes já tiveram ocorrências que, no outro dia, ele já não estava aqui.” (PGFCNA 03).

Os pontos levantados pelos PGFCNA 02 e 03 trazem aspectos de implicações ao bem-estar social, que será debatido no próximo subtópico, porém, também cabem neste momento, pela exposição em que colocam aspectos comportamentais que devem ser previstos nas normas. Portanto, fica mais explícita a necessidade de análise e modificações nos documentos de convenção do condomínio, para delimitar normas específicas para moradores proprietários, inquilinos regulares e hóspedes das PACTs.

Quanto à forma de como esse devem ser tais mudanças, todos os participantes concordaram que os condôminos participem. Destacam que casos já ocorridos podem servir de

precedentes para modificações e renovações no texto e outras previsões devem ser debatidas entre a comunidade. Enfatizam a necessidade da presença de advogados condominiais para conciliar e contribuir com falas técnicas.

Alguns participantes compartilharam as experiências com mudanças nas convenções. O PGFSP 12 salientou que:

(...) mudanças nas convenções tendem a ser lentas e trabalhosas, pois mexe com a rotina das pessoas. Mas, são necessárias. Tenho tido a experiência desde a Pandemia da Covid. Aproveitamos o momento e discutimos em alguns condomínios as pautas referentes aos imóveis destinados a aluguel de curta temporada. Se não mudar, os conflitos continuarão existindo, mas sem soluções previstas no documento que rege o condomínio.” (PGFSP 12)

Analisando a fala do PGFSP 12, constata-se que devido aos desafios que a contemporaneidade traz, novas propostas de convivência em comum têm sido reveladas. A Pandemia da Covid-19, iniciada no ano 2020, trouxe novidades de comportamento, assim ocorre com a economia compartilhada. Logo, as PACTs trazem consigo maneiras de relacionamento recentes. Os participantes resumiram três pilares que devem ser revisados nas mudanças da convenção condominial:

- Segurança – Itens e equipamentos que garantam o convívio seguro entre anfitriões, hóspedes e CNA;
- Educação – Maneiras educativas de lidar com a realidade das PACTs;
- Saúde – Regras que garantam convívio saudável entre todas as partes.

A partir das considerações dos PGFSPs é possível identificar que existe preocupação, por parte dos anfitriões, em relação aos aspectos da tríade apresentada. Conforme observado nas falas relatadas anteriormente, os PGFAs 01 e 02 citam iniciativas que abordam medidas de segurança, educação e saúde, ainda que não tenha sido exigido formalmente por parte dos não anfitriões. Percebe-se que tais ações partem de precaução de possíveis situações que possam vir a afetar a comunidade em geral. Contempla-se que os PGFSPs reconhecem e apontam a necessidade da participação da CNA para indicação de medidas que garantam a harmonia entre habitação e atividade das PACTs; e que os PGFAs demonstram engajamento na resolução de impactos que possam ser considerados negativos.

Resumidamente, é possível traçar paralelo com Weber (2024) ao afirmar que o direito natural legitima as ordens criadas a partir das reivindicações da sociedade, ainda que não sejam exigências revolucionárias. As duas questões conversam, quando, no contexto dos condomínios, consideramos a CNA como parte reivindicadora das questões formadas a partir da atuação dos imóveis das PACTs. Este autor destaca que fatores de tempo e espaço devem ser levados em consideração nos processos de tomada de decisão, na esfera política. Tal como acontece nas mudanças ocorridas a partir da natureza funcional das propriedades que servem às PACTs.

Assim como defende Dye (2014), que estuda as aplicações de normas e medidas, mediante novos cenários apresentados, baseadas no enfoque nas causas e consequências de tomadas de decisão. Remete-se também a Tasso, Moesch e Nóbrega (2021), que defendem que políticas públicas derivam do quadro político vigente, nos quais as ideologias podem divergir ou convergir dos cenários anteriores. No entanto, para serem consideradas públicas, devem estar em consonância com a sociedade, caso contrário, seriam apenas políticas governamentais. Comparando-se ao mote desta pesquisa, tem-se o entendimento de que para fazer-se validar as normativas condominiais, deve-se haver harmonia com os anseios dos anfitriões e CNA. Sendo necessário, portanto, debate, discussão e deliberação constante e continua.

As três questões provocativas apresentadas, discutidas e analisadas neste subtópico apontam para os impactos, positivos ou negativos, causados a partir da atuação de imóveis das PACTs. Em resumo, os PGFSPs concordam em alegar que existem incrementos voltados para atender à modalidade de aluguel por curta temporada. Enfatizam que, em alguns casos, há escolha por construção de equipamentos nos condomínios, em detrimento a outras necessidades. Relataram também aumento nos valores de aluguéis e de venda.

Os PGFAs identificaram que as principais modificações estruturais são voltadas para a segurança e de manutenção, não citando áreas de lazer. Dão pistas ao entendimento que a atividade das propriedades inseridas nas PACTs auxilia no melhoramento do ambiente seguro, inclusive da vizinhança que não coabita no condomínio. Portanto, o resultado destas QPs revela que existe modificações estruturais nos âmbitos de construções de área de lazer, o que valoriza os empreendimentos e, sobretudo em quesitos que garantam o ambiente seguro, tais como instalação de câmeras, iluminação e mudança de comportamento dos moradores, em relação às atitudes não apenas dos hóspedes, mas de todos.

Os PGFCNAs trouxeram, assim como os dos grupos focais com os síndicos profissionais e com os anfitriões, a questão das inadimplências, quando associaram a renda à quitação das dívidas condominiais. O que resulta em benefícios para todos, uma vez que colocam em dia as contas da comunidade. Ademais, foram citados exemplos nos quais as receitas propiciam que anfitriões conseguissem assegurar seus imóveis ao pagarem pendências bancárias. Algo que coincide com o advento do *Airbnb*, uma das maiores plataformas de aluguel de curta temporada. Conforme Gallagher (2017), tais locações surgiram como soluções para auxiliar financeiramente os anfitriões. Coincide com o estudo de Heidt et al. (2020), quando, ao investigarem as implicações causadas pelas PACTs, obtiveram, dentre outros aspectos, o incremento no provento dos proprietários.

Esta análise remete a uma das inquietações de Schor (2017), quando se questiona como a arrecadação advinda da economia compartilhada no setor de hospitalidade volta para a comunidade. Os relatos dos integrantes dos GFs dão pistas que existe retorno à comunidade envolvida direta ou indiretamente nos aluguéis de curta temporada. Conforme relatado por participante do GFA, houve melhorias na iluminação pública nas redondezas onde está instalado o imóvel, alcançando a população que habita distante das propriedades das PACTs. Identifica-se, logo, que a atividade agrega benesses inclusive à infraestrutura coletiva.

Maldonado-Guzman (2023) recomendam novos estudos sobre a economia compartilhada em diferentes realidades. Portanto, as QPS que trataram dos impactos causados dão pistas que, no cenário brasileiro, a atividade das PACTs propulsiona vantagens em relação a incrementos de estrutura privada e pública, valorização dos imóveis e aumento de dividendos para os proprietários.

Tais análises e discussões anunciam as reflexões das respostas das QPs que tratam das implicações ao bem-estar social, que serão reveladas no próximo subtópico – Implicações Ao Bem-Estar Social.

4.2 IMPLICAÇÕES AO BEM-ESTAR SOCIAL

Nos três grupos focais foram realizadas questões provocativas (QPs) que tratam das implicações ao bem-estar social, ou seja, aspectos que afetem diretamente as pessoas individualmente e/ou coletivamente. Com o intuito de entender como a atividade das PACTs atingem a comunidade ao redor, foram lançadas provocações que tratem desta temática. Em específico ao grupo focal com os anfitriões, indagou-se também, quais os principais desafios

em lidar-se com hóspedes. A seguir, a análise e o debate das considerações dos participantes dos três GFs, realizando-se uma trama entre estes.

É possível dividir os relatos em três categorias, que se complementam: Infraestrutura, Comportamento e Segurança, que serão discutidas a seguir.

4.2.1 IMPLICAÇÕES PARA INFRAESTRUTURA

De acordo com os participantes do GFSP, as principais dificuldades averiguadas são sobre o uso de água. Destaca-se a fala do participante 13 – PGFSP 13, quando afirma que:

(...) a depender da época em que o apartamento está locado, se são muitos que estão sendo alugados ao mesmo tempo, falta água. Os anfitriões não se envolvem de imediato, nós que temos que alugar carro pipa, avisar aos outros condôminos sobre a falta de água. É uma confusão, se não agirmos, é muita reclamação e daqui que o dono do apartamento seja avisado e tome as providências, demora bastante. (PGFSP 13)

A fala do PGFSP 13 evidencia a ausência do anfitrião no momento da resolução de conflitos. Algo citado pelos participantes do GFCNA, quando enfatizam a não presença do dono do apartamento no lugar da locação, causando transtornos para o bem-estar da CNA. Situações como esta já vêm demandando soluções em outras realidades. Symons (2023) destaca que a cidade de Nova York, desde 2023, exige que o proprietário coabite no imóvel. A autora (2023) evidencia a cidade de Memphis, no Tennessee, EUA, onde é obrigatório a presença de um adulto em raio de 80 km da propriedade de aluguel por curta temporada.

Os participantes do GFA citam situações ocorridas dentro das propriedades, estendendo-se ao coletivo. No que diz respeito a experiências internas, elencam-se, principalmente, questões como quebra de itens e lixo. Desde enxoval sujo e equipamentos mais caros são ocorrem corriqueiramente. Conforme destaca a fala do Participante 04 – PGFA 04:

(...) acontece bastante a quebra. Utensílios de cozinha são os que mais ocorrem. Isto já está dentro da previsão de danos que uso para compor o valor da diária. Mas o problema mesmo está em não avisar que quebrou. Ainda que eu tenha adotado, assim como os hotéis convencionais, o *check-list* de conformidade, não tenho uma pessoa que seja capacitada suficiente para preencher esse tipo de documento. Então, eu

termino por reduzir cada vez mais os itens do imóvel, para evitar estes prejuízos. (PGFA 04).

Analisando-se o depoimento do PGFA 04, percebe-se um aspecto relevante, o da mão-de-obra voltada para este serviço. Faz-se paralelo com as inquietações de Schor (2017) quando aborda a controvérsia das relações econômicas relacionadas às PACTs, no tocante a mão-de-obra que trabalha nestes tipos de imóveis. Quando o participante expõe a dificuldade do preenchimento do documento de conformidade por parte do trabalhador, cabe espaço para reflexão se àquele profissional é capacitado tecnicamente para tal feito e se deveria ter remuneração apropriada para esta finalidade. Schor (2017) traz à luz a discussão das leis voltadas para a atuação das PACTs, que dão sinais que ainda estão em fase de elaboração. Constata-se, logo, que tais ditames devem incluir no debate a questão trabalhista deste setor.

Gastos excessivos de energia também foram citados pelos participantes do grupo focal com anfitriões. O costume de deixar o ar-condicionado ligado, para manter o imóvel em temperatura mais baixa, é o que parece mais ser relevante, assim como torneiras e chuveiros ligados em demasia. Algo que anda junto com as falas dos participantes do GFSP, quando relataram a falta de recursos hídricos nos condomínios atreladas à atividade dos imóveis das PACTs. Ainda que alguns dos participantes estabeleçam previamente taxas extras em relação a gastos maiores com as contas elétricas e de saneamento, esta parece ser uma implicação que vai além das despesas, pois afeta a CNA, com as citadas escassezes de água.

Outro aspecto foi a situação do lixo, que, por muitas vezes é acumulado dentro das propriedades ou não é descartado da maneira correta, afetando o condomínio. De acordo com a Participante 05 – PGFA 05:

(...) no condomínio que tenho imóveis, tem regras em relação aos resíduos, de acordo com a coleta seletiva. Minha maior dificuldade está em conscientizar o hóspede a fazer o descarte da maneira correta. Recebo muita reclamação neste sentido. Inclusive, pago multas por conta destas situações. (PGFA 05).

O testemunho da PGFA 05 demonstra que muitos casos que ocorrem internamente dos imóveis impactam o externo, ou o coletivo, logo, o bem-estar social.

Os respondentes do GFSP destacaram o aumento do custo com material de limpeza e outros insumos correlatos. Outro ponto levantado foi a questão dos funcionários. Custo com treinamentos e novas contratações foram os mais destacados, como reflete a fala do PGFSP 14:

(...) acréscimos de funcionários e treinamentos dos que já existem para lidar com hóspedes, onera bastante o orçamento. Sai do dinheiro arrecadado com o condomínio e taxa extra, gastos não previstos, com compras relacionadas a material de limpeza, a área de lazer está sempre sendo utilizada e a conta de energia de uso comum aumenta também. Fora que se faz mais manutenção, tanto corretiva, quanto preventiva. Termina afetando a rotina dos funcionários e dos condôminos como um todo (PGFSP 14)

O PGFSP 14 destaca o a mudança de costume laboral dos trabalhadores. Este posicionamento é confirmado pelos participantes do GFCNA. O trato com os funcionários, conforme alega o participante 4 do GFCNA (PGFCNA 04): “(...) aumenta a demanda para os porteiros e zeladores. Maior cuidado com a limpeza e responsabilidade. Os da portaria não tem que ter essa obrigação, até de malas eles têm que tomar conta, se alguém chega antes da entrada.” (PGFCNA 04).

O depoimento do PGFCNA 04 destaca o comprometimento das atividades e do espaço funcional dos trabalhadores do condomínio. Schor (2017) traz em suas críticas ao sistema da economia compartilhada, em especial às PACTs, a questão das relações sociais e de trabalho. Assim como já levantado pelos anfitriões, a respeito da mão-de-obra não especializada para limpeza dos imóveis, percebe-se que os trabalhadores de frente não possuem (e nem têm o dever de possuir) treinamento específico para trabalharem com esta natureza de empreendimento.

Estes debates relacionam-se com a próxima categoria de respostas, as que dizem respeito ao comportamento.

4.2.2 IMPLICAÇÕES PARA COMPORTAMENTO

De acordo com os partícipes, aspectos comportamentais afetam o bem-estar social da CNA. Os mais relatados são aqueles que ocorrem nas áreas comuns, tais como piscina, spa e parques. Os síndicos profissionais relataram situações como a não utilização das pulseiras de identificação obrigatória, para uso de equipamentos de lazer, o distrato para com funcionários e demais moradores, som alto e não cumprimento do horário determinado para realização de festividades. Ocorrências envolvendo convidados dos hóspedes também foram levantadas.

Aspecto importante a ser ressaltado é a questão do turismo sexual que, algumas vezes é associado aos imóveis das PACTs. Conforme destaca o PGFSP 15:

(...) em um dos prédios que administro tem um caso sobre um apartamento que, disfarçado de *Airbnb*, é utilizado para encontros de prostituição. Inclusive, já é conhecido que na própria plataforma existem imóveis que servem para este fim. Geralmente, o anfitrião aluga quartos para as profissionais que levam os clientes. Por uma, duas diárias. Existe a circulação. Já aconteceu briga, cliente que não quis pagar, confusão, envolvimento da polícia. (PGFSP 15).

O PGFSP 15 afirma que a dona da propriedade alega estar utilizando do seu direito de anfitriã, assim como outros que existem no condomínio. Acrescenta ainda:

(...) ela termina por abrir uma prerrogativa, pois alguns moradores, ao se depararem com o comércio que ela faz, querem fazer o mesmo no seu apartamento. Já teve um vizinho que abriu um mercadinho na sala de casa e tivemos problema para coibir completamente, pois ele se valia do exemplo da anfitriã do *Airbnb*. Então, fica a questão, até que ponto podemos usar nossa propriedade como casa e como comércio? (PGFSP 15).

O PGFSP 15 atenta para este dilema e chama atenção para outra questão comportamental:

Já ocorreu de algumas moradoras serem assediadas pelos clientes, que transitam pelo prédio. Estes locam os apartamentos pelas plataformas, levam as profissionais com eles, dentro da mesma reserva. Andam pelo prédio, utilizam da piscina, academia e, acontece de abordarem indevidamente quem mora no prédio. (PGFSP 15).

Ocorrências envolvendo prostituição também foram expostas pelos participantes do GFCNA. De acordo com o Participante 05 – PGFCNA 05:

(...) houve uma vez em que foi necessário chamar a polícia para expulsar um hóspede que estava brigando exaltado no apartamento. Ele já havia levado garotas de programa, o que depois votamos em reunião de condomínio que seria proibido de o hóspede trazer visitas. A polícia chegou antes do proprietário que demorou para aparecer. Ele foi expulso e o dono do apartamento se resolveu com a plataforma depois. Eles têm a segurança da PACT, nós convivemos com os inconvenientes, não lucramos com isso e muitas vezes temos que resolver de imediato. (PGFCNA 05).

Das situações levantadas pelos participantes do GFA, as mais comentadas foram em relação ao uso de área comum, tais como piscina, som alto. Importunações como refeições em locais indevidos, poluição sonora são constantemente expostas. Verifica-se a fala do Participante 06 – PGFA 06:

(...) Acontece dos usuários, quando estão em grupos, utilizarem as áreas de lazer, com som alto e consumirem bebidas alcoólicas e alimentos dentro da piscina. O que é proibido no meu condomínio. Mas, já fui chamado para resolver situações em que quem estava fazendo tudo isso era um morador e não meu cliente. Pude comprovar para o síndico, vizinhos e porteiros que, naquele momento, que nem tudo que ocorre é culpa dos imóveis de PACTs. (PGFA 06).

A fala do PGFA 06 corrobora ainda mais a narrativa do PGFSP 03, quando destaca que os hóspedes das PACTs não são responsáveis por todos os inconvenientes que ocorrem. Havendo, portanto, sinais que as supostas implicações relacionadas a atividades dos imóveis inseridos nas PACTs em verdade terminam por revelar comportamentos usuais de moradores fixos.

Os participantes do GFA ainda trazem ao debate aspectos sobre diferenças culturais. Os anfitriões alegaram situações que passeiam entre a esfera dos moradores, população do bairro, administradores condominiais e opinião pública. Em relação aos habitantes (dos condomínios ou não), destaca-se o depoimento do Participante 07 – PGFA 07:

(...) O fato de se coabitar com pessoas não nativas é constante. Acontece bastante de alugar para estrangeiros. Meu imóvel não é em zona tradicional de turismo, então, pessoas com hábitos diferentes no bairro é praticamente uma novidade. Diferenças culturais aparecem e, muitas vezes chocam de maneira negativa, mas em outras situações é uma troca positiva. (PGFA 07)

O PGFA 07 traz realidade que condiz com a proposta das PACTs em expandir a atividade turística para além dos bairros tradicionais. Fenômeno que traduz o novo tipo de turista, mais imersivos, que se mistura com cidadãos não habituados a lidar com turistas.

Traça-se paralelo em relação ao debatido no referencial teórico desta tese. Percebe-se que intercorrências relacionadas aos hóspedes transitam entre as situações relatadas pelos debatentes. Relembrando os pontos de Heidt, Muschter, Caldicott e Che (2020), aspectos comportamentais e relacionados ao fornecimento de água são dos mais citados. Alvarez e

Pennington-Cross (2022) reafirmam a poluição sonora nesta lista. Alloh et al (2024) questionam a ausência de estudos como estes para realidades diversas. Logo, esta pesquisa procura caracterizar a realidade brasileira.

No Brasil, aspectos relacionados ao comportamento parecem ganhar força e trazer à tona particularidades que não aparecem em outros estudos. Evidenciam-se pontos como a mão de obra não qualificada para se trabalhar nas propriedades voltadas para as PACTs, inquietação que Schor (2017) demonstra em sua obra. Ganha ênfase a relação entre o que é de responsabilidade do hóspede, anfitrião e CNA como um todo. Estes dados comportamentais indicam a próxima categoria, atrelada a segurança.

4.2.3 IMPLICAÇÕES PARA SEGURANÇA

Os participantes listaram situações que comprometem este quesito, seja por ocorrências de criminalidade, seja por integridade física de todos os envolvidos. Circunstâncias que envolvem uso indevido de equipamentos, como churrasqueira, já provocaram acidentes domésticos. Um participante citou incidente do hóspede que terminou por incendiar o apartamento debaixo, ao fazer um churrasco na varanda do imóvel. Prontamente, o problema foi resolvido, mas, de acordo com as palavras do PGFSP 16: “(...) foi muito perigoso. Não deu tempo de ligar para o anfitrião, era preciso resolver com rapidez. E o dono da propriedade quando soube, não tomou providência alguma” (PGFSP 16).

Outro ponto levantado foi em relação a integridade física e segurança patrimonial da CNA. Importante ressaltar a fala do PGFSP 17 ao comparar os dois tipos de aluguel: o tradicional e o de curta temporada. Segue-se a fala:

O aluguel tradicional tem burocracia para acontecer, o que, de certa forma, ajuda na segurança. Existe documentação, vistoria, etc. Pelas plataformas, não. O anfitrião tem alguma segurança com as PACTs, mas a comunidade condominial não tem. É muito custo, hoje em dia entende-se como necessário, com reconhecimento fácil, treinamento de funcionários, mediante a alta rotatividade. Imagino como deve ser ainda mais vulnerável em prédios sem portaria. (PGFSP 17).

A fala do PGFSP 17 reflete a preocupação em relação ao uso de imóveis das PACTs e a criminalidade. Ainda que esta seja uma inquietação importante, não foram relatados casos, por nenhum dos participantes, que pudessem constatar algo que tenha ocorrido neste sentido.

Percebe-se aflição urgente sobre o assunto, sobretudo à circulação de pessoas estranhas e os demais moradores, principalmente em relação às crianças, mulheres e idosos. Apontam a dificuldade na gestão destes conflitos, como mencionado pelo PGFSP 03, anteriormente nesta análise, quando citou que nem tudo que ocorre no condomínio é em decorrência das PACTs. Acrescentou ainda:

(...) os conflitos podem surgir a partir de qualquer um, mas com *Airbnb* pode aumentar e é importante destacar a ausência por parte dos anfitriões. Trabalho neste ramo há muito tempo, posso dizer, difícil não é fazer a manutenção de um ou vários prédios, a maior dificuldade está em gerenciar conflitos. (PGFSP 03).

A narrativa do PGFSP 03 evidencia a postura do síndico profissional quando da tratativa dos imóveis ligados às PACTs. Os participantes do GFA refletem sobre tal posicionamento. O participante 08 – PGFA 08 destaca o papel dos síndicos nesta situação:

(...) além dos moradores, há o papel dos síndicos. Não que eles sejam contra as atividades das PACTs, mas eles retratam o sentimento de alguns, muitas vezes, poucos residentes, que se incomodam e, portanto, terminam por querer minar a atividade. Então, entram os funcionários, os porteiros, que mimetizam o sentimento dos síndicos. Isso se configura como um enorme desafio. (PGFA 08).

A narrativa do PGFA 08 revela que internamente, os síndicos, mesmo que não sejam de posição contrária a tais propriedades, captam o juízo de valor de moradores, por muitas vezes mais idosos, divergentes a presença das PACTs. O que termina por influenciar diretamente na postura profissional dos porteiros.

Os respondentes do GFA apresentam medidas voltadas para o ambiente seguro objetivando além do bem-estar social da CNA, mas como, também, precaver comportamentos que possam comprometer este fator. Conforme mencionado na voz da PGFA 01 ao citar investimentos em itens de segurança e manutenção. Os debatentes refletem sobre violência e a nova tipologia de consumidor, como observa-se na narrativa do Participante 08 – PGFA 08, ao traçar um paralelo entre os hóspedes e violência:

(...) administro mais de trinta apartamentos em algumas cidades. Tenho muitos hóspedes que são nômades digitais, pessoas de qualquer parte do mundo trabalhando de forma remota. Que riscos à segurança pública elas podem trazer? Existe uma

percepção difusa de uma ameaça que não existe. Tudo que ocorre, a vizinhança quer associar às PACTs, até mesmo a violência urbana. Mas, não existe nenhum dado estatístico que comprove efetivamente tal relação (PGFA 08).

O PGFA 08 ainda complementa:

(...) os moradores não se conhecem, uns aos outros e todo mundo que parece estranho, associam a possíveis hóspedes, mas, muitas vezes são da vizinhança mesmo. Não se dão ao trabalho de sair de casa, sabem que tem imóveis que estão nas PACTs, nos condomínios, então, o culpado está pronto! (PGFA 08).

A fala do PGFA 08 retrata as novas possibilidades de se hospedar, com perfis diversificados de hóspedes. Esta característica responde à contemporaneidade turística, conforme explicita Uriely (2005), quando traz o multi-tipo do viajante, que une diversas motivações para a viagem. Ainda neste tema, Moesch (2012) defende que a relação desenvolvida a partir do turismo pode ser complexa e subjetiva, dependendo do caráter humano. Logo, analisando-se o depoimento do PGFA 08, fica clara tal complexidade.

Ainda nesta reflexão, a contribuição do debate por parte dos participantes do GFCNA reflete a troca entre moradores e inquilinos (temporários ou fixos). O participante 04 – PGFCNA 04 alega:

(...) é muito entra e sai. Uma pessoa hoje é meu vizinho, amanhã já é outro. Às vezes é alguém mais tranquilo, nas outras faz festa, som alto, bebidas alcoólicas, comportamentos inadequados e de confusão. Não existe uma previsibilidade de como vai ser a conduta. (PGFCNA 04).

O PGFCNA 04 pondera, no entanto, que ainda que exista rotatividade nos imóveis destinados às PACTs, um vizinho temporário traz situações breves, diferentemente de moradores que trazem impactos difíceis de solucionar e duradouros.

Em resumo da análise e discussão das questões provocativas que tratam do bem-estar social é possível fazer paralelo com outros casos que vêm ocorrendo ao redor do mundo e foram retratados anteriormente neste trabalho. Heidt, Muschter, Caldicott, e Che (2020) trouxeram as principais questões decorrentes das PACTs na Austrália, dentre elas o aumento dos valores de venda e aluguel, situações comportamentais dos hóspedes, tais como som alto, e acometimentos

à infraestrutura básica, tal como esgoto e água. Tais implicações aparecem no GFSP, o que dá pistas que aspectos comportamentais são de natureza universal.

Heidt et al. (2020) em seu estudo destacam acomodações clandestinas que não estão afiliadas a nenhuma PACT e ainda assim atuam como aluguel de curta temporada. Curiosa comparação a resultados deste trabalho, onde também é identificada clandestinidade, porém, com imóveis que estão cadastrados nas PACTs, porém são utilizados para fins de prostituição.

Maldonado-Guzman (2023) ao estudar a atividade das PACTs em Barcelona, identifica sugestão do determinado aumento da criminalidade atrelada a este movimento. Levanta parâmetros de diferenças culturais (como diferença da língua e, até mesmo, vestimentas) como um dos itens que justifiquem esta abordagem. Leva em questão crimes ao patrimônio e aqueles cometidos pelo ou com o hóspede. Percebe-se, a partir do GFSP que não foi identificado nenhum exemplo que se equiparasse ao estudo da cidade espanhola.

Percebe-se na discussão dos participantes, aspectos intrínsecos à atividade das PACTs no Brasil, assemelhando-se em alguns pontos a problemas que ocorrem no mundo todo, porém com características de acordo com a realidade brasileira. Este tipo de pesquisa é fomentado por Maldonado-Guzman (2023), quando identifica a urgência de estudos e sugere investigações que captem a verdade em diferentes locais do mundo.

Ainda que não existam pesquisas que foquem apenas em implicações positivas trazidas pelas PACTs, percebe-se nas falas os benefícios ao bem-estar social, resultantes desta dinâmica no Brasil. Aspectos relacionados a solução de inadimplências podem ser considerados como implicação a favor de toda comunidade não anfitriã e anfitriã.

Outro aspecto positivo que pode ser considerado é o debate que vem ocorrendo no país sobre o tema, cujo surgimento se dá para além do início da atividade das PACTs, mas, a partir dos entraves criados. Ainda que as discussões provoquem conflitos, o assunto está sendo discutido e, aos poucos, deliberado. O PGFA 09 tem o entendimento que obstáculos enfrentados partem da representatividade de grupos que são contra a atividade. Explica:

(...) falemos agora da opinião pública. A hotelaria e as imobiliárias tradicionais são contra as plataformas, claro. Tem o apoio de políticos e, então, da mídia. Então, muito do que é repassado para formar a opinião pública é feito de maneira tendenciosa.

Assim como os síndicos retratam o sentimento dos mais idosos, a imprensa repassa a opinião destes empresários. (PGFA 09).

A fala do PGFA 09 sinaliza outro ponto que vem se apresentando como objeção para os anfitriões, na atualidade. Conforme apresentado nas discussões teóricas desta tese, no ano de 2025, crescem as questões sobre possíveis regularizações no Brasil. Os participantes deliberaram sobre o assunto. Se colocam, em sua maioria, a favor da regulamentação das PACTs no país. Conforme a fala do Participante 09 – PGFA 09:

(...) eu faço parte da uma associação nacional dos anfitriões e posso afirmar que somos a favor da regulamentação. O que somos contra é que ela aconteça de forma arbitrária, para defender os interesses de empresários da hotelaria tradicional ou de outros grupos. A grande parte dos anfitriões são classe média. É uma oportunidade de geração de renda, mas ninguém enriquece com a atividade. (PGFA 09).

A fala do PGFA 09 retrata posicionamento dos donos dos imóveis, que se colocam favoráveis a leis regulamentadores, desde que sejam escutadas todas as partes envolvidas. Destaca a geração de fonte de renda e complementa:

(...) administro alguns imóveis que os herdeiros não querem se desfazer e o colocam para o aluguel de curta temporada. Ele poderia estar parado, mas está sendo mantido ativo, enquanto resolvem o que fazer com o bem. Também tenho casos de apartamentos que estavam com muitas dívidas e conseguiu quitar a partir dos aluguéis. Moradores que locam quartos e conseguem pagar o condomínio, mantendo-o mais atrativo. Não há motivo para inibir a atividade destas propriedades, se você for analisar traz muitos benefícios. (PGFA 09).

O PGFA 09 entende que é urgente que o assunto seja apresentado de forma clara à população. A opinião pública, carente de leis que regulamentem as PACTs no país, é influenciada pelas propostas de leis que, de acordo com os participantes do GFA, representam as vozes de interesses opostos a atuação das PACTs no Brasil. A inquietação dos donos ou administradores dos imóveis inseridos nas PACTs é para a escuta destes na formulação da legislação. Conforme abordado no referencial teórico deste trabalho, este ponto é defendido por Weber (2004), quando fala da representação de todas as vozes para a legitimação das demandas da sociedade.

Em resumo, este subtópico versa sobre as percepções dos participantes sobre as implicações das atividades das PACTs em relação ao bem-estar social de todos os envolvidos. Foram QPs aplicadas a todos os grupos e como resultado percebe-se as principais queixas, pelos olhares de três diferentes autores. Cabe salientar que os anfitriões tendem a defender seus pontos de vista, assim como a CNA. Já os síndicos profissionais indicam posicionamentos de todos, proprietários e vizinhança, além de se colocarem de acordo com suas atividades laborais.

O debate no GFSP trouxe questões que envolvem falta dos recursos como água e energia elétrica, advindos da atividade dos aluguéis de curta temporada. Relato em consonância com o averiguado no GFA, que acrescentaram fatores relacionados à coleta de lixo. O GFCNA elencou pontos associados ao comportamento dos hóspedes, constatados nos demais GF. Seja por brigas, condutas inadequadas em áreas comuns, ou até mesmo turismo sexual. Interessante salientar que os participantes do GFCNA identificaram como inconveniente as atividades laborais dos funcionários dos prédios, que passam a ser afetadas pela atividade das PACTs. Ademais, elencaram a rotatividade dos hóspedes como fatores positivo e negativo. Positivamente, pois, segundo eles, caso haja incômodo tendem a serem findadas rapidamente; e, negativamente, pois não se pode prever quem será o próximo usuário que muitas vezes têm a cultura muito distinta dos hábitos locais.

Outro ponto que merece destaque é a presença ou ausência dos proprietários dos imóveis nos períodos da locação. Todos os grupos enfatizaram esta questão. Os síndicos profissionais se demonstraram incomodados por isto incidir em suas atividades de gestão. Os anfitriões percebem a necessidade de estarem presentes. E a CNA relata ter que resolver, juntamente aos administradores do condomínio intercorrências com celeridade, quando da falta do responsável pelo arrendamento. Logo, conclui-se que, para além dos motivos relacionados anteriormente, a figura do personagem anfitrião se mostra ausente ou não contatável com facilidade. Algo detectado nos três grupos focais.

Este cruzamento de respostas aos debates traz à luz a maneira como a atividade das PACTs é capaz de influenciar o bem-estar social dos envolvidos. Todos os GFs trouxeram relatos nos quais percebem que nem todas as implicações são cometidas por hóspedes. Algo que foi elencado pelos síndicos profissionais, corroborados pelos anfitriões e confirmados pela CNA, quando é alegado que muitas das inferências são praticadas por moradores (sejam inquilinos tradicionais ou proprietários).

As reflexões confirmam dados de estudos realizados em outras realidades. Como, por exemplo, Heidt et al. (2020) que detectaram o aumento na pressão da estrutura básica, como água e esgoto. Além de Maldonado-Guzman (2023), quando destacam a diferença cultural dos usuários e cidadãos. Ou ainda, Alvarez e Pennington-Cross (2022), ao relatarem os comportamentos indevidos dos usuários. Questões como a ausência dos anfitriões não foram citadas nos estudos analisados nesta tese, configurando-se, portanto, como aspecto relevante para entendimento da maneira como o bem-estar social no Brasil é afetado pela atividade das PACTs.

Tais análises e discussões anunciam as medidas solucionadoras propostas pelos três grupos focais, que será exposta no subtópico a seguir – Soluções Mediadoras.

4.3 SOLUÇÕES MEDIADORAS

Neste momento, serão apresentadas, de acordo com a ordem de realização dos Grupos Focais (GF), as soluções mediadoras sugeridas pelos participantes. O intuito é expor, de maneira organizada e sistemática, as contribuições coletivas emergidas das discussões, evidenciando tanto a diversidade quanto a recorrência das propostas levantadas ao longo das sessões. Esse procedimento possibilita compreender como diferentes atores sociais percebem os desafios relacionados às PACTs e quais alternativas são vislumbradas para lidar com seus impactos.

Em seguida, será elaborado um resumo que sintetiza as alternativas discutidas, de modo a permitir uma visão integrada das soluções apontadas pelos distintos grupos. Tal etapa é fundamental para a construção de uma análise mais ampla, pois serve de base para o próximo subtópico, no qual será introduzida a Matriz Mediadora (MM), elaborada como parte do objetivo específico desta tese. A MM tem por finalidade indicar atitudes capazes de promover a harmonização do bem-estar social frente à atuação das PACTs.

Os participantes do Grupo Focal com Síndicos Profissionais (GFSP), destacaram três pilares centrais que, em sua perspectiva, devem ser considerados como caminhos de melhoria: segurança, educação e convívio saudável. Esses eixos foram identificados como estruturantes para enfrentar os principais desafios decorrentes da presença das PACTs. A seguir, no Quadro-Síntese 04 – Sugestões de Soluções Mediadoras dos Síndicos Profissionais, encontram-se listadas as propostas formuladas, refletindo tanto preocupações práticas quanto reflexões de caráter normativo e relacional.

QUADRO-SÍNTESE 04 – SUGESTÕES SOLUÇÕES MEDIADORAS SÍNDICOS PROFISSIONAIS

PILAR	SOLUÇÃO MEDIADORA
Segurança	Instalação de câmeras e dispositivos de segurança; Portarias eletrônicas em prédios que não possuam físicas; Relatórios constantes de entrada e saída de hóspedes, com informações pessoais; Dados dos anfitriões atualizados e disponibilizados a toda CNA.
Educação	Treinamento de funcionários; Normas condominiais que estabeleçam a presença e atuação dos anfitriões em situações conflitantes; Aplicação de multas para os anfitriões, em casos de ocorrência de situações que impactem no bom convívio e infraestrutura; Cobrança de taxa condominial extra para apartamentos que são voltados para as PACTs.
Convívio Saudável	Envolvimento da CNA sobre a quantidade permitida de apartamentos voltados para as PACTs; Regras de convívio social que devem ser compartilhadas entre os hóspedes, anfitriões e CNA.

Quadro-Síntese 04 – Sugestões Soluções Mediadoras Síndicos Profissionais

Fonte: Autora (2025)

O Quadro-Síntese 04 resume os anseios dos síndicos profissionais em relação ao debate realizado no GFSP. Tais sugestões refletem o captado por estes personagens no dia a dia de suas atividades a partir da dinâmica entre anfitriões, hóspedes e CNA. Algumas recomendações similares já foram enumeradas em outros estudos e realidades.

O Concello de Santiago de Compostela (2023) determina taxação às hospedagens derivadas das PACTs, além da criação de manual de boas práticas para o turismo responsável, no tocante às atividades das PACTs. Esta medida representa as respostas do GFSP, quando da sugestão de taxas extras de condomínio para os imóveis voltados a locação de curta temporada.

Reportagem da BBC (2024) destaca que na Itália, a partir de 2025 serão adotadas regras para que seja coibido o *self-check in*, garantindo que o anfitrião esteja presente quando da entrada do hóspede. Os participantes do GFSP destacam a importância de maior presença do dono ou administrador do imóvel quando este estiver sendo locado pelas PACTs.

Dutra (2019) destaca que no Brasil, na cidade de Caldas Novas, em Goiás, já há determinação de medidas que estimulam que os dados dos hóspedes sejam compartilhados com a CNA, de modo a aumentar parâmetros de segurança. Os participantes do GFSP sugerem tal critério, com objetivo de tornar mais sustentável a harmonia entre as partes envolvidas direta ou indiretamente com os aluguéis advindos das PACTs.

Por fim, tais recomendações sugerem que as situações que comprometem o bem-estar social tendem a ser equilibradas, desde que medidas sejam discutidas, deliberadas e providenciadas, com a participação de todas as partes. As vozes sociais devem ser ouvidas e analisadas, de maneira a impulsionar a harmonia entre a atividade de imóveis destinados às PACTs e a CNA.

Os participantes do GFA trazem narrativa que chama atenção para a escuta de todos àqueles que compõem o cenário, de maneira a tornar as possíveis soluções no quesito político mais contundentes. Os anfitriões indicaram soluções para elucidar conflitos com a CNA. Tais medidas podem ser divididas em três pilares: segurança; educação e sustentabilidade; e, legislação. A seguir, apresenta-se o Quadro-Síntese 05 – Sugestões Soluções Mediadoras Anfitriões, no qual são elencadas tais propostas:

QUADRO-SÍNTESE 05 – SUGESTÕES SOLUÇÕES MEDIADORAS ANFITRIÕES

PILAR	SOLUÇÃO MEDIADORA
Segurança	Relatório com dados dos anfitriões para síndicos, porteiros e demais moradores; Relatório constante de entrada e saída de hóspedes; Instalação de câmeras; A indicação de coanfitrião, que atende as demandas na falta do anfitrião; Ter rede de anfitriões que se comuniquem.
Educação e Sustentabilidade	Contratação de mão-de-obra especializada para manutenção do imóvel; Disponibilizar de menos itens não funcionais nos imóveis; Elaboração de cartilha com regras para os hóspedes; Hospedar-se no imóvel para entender como funciona o condomínio; Cobrar por gastos excessivos de água e luz; Disponibilizar de lixeiras de coleta seletiva no interior do imóvel; Instalação de placas solares; Limitar número de hóspedes por vez – medida que já existe, porém, localizar de acordo com o perfil do condomínio e não com a metragem do imóvel; Manter contato com os hóspedes, enquanto hospedados; Conhecer a comunidade, criar e indicar fornecedores locais, de modo a incluí-los no processo de locação; Locação para integrantes da mesma família ou grupo por vez, não misturar hóspedes que não se conhecem no mesmo imóvel.
Legislação	Se posicionar a favor da criação de leis e normativas que regularizem a atividade das PACTs em suas cidades; Participar e ter voz ativa nos processos de criação e tomadas de decisão; Criação pelo Estado, de plataforma pública de aluguel por curta temporada, para concorrer com as PACTs tradicionais e incentivar os habitantes da cidade em participar deste movimento econômico.

Quadro-Síntese 05 – Sugestões Soluções Mediadoras Anfitriões

Fonte: Autora (2025)

O Quadro-Síntese 05 – Sugestões Soluções Mediadoras Anfitriões, reflete as propostas dos anfitriões para mediação de possíveis conflitos. Percebe-se a ampliação de pautas em

relação àquelas apresentadas pelos síndicos profissionais. Observa-se que este olhar se dá a partir da consciência dos administradores sobre as benesses e obstáculos partindo de outro parâmetro, aquele que reconhece a evidente importância da atividade das PACTs na contemporaneidade.

As sugestões expostas por estes atores, configura-se em novidade nos estudos acadêmicos apresentadas nesta tese, pois tais pesquisas não englobam a visão dos anfitriões, partindo apenas dos olhares da CNA, ciências econômicas e/ou políticas. Percebe-se a partir dos participantes as inquietações demonstradas por Schor (2017), quando da reflexão sobre os vieses de sustentabilidade. Estes deliberaram sobre o uso de recursos naturais e contratação de mão-de-obra especializada, pontos que recaem no bem-estar social da CNA.

Os participantes levantaram as particularidades contemporâneas dos usuários das PACTs, debatido no tópico sobre o perfil do novo consumidor do turismo, anteriormente, nesta investigação. É indiscutível entender quais as demandas e projeções de tais indivíduos nas relações sociais. Traça-se paralelo com Figueiredo e Ruschmann (2004) quando dizem que a classificação de turista tida como àquele que viaja apenas por lazer e diversão já não é suficientemente clara, sobretudo na definição do usuário das PACTs. Corroborando com Moesch e Beni (2016) quando os define como nômades por essência. E, finalmente, reafirma-se Beni (2017) a partir da concepção dos prosumidores, que revela a relação da interdependência dos consumidores e produtores. Portanto, culminando no que Belk (2010) chama de consumidor colaborativo, aquele cujo comportamento do cliente que participa e é capaz de influenciar ativamente na relação de bem-estar social.

Os anfitriões, por fim, sinalizam a importância da regulamentação das PACTs nas cidades onde possuem imóveis inseridos e defendem a participação de todas as partes envolvidas diretamente ou indiretamente no processo. Conforme já defendido pelos ditames de direito natural de Weber (2004), quando delibera sobre a representatividade social. A atividade das PACTs faz parte da economia compartilhada de serviços, estudada por Schor (2017) devendo, portanto, ser entendida como novo modelo econômico com suas idiossincrasias próprias.

Destaque para o participante 10 – PGFA 10 que propôs a criação, por parte do Estado, de espécie de plataforma pública de locação por curta temporada. Segundo o participante, esta configuraria como importante atitude mediadora. Faz comparativo com os taxistas, quando do advento do *uber*:

(...) diferentemente do *Uber* que deu a contrapartida aos taxistas, que passaram a dar descontos e melhorar os serviços, estão as PACTs. No Rio de Janeiro, existe aplicativo que credencia os táxis tradicionais, para oferecerem serviços semelhantes ao *Uber*. Por que não fazer isso com os imóveis, trazendo segurança e incentivo para os anfitriões? Seria uma ótima estratégia. (PGFA 10).

O PGFA 10 faz referência ao aplicativo Taxi Rio, que credencia taxistas da cidade do Rio de Janeiro e oferta corridas contratadas pela plataforma. Segundo consta no *site* (2025), opera de maneira semelhante a sistemas como o *Uber* e o *99 Taxi*, ou seja, contrata-se o serviço por aparelho portátil e paga-se eletronicamente. Tal iniciativa partiu da prefeitura da capital fluminense e teve, com principal objetivo impulsionar a concorrência de maneira justa e inclusiva para com os taxistas.

O PGFA 10 fecha o debate com a seguinte reflexão:

(...) costumo comparar as PACTs como os senhores feudais. Exigem muito e dão pouco. Não comparecem às reuniões que estão acontecendo para a legislação, tal como a PL 107/2025, importante, mas recebem a parte que cabe a elas. Sou a favor da regulamentação, essa é parte de soluções mediadoras, mas desde que haja presença de todos para discussão. Estarmos, anfitriões, a frente para defender os nossos direitos e os das plataformas está nos adoecendo mentalmente. (PGFA 10)

A fala do PGFA 10 traz aspecto que não havia sido considerado, o possível adoecimento mental daqueles que estão à frente dos imóveis, afetando, portanto, o bem-estar social desta população. Assim como existe o consumidor digital, há o patrão que está nas plataformas, não existindo contato direto entre o fornecedor (anfitrião) e aquele que facilita tal fornecimento (as PACTs). A economia compartilhada é repleta de características pouco estudadas em outros modelos econômicos, o que embasa e fundamenta a necessidade desta pesquisa.

Os participantes do GFCNA dividem as sugestões nas categorias segurança e educação, apresentadas no Quadro-Síntese 06 – Sugestões Soluções Mediadoras Comunidade Não Anfitrião, conforme observa-se a seguir:

QUADRO-SÍNTESE 06 – SUGESTÕES SOLUÇÕES MEDIADORAS COMUNIDADE NÃO ANFITRIÃ

PILAR	SOLUÇÃO MEDIADORA
Segurança	Fornecimento de dados dos hóspedes e anfitriões; Retirar responsabilidade dos porteiros; Instalação de câmeras.
Educação	Presença dos anfitriões; Proibição de festas; Proibição de visitas.

Quadro-Síntese 06 – Sugestões Soluções Mediadoras Comunidade Não Anfitriã
Fonte: Autora (2025)

Conforme observa-se no Quadro Síntese 06 – Sugestões Soluções Mediadoras Comunidade Não Anfitriã, as recomendações a partir da CNA contêm menor quantidade de itens quando comparadas às propostas reveladas nos grupos focais com síndicos profissionais e com os anfitriões. Esta percepção dá pistas os atores do GFSP e GFA têm maior preocupação em resolver impactos, pois as devidas listas de recomendações incluem alternativas que sequer foram citadas no GFCNA.

Após a conclusão da análise das sugestões de cada grupo focal, é possível realizar paralelo entre os resultados. Percebe-se que as recomendações priorizam maior harmonia na atividade relacionada às PACTs. Dentre os pontos apontados observa-se a convergência para medidas que garantam a presença mais ativa dos anfitriões. O GFSP sugeriu que os contatos dos proprietários sejam disponibilizados a toda CNA. Os anfitriões aconselham a figura do coanfitrião. E a CNA solicita a atuação mais ativa dos responsáveis pela locação. Outros itens em comum são relacionados à segurança, com a instalação de equipamentos que já constam nas respostas dos participantes. Logo, há indícios que estes requisitos necessitam de ampliação para promover sensação de ambiente seguro.

Outros elementos citados que convergem são àqueles associados a comportamento e educação. Interessante conferir que o GFA traz quesitos relacionados à legislação e a sustentabilidade. O que parece responder a abordagem crítica de Schor (2017) que questiona os vieses sustentáveis da economia compartilhada no setor de serviços. Ou, ainda, à Sharpley (2005), quando questiona que o debate da perspectiva sustentável da atividade turística tende-se a repetição dos mesmos temas, como pobreza mundial e meio ambiente, não alcançando estudos que abordem novas maneiras da atividade. Corroborado pelo questionamento de Alloh et al (2024) que evidencia a limitação destas pesquisas, por não contemplarem a realidade dos imóveis compartilhados.

Tais indicações serviram de base para a formulação da Matriz Mediadora, apresentada a seguir, construída a partir das vozes de todos os participantes dos GFSP, GFA e GFCNA.

4.3.1 MATRIZ MEDIADORA

Após as etapas iniciais da pesquisa, que incluem a justificativa a partir da percepção da necessidade de estudar um tema de caráter global, bem como a construção do referencial teórico, com apresentação dos conceitos relevantes e investigação da temática a nível mundial, avançou-se para a fase empírica. Nesse estágio, foram aplicados os instrumentos de coleta de dados, elaborados de modo a captar percepções e experiências dos diferentes atores sociais envolvidos no fenômeno analisado.

Na sequência, os resultados obtidos foram submetidos a processos de análise e discussão, possibilitando a identificação de padrões, tensões e contribuições específicas. Esse percurso culminou na elaboração da Matriz Mediadora, produto desta tese, que reúne tanto elementos constatados ao longo da pesquisa quanto sugestões emergidas dos próprios sujeitos participantes. Tal matriz constitui-se como uma das contribuições do estudo, pois oferece diretrizes e estratégias que buscam orientar práticas capazes de harmonizar os efeitos das PACTs no bem-estar social.

Esta fase, é fruto das ações descritas anteriormente e é concebida através da observação das propostas apresentadas pelos participantes nas últimas QPs dos três grupos focais, as quais:

GFSP – *“Por fim, quais medidas, você enquanto síndico profissional, sugere para possíveis mediações e resolução de implicações?”*

GFA – *“Por fim, quais medidas, você enquanto anfitrião, sugere para possíveis mediações e resolução de implicações?”*

GFCNA – *“Quais medidas, você enquanto CNA, sugere para possíveis mediações e resolução de implicações?”*

Realça-se que os elementos constantes na Matriz reúnem ideias, algumas similares e outras particulares ao GF específico. As singularidades pertinentes aos grupos, no tocante ao bem-estar de todos, pode ser visualizada no Quadro-Síntese 07 – Propostas Por Grupo Focal, a seguir:

QUADRO-SÍNTESE 07 – PROPOSTAS POR GRUPO FOCAL

GFSP	GFA	GFCNA
Portaria eletrônicas em prédios que não possuam físicas; Treinamento de funcionários; Aplicação de multas para os anfitriões; Cobrança de taxa condominial extra para apartamentos que são voltados para as PACTs; Envolvimento da CNA sobre a quantidade permitida de apartamentos voltados para as PACTs.	Indicação de coanfitrião, que atende as demandas na falta do anfitrião; Rede de anfitriões que se comuniquem; Hospedar-se no imóvel para entender como funciona o condomínio; Instalação de placas solares; Limitar número de hóspedes por vez, de acordo com o perfil do condomínio; Indicar fornecedores locais, de modo a incluí-los no processo de locação; Locação apenas para mesma família ou do mesmo grupo; Se posicionar a favor da criação de legislação que regulamentem a atividade das PACTs em suas cidades; Participar da criação da legislação, com voz ativa; Criação, pelo Estado, de plataforma concorrente às PACTs tradicionais.	Retirar responsabilidades dos porteiros; Proibição de festas; Proibição de visitas.

Quadro-Síntese 07 – Propostas Por Grupo Focal

Fonte: Autora (2025)

O Quadro-Síntese 07 – Propostas Por Grupo Focal traz as sugestões dos participantes, relacionadas ao coletivo. Outras recomendações foram feitas e convergem, se tornando medidas em comum e, ainda que tenham sido comunicadas de maneiras distintas, têm o mesmo significado. São estas:

- Instalação de câmeras;
- Presença dos anfitriões;
- Dados atualizados dos anfitriões;
- Relatórios de check-in e check-out dos hóspedes;
- Cartilha de boa convivência e boas maneiras para os hóspedes.

Alguns palpites, que aparecem no GFA, dizem respeito a medidas para dentro do imóvel, mas que de certa forma, quando analisada holisticamente, interferem na comunidade ao redor. São estes:

- Contratação de mão de obra para manutenção e limpeza do imóvel;
- Dispor de menos itens no imóvel;
- Cobrar por gastos excessivos de água e luz;
- Dispor de lixeira de coleta seletiva no interior do imóvel.

Estas sugestões impactam a CNA, pois são pilares de sustentabilidade e, também inferem no bom convívio e bem-estar social, ainda que de forma indireta.

Uma vez observadas as sugestões, optou-se por dividir os componentes da Matriz Mediadora em três pilares: Educação e Segurança; Sustentabilidade; e, Legislação, que são descritos a seguir, para melhor compreensão, no Quadro-Síntese 08 – Pilares Matriz Mediadora:

QUADRO-SÍNTESE 08 – PILARES MATRIZ MEDIADORA

PILAR	DESCRIÇÃO
Educação e Segurança	Ações que envolvam anfitriões, hóspedes e CNA
Sustentabilidade	Ações que promovam os pilares da sustentabilidade – economia, meio ambiente e social
Legislação	Ações que estimulem a criação de leis e normativas voltadas para a atuação das PACTs em território brasileiro.

Quadro-Síntese 08 – Pilares Matriz Mediadora

Fonte: Autora (2025)

No Quadro-Síntese 08 – Pilares da Matriz Mediadora, observa-se que as medidas propostas estão organizadas de forma estratégica, de modo que todas as recomendações pudessem ser contempladas e classificadas conforme sua natureza específica. Essa estrutura facilita a compreensão do leitor, na medida em que permite identificar quais caminhos podem ser seguidos em cada dimensão da atividade das PACTs.

Ressalta-se, entretanto, que o pilar voltado à Sustentabilidade merece especial destaque, pois se configura como a contribuição inédita desta tese para os estudos relacionados à teoria do turismo. A partir do referencial teórico discutido ao longo da pesquisa, evidenciou-se que a economia compartilhada não deve ser automaticamente considerada como sinônimo de práticas sustentáveis, como muitas vezes é associada.

Nesse sentido, as reflexões de Schor (2017) são fundamentais, pois a autora questiona a associação intuitiva que frequentemente é feita entre serviços partilhados e uma suposta “tecnologia verde”, ressaltando que essa relação não é direta nem garantida. Os resultados obtidos nesta tese, especialmente a partir das discussões conduzidas nos grupos focais, reforçam esse ponto de vista, ao revelar que determinados comportamentos dos usuários das PACTs acabam resultando em desperdícios significativos — seja de energia elétrica, de recursos hídricos ou mesmo do uso excessivo e pouco consciente de enxovais, utensílios e itens disponibilizados para os hóspedes.

Ademais, a análise mostrou que a atividade ainda apresenta fragilidades em relação à mão de obra empregada, uma vez que trabalhadores técnicos do setor turístico muitas vezes não são devidamente aproveitados e, aqueles que o são, carecem de qualificação adequada. Essa lacuna representa não apenas um desafio, mas, caso fossem qualificados para atuar neste setor, seriam oportunizados na inclusão produtiva, fortalecendo, assim, o setor de turismo e hospitalidade.

Reforça-se que o grande eixo desta pesquisa é o bem-estar social, considerado um dos pilares da sustentabilidade. Contudo, os resultados indicam que esse fator, em algumas situações, tende a ser comprometido, o que inviabiliza associar de maneira direta a economia compartilhada a uma lógica de “indústria limpa” sem ressalvas ou críticas.

Os pontos levantados ao longo desta investigação dialogam com o campo do turismo sustentável, tema que conta com extensa produção acadêmica. No entanto, verifica-se que grande parte desses estudos tende a concentrar-se nos mesmos aspectos, muitas vezes repetindo análises sobre os impactos ambientais e os efeitos econômicos da atividade turística.

Conforme argumenta Sharpley (2005), é necessária a ampliação das investigações, de modo a explorar novos ângulos e aprofundar dimensões ainda pouco discutidas. Neste trabalho, a contribuição se torna evidente ao somar-se às provocações de Schor (2017), trazendo para o debate o perfil do novo consumidor turístico, caracterizado por mudanças de comportamento e padrões de consumo. Esse perfil já vem sendo discutido por autores como Belk (2010), Beni (2017) e Barbosa e Medaglia (2019), mas ainda carecia de articulação com a realidade das PACTs e suas implicações sociais.

Dessa forma, esta tese oferece um avanço teórico ao introduzir as plataformas digitais de aluguel de curta temporada no conjunto de pesquisas que buscam associar turismo, hospitalidade, novas formas de consumo e sustentabilidade, fornecendo um olhar atualizado e condizente com os fenômenos contemporâneos.

Assim, ao propor a Matriz Mediadora apresentada neste momento, dentre os três pilares que a constituem, destaca-se o pilar da Sustentabilidade como uma inovação e contribuição à academia. Esse pilar introduz e indica elementos que devem ser considerados de maneira efetiva como fatores possíveis ao turismo sustentável, articulando-os não apenas com questões ambientais e econômicas, mas também com aspectos sociais relacionados ao bem-estar coletivo.

Além disso, conecta tais fatores ao novo perfil de turista, que, em sua atuação como prosumidor e usuário de PACTs, influencia diretamente as dinâmicas da hospitalidade e do turismo contemporâneo. Essa articulação teórica se consolida, portanto, como uma das mais relevantes contribuições desta tese para o campo do turismo, ampliando as fronteiras do debate e oferecendo subsídios para futuras investigações acadêmicas e para a formulação de políticas públicas.

Adiante, visualiza-se a Matriz Mediadora, elaborada como o último resultado desta tese:

MATRIZ MEDIADORA

PILAR	MEDIDAS
EDUCAÇÃO E SEGURANÇA	Instalação de câmeras e dispositivos de segurança; Instalação de portarias eletrônicas, em prédios que não possuam físicas; Relatórios de entrada e saída de hóspedes; Funcionários do prédio não devem ser funcionários dos anfitriões, apenas aquelas relacionadas ao condomínio, no entanto devem ser treinados para saber como lidar com os hóspedes; Aplicação de multa em caso de possíveis intercorrências relacionadas à atividade dos imóveis atrelados às PACTs; Cobrança de taxa condominial extra, ou valor a ser estabelecido, para imóveis atrelados às PACTs; Cartilhas de boa convivência espalhadas pelo condomínio e fornecidas aos hóspedes, em português, inglês e espanhol; Presença dos anfitriões ou coanfitriões, que resolvam situações conflitantes em tempo hábil; Rede de anfitriões conectada; Anfitrião hospedar-se no imóvel para ter entendimento como funciona o condomínio; Proibição ou restrição de festas e visitas, relacionados aos hóspedes.
SUSTENTABILIDADE	Contratação de mão-de-obra especializada para manutenção e limpeza do imóvel; Rede de fornecedores locais, para incluir a comunidade no processo de consumo dos hóspedes; Disposição de lixeiras para coleta seletiva; Instalação de painéis solares, para evitar gastos de energia e consumo excessivo de recursos; Aplicação de multas ou taxas extras para os hóspedes, para evitar consumo excessivo de recursos; Dispor de menos materiais não funcionais, como itens decorativos, por exemplo, no imóvel, para evitar quebras e evitar desperdícios
LEGISLAÇÃO	Participar ativamente da elaboração de leis e normas voltadas para as PACTs, no Brasil, no Estado e Cidades onde estão instalados; Estado criar aplicativo que possa concorrer com as PACTs tradicionais, possibilitando que mais pessoas possam se tornar anfitriões, havendo rede de imóveis conectados.

Matriz Mediadora

Fonte: Autora, 2025

Esta Matriz Mediadora foi construída a partir das recomendações dos participantes dos Grupos Focais e diante da realidade encontrada no Brasil. Foi idealizada através da análise e discussão dos GFs, formados por indivíduos que vivem a verdade da locação dos imóveis por curta temporada no cotidiano e entendem as implicações derivadas deste modelo econômico. É latente a percepção que os três sujeitos – Síndicos Profissionais, Anfitriões e Comunidade Não Anfitriã – têm em comum o interesse na plena harmonia dos que participam direta ou indiretamente do processo. Deve servir como guia para possíveis aplicações em situações que demandem propostas conciliadoras e que visem equilíbrio entre todas as partes.

Além do mais, a partir da MM visualizam-se aspectos não estudados de maneira acadêmica anteriormente, quando considerados sustentabilidade no turismo e perfil do consumidor do viajante que opta por novas possibilidades de hospedagem e experiência turística.

5. CONCLUSÕES

Este trabalho teve como objetivo geral discutir e analisar os efeitos decorrentes da atuação dos imóveis destinados à locação de curta temporada, disponibilizados por meio das Plataformas de Aluguel de Curta Temporada (PACTs). A pesquisa voltou-se especialmente para as implicações dessa prática no bem-estar social, observadas sob a ótica de três grupos distintos de atores envolvidos direta ou indiretamente nesse fenômeno: os anfitriões, que disponibilizam seus imóveis para aluguel; os síndicos profissionais, responsáveis pela gestão condominial e mediação de conflitos; e a comunidade não-anfitriã, composta por moradores que convivem nos espaços afetados, mas que não participam do mercado de locações.

No decorrer da tese, buscou-se compreender de forma detalhada o novo turista contemporâneo, que tem recorrido cada vez mais a ferramentas tecnológicas como base para suas decisões de compra e planejamento de experiências. Esse indivíduo, denominado prosumidor ou consumidor colaborativo, destaca-se não apenas como alguém que consome passivamente, mas como sujeito que participa ativamente do processo, contribuindo com avaliações, sugestões e interações que moldam a oferta e a demanda.

Esse traço participativo e interativo altera de maneira profunda a dinâmica das relações de consumo, tornando-o um agente que não apenas usufrui dos serviços, mas também influencia diretamente sua configuração. Entender esse perfil atual, com suas peculiaridades, demandas e formas de interação, foi fundamental para dar robustez às análises realizadas nesta investigação.

Para atender ao propósito geral do estudo, foram delimitados objetivos específicos que abordaram tanto os impactos mais amplos da economia compartilhada no setor de serviços, quanto as implicações particulares da atuação das PACTs, sobretudo em sua relação com o bem-estar social. Nesse sentido, a investigação envolveu ampla revisão de documentos acadêmicos e relatórios técnicos produzidos em diferentes países, buscando compreender como esse fenômeno vem sendo estudado e tratado em contextos variados. Possibilitando, assim, comparações e identificação de padrões que, posteriormente, serviram de referência para a realidade brasileira.

O ponto de partida para as análises foi a compreensão da economia compartilhada aplicada ao setor de serviços e, de modo particular, à hotelaria. Entre os principais questionamentos que orientaram essa reflexão, destacaram-se aqueles relacionados à sustentabilidade do modelo, tanto em termos econômicos quanto sociais e ambientais.

Foram levantadas questões sobre os possíveis efeitos desse formato em relação ao meio ambiente, à mão de obra e ao bem-estar social — aspectos considerados centrais para a presente pesquisa. Para aprofundar essas discussões, foi necessária a observação de produções científicas e teóricas já existentes, que forneceram um arcabouço conceitual sólido para embasar as etapas posteriores.

Com base nesse percurso teórico, foram identificados e sistematizados os principais dados referentes às implicações das PACTs, que, posteriormente, serviram de base para comparação com o contexto brasileiro. Destacou-se, ao longo desse processo, a relevância da participação da sociedade na proposição de soluções para os impactos gerados. Esse aspecto foi refletido a partir da teoria do direito natural de Weber (2004), que defende que as soluções emergem em consonância com os fatores sociais, históricos e temporais, e não apenas a partir de imposições legais ou institucionais.

No levantamento realizado, observaram-se experiências internacionais e nacionais que buscam conciliar os interesses da comunidade anfitriã e da não-anfitriã, em busca de equilíbrio entre a atividade das PACTs e a qualidade de vida urbana. Percebeu-se que países inteiros e cidades isoladas caminham no sentido de criar mecanismos regulatórios que permitam a viabilidade das plataformas, enquanto outros optam por restringir ou até mesmo dissolver essas práticas, em função dos impactos sociais percebidos.

No caso do Brasil, verificou-se que esse debate ainda se encontra em estágio inicial, nos primeiros passos para tal equilíbrio com algumas iniciativas legislativas e jurídicas em curso, mas sem um marco regulatório consolidado, o que reforça a importância de estudos como o presente.

Para compreender de forma mais aprofundada a realidade no país, foram organizados grupos focais (GFs) compostos pelos três atores-chave já mencionados — anfitriões, síndicos profissionais e comunidade não-anfitriã. Nesses encontros, emergiram relatos e percepções que possibilitaram a identificação de aspectos positivos e negativos relacionados ao funcionamento das PACTs, bem como sugestões de soluções mediadoras. Esses momentos de escuta e debate mostraram-se fundamentais para captar a diversidade de percepções e construir uma análise que refletisse a pluralidade de experiências.

A participação dos grupos focais foi, portanto, essencial para desenhar um panorama mais realista sobre o funcionamento das PACTs no país. Enquanto estudos internacionais

fornece uma visão mais consolidada, no cenário nacional a investigação científica sobre o tema ainda é incipiente e se demonstra de forma nebulosa, sem maior clareza de como se dá a realidade no panorama local. Assim, os dados obtidos e a análise realizada preencheram, em alguma medida, essa lacuna, permitindo delinear e estabelecer de forma mais nítida como as plataformas têm impactado a sociedade brasileira.

Os participantes, ainda que provenientes de diferentes regiões do país, apontaram problemas e desafios comuns, o que indica certa uniformidade nas consequências sociais do fenômeno. Foram relatados impactos relacionados ao consumo excessivo de recursos naturais, à questão da mão de obra, à segurança dos condomínios e até mesmo a situações ligadas ao turismo sexual e a comportamentos inadequados. Contudo, também foi destacado que muitos dos conflitos atribuídos às PACTs, na prática, não estão diretamente ligados a elas, mas sim a questões mais amplas de convivência condominial, algo relatado por todos os debatentes.

Em termos positivos, ressaltou-se que os imóveis disponibilizados nas PACTs podem representar uma alternativa financeira para sanar dívidas condominiais e investir em melhorias de infraestrutura nos edifícios, criando oportunidades de valorização dos espaços. Este fator foi citado e reconhecido nos três GFs. Assim, embora existam conflitos e dificuldades, também se reconhecem benefícios tangíveis que precisam ser ponderados.

Dessa forma, pode-se afirmar que a atuação das PACTs no Brasil está fortemente associada a questões comportamentais e de convivência social, além de aspectos relacionados à mão de obra e à aceitação cultural desse tipo de prática por parte da comunidade não-anfitriã. Diferentemente do que se observa em alguns estudos internacionais, não se destacaram de maneira significativa associações com aumento da violência ou da criminalidade.

Um aspecto relevante foi a ênfase dada pelos participantes na necessidade de soluções mediadoras e de processos de participação popular, reforçando a importância do papel da comunidade como parte participante e atuante na resolução dos conflitos, conforme teoriza Weber (2004), à luz do direito natural.

Assim como em outros países, a questão legal e normativa das PACTs também se mostrou um ponto central. O cenário brasileiro acompanha uma tendência mundial de buscar regulamentações específicas para essa modalidade de serviço. Reconhece-se que, para serem eficazes, tais medidas devem envolver a cooperação de diferentes segmentos da sociedade. A formulação de leis precisa considerar as particularidades locais e contar com a participação

ativa de anfitriões, comunidades não-anfitriãs, síndicos, autoridades políticas e órgãos governamentais.

Interessante constatação é que tal defesa que as PACTs devem ser reguladas surge, majoritariamente, dos anfitriões. Estes demonstram total interesse em regularizar a atividade. Ainda que exista o entendimento dos demais participantes que a atividade das PACTs é algo que não participa da hotelaria tradicional, foi a partir do GFA que tal temática tomou forma.

Nesse sentido, a matriz mediadora proposta nesta tese apresenta-se como uma ferramenta que pode subsidiar a elaboração de políticas públicas e regulamentações, além de contribuir teoricamente para a ampliação dos estudos sobre sustentabilidade no turismo. O debate sobre economia compartilhada no setor de serviços, quando incorporado às discussões de turismo sustentável, possibilita repensar os conceitos consolidados e ampliar a compreensão sobre o tema.

A presente tese destaca-se por preencher uma lacuna relevante nos estudos acadêmicos sobre as PACTs, nas cidades, em especial, no contexto brasileiro, em um momento em que tais plataformas se consolidam como fenômeno global de grande impacto social, econômico e turístico. Ao abordar este tema de extrema atualidade, marcado pelas inovações tecnológicas que vêm transformando profundamente o setor de hospitalidade, o trabalho conseguiu não apenas problematizar questões emergentes, mas também propor caminhos de mediação capazes de contribuir para o bem-estar social.

Os feitos obtidos foram possíveis a partir da realização dos grupos focais que conseguiram captar de forma atenta os anseios dos atores envolvidos. Dessa forma, evidencia-se que os objetivos estabelecidos foram plenamente atingidos, consolidando esta pesquisa como uma contribuição original e de grande valor para a literatura da área e para futuros estudos sobre a temática.

Aponta-se para a necessidade de pesquisas futuras que ampliem o olhar sobre as PACTs, abordando aspectos como implicações sociais, legais, econômicas e culturais. O fenômeno da economia compartilhada mostra-se como uma tendência irreversível, e, por isso, demanda maior atenção da academia, não apenas como objeto de análise, mas também como campo de produção de conhecimento aplicado, capaz de orientar políticas públicas e decisões comunitárias.

A pesquisadora vislumbra análises futuras sobre o tema, de maneira a enxergar outros vieses. A relação PACTs e sociedade é viva e está em constante transformação, não se esgotando, portanto, as possibilidades de estudo. Motes que conectem as PACTs e à hotelaria tradicional, como parceiros e não apenas concorrentes, estão em pauta, despertando sinceros anseios em futuras investigações científicas.

Ademais, recomenda-se que os estudos voltados à sustentabilidade turística ampliem seu escopo de análise, de modo a contemplar não apenas os aspectos já consagrados pela literatura — como preservação ambiental, impactos econômicos e inclusão social — mas também outras perspectivas emergentes, como o discutido nesta tese, relacionado às novas modalidades de hospedagem.

As Plataformas de Aluguel de Curta Temporada (PACTs), por exemplo, representam uma transformação significativa no modo como turistas e viajantes vivenciam a hospitalidade, criando dinâmicas de consumo, interação social e ocupação do espaço urbano. Ignorar tais práticas implicaria deixar de lado um componente que já se mostra estrutural para a configuração contemporânea do turismo.

Afinal, essas possibilidades de hospedagem alternativas refletem de maneira direta não apenas a dinâmica atual do setor turístico, mas também as mudanças culturais e tecnológicas que o atravessam. Por essa razão, é fundamental que sejam incorporadas ao debate acadêmico sobre sustentabilidade, permitindo análises mais completas, atualizadas e conectadas com a realidade.

Dessa forma, ao incluir modalidades como as PACTs no contexto das reflexões sobre turismo sustentável, a pesquisa ganha em profundidade e em capacidade de oferecer subsídios práticos para a formulação de políticas públicas e estratégias de gestão que acompanhem as transformações sociais em curso.

Por fim, sugere-se que as entidades públicas, ao reconhecerem o crescimento acelerado e a consolidação das Plataformas de Aluguel de Curta Temporada (PACTs) no panorama nacional, assumam o papel de mediadoras e promotoras de diálogo entre os diferentes agentes envolvidos. Essa mediação deve ocorrer por meio da criação de espaços formais de debate e participação social, nos quais a comunidade em geral, os anfitriões, representantes da hotelaria convencional e demais atores do setor turístico possam expor suas percepções, preocupações e expectativas.

A realização de audiências públicas, fóruns de discussão e mesas redondas se mostra como estratégia essencial para que o processo de regulamentação e definição dos próximos passos da atividade no Brasil não seja construído de maneira unilateral, mas sim de forma colaborativa e democrática. Nesse sentido, ao reunir perspectivas distintas — desde os interesses econômicos até as questões sociais e culturais — cria-se a possibilidade de um marco regulatório mais justo, equilibrado e representativo, capaz de atender às necessidades da sociedade como um todo. Assim, a recomendação aqui apresentada reforça a importância de uma governança participativa, em que o Estado não apenas normatiza, mas também escuta e incorpora as vozes daqueles que vivenciam cotidianamente os impactos das PACTs.

Ademais, sugere-se que entidades públicas, a partir do reconhecimento do crescimento das PACTs no panorama nacional, convidem a sociedade, anfitriões e hotelaria convencional para debate sobre os próximos passos da atividade das PACTs no Brasil.

REFERÊNCIAS

- Abdar, M., Yen, N.Y. (2020, 06). *Analisis of user preference preference and expectation on shared economy: an examination of correlation between points of interest on Airbnb*. Computers in Human Behavior, v. 107. DOI 10.1016/j.chb.2018.09.039
- Airbnb (2023, 09 de setembro). *Limites de noites em Amsterdã e Londres: perguntas frequentes*. Recuperado de <https://www.airbnb.com.br/help/article/1628> .
- Alexandridis, G., Voutos, Y., Mylonas, P., Caridakis, G. (2020, 03). *A geolocation analytics-driven ontology for short-term leases: inferring current sharing economy trends*. Algorithms, v. 13, n. 03. DOI 10.3390/a13030059
- Alloh, K., Abrham, J., Sanova, P. , Cermák, M., Petrzilka, & S., Schilla, F. *Sustainability of shared economy in the agri-food, tourism, and hospitality industries*. Frontiers in Sustainable Food Systems, vol. 08. DOI 10.3389/fsufs.2024.1369089
- Ansa Brasil (2023, 07 de setembro). *Itália prepara projeto para restringir serviços como Airbnb*. Recuperado de https://ansabrasil.com.br/brasil/noticias/viagem_e_turismo/2023/09/07/italia-prepara-projeto-para-restringir-servicos-como-airbnb_b641717c-2e4d-43bc-ae5a-be230fb2c776.html
- Allis, T. (2014). Viajantes, visitantes, turistas... Em busca de conceitos em um mundo urbano. *Caderno Virtual de Turismo*, 14(1), 23-38.
- Alvarez, S.G., Pennington-Cross, A. (2022, 02). *Short-term property rental platforms and the housing market: houses prices and liquidity*. Journal of Housing Research, vol.32, no.1, pp.1-20. DOI: 10.1080/10527001.2022.2033389
- Araújo, F.F.(2011). Empreendedorismo urbano: concepção, estratégias e críticas. *Anais do 47º IPEA - I circuito de debates acadêmicos* . Rio de Janeiro, RJ, Brasil, 47. Recuperado de <https://www.ipea.gov.br/code2011/chamada2011/pdf/area7/area7-artigo7.pdf>
- Babbie, E. (2013). The practice of social research. 13th ed. Cengage Learning
- Barbosa, D. P., & Medaglia, J. (2019). Tecnologia digital, turismo e os hábitos de consumo dos viajantes contemporâneos. *Marketing & Tourism Review*, 4(2).
- Bardin, L. (2011). *Análise de Conteúdo*. Edições 70.
- Barreto, M.; Steil, C. A., Grunwald, R. A., Barros, A. J. S.; Lehfeld, N. A. S. (2007). *Fundamentos da metodologia científica*. 3a ed. São Paulo: Pearson.
- Barros, F.M.R., & Gosling, M.D. (2020, 07). *Analysis of Research in the Sharing Economy in Tourism from the Perspective of the Three Dichotomies Model*, Revista Ciências Administrativas, v. 26, n.01. DOI 10.5020/2318-0722.2020.26.1.8737.
- Barros, S.M., & Rambo, A.G. (2023, 05). *Novas interpretações sobre o turismo enquanto estratégia de desenvolvimento regional*, EnanPur, Belém, PA, 2023.
- Belk, R. Sharing. *Journal of Consumer Research*, v. 36, p. 715–734, 2010.

- Beni, M. C. Entendendo o novo turismo na economia colaborativa e compartilhada. A evolução tecnológica e os impactos na gestão estratégica e no marketing de Turismo: eTourism. São Paulo: ANPTUR, jul. 2017.
- Beni, M. C., & Moesch, M. (2016). Do discurso da Ciência do Turismo para a Ciência do Turismo. *Revista Turismo & Desenvolvimento*, (25), 9-30.
- Bos-Nehles, A., Renkema, M. & Janssen, M. (2017). HRM and innovative work behaviour: a systematic literature review, *Personnel Review*, Vol. 46 No. 7, pp. 1228-1253.
- Botsman, R.; Rogers, R. What's mine is yours: the rise of collaborative consumption. New York : Harper Colling, 2010
- Boyer, M. (2003). *História do turismo de massa*. Bauru: Edusc
- Broeder, P. (2023). *Self disclosure and trust in the shared economy: a cross-cultural comparison*. *Tourism & Management Studies*, vol, 19, no.3, pp. 73 – 82.
- Buhalis, D., & Law, R. (2008). Progress in information technology and tourism management: 20 years on and 10 years after the Internet—The state of eTourism research. *Tourism management*, 29(4), 609-623.
- Calor, I., Magarotto, M. (2019). Necessidade, oportunidade e ilegalidade em habitação – alojamento local e tendências contemporâneas, *Forum Sociológico*, (34), 43 – 50. Recuperado de <http://journals.openedition.org/sociologico/4753> . doi : 10.4000/sociologico.4753
- Caplan, S. (1990). *Using focus group methodology for ergonomic design*. *Ergonomics*, v. 33, n. 5, p. 527-33.
- Castells, M. A sociedade em rede. A era da informação: economia, sociedade e cultura, v.1. São Paulo: Paz e Terra, 1999
- Cerro, Silva, R. (2007). *Metodologia científica*. 6a ed. São Paulo: Pearson.
- Chagas, GMD; Aguiar, EC. (2020,09). *The role of utilitarian and hedonic motivations in value co-creation and their relationship with Airbnb experience*. *Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo*, v. 14, n. 03, pp. 158-175. DOI 10.7784/rbtur.v14i3.1922
- Compans, R. (2005). *Empreendedorismo urbano: entre o discurso e a prática*. São Paulo: Editora UNESP.
- Concello de Santiago (2023, 31 de julho). *O Concello presenta un Código de Boas Prácticas para potenciar un turismo consciente en Compostela*. Recuperado de http://santiagodecompostela.gal/hoxe/nova.php?lg=gal&id_nova=22646 .
- Costa, a. B.; Zoltowski, a. P. C. (2014). Como escrever um artigo de revisão sistemática. In: koller, s. H.; de paula couto, m. C. P.; hohendorff, j. V. (org.). *Manual de produção científica*. Porto alegre: penso, 2014, p. 53-67

- Coutinho, A. C. A., & Nóbrega, W. R. de M. Governança em destinações turísticas: desafios na sociedade moderna. In: **Revista Brasileira de Pesquisa Em Turismo**, 13(3), 55–70, 2019.
- Creswell, J. W. (2007). *Projeto de pesquisa: métodos qualitativo, quantitativo e misto*. Porto Alegre: Artmed.
- Curth, M , de Paula, BD (2020, 01).. *Antecedentes of repurchase intention host APP*. Gestão e Desenvolvimento, v. 17, n.01, pp. 107-108. DOI 10.25112/rgd.v17i1.1991
- Denzin, N. K. (2012). Triangulation 2.0. *Journal of mixed methods research*, v. 6, n. 2, p. 80-88.
- Dutra, M. (2019, 02 de fevereiro). *Cidades que estão limitando o Airbnb*. Recuperado de <https://quantocustaviajar.com/blog/cidades-que-estao-limitando-o-airbnb/>
- Dye. T. R. *Understanding public policy*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall, 2014
- Matias-Pereira; J. Governança no setor público. São Paulo: Atlas, 2010. – (p. 1 a 106)
- Einav, L., Levin, J. & Farronato, C. (2022, 22 de junho) *Peer-to-peer markets*. *National Bureau of Economic Research, Cambridge*, Working Paper 21496, ago. 2015. Disponível em: <http://www.nber.org/papers/w21496.pdf> .
- Elias, J. (2016, 02 de dezembro). *Airbnb de longo prazo, só com permissão*. Recuperado de <https://www.consumidormoderno.com.br/2016/12/02/airbnb-restricao-londres-amsterdam/> .
- Figueiredo, S. & Ruschmann, D. (2008). Estudo genealógico das viagens, dos viajantes e dos turistas. *Novos cadernos NAEA*, 7(1).
- Gabrielian, V., Yang, K., & Spice, S. (2008). Qualitative research methods. In K. Yang, & G. J. Miller (Eds.), *Handbook of Research Methods in Public Administration*. (2nd ed., 141–168). CRC Press.Taylor & Francis Group.
- Gallagher, Leigh (2017). *A história da Airbnb*. Buzz Editora. Edição do Kindle.
- Gama, H. (2021). Questões epistemológicas: Para uma compreensão do turista híbrido. *Brazilian Journal of Development*, 7(1), 8536-8554.
- Gaskell, G. (2008). *Pesquisa Qualitativa com texto, imagem e som - um manual prático* (9a ed). Vozes.
- Gil, A. C. Como elaborar projetos de pesquisa. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.
- Godoy, A. S; Bandeira, M. R, & Silva, A. B. (2010). *Pesquisa Qualitativa em Estudos Organizacionais: Paradigmas, Estratégias e Métodos*. Saraiva.
- Goidanich, M.E. (2016). Airbnb e seus anfitriões: empreendedorismo, comércio e colaboração na economia de compartilhamento. VIII Encontro Nacional de Estudos do Consumo. Rio de Janeiro.

- Haiti, S.R.H., Balqiah, T.E., Hananto, A., & Yuliati, E. (2021). A decade of systematic literature review on Airbnb: the sharing economy from a multiple stakeholder perspective. *CellPress Journal*. Recuperado de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2405844021023252>
- Ham-Baloyi, W.T., & Jordan, P. (2016). Systematic review as a research method in postgraduate nursing education. *Health SA Gesondheid*, Vol. 21 No. 1, pp. 120-128
- Harvey, D. (1992). *Condição pós-moderna. Uma pesquisa sobre as origens da mudança cultural*. Edições Loyola, p. 15-44.
- Harvey, D. (1996). Do gerenciamento ao empresariamento: a transformação da administração urbana no capitalismo tardio. *Espaço & Debates – Revista de Estudos Regionais e Urbanos*, nº 39, p. 48-64.
- Hatton, B. (2024, 3 de Dezembro). Autoatendimento é proibido em aluguéis de temporada na Itália. *BBC*. <https://www.bbc.com/news/articles/c5ydwgkq1kro>
- Heidt, V.D., Muschter, S., Caldicott, R., & Che, D. (2020, 07). *Airbnb in Byron Shire, Australia – bane or blessing?* *International Journal Of Tourism Cities*, vol. 6, no. 1, pp. 53 – 71.
- Hong, W.C.H., Ngan, H.F.B., Yu, J.N., e Arbouw, P. Examining cultural differences in Airbnb naming convention and user reception: an eye-tracking study. *Journal of Travel & Tourism Marketing*, vol. 40, n. 1, pp. 475-489. DOI: 10.1080/10548408.2023.2263764
- Jafari, J. & Ritchie, J. R. B. Toward (1981). A framework for tourism education: problems and prospects. *Annals of tourism research*, v. 8, n. 1 pp. 13-34.
- Jiao, J., Bai, S.(2020, 04). *An empirical analysis of Airbnb listings in forty American cities*. *Cities*, v. 99. DOI 10.1016/j.cities.2020.102618
- Kreeger, J.C., Smith, S.J. (2017, 11). *Amateur innkeepers utilization of minimum length stay restrictions*. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, v. 29, n.03, pp. 2483-2496. DOI 10.1108/IJCHM-09-2016-0502
- Kreeger, J.C., Smith, S.J. (2023,07). *Public Policy Challenges and the Lodging Shared Economy*. *Cornell Hospitality Quarterly*. DOI 10.1177/19389655231184476
- Kreeger, J.C., Smith, S.J., Parsa, H.G. (2023, 03). *Airbnb and Business Travelers: A Prospect Theory Explanation*. *International Journal of Hospitality & Tourism Administration*, v.24, n. 2, pp. 166 – 198. ISSN 1525-6480
- Körössy, N.L. (2017). *A cidade e o turismo: um estudo sobre o papel da atividade turística no empresariamento urbano de Lyon (França)* (Tese de Doutorado). Universidade Federal de Pernambuco – UFPE, Recife, PE, Brasil. Recuperado de <https://repositorio.ufpe.br/bitstream/123456789/25313/1/TESE%20Nath%C3%A1lia%20K%C3%B6r%C3%B6ssy%20Leite.pdf>

- Kostkova, M ; Kliestik, T (2020, 05). *Shared accommodation as a globalization trend in tourism*. 19th international scientific conference globalization and its socio-economic consequences 2019 - sustainability in the global-knowledge economy, v. 74. DOI 10.1051/shsconf/20207403002
- Kvitkova, Z, Studnickova V, Balakovska, R. (2017,005). *Analysis of airbnb accomadation offer in prague and comparison of selected indicators with collective accomodation establishments*. Sbornik Mezinarodni Vedecke Konference: Hotelnictvi, Turismus a Vzdelavani. 8th International Annual Scientific Conference on Hotel Services, Tourism and Education. Pp. 83 – 92.
- Lefebvre, H. (2001). *A Cidade do Capital* (2ª ed.). Rio de Janeiro: DP&A.
- MacCannell, D. (2013). *The tourist: A new theory of the leisure class*. University of California Press.
- Maldonado-Guzman, D.J. (2023,01). Airbnb and crime in Barcelona (Spain): testing the relationship using a geographically weighted regression, *Annals of GIS*, vol. 28, no.2, pp. 147 – 160, DOI: 10.1080/19475683.2020.1831603
- Martins, A.D. (2018). *Impacto do crescimento do setor do turismo no bem-estar da população: o caso de Cabo Verde* (Tese de Doutorado). Instituto Universitário de Lisboa – ISCTE, Lisboa, Portugal.
- Matias-Pereira; J. Governança no setor público. São Paulo: Atlas, 2010. – (p. 1 a 106).
- Moesch, M. (2002). *A produção do saber turístico*. Contexto: São Paulo, 2a ed.
- Morales, AF ; Toledano, MCM (2021, 04). *Characterization and concentration of Airbnb supply in Malaga*. *Revista de Estudios Regionales*, n. 119, pp. 141-170.
- Nóbrega, W. R. de M. Turismo, desenvolvimento e políticas públicas: limites e avanços no Estado do Pará. **Turismo em foco**, 13(3), 92-115, 2013.
- O Globo (2023, 28 de agosto). *De almoços curtos a taxa para fotos: veja 12 medidas contra o excesso de turistas na Europa*. In: Exame. Recuperado de <https://exame.com/mundo/de-almocos-curtos-a-taxa-para-fotos-veja-12-medidas-contr-o-excesso-de-turistas-na-europa/amp/>
- Oliveira, C. (2019, março 4). A regulamentação do airbnb no Brasil e em outros países [Blog Jurídico]. Recuperado de <https://www.conjur.com.br/2019-mar-04/camila-oliveira-regulamentacao-airbnb-brasil-mundo>
- Panosso, N. A. Filosofia do Turismo: Teoria e Epistemologia. São Paulo: Aleph, 2005.
- Parra Filho, D.; Santos, J. A. (2011). *Metodologia científica*, 2a ed. Cengage.
- Perovano, D. G. (2014). *Manual de metodologia da pesquisa científica*. Editora Intersaberes.
- Périlleux, H., Retout, M., Decroly. J.-M. (2021). *Tourist gentrification through the conversion of housing into short-term accommodation rented on the Airbnb and Homeaway platforms. A case study of Brussels*. *BSGLg*, v.76, n.01, pp. 121-136. ISSN 07707576

- Pimentel, M. P. C. **A dimensão institucional das políticas públicas de turismo no Brasil.** In: PIMENTEL, T.; EMMENDOERFER, M.; TOMAZZONI, E. (Orgs.). *Gestão pública do turismo no Brasil: teorias, metodologias e aplicações*. Caxias do Sul: Educs, 2014
- Projeto de Lei n. 107, de 17 de fevereiro de 2025. (2025). Dispõe sobre a regulamentação dos serviços de intermediação e hospedagens por temporada ou curta duração e dá outras providências. Rio de Janeiro, RJ. <https://aplicnt.camara.rj.gov.br/APL/Legislativos/scpro.nsf/8446f2be3d9bb8730325863200569352/c60168ca87eb163303258c35005e34de?OpenDocument>
- Richardson, R. J. (2012). *Pesquisa social: Métodos e técnicas*. (3rd ed.). Editora Atlas S.A.
- Rocha, G. (2025, 12 April). Não ao Projeto de Lei 372/2025 que prejudica locações por temporada no Rio! https://www.change.org/p/n%C3%A3o-ao-projeto-de-lei-372-2025-que-prejudica-loca%C3%A7%C3%B5es-por-temporada-no-rio?recruiter=514935359&recruited_by_id=63ed7f40-f143-11e5-98ea-e7ef71e467b5&utm_source=share_petition&utm_campaign=psf_combo_share_initial&utm_term=psf&utm_medium=copylink&utm_content=cl_sharecopy_490524315_pt-BR%3A2
- Santos, R. J. (2019). *Turismo e antropologia: novas abordagens*. Campinas: Papirus.
- Schor, J. (2017). Economia ou economias do compartilhamento? In Zanatta, R.A.F., De Paula, P.C.B. & Kira, B. (Orgs.), *Economias do compartilhamento e o direito* (22a ed., Cap. 1, pp. 21 – 40). Curitiba: Juruá.
- Seabra, A. L. C. (2020, setembro). *What if airbnb were a person: a brand personality study on the shared economy*. Revista Administração em Diálogo, vol. 22, no. 03, pp. 8 – 30, ISSN 2178-0080.
- Serviço de proteção ao crédito (SPC); Confederação nacional de dirigentes lojistas (CNDL). *Consumo colaborativo no Brasil*. (2017, agosto) Recuperado de https://www.spcbrasil.org.br/wpimprensa/wpcontent/uploads/2017/08/Analise_consumo_consciente.pdf.
- Sharpley, A. (2005). “Tourism and environment”, en The Manegement of Tourism; Pender; L. Y Sharpley, R. (eds.) pp. 259-274. London, Sage.
- Smith, V. Anfitriones e invitados. Antropología del Turismo. Madrid: Endymion, 1989.
- Silva, L. A.; Barbosa, M. L. A.; Farias, M. L. (2021). A Identidade do turista e o consumo colaborativo: uma análise a partir do discurso percebido pelos consumidores da plataforma Airbnb. *Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo*, São Paulo, 15 (2), e-19931993, maio/ago
- Symons. A. (2023, 12 de junho). Itália, Malásia, EUA: que cidades e países estão a apertar o cerco ao Airbnb? Recuperado de <https://pt.euronews.com/viagens/2023/06/12/italia-malasia-eua-que-cidades-e-paises-estao-a-apertar-o-cerco-ao-airbnb>.
- Tasso; J. P. F., Moesch, M. M. & Nóbrega, W. R. M. Reincorporação da ética às políticas públicas de turismo: uma necessária reflexão no combate às consequências do Covid-19.

In: **Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo**. RBTUR, São Paulo, 15 (1), 2141, jan./abr. 2021

Taxi Rio (2025, junho). *O serviço que você precisa, utilizando a tecnologia que você já conhece, mas com a segurança que só a Prefeitura do Rio pode dar*. Recuperado de <https://taxi.rio/>

Tranfield, D.; Denyer, D.; Smart, P. (2003). Towards a methodology for developing evidence-informed management knowledge by means of systematic review. *British Journal of Management*, v. 14, n. 3, p. 207-222.

Tucci, V.R.V; Costa, H.A.. A nova economia no setor de hospedagem: influências do Airbnb sobre o mercado de hotelaria de Brasília. *Revista Acadêmica Observatório de Inovação do Turismo*, Rio de Janeiro, 14 (1), 1980-6965, abr 2020

Upperkey (2023, setembro). *Qual é a regra dos 90 dias da Airbnb?* Recuperado de <https://www.theupperkey.com/pt/post/qual-%C3%A9-a-regra-dos-90-dias-da-airbnb#:~:text=Se%20voc%C3%AA%20quiser%20deixar%20sua%20propriedade%20em%20Londres%20por%20mais,local%20a%20permiss%C3%A3o%20de%20planejamento.>

Uriely, N (2005). **The tourist experience, conceptual developments**. *Annals of Tourism Research*. Vol. 32, n. 1. (pp. 199-216).

Vidal, M.B.M. (2020). Efeitos economicos da Plataforma Airbnb: um estudo bibliométrico (Dissertação de Mestrado). Universidade do Minho, Portugal – PT.

Weber, M. *Economia e Sociedade*. Brasília: Ed. UNB, 2004.

Zaei, M. S. & Zaei, M. E. 2013. The impacts of tourism industry on host community. *European Journal of Tourism Hospitality and Research* Vol.1, No.2, pp.12-21. Published by European Centre for Research Training and Development UK.

APÊNDICES

A seguir, são apresentados os quadros com as questões provocativas aplicadas em cada um dos grupos focais – GFSP, GFA e GFCNA, de acordo com seus objetivos.

Apêndice a - Questões Provocativas Grupo Focal Síndicos Profissionais

Quadro-Geral 01 – QUESTÕES PROVOCATIVAS SÍNDICOS PROFISSIONAIS

PRIMEIRA QUESTÃO PROVOCATIVA	<i>“Percebe-se aumento de habitações voltadas para as PACTs?”</i>	OBJETIVO: Identificar a presença de imóveis nas cidades brasileiras
SEGUNDA QUESTÃO PROVOCATIVA	<i>“Já houve implicações na estrutura do prédio? Há melhoria no prédio priorizando estas habitações, culminando na valorização do imóvel? Percebe-se aumento no preço do imóvel para aluguel ou venda?”</i>	OBJETIVO: Identificar quais implicações na infraestrutura e valor dos imóveis
TERCEIRA QUESTÃO PROVOCATIVA	<i>“Há normativas nas convenções dos condomínios sobre estas habitações e os condôminos participaram efetivamente da resolução de novas normativas?”</i>	OBJETIVO: Identificar o movimento de adaptação a realidade da presença das PACTs
QUARTA QUESTÃO PROVOCATIVA	<i>“Já houve implicações no bem-estar social (listar itens correlatos) a partir das atividades destas habitações para estes fins? Quais principais reclamações e fala dos moradores?”</i>	OBJETIVO: Identificar quais implicações no bem-estar social a partir da presença das PACTs
QUINTA QUESTÃO PROVOCATIVA	<i>“Por fim, quais medidas, você enquanto síndico profissional sugere para possíveis mediações e resolução de implicações?”</i>	OBJETIVO: Identificar, a partir dos síndicos profissionais, propostas de medidas solucionadoras que propiciem harmonia entre as partes envolvidas diante a atividade das PACTs

Quadro-Geral 01 – Questões Provocativas Síndicos Profissionais

Fonte: Autora (2024)

Apêndice b – Questões Provocativas Grupo Focal Anfitriões

Quadro-Geral 02 – QUESTÕES PROVOCATIVAS ANFITRIÕES

PRIMEIRA QUESTÃO PROVOCATIVA	<i>“Quais melhorias no imóvel e condomínios surgiram após o início das locações através das PACTs?”</i>	OBJETIVO: Identificar as implicações de infraestrutura surgem atreladas à atividade de imóveis inseridos nas PACTs
SEGUNDA QUESTÃO PROVOCATIVA	<i>“Quais os maiores desafios em se lidar com os hóspedes?”</i>	OBJETIVO: Identificar, a partir do olhar dos anfitriões, quais impactos são causados pelos usuários, ao bem-estar social
TERCEIRA QUESTÃO PROVOCATIVA	<i>“Quais maiores desafios na administração dos imóveis em relação à comunidade não anfitriã?”</i>	OBJETIVO: Identificar desafios e obstáculos apresentados pela comunidade não anfitriã, para a administração dos imóveis inseridos nas PACTs.
QUARTA QUESTÃO PROVOCATIVA	<i>“Por fim, quais medidas, você enquanto anfitrião sugere para possíveis mediações e resolução de implicações?”</i>	OBJETIVO: Identificar, a partir dos anfitriões, propostas de medidas solucionadoras que propiciem harmonia entre as partes envolvidas diante a atividade das PACTs

Quadro-Geral 02 – Questões Provocativas Síndicos Anfitriões
 Fonte: Autora (2024)

Apêndice c - Questões Provocativas Grupo Focal Comunidade Não Anfitriã - CNA

Quadro-Geral 03 – QUESTÕES PROVOCATIVAS COMUNIDADE NÃO ANFITRIÃ

PRIMEIRA QUESTÃO PROVOCATIVA	<i>“Quais implicações, positivas e negativas, trazem a atividade de imóveis das PACTs? Como afetam o bem-estar social?”</i>	OBJETIVO: Identificar quais implicações no bem-estar social a partir da presença das PACTs
SEGUNDA QUESTÃO PROVOCATIVA	<i>“Quais medidas, você enquanto CNA sugere para possíveis mediações e resolução de implicações?”</i>	OBJETIVO: Identificar, a partir da comunidade não anfitriã, propostas de medidas solucionadoras que propiciem harmonia entre as partes envolvidas diante a atividade das PACTs

Quadro-Geral 03 – Questões Provocativas Comunidade Não Anfitriã

Fonte: Autora (2025)