

Empreendedorismo e Cama e Café: estudo exploratório da Rede Cama e Café Rio de Janeiro

Fabiana Ribeiro¹

Thiago Sbarai²

Marina Gimenez³

Resumo: Os Camas e Cafés ou *Bed and Breakfasts (B&Bs)* são moradias que recebem hóspedes e em contrapartida há cobrança de diárias. Para ser caracterizado como *B&B* o morador precisa residir e permanecer na casa durante o recebimento do turista, além de oferecer o pernoite e o café da manhã. Esta forma de hospedagem é recente no país e está inclusa no Sistema Brasileiro de Classificação Hoteleira. Neste estudo, a primeira rede brasileira de cama e café, situada no Rio de Janeiro, foi analisada a partir das informações disponibilizadas pelos anfitriões. O objetivo geral foi de compreender a oferta dos empreendimentos da rede analisada. Especificamente buscou-se identificar as informações disponibilizadas pela rede no *site* oficial e analisar as descrições das casas. Observa-se que há diversas informações fornecidas aos potenciais hóspedes, não há padronização e nem relevância em alguns dados. As descrições das residências visam atrair os hóspedes pelas instalações, localizações e serviços prestados, nenhuma casa ressaltou o acolhimento e a hospitalidade como diferenciais.

Palavras-chave: Empreendedorismo. Serviços. Canais de distribuição. Cama e Café. Rio de Janeiro/Brasil.

Introdução

Com o advento dos megaeventos, Copa do Mundo e Jogos Olímpicos, respectivamente em 2014 e 2016, muito se discute sobre a oferta hoteleira brasileira. As hospedagens domiciliares podem ser uma das alternativas para se complementar a oferta de leitos no destino, beneficiando também a comunidade local (Silva et al, 2012).

¹ Graduada em Turismo pela Universidade Federal de Juiz de Fora. Mestranda em Hospitalidade na Universidade Anhembi Morumbi. E-mail: fabinrr@yahoo.com.br

² Graduado em Hotelaria pela Universidade Anhembi Morumbi. Pós-graduado em Gestão de Negócios em Serviços pela Universidade Presbiteriana Mackenzie e em Hotelaria pela Escola de Comunicação e Artes da Universidade de São Paulo (2008). Mestre em Hospitalidade pela Universidade Anhembi Morumbi. E-mail: thiagosbarai@gmail.com

³ Graduada em Hotelaria e Licenciada em Pedagogia pela Faculdade Hebraico-Renascença. Pós-graduada (especialista) em Administração Hoteleira pelo SENAC-SP. Coordenadora e professora do Curso Técnico em Hotelaria do Centro Paula Souza (Brasil). Mestranda em Hospitalidade na Universidade Anhembi Morumbi. E-mail: marihotel@hotmail.com

X SEMINÁRIO 2013 ANPTUR

X Seminário da Associação Nacional Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo
9 a 11 de outubro de 2013 – Universidade de Caxias do Sul

Os Camas e Cafés são uma modalidade de hospedagem sustentável por não alterar o ambiente e nem necessitar de construções imediatas e também são uma forma de inserção da comunidade local no desenvolvimento do turismo.

Em 2010 o Ministério do Turismo brasileiro (2010, p.7) definiu os Camas e Cafés como um “meio de hospedagem oferecido em residências, com no máximo três unidades habitacionais, para uso turístico, em que o dono more no local, com café da manhã e serviço de limpeza”. Assim como estabeleceu diversos requisitos para que as casas fossem categorizadas entre uma e quatro estrelas.

Após a divulgação do novo Sistema Brasileiro de Classificação de Meios de Hospedagem e das cartilhas de orientação, diversas reportagens sobre os empreendimentos começaram a sair na mídia. Logo, novos empreendedores iniciaram a modalidade nas suas residências, como exemplo, a Rede Cama e Café do Rio de Janeiro que tinha 34 residências atuantes em novembro de 2012 e em maio de 2013 já eram 49.

Com o avanço da tecnologia e o *boom* da internet os empreendedores locais passaram a ter a possibilidade de concorrência em âmbito global, gerando assim a necessidade de canais de distribuições efetivos no seu alcance e assertivos na forma com que passam a informação ao seu segmento de público e hóspedes em potencial, no caso da hotelaria.

Os Camas e Cafés por serem pequenos negócios precisam se fortificar a partir de redes ou associações para atingirem o global, visto que “em razão de seu porte e de seus recursos escassos, apresentam poucas condições para buscarem sozinhas as vantagens competitivas necessárias para garantir sua sobrevivência e prosperidade (Costa et al, 2012, p.1)”

O objetivo deste estudo é compreender a oferta de *Bed and Breakfast*⁴ da Rede Cama e Café. Como objetivos específicos busca-se identificar as informações disponibilizadas pela rede no *site* oficial e analisar as descrições das casas. Com isso, direcionou-se a pesquisa a partir da seguinte problemática: Como os alojamentos Camas e Cafés são apresentados na comunicação eletrônica aos seus hóspedes potenciais?

Parte-se de considerações teóricas sobre o conceito *Bed & Breakfast*, canais de distribuição e o SBClass, com base na bibliografia disponível. Em seguida, desenvolve-se uma pesquisa exploratória de caráter documental, com base no *site* oficial da Rede Cama e Café. Os resultados são apresentados a partir de suas características gerais e específicas, e são analisados de forma comparativa na forma de discussão frente à literatura referenciada.

⁴ Comumente conhecido no Brasil como Cama e Café

X SEMINÁRIO ANPTUR 2013

X Seminário da Associação Nacional Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo
9 a 11 de outubro de 2013 – Universidade de Caxias do Sul

1 HOSPEDAGEM CAMA & CAFÉ

1.1 CANAIS DE DISTRIBUIÇÃO E EMPREENDEDORISMO

Na hotelaria, segundo Lewis (1995), o hóspede em potencial só tem acesso ao serviço ao se deslocar até o empreendimento, sendo assim a prestação de serviço nas unidades de negócio hoteleiro ocorrem em base fixa. Assim, Buhalis (1998, p.3) complementa quando diz que *“unlike durable goods, intangible tourism services cannot be physically displayed or inspected at the point of sale before purchasing. They are bought before the time of their use and away from the place of consumption”*⁵.

Para Ries e Trout (1987) tanto os hotéis quanto os empreendimentos alternativos de hospedagem precisam se posicionar no mercado e necessitam de canais de comunicação e distribuição eficientes que atinjam o público que o empreendimento deseja. Nesse sentido, a forma com que se atinge o cliente em potencial é fator chave para o sucesso do negócio, daí ser necessário contar com canais de distribuição eficientes. Considera-se como canal de distribuição *“[...] an organized service system that consists of tourism products/service suppliers, intermediaries and costumers”*⁶ (Song, 2012, p. 112) com o papel de disponibilizar as informações para os turistas potenciais, de forma direta ou pelos intermediários.

As ligações entre o comprador e o produtor podem ser diretas com *call center* e *homepage* própria, ou indiretas, mediante intermediários como as agências de viagens, operadores turísticos, organizações locais e regionais etc. Assim, segundo Lohman (2006, p. 2), a escolha do canal de distribuição apropriado envolve cobertura de mercado e os custos associados, logo, “estabelecer um efetivo sistema de distribuição é crítico para o desenvolvimento e o marketing de qualquer destino turístico bem-sucedido” ou empreendimento.

Para Buhalis (1998, p.2) *“information as the lifeblood of tourism”*⁷. Sendo essencial é que haja “informações precisas, confiáveis e relevantes (...) para ajudar os viajantes a fazer uma escolha apropriada, uma vez que eles não podem pré-testar o produto e receber seu dinheiro facilmente de volta” caso o serviço não seja o esperado (Barbosa et al., 2012, p.6).

⁵ Ao contrário dos bens duráveis, serviços de turismo são intangíveis e não podem ser tocados ou fisicamente inspecionados no ponto de venda antes de comprar. Eles são comprados antes do momento da sua utilização e longe do local de consumo (traduzido pelos autores).

⁶ (...) um sistema de serviços organizados que consiste em fornecedores de produtos/serviços turísticos, intermediários e consumidores (traduzido pelos autores).

⁷ Informação é a base do turismo (traduzido pelos autores).

X SEMINÁRIO ANPTUR 2013

X Seminário da Associação Nacional Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo
9 a 11 de outubro de 2013 – Universidade de Caxias do Sul

Os meios de hospedagem se beneficiaram do avanço da tecnologia, pois não há necessidade de uma agência intermediadora, uma vez que estão disponíveis aos clientes por diversos canais *online*. Os contatos estão a cada dia sendo criados e recriados, como por exemplo, acessos e reservas por aplicativos celulares.

No contexto atual, percebe-se que os tradicionais canais de divulgação das redes e guias de referências são ativos e importantes no mercado, mas a tecnologia da informação consolidou o acesso universal e globalizado aos estabelecimentos, fazendo com que qualquer hotel possa ser colocado à venda, bem como qualquer hóspede potencial tenha acesso para compra.

Os canais de distribuição da hotelaria, segundo Zago (2011, p. 2) são “as agências de viagem *online* e *offline*, operadoras, representante de vendas do hotel, os GDS (*Global Distribution System*) e a *homepage* com as centrais de reservas dos próprios hotéis.” Já Mondo (2011) complementa tal explicação com a adição dos *links* patrocinados. Percebe-se que a internet “passa a ter diversas finalidades, ser encarada como um canal de distribuição adicional como também um canal de distribuição efetivo” (O’Connor, 2001, p.16). A diz que a longo prazo as organizações de serviços turísticos terão que adotar a internet com um canal de comunicação e aumentar a interatividade (Buhalis, 1998). Além disto, de acordo com Green e Lomanno (2012), o uso de *sites* de busca, redes sociais e aplicativos para celulares nos próximos anos podem mudar mais ainda o perfil dos canais de distribuição dos meios de hospedagem.

Logo, os pequenos empreendimentos e hóspedes potenciais tem acesso aos estabelecimentos de forma eficiente e com baixo custo, possibilitando também o acesso global mesmo que de empreendimentos locais. De acordo com Salle *et al.* (2011) no Brasil os empreendimentos extra-hoteleiros estão crescendo devido à *internet*, onde as reservas são realizadas e há uma divulgação de forma global.

Os Camas e Cafés são casas que recebem hóspedes, mas em termos de estrutura de empreendimentos são simplórios, portanto, para dar força ao negócio há associações ou redes que visam estruturar os canais de distribuição, auxiliar com os sistemas de reservas, além de representá-los perante órgãos maiores, por exemplo, Prefeituras e Ministérios.

1.2 SBCLASS E CAMA E CAFÉ

Para Oliveira (2012, p. 47) “as características dos meios de hospedagem divergem em particularidades sutis de cada segmento, além do tipo de administração e comercialização”. Há os estabelecimentos hoteleiros e extra-hoteleiros, sendo que os estes últimos “são aqueles estabelecimentos mercantis que prestam diversos tipos de alojamentos distintos dos que oferecem os hotéis, devido a sua diferente ordenação legal, infraestrutura, preços e serviços”

X SEMINÁRIO ANPTUR 2013

X Seminário da Associação Nacional Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo
9 a 11 de outubro de 2013 – Universidade de Caxias do Sul

(Montejano, 2001, p. 161). Para Giaretta (2005, p. 797) essa tipologia amplia “a capacidade de infraestrutura de hospedagem no destino e, muitas vezes, até ter uma oferta de lugar para dormi”. Segundo essa autora, não há definições claras sobre essas hospedagens, portanto fez-se uma adaptação aos conceitos de turismo alternativo, considerando a hospedagem alternativa como um

Meio de hospedagem não convencional que complementa a oferta de leitos nos destinos turísticos, e tem como característica ser mais econômico que a hospedagem convencional, apresentando grande variação quanto a sua prestação de serviços. É de propriedade de pequenos empreendedores e apresenta um leque composto de: albergues da juventude, *bed&breakfast* – cama e café, na versão brasileira –, *campings*, acampamentos, residências estudantis, alojamentos esportivos, quartos em residência da população local, casas alugadas de residentes da localidade, pousadas, hotel sobre rodas, estabelecimentos religiosos, alojamentos de clubes de campo etc. (Giaretta, 2005, p. 798)

A hospedagem doméstica “supõe que os atos de recepção, hospedagem, alimentação e entretenimento ocorram no âmbito de moradia” (Decker, 2009, p. 74). Assim, o *bed and breakfast* é considerado uma hospedagem doméstica e familiar, podendo ser definido como “uma residência particular onde se oferece aos hóspedes uma cama para o pernoite e um café da manhã antes de sua partida” (Bastelli, 2005, p. 1), tendo também o banheiro disponibilizado, individualmente ou compartilhado com o anfitrião. Normalmente o café da manhã é a única refeição servida, mas há lugares que oferecem outros serviços adicionais.

A principal diferença do *B&B* e outros alojamentos é “essencialmente o tempo que o seu proprietário gasta na hospedagem e a gestão da hospitalidade”, segundo Bastelli (2005, p.3). O empreendedor, de acordo com esse autor, é simultaneamente proprietário, recepcionista, camareiro, cozinheiro, guia de turismo e promotor das atrações turísticas locais e restaurantes.

Em uma hospedagem familiar há um ambiente propício ao encontro, pois visitantes e receptores dividem o mesmo espaço ou pelo menos alguns espaços. Para tanto, a família receptora, anteriormente à abertura da residência, precisa estar ciente da dificuldade de lidar com pessoas de diferentes tipos de personalidades, e que a sua privacidade não será mais a mesma.

Além disso, essa modalidade de hospedagem inicialmente não prevê novas construções, não excedendo a capacidade de carga do local e nem modificando o ambiente, como os bairros residências. Ademais, o *B&B* pode se tornar um complemento na renda do empreendedor, pois o “anfitrião não paga impostos sobre o valor da hospedagem, tornando o seu valor mais acessível” (Salles et al, 2011, p. 3). No Brasil ainda não há dados oficiais dos levantamentos dos *Bed &*

X SEMINÁRIO ANPTUR 2013

X Seminário da Associação Nacional Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo
9 a 11 de outubro de 2013 – Universidade de Caxias do Sul

Breakfast, mas a prefeitura do Rio de Janeiro reconhece a modalidade e a divulga a seus visitantes no *site* oficial⁸ de turismo da cidade.

Recentemente no país, houve uma reclassificação dos meios de hospedagem intencionando padronizar e controlar a qualidade dos empreendimentos estabelecendo requisitos mandatórios. O Sistema Brasileiro de Classificação de Meios de Hospedagem – SBClass – foi elaborado visando “possibilitar a concorrência justa entre os meios de hospedagem do país e auxiliar, brasileiros e estrangeiros, em suas escolhas. [...] é uma estratégia para promover e assegurar a competitividade em um mercado global altamente disputado” (MINISTÉRIO DO TURISMO, 2010, p. 3). Conceituou-se e caracterizaram-se oito tipos de meios de hospedagem: Hotel, Resort, Hotel Fazenda, Cama e Café, Hotel Histórico, Pousada e Flat.

As estrelas continuam sendo utilizadas para definir as categorias dos empreendimentos, a partir dos requisitos de infraestrutura, serviços e ações sustentáveis. Há diferenciação por tipo de hospedagem, por exemplo, um resort de três estrelas não tem as mesmas determinações de um cama e café de três estrelas. A adesão por parte dos empreendimentos é voluntária e há inspeções para a creditação da categoria.

O site Hospeda Rio é uma plataforma *on-line* que a prefeitura do Rio de Janeiro lançou no período da Rio+20 em 2012, visando divulgar a iniciativa dos *B&Bs*, buscando anfitriões e hóspedes. Divulga que a modalidade de hospedagem domiciliar “só oferece benefícios. Para o turista, permite uma aproximação aos hábitos e cultura locais, usufruindo de um serviço de qualidade a preços acessíveis. E o carioca tem a oportunidade de fazer novos amigos, trocar experiências”, além de fazer um negócio. O *site* explica a modalidade, como se filia, bem como permite o acesso a documentos e regras do *B&B* e afirma que a hospedagem domiciliar tem a função de “aliviar a sobrecarga na rede hoteleira da cidade”. No *site* há explicações que se a residência tiver mais de três quartos para serem cadastrados “já passará a ser considerada um albergue, tendo que ser licenciada como qualquer outro estabelecimento comercial⁹”.

No Brasil, o Ministério do Turismo classificou os *B&B* no SBclass em categorias de uma a quatro estrelas, de acordo com a infraestrutura, os serviços oferecidos e as ações sustentáveis. Nesta classificação são consideradas as medidas de banheiro e cama, que o anfitrião esteja acessível 24 horas por telefone, que haja guarda volume para os hóspedes, troca de roupa de banho e cama a cada três dias, café da manhã básico (café, leite, achocolatado em pó, chá, uma fruta, manteiga/margarina, pão geleia, açúcar e adoçante), medidas para redução de consumo de energia e água, gerenciamento de resíduos, monitoramento da opinião e expectativa do hóspede,

⁸Disponível em <www.rio.rj.gov.br, <http://www.rioguiarioficial.com.br/onde-ficar/cama-e-cafe>>. Acesso em maio de 2013.

⁹Disponível em <www.hospedario.com.br>. Acesso 15 de janeiro de 2013.

X SEMINÁRIO ANPTUR 2013

X Seminário da Associação Nacional Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo
9 a 11 de outubro de 2013 – Universidade de Caxias do Sul

treinamento de empregados, medidas de sensibilizar o hóspede em relação à sustentabilidade e medidas de valorização da cultura local (MINISTÉRIO DO TURISMO, 2010, p. 9).

No Brasil há duas redes com maior destaque, visto que estão inseridas no *site* “Hospeda Rio” e assinaram a Carta de Hospitalidade em 2007¹⁰, que já funcionaram quando da realização de grandes eventos no Rio de Janeiro, ou seja, os Jogos Pan-americanos em 2007 e a Rio+20 em 2012.

2 REDE CAMA & CAFÉ - RIO DE JANEIRO: OFERTA DE EQUIPAMENTOS E SERVIÇOS

2.1 METODOLOGIA

A oferta dos Camas e Cafés no Rio de Janeiro foi analisada de acordo com as informações disponibilizadas no *site* da Rede Cama e Café. A metodologia baseou-se em uma análise de conteúdo a partir de um estudo de caso. Os dados foram coletados em maio de 2013.

Ressalta-se que a busca inicial pelo *link* disponibilizado “onde hospedar” apresentaram oitenta e nove opções de hospedagem, contudo verificou-se que não eram residências mas sim dormitórios. Foi necessário durante a coleta verificar e separar as casas que se repetiam, pois cada casa pode ter até três dormitórios cadastrados. Diferentemente do *site*, este estudo considera as casas como residências/moradias, visto que podem ser casas ou apartamentos, e os quartos como dormitórios.

Inicialmente houve a coleta dos dados no *site* da rede e registrados em uma planilha do Excel subdividida nos seguintes campos: informações iniciais (nome do empreendimento, bairro, nome do anfitrião, quantidade de canecas e valor inicial de cada quarto), facilidades, serviços obrigatórios, serviços opcionais, regras da residência e as descrições do empreendimento. As informações sobre cada quarto não foram consideradas.

A seguir apresentam-se os resultados da pesquisa, iniciando pelas características gerais da rede, ao que se seguem as facilidades e as regras/condições de uso dos empreendimentos pesquisados, conforme terminologia utilizada pela rede, e as descrições das residências pelos responsáveis. Nem todos os dados coletados puderam ser objeto de análise face à falta de uniformidade dos mesmos e inclusive a sua inexistência vários empreendimentos pesquisados.

¹⁰ A Carta de Hospitalidade foi firmada entre a prefeitura do Rio de Janeiro e as redes que assumiram o compromisso com o mínimo de qualidade e estrutura para os hóspedes, de forma a criar há maior segurança para ambos os lados.

X SEMINÁRIO 2013 ANPTUR

X Seminário da Associação Nacional Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo
9 a 11 de outubro de 2013 – Universidade de Caxias do Sul

2.2 Caracterização da rede

A rede analisada neste estudo, denominada Rede Cama e Café, tem sua sede no Rio de Janeiro e atua desde 2003, quando foi testada no período do carnaval com quatro residências no bairro Santa Teresa, segundo Pimentel (2009). O lançamento oficial do *site* dessa rede ocorreu na feira Abav – Associação Brasileira das Agencias de Viagem em outubro de 2012 na cidade do Rio de Janeiro. Possibilita ao hóspede potencial informações da rede e do conceito de *Bed and Breakfast*, além da busca pelas casas por bairro e vinculando o número de hóspedes. Os parceiros exibidos são a Embratur, o Governo do Estado do Rio de Janeiro, a Prefeitura do Rio de Janeiro, a Rio Tur, o Senac, a Abav-RJ e o Rio Convention & Visitors Bureau. Salle *et al* (2011) aborda que os empreendimentos extra-hoteleiros estão crescendo devido à *internet*, onde as reservas são realizadas e há uma divulgação de forma global, isso foi percebido na rede analisada uma vez que há novas parcerias, sites e divulgação.

Em 2013, conforme consulta ao *site*, constavam da rede quarenta e nove residências, sendo prevista a sua expansão para todo o estado do Rio de Janeiro¹¹. Já há moradias em Parati, Búzios, Petrópolis e Niterói, ainda não disponibilizadas no *site*, e haverá um novo sistema de reservas *on line*. Segundo o *site* da rede analisada esta é a primeira a difundir a ideia de rede para *B&B* no Brasil e “oferece o melhor da consagrada hospitalidade brasileira na cidade mais apreciada por turistas do mundo inteiro: Rio de Janeiro”. Cita que o conceito de *Bed and Breakfast* “se encaixa perfeitamente na personalidade do brasileiro, naturalmente cativante e hospitaleiro. O grande diferencial da Rede Cama e Café é a possibilidade de convívio diário com os habitantes locais, seus hábitos e sua cultura”.

A rede, de acordo com o *site*, funciona como uma central de reservas *on line* e telefônica “que estrutura e agencia a rede de residências para hospedagem”, fazendo a “ligação entre hóspede e anfitrião”, e fornecendo “informações sobre residências e tarifas”, além de cuidar “da efetuação dos pagamentos”. Proporciona ao futuro hóspede a escolha do Cama e Café pela localização dos bairros, destaques e/ou facilidades e regras. A central telefônica tem um plantão das 8 às 22h00, além da possibilidade de ligação com um 0800 que funciona via *internet*. Os pagamentos podem ser realizados com cartões de crédito.

A rede ainda utiliza *sites* de relacionamento como *facebook* e *twitter* para manter contato com interessados e divulgação, a qual também ocorre em reportagens da mídia espontânea, inclusive em revistas que são parceiras. Tem também como canais de distribuição guias turísticos,

¹¹ Disponível em <http://www.viajaresimples.com.br/noticia.php?id=3814>. Acesso em 5 de janeiro de 2013

X SEMINÁRIO ANPTUR 2013

X Seminário da Associação Nacional Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo
9 a 11 de outubro de 2013 – Universidade de Caxias do Sul

tais como: Lonely Planet, Guide Routard, Rough Guides, Foot Prints, Michelin Guide, Frommer's e Fodor's.

Para o cadastramento das residências, via *site*, são solicitados o nome e tipo do imóvel, endereço completo (não disponibilizado no site), quantidade de dias mínimos e máximos de hospedagem, horários de *check in* e *check out*, área útil do imóvel, quantidade de banheiros, tipo de cancelamento de reserva (flexível, moderada e rigorosa) e uma descrição da casa em português (o *site* disponibiliza tradução literal para o inglês). Há outras sessões não obrigatórias, como os itens do café da manhã. Demais informações são fornecidas pela rede e o anfitrião assinala se terá ou não no seu estabelecimento, sendo subdivididos em facilidades do imóvel, serviços oferecidos obrigatórios, serviços oferecidos opcionais e as regras e condições da casa¹².

2.3 Caracterização geral dos empreendimentos

Os dados foram coletados a partir do link "onde hospedar" e referiram-se a nome do empreendimento, bairro, quantidade de canecas, valor da diária, nome do anfitrião e descrição dos empreendimentos.

Verificou-se que em geral os empreendimentos utilizam os nomes dos anfitriões, do bairro ou mesmo do que se deseja transmitir ao possível hóspede (conforto, segurança, etc.), com predominância do nome do anfitrião (19), como por exemplo, Casa da Ana, Casa da Cecília, Castelo Valentim. Identificou-se pelos nomes dos anfitriões que 29 casas tem como responsável mulheres, 14, homens, e 6 não foi possível relacionar o nome do empreendedor ao seu sexo.

Os camas e cafés da rede se concentram no bairro Santa Teresa (26), local de sua origem, mas percebe-se a sua expansão por outros bairros cariocas, conforme os dados da tabela 1.

¹² Exemplos dessas informações são: disponibilização de adaptador de tomada, equipamento telefônico para uso do hóspede, equipamentos de ginástica/musculação, ferro de engomar, geladeira acessível, jardim, jornais diários e revistas nas áreas comuns, local para guardar bagagens, piscina, sala de estar com televisão, sauna seca, sauna à vapor e secador de cabelo à disposição sob pedido, anfitrião deve ser acessível por telefone durante 24 horas, capacidade de atendimento em idiomas, limpeza diária nos quartos em uso, regras da casa no quarto por escrito, guarda valores dos hóspedes, cofre, troca de roupa de banho e cama, disponibilização de computador portátil com acesso à internet a pedido, guarda-chuvas a pedido, disponibilização de informações e folhetos turísticos, kit de costura, kit de higiene pessoal a pedido, material para lustrar sapatos, preparação de comidas especiais (diets, vegetarianas, etc), serviço de abertura de cama, serviço de atendimento médico de urgência, café da manhã no quarto, internet nas áreas comuns, serviço de costura a pedido, serviço de despertador, entrega de jornal no quarto, serviço de lavanderia, serviço de passadeira e serviços de facilidades de escritório virtual (ex. Acesso à internet, cópias, impressão, scanner).

X SEMINÁRIO ANPTUR 2013

X Seminário da Associação Nacional Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo
9 a 11 de outubro de 2013 – Universidade de Caxias do Sul

Tabela 1 – Distribuição das residências da rede Cama e Café Rio de Janeiro por bairro

Bairros	Residências
Alto da Boa Vista, Botafogo, Jardim Botânico, Leme, Recreio, Rio Comprido e São Conrado	1
Humaitá e Joá	2
Barra da Tijuca e Ipanema	3
Copacabana	6
Santa Teresa	26
Total	49

Fonte: elaborado pelos autores (2013).

Atualmente são oferecidos 89 dormitórios divididos nas 49 residências, sendo 24 casas e 25 apartamentos. As diárias variam de R\$ 100,00 a R\$ 1.365,00, sendo os maiores valores cobrados nas residências localizadas no bairro Joá, e podendo variar na mesma residência. A categorização dos quartos é feita por canecas, podendo a mesma residência ter quartos de categorias e diárias distintas. A tabela 2 apresenta as categorias e variações das diárias por bairro de localização das residências.

Tabela 2 – Categorias e variações da diária das residências da rede Cama e Café Rio de Janeiro por bairro

Bairro	1 Caneca	2 Canecas	2,5 Canecas	3 Canecas	4 Canecas	Varição da diária (R\$)
Alto da Boa Vista		3				180 a 400
Barra da Tijuca			3			250 a 350
Botafogo			1			250
Copacabana	6	6	1			160 a 480
Humaitá	2		1			180 a 285
Ipanema			3			250 a 300
Jardim Botânico				1		350
Joá			1		3	300 a 1365
Leme			1			281
Rio Comprido		2				250 a 280
Recreio			3			100 a 130
Santa Teresa	20	17	5	5	3	130 a 675
São Conrado		2				250
Total	28	30	19	6	6	100 a 1365

Fonte: elaborado pelos autores (2013).

Os quartos categorizados como uma caneca (28) tem a variação da diária entre R\$ 130,00 e R\$ 285,00 com uma média de R\$ 171,43; os de duas canecas (30) oscilam entre R\$ 100,00 e R\$

X SEMINÁRIO ANPTUR 2013

X Seminário da Associação Nacional Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo
9 a 11 de outubro de 2013 – Universidade de Caxias do Sul

480,00 com média de R\$ 193,21; com duas canecas e meia (19) variam entre R\$ 180,00 e R\$ 350,00 com média de R\$ 269,38; os de três canecas (6) variam entre R\$ 250,00 e R\$ 400,00 com média de R\$ 321,67; e os de quatro canecas (6) variam entre R\$ 675,00 e R\$ 1.365,00. Portanto, observa-se que os Camas e Cafés da rede tem uma variação de diária expressiva entre R\$ 100,00 e R\$ 1.365,00, fugindo assim da característica de serem mais econômicos que a hospedagem convencional, como menciona Giaretta (2005).

Os limites e as regras de um B&B são diferentes de hotéis convencionais, pois são as regras do lar, sendo assim do anfitrião e sua família, podendo ser diferente de casa para casa. No hotel muitas das regras são convencionais.

Em cada caracterização das casas há uma parte específica para regras e condições básicas que podem influenciar na escolha do estabelecimento. As regras são em relação a crianças, animais, fumantes, cozinha e disponibilização de estacionamento, assim como se o anfitrião é gay friendly¹³. Percebe-se pelo volume de respostas que é uma parte relevante do *site*, e somente cinco residências não preencheram nenhum dos itens. Além disso, 27 residências enfatizam regras em um campo de descrição livre.

2.4 Facilidades e Serviços

No momento do cadastramento da casa o empreendedor também precisa definir o que irá apresentar ao seu hóspede em potencial, preenchendo os campos das facilidades e serviços. Os itens disponibilizados não necessitam de preenchimento obrigatório no momento do cadastro da residência e nem há um limite de marcações. Alguns itens da residência, como piscina, sauna, equipamentos de ginástica, ferro, *locker* e equipamento telefônico são pouco informados, , como por exemplo a piscina só aparece em dois casos. Itens menores como empréstimo de adaptador de tomada (19) e secador de cabelo (17) só aparecem quando há a oferta desse serviço. Enfatiza-se que a disponibilização de itens como adaptadores de tomada e secador de cabelo é apresentada como diferencial assim como ter ou não jardim na residência, contudo é questionável qual a influência desses itens na escolha da residência pelo hóspede potencial.

Observou-se que dentre os serviços classificados como obrigatórios há aderência por parte dos empreendedores em mostrar que estarão disponíveis 24 horas do dia (44). Por outro lado, na maioria das residências, não há serviços de guarda valores ou cofre nos quartos.

Os serviços opcionais são focados no que pode ser oferecido ao hóspede caso haja imprevistos. Observou-se que a maioria dos itens foram preenchidos quando há a disponibilização

¹³ Locais em que a presença de homossexuais é bem vinda.

X SEMINÁRIO ANPTUR 2013

X Seminário da Associação Nacional Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo
9 a 11 de outubro de 2013 – Universidade de Caxias do Sul

Inicialmente, sem segmentação por bairro das residências, foi possível identificar que os empreendedores enfatizam nas descrições das instalações, a localização, casa ou apartamento, serviços e transporte público, conforme a figura 2.



Figura 2 – Nuvem de palavras da descrição das instalações das residências da rede Cama e Café Rio de Janeiro

Fonte: elaborado pelos autores (2013).

As residências do bairro de Santa Teresa (figura 3) tem destaque maior para as instalações, além de localização, transporte público, anfitriões, serviços, paisagem e arquitetura. Observa-se que casas e apartamentos aparecem de forma igualitária. Já nos demais bairros (figura 4) a localização e as instalações passam a ser os destaques; os apartamentos se destacam mais do que as casas, e a proximidade com as praias passam a ser diferenciais além do fator segurança.



Figura 3 – Nuvem de palavras da descrição das instalações das residências da rede Cama e Café Rio de Janeiro localizadas no bairro de Santa Tereza

Fonte: elaborado pelos autores (2013).

X SEMINÁRIO ANPTUR 2013

X Seminário da Associação Nacional Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo
9 a 11 de outubro de 2013 – Universidade de Caxias do Sul



Figura 3 – Nuvem de palavras da descrição das instalações das residências da rede Cama e Café Rio de Janeiro localizadas nos bairros, exceto em Santa Tereza

Fonte: elaborado pelos autores (2013).

Nas residências onde o homem é o anfitrião observa-se a ênfase em instalações, localização, transporte público e serviços (figura 5), seguidas por apartamento, paisagem, arquitetura. Para as mulheres as instalações são prioridade na descrição, mas localização, transporte, casa, serviços são também destacados (figura 6).



Figura 5 – Nuvem de palavras da descrição das instalações das residências “comandadas” por homens da rede Cama e Café Rio de Janeiro

Fonte: elaborado pelos autores (2013).

X SEMINÁRIO ANPTUR 2013

X Seminário da Associação Nacional Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo
9 a 11 de outubro de 2013 – Universidade de Caxias do Sul



Figura 6 – Nuvem de palavras da descrição das instalações das residências “comandadas” por mulheres da rede Cama e Café Rio de Janeiro

Fonte: elaborado pelos autores (2013).

Observou-se pelas descrições das casas que os anfitriões não enfatizam o acolhimento, recepção ou hospitalidade brasileira para atrair pessoas, diferentemente de como a rede faz na sua descrição. Com as nuvens de palavras foi possível identificar que os anfitriões enfatizam os serviços, instalações e localização como diferenciais do negócio, corroborando assim com Lewis (1995) que fala que para acesso aos serviços é necessário ir ao local. Como na hotelaria a compra pela internet não possibilita a visualização do produto tangível os anfitriões enfatizam o que há de melhor.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os Camas e Café são residências que recebem os hóspedes fornecendo pernoite e café da manhã em contrapartida à cobrança de diária. Existem redes que fazem a intermediação do turista e anfitrião, mas as casas não têm um negócio formalizado. Ressalta-se que anteriormente ao SBClass para os Camas e Cafés não havia exigência de formalização junto ao Cadastur e nem regulamentação de CNPJ. Contudo, atualmente, para que o anfitrião solicite a categorização da sua casa é necessário que seja um microempresário. Observa-se que não houve muitas adesões por parte dos empreendimentos, visto que a hospedagem não é, na maioria dos casos, sua renda ou negócio principal. Não há informações que as casas têm o pedido de adesão ao SBClass, tanto é que a caracterização é por canecas e não estrelas.

X SEMINÁRIO ANPTUR 2013

X Seminário da Associação Nacional Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo
9 a 11 de outubro de 2013 – Universidade de Caxias do Sul

Este artigo analisou o site da Rede Cama e Café situada no Rio de Janeiro, sendo este o principal canal de distribuição das casas. Mesmo tendo diversos canais a rede optou por utilizar de *website próprio*, além de canais de atendimento via telefone, o “boca a boca” e mídias sócias (*facebook e twitter*).

Observou-se que há muitas informações, mas que não há padronização. Tendo cada residência uma forma expor as facilidades e serviços oferecidos. Já as descrições elaboradas pelos anfitriões apelam em demonstrar as vantagens da localização, das instalações, se é casa ou apartamento, alguns dos serviços oferecidos, mas não há um apelo pela forma de atendimento ou vivência do anfitrião.

Apesar de haver discussões acadêmicas que os cama e cafés são ambientes propícios ao encontro não houve identificação das palavras acolhimento e hospitalidade nas descrições das moradias, apesar de estarem na narração da rede.

Esta modalidade de hospedagem é recente no Brasil, logo também no meio acadêmico. Há diversas possibilidades de futuras análises.

REFERÊNCIAS

Barbosa, M. L. A.; Farias, S. A.; Souza a. G.; Melo, F.V.S. (2012). *Identificação de fatores a partir do uso de estratégias de redução dos risco percebidos na aquisição de serviços hoteleiros on-line*. Revista Turismo e Desenvolvimento – TURyDES, vol. 5, n.12, 2012.

Bastelli, V. *Relações Interpessoais de Hospitalidade em Bed and Breakfast*. Anais do Intercom - Sessão de Temas Livres no XXVII Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação, Porto Alegre RS, 2004.

Buhalis, D. (1998) *Strategic use of information technologies in the tourism industry*. Tourism Management, 19 (5). pp. 409-421, 1998. Disponível em <http://epubs.surrey.ac.uk/1123/>. Acesso em abril de 2013.

Buhalis, D. (2000). *Relationships in the distribution channel of tourism: conflicts between hoteliers and tour operators in the Mediterranean region*. *International Journal of Hospitality & Tourism Administration*, 1.pp.113-139,2000. Disponível em <http://epubs.surrey.ac.uk/1082/1/fulltext.pdf>. Acesso em abril de 2013.

Costa, H. A; Gonçalves, J. S; Hoffmann, V. E. (2012). *Cooperação entre micro e pequenas empresas de hospedagem como fonte de vantagem competitiva: estudo dos albergues de BeloHorizonte (MG)*. IX Seminário da Associação Nacional Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo – Universidade Anhembi Morumbi - São Paulo.

Decker, K. (2009) *A Experiência do local como fator de concorrência à internacionalização*. In Sogayar, Roberta. *Hospitalidade: Um Relacionamento Global de Conhecimentos e atitudes*. São Paulo, SP: LCTE.

X SEMINÁRIO ANPTUR 2013

X Seminário da Associação Nacional Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo
9 a 11 de outubro de 2013 – Universidade de Caxias do Sul

GIARETTA, J. M. (2005). *Hospedagem Alternativa*. In. Análises regionais e Globais do Turismo Brasileiro. Org. NETTO, A. P.; ALDRIGUI, M.; PIRES, P. S. São Paulo: Roca.

Green, C.; Lomanno, M. (2012). *Distribution Channel Analysis: A Guide For Hotels*. Estados Unidos: HSMAI Foundation.

HOSPEDA RIO. Disponível em www.hospedario.com.br. Acesso em abril de 2013.

Lewis, R. C., Chambers, R. E., Chacko, H. E. (1995) *Marketing Leadership in Hospitality*. Estados Unidos: Van Nostrand Reinhold.

Lohmann, G. (2006). *Análise da literatura em turismo sobre canais de distribuição*. Revista Acadêmica Observatório de Inovação do Turismo.

MINISTÉRIO DO TURISMO E FUNDAÇÃO UNIVERSIA – Sistema Brasileiro de Classificação de Meio de Hospedagem. Brasília, 2010.

Montejano, J. M. (2001). *Estrutura do mercado turístico*. São Paulo: Editora Roca.

O'Connor, P. (2001). *Distribuição da Informação Eletrônica em Turismo e Hotelaria*. Porto Alegre: Bookman.

Oliveira, Patrícia Freire Ferreira. (2012). *Stakeholders E Apart-Hotéis Estudo De Casos Múltiplos: Travel Inn Hotéis, Slaviero Hotéis E Etoile George V*. Dissertação Mestrado em Hospitalidade. São Paulo: Universidade Anhembi Morumbi.

PREFEITURA DO RIO DE JANEIRO. Disponível em <www.rio.rj.gov.br/hospedagemdomiliar>. Acessado em novembro de 2012.

RIES, A.; TROUT, J. (1987). *Posicionamento: Como a Mídia Faz Sua Cabeça*. São Paulo: Pioneira.

RIO 20 EBC <<http://rio20.ebc.com.br/noticias/hospedagem-domiciliar-e-opcao-para-participantes-da-rio20/>>

REDE CAMA E CAFÉ < <http://www.camaecafe.com.br/>>. Acesso em novembro de 2012

Salles, M. do R.; Mazzo, C. B.; Oltramare, B.; Pydd, A. M. (2011) *Bed and Breakfast e a Copa de 2014 no Brasil*. Revista Turismo e Desenvolvimento (TURyDES) v4 n11 (2011).

SILVA, W. C. D.; CARVALHO, T. L. G. de; MARQUES, D. L.; FERREIRA, D. dos P. (2012). O sistema de hospedagem domiciliar No Rio De Janeiro: uma análise introdutória no bairro Santa Teresa. Revista Científica Eletrônica De Turismo – ISSN: 1806-9169. Ano IX – Número 17 – Junho de 2012.



X SEMINÁRIO 2013 ANPTUR

X Seminário da Associação Nacional Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo
9 a 11 de outubro de 2013 – Universidade de Caxias do Sul

Song, H.(2012) *Tourism Supply Chain Management*. New York: Routledge.

ZAGO, A. do P.. (2010) *Canais de distribuição da hotelaria e o posicionamento atual de Belo Horizonte*. Anais VII Seminário da Associação Brasileira de Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo. São Paulo: Universidade Anhembi Morumbi – UAM, 20 e 21 de setembro de 2010.