

# A UTILIZAÇÃO DE CRIPTOMOEDAS EM MEIOS DE HOSPEDAGENS

**Laís Marcela May Pilla<sup>1</sup>**

Orientadora: Prof<sup>a</sup> Dr<sup>a</sup> Jaqueline de Fátima Cardoso<sup>2</sup>

## RESUMO

As criptomoedas são moedas digitais descentralizadas e criptografadas que estão sendo utilizadas como forma de pagamento em diversos tipos de estabelecimentos ao redor do mundo, inclusive nos meios de hospedagens de Florianópolis e São José. O objetivo deste estudo foi verificar a utilização de criptomoedas em meios de hospedagens, de modo a identificar vantagens e desvantagens na utilização desse tipo de moeda. O estudo caracteriza-se como exploratório e qualitativo, realizou-se entrevista com os gestores dos meios de hospedagens. A maioria dos usuários de criptomoedas são homens jovens, com até 28 anos, e as empresas que aceitam visam atender a todos os públicos, inclusive os mais tecnológicos. Os resultados apontaram como principais vantagens o valor cobrado pela OTA, atender especificamente os usuários de criptomoedas e a perspectiva de aumento de usuários nos próximos anos, e como desvantagens a baixa procura por essa forma de pagamento, falta de divulgação para incentivar ao uso de criptomoedas e não aceitarem as criptomoedas direto no hotel, somente por meio de plataforma específica. Observou-se que os gestores possuem informações limitadas sobre o perfil dos usuários que utilizam pagamento com criptomoedas, bem como com relação ao impacto dessa modalidade de pagamento no faturamento.

**Palavras-chave:** Criptomoedas; Moedas digitais; Bitcoin; meios de hospedagens.

## ABSTRACT

Cryptocurrencies are decentralized and encrypted digital currencies that are being used as a payment method in several types of establishments around the world, including the Florianópolis and São José lodging. The purpose of this study was to verify the use of cryptocurrencies in hosting, in order to identify advantages and disadvantages in using this type of currency. The study is characterized as exploratory and qualitative, an interview was conducted with the managers of the lodging. Most cryptocurrency users are young men, up to 28 years old, and the companies that accept them are aimed at serving all audiences, including

---

<sup>1</sup> Graduanda do Curso Superior de Tecnologia em Hotelaria do Instituto Federal de Santa Catarina (IFSC) Florianópolis/SC - Brasil. E-mail: [laismpilla@hotmail.com](mailto:laismpilla@hotmail.com)

<sup>2</sup> Professora de Administração do Instituto Federal de Santa Catarina (IFSC) Florianópolis/SC - Brasil. E-mail: [jaque@ifsc.edu.br](mailto:jaque@ifsc.edu.br)

the most technological ones. The results pointed out as main advantages the value charged by OTA, specifically serving cryptocurrency users and the prospect of increasing users in the coming years and disadvantages are the low demand for this form of payment, lack of disclosure to encourage the use of cryptocurrencies and not accepting cryptocurrencies directly in the hotel, only through specific platform. It was observed that managers have limited information about the profile of users who use payment with cryptocurrencies, as well as regarding the impact of this mode of payment on billing.

**Keywords:** Cryptocurrencies; digital coins; Bitcoin; lodging.

## 1 INTRODUÇÃO

Desde a popularização do Bitcoin, primeira criptomoeda descentralizada criada, o mercado vem se adaptando e mostrando interesse nessa nova forma de pagamento e recebimento. Segundo o Jornal Tribuna (2018), o mercado hoteleiro e o turismo não são diferentes e logo a aceitação das criptomoedas será ampliada como forma de pagamento, tendo em vista que não é necessário a intervenção de bancos, sendo assim não há altas taxas cobradas a cada transação realizada.

De acordo com ADVFN News (2018), depois do Bitcoin, foram criadas mais de 5000 criptomoedas e qualquer pessoa pode comprar ou investir nesse mercado com facilidade. Tal informação demonstra que vem aumentando o interesse no mercado pelas moedas digitais. Além da desvinculação com os bancos, tem a questão da segurança, já que para pagar ou receber não é necessário ter as criptomoedas em mãos, como é o caso do dinheiro em cédulas ou cartões de crédito ou débito, basta o celular e toda a transação é feita em segundos, com a segurança que as *Blockchains* (cadeia de blocos) garantem.

Livecoins (2018) considera a utilização de criptomoedas uma tendência do mercado de todos setores e conseqüentemente na hotelaria e no turismo. Este estudo pode alertar os gestores de hotéis que ainda não negociam seus produtos e serviços com essas moedas para a necessidade de adequação a essa tendência.

Para Politizze (2019), diferentes razões motivam a utilização de criptomoedas, os principais são baixo custo e segurança nas transações, assim como o aumento de usuários das moedas digitais pela facilidade de realizar pagamentos e transferências online.

Florianópolis é uma das principais cidades brasileiras listadas com o maior crescimento de aceitação das criptomoedas em todos os segmentos, segundo o site Portal do Bitcoin (2018). Na plataforma Goeureka (2019), em Florianópolis os hotéis Blue Tree

Premium, Ibis Florianópolis, Intercity, Mercure centro, Mercure Convention, Novotel, e os hostels Che Lagarto e Vintage e em São José o hotel Ibis São Jose, comercializam seus produtos e serviços com as moedas digitais.

Frente ao exposto, o presente estudo tem por objetivo verificar a utilização de criptomoedas em meios de hospedagens, de modo a identificar vantagens e desvantagens na utilização desse tipo de moeda.

A estrutura do trabalho compreende, além desta introdução, referencial teórico que trata de criptomoedas, *blockchain*, vantagens e desvantagens na utilização de criptomoedas, perfil do usuário de criptomoedas e utilização das criptomoedas nos meios de hospedagens; seguido dos procedimentos metodológicos, resultados e conclusão.

## **2 REFERENCIAL TEÓRICO**

Nesta seção, os tópicos abordados serão conceito de criptomoedas, como são utilizadas, a criptomoeda mais utilizada e valorizada no mundo, o Bitcoin e sua história desde o seu surgimento, crescimento e valorização ao longo de onze anos. Em outro tópico será explicado o que é *blockchain*, como funciona e a segurança que oferece a seus usuários, as vantagens e desvantagens em se utilizar criptomoedas como forma de pagamento, e no último tópico será abordada a crescente aceitação das criptomoedas em todos os tipos de estabelecimentos comerciais como forma de pagamento, inclusive na hotelaria na cidade de Florianópolis e São José.

### **2.1 Criptomoedas**

Politize (2019) explica que criptomoedas são moedas digitais, utilizadas para realizar pagamentos em transações comerciais. Possuem a mesma função de comprar mercadorias e serviços que as moedas fiduciárias ou moedas fiat, como são popularmente conhecidas, as moedas existentes, como o Real e o Dólar.

Ivashchenko (2016) diz que assim como as moedas físicas possuem dispositivos de segurança como números de série e marca d'água, as criptomoedas utilizam criptografia, que são códigos muito difíceis de quebrar e assim as transações realizadas possuem tanta segurança quanto às realizadas pelos bancos. Além disso, contam com a garantia do anonimato em todas as transações feitas pelos usuários das criptomoedas, na maioria dos serviços não requer informação pessoal para inicialização do uso.

Existem algumas características nas criptomoedas que as diferenciam das moedas físicas, além do fato de serem totalmente virtuais. Descentralização, anonimato e transações com baixo custo, são as três características básicas que as criptomoedas possuem. A descentralização indica que as moedas virtuais não dependem de bancos ou do estado para a sua regulamentação. O aumento ou diminuição em seu valor dependem apenas de sua própria economia, sofrendo menos com interferência do estado que a moeda física local (POLITIZE, 2019).

Para Ivashchenko (2016), as transações realizadas com baixo custo são um diferencial positivo para os usuários, já que não há interferência de autoridade central, nenhum tipo de imposto é cobrado sobre as moedas digitais, tornando-se assim uma boa alternativa para realizar transações, principalmente transações internacionais onde é cobrado taxas abusivas dos bancos centrais.

Dentre as 10 criptomoedas mais utilizadas, sendo elas Ethereum, Ripple, Bitcoin Cash, Tether, Litecoin, Binance Coin, EOS, Stellar, Tron, o Bitcoin (BTC) é a mais aceita, pois sua valorização é crescente, desde que foi criada em 2008, o BTC valorizou mais de 900%, chegando a valer quase vinte mil dólares em 2017 (G1, 2018).

Foxbit (2019) afirma que o bitcoin foi a primeira moeda digital criada em 2008, por um programador ou grupo de programadores sob o pseudônimo Satoshi Nakamoto. No dia 31 de agosto de 2008 foi lançado um documento conhecido como White Paper do Bitcoin, que explicava as utilidades, motivos e justificativas para a criação da primeira criptomoeda.

Somente no mês de fevereiro do ano de 2011, o BTC conseguiu se igualar ao preço do dólar, ou seja, um Bitcoin custava um dólar norte americano. E nos quatro meses seguintes o preço disparou para US\$ 31,91 gerando visibilidade e interesse na moeda. Desde então, o Bitcoin vem ganhando credibilidade e sendo aceito como forma de pagamento por grandes empresas como a Microsoft desde 2014, fazendo assim seu valor disparar no mercado. E em dezembro de 2017, foi registrada sua maior alta custando 19.666 dólares por Bitcoin (COINTELEGRAPH, 2018).

Segundo Livecoins (2018), os dados coletados apontam que existem aproximadamente 3 milhões de investidores em criptomoedas no Brasil, essa quantidade de usuários movimentam 4000 bitcoins por dia. Outros dados com informações globais indicam que no mundo foram criadas quase 22 milhões de carteiras de BTC. Estima-se que 5% dos americanos tenham BTC e existem de 2,9 a 5,8 milhões de usuários de BTC ativos, de acordo com um estudo da

Universidade de Cambridge.

Mesmo sofrendo altas e baixas, o BTC vem ganhando concorrentes cada vez mais fortes, e se mantém a moeda digital mais valorizada, aumentando a aceitação a cada dia, até mesmo no Brasil. O Multi Open Shopping (2019) destaca que é na cidade de Florianópolis onde está localizado o primeiro shopping center do Brasil que aceita BTC como forma de pagamento em quase todos os estabelecimentos.

## **2.2 Blockchain**

Toro Blog (2019) explica que *blockchain*, em tradução literal, cadeia de blocos, é um sistema de registro coletivo, onde ficam armazenadas todas as transações e informações, desde criptomoedas a contratos inteligentes. Mas esses dados não ficam guardados em apenas um único lugar ou computador, mas sim em vários computadores, toda a comunidade de usuários espalhados em diversos lugares do mundo tem acesso às transações, criando assim, um ecossistema descentralizado. Como todos os dados são públicos entre seus usuários, é possível realizar verificação rápida no banco de dados, garantindo transações confiáveis e complicando a intervenção de hackers.

Possuir uma conta em um banco é depositar toda sua confiança somente em uma instituição, como o BTC não é centralizado, ou seja, não depende de nenhum órgão ou governo, sua segurança está na criptografia, todas as transações realizadas com as moedas digitais estão registradas na *blockchain*. Quando se utiliza o cartão de crédito em uma compra online, há grande risco de suas informações, como número do cartão, código de segurança e até mesmo senhas serem clonados, mas usando moedas digitais corretamente é muito difícil que um hacker descubra sua chave de acesso da carteira, assim não há como fazer compras online ou realizar transferências com seu saldo, por exemplo (ATLAS QUANTUM, 2019).

## **2.3 Vantagens e desvantagens na utilização de criptomoedas**

Para Atlas Quantum (2018), o Bitcoin está se tornando cada dia mais popular por ser uma moeda digital versátil, podendo ser usada como investimento e vários estabelecimentos no mundo todo já passaram a aceitá-la como forma de pagamento. Também é citado no site algumas vantagens em aceitá-lo, algumas delas já citadas anteriormente como economia, por suas transações possuírem baixo custo, seu uso que vem ganhando popularidade, a segurança que as blockchains garantem e o anonimato. Outras vantagens são: agilidade e continuidade

no funcionamento, ser uma moeda internacional, não ter influência da inflação da moeda fiat, e praticidade.

A agilidade procede da continuidade de funcionamento. As transações são muito mais rápidas do que as realizadas em bancos ou até por aplicativos de bancos, que podem demorar horas ou até mesmo dias, pois somente podem ser concluídas em dias úteis e até às 16 horas. Para realizar transações com BTC ou qualquer outra cripto moeda, basta ter internet e a mesma será realizada em pouco tempo (ATLAS QUANTUM, 2018).

Por ser uma moeda aceita no mundo todo, o BTC possui a vantagem de operar em escala global. Atualmente no Brasil, apesar de ser cada dia mais comum, realizar uma transação internacional pode se tornar uma atividade complexa e cara. Por outro lado, as transações realizadas com moedas digitais são seguras, rápidas e com custos muito inferiores aos cobrados pelos bancos (ATLAS QUANTUM, 2018).

Diferente das moedas fiat, que sofrem com políticas monetárias mal administradas, resultando em moedas que não possuem valor de compra, como aconteceu com o Real em 2015, que chegou a inflação de 10,67% (G1, 2016) e a hiperinflação de 130060% que ocorre atualmente com a Venezuela em 2019 (G1, 2019), o BTC foi criado com limite de quantidade de moedas, que são no máximo 21 milhões de unidades, o que o conserva tão valioso. As vantagens vão além de usá-lo como moeda de troca ou pagamento, podendo investir ou guardar como reserva de valor (ATLAS QUANTUM, 2018).

A praticidade também foi citada como vantagem por Ivashchenko (2016), é muito simples criar uma carteira de BTC, rápido e sem necessitar fornecer dados pessoais para pessoas desconhecidas. Muito diferente de abrir uma conta em um banco, onde é necessário documentos de identidade e até comprovantes de renda e residência, além de ser cobrados algumas taxas e demorar dias até que possa usá-la.

Outra vantagem a ser citada é a segurança de não precisar possuir dinheiro em mãos, assim diminui o risco de perder grandes quantias em caso de assalto ou furto. Dados da Cúpula de Segurança Pública do Estado de Santa Catarina mostram o número alarmante de 148 casos registrados de roubos e 1146 de furtos, somente na primeira semana do ano de 2019 (NSC TOTAL, 2019).

Um problema que poderia ser evitado usando as moedas digitais, principalmente entre os turistas estrangeiros, que quase sempre possuem alto valor em espécie, por não terem noção do quanto em Reais será gasto em um passeio ou refeição ou por realizarem câmbio de

uma única vez para evitar ter que se locomover várias vezes até as casas de câmbio e também evitar pagar taxas cobradas, que em 2014 chegaram até 8,79% (EXAME, 2014).

De acordo com Ivashchenko (2016), as desvantagens do uso das criptomoedas são as fortes instabilidades provenientes da alta e da baixa do valor do BTC e o risco de investimento, sendo a segunda desvantagem uma consequência da primeira, e nenhuma das duas atinge diretamente quem aceita o BTC como forma de pagamento, pois o valor recebido em BTC pode ser convertido na hora na moeda desejada.

Na mesma linha Bona (2017) cita como desvantagem a falta de regulamentação das criptomoedas. Assim como outros países, o Brasil ainda não constituiu regras para o uso das criptomoedas, isso acontece pelo fato do governo não acreditar no poder das moedas digitais. Para Ilan Goldfajn, presidente do Banco Central, as criptomoedas são uma tendência que se tornará uma bolha como várias outras que apareceram no mercado financeiro, e o fato de não serem regulamentadas por nenhum governo oficial é uma desvantagem.

#### **2.4 Perfil do usuário de criptomoedas**

Na visão de Tancredi e Abdala (2018), até o ano de 2011, cerca de 51% da população brasileira não possuía investimentos, e dos que investiram, aproximadamente 40% aplicava dinheiro na poupança. Isso demonstrava que o investidor brasileiro era mais conservador, não possuía bom conhecimento sobre investimento, e portanto, baixa tendência a fazer investimentos diversificados. Contudo, o mercado brasileiro de criptomoedas vem crescendo em larga escala desde o ano de 2017. As negociações mensais em *exchanges* (corretoras que comercializam as criptomoedas) brasileiras aumentaram quase 50 vezes no curto período de um ano, a quantidade de investidores cadastrados superou o Tesouro Direto.

Algumas características desse público podem ser presumidas, pois a maioria possui acesso a tecnologia e detém conhecimentos, no mínimo básico, nessa área e também em economia (PANORAMA CRIPTO, 2018). Atualmente a prevalência é de público jovem, masculino, baixa renda e idade média de 28 anos. Dentre os motivos mais comuns para a compra do BTC e outras moedas digitais estão a confiança na tecnologia e as oportunidades de lucrar com esse investimento (TANCREDI E ABDALA, 2018).

No caso de investimento em criptomoedas como forma de pagamento, considerando que investimento seja comprar a máquina que aceita pagamento em BTC e realizar propagando sobre essa aceitação, Florianópolis é uma das cidades pioneiras, com vários estabelecimentos que aceitam moedas digitais. Inclusive na cidade há o primeiro shopping do

Brasil onde das 155 lojas , desde o cinema até a praça de alimentação, apenas 2 não aceitam essa forma de pagamento (MULTI OPEN SHOPPING, 2019).

O primeiro cinema do Brasil que aceita pagamento com BTC está localizado no Multi Open Shopping, em Florianópolis, tendo como parceria o Bancryp que se autointitula como primeiro criptobanco brasileiro. A instituição criou três formas de realizar as transações de criptomoedas, são elas: bracelete, cartão e App. Com relação à Bancryp, a empresa argumenta que essas formas inovadoras de pagamento atendem pessoas em todo o mundo que estão ansiosas para utilizar suas criptomoedas em lugares que nunca foi possível antes. Diante disso, a Bancryp proporciona experiência real para utilizar as criptomoedas de forma simples, inovadora e com alta tecnologia (MEDIUM, 2019).

Em entrevista para o site Medium (2019), o proprietário do Cine Multi declara:

Para o Cine Multi, que já segue o caminho da cultura, ser pioneiro em um mercado inovador é um avanço imenso. Agora todos os clientes além de estarem em um ambiente agradável, também serão pioneiros a pagar um cinema com Bitcoins (COSTA, 2019).

O site CriptoFácil (2019) demonstra outro exemplo de aceitação na cidade, onde o BTC é aceito como forma de pagamento, um restaurante de comida havaiana denominado POKE'S. De acordo com o depoimento do proprietário do estabelecimento, passar a aceitar o BTC foi uma maneira de unir seu novo empreendimento a tecnologia revolucionária dessa nova forma de pagamento, tornando assim o BTC e a comida havaiana mais populares. Nas palavras do empresário Virág “o meu produto mais precioso é o cliente! Então a criptomoeda foi criada para não haver a intervenção de terceiros e facilitar a vida. Não teria porque eu não facilitar a vida do meu cliente trazendo o futuro para o presente ”.

## **2.5 Utilização das criptomoedas nos meios de hospedagens**

Em entrevista realizada por Diogo Antonio Rodriguez, jornalista do site Portal do Bitcoin (2018) com Alessandro Santos, arquiteto e engenheiro do hostel inaugurado em agosto de 2018 na cidade de Parati- RJ, com o tema de Bitcoin, diz que todos os produtos e serviços podem ser pagos inicialmente apenas com BTC, mas existem planos para no futuro aceitar também as moedas digitais como Ripple, Monero “e o que mais conseguirmos receber através de uma conta simples de uma exchange como a Bitrex”, explica Alessandro.

Ainda na entrevista o empresário declara que a decisão de aceitar essa forma de pagamento resultou da compreensão de que a cidade recebe muitos estrangeiros que se interessam por BTC. De acordo com o proprietário do hostel Alessandro Santos: “estou bem

na rota das cachoeiras, onde diariamente passam vários jipes com esses turistas e é notória a atenção que eles dão para o tema [...] alguns, inclusive, pedem para os jipes pararem para bater fotos da pousada (PORTAL DO BITCOIN, 2018).

A rede hoteleira brasileira, Vert Hotéis também passou a aceitar o BTC como forma de pagamento em 2017. Segundo a gerente geral do Ramada Encore Virgínia Luxemburgo, Pollyana Sousa, passaram a aceitar o Bitcoin não apenas para impulsionar negócios para a rede hoteleira, mas também para conectar-se com o crescente público tecnológico.

Estamos falando de conectar-se com uma multidão que está mais acostumada às inovações tecnológicas, ou seja, a novos clientes que já aderiram a essa moeda, o que para nós não representa nenhum custo e só aumenta o potencial de nossas oportunidades de negócios (SOUSA, 2017).

Segundo o Portal do Bitcoin (2018), as OTAs (online travel agencies, ou em português, agência de viagens online) são responsáveis por mais de 70% das reservas online de hotéis, o que influencia negativamente na margem de lucro que antes era obtida com reservas diretas e programas de fidelidade dos hotéis, já que algumas OTAs chegam a cobrar até 25% do valor da reserva.

Goeureka (2018) é uma plataforma onde é possível encontrar hotéis de diferentes partes do mundo no qual as criptomoedas são aceitas como forma de pagamento na hora de fazer a reserva, cobrando do hotel apenas um valor fixo anual para expor os hotéis que aceitam o BTC como forma de pagamento online.

A Goeureka quer mudar o cenário, colocando hotéis e clientes em primeiro lugar. Usando a tecnologia *blockchain*, a GO planeja beneficiar hotéis e clientes com a introdução de reservas sem comissões, aceitando pagamento por meio de criptomoedas sem taxas de comerciante e transformando programas tradicionais de fidelidade à marca (PORTAL DO BITCOIN, 2018.).

Em entrevista ao Portal do Bitcoin, Manraj Rai, CEO da Goeureka, declara:

Nós fornecemos uma plataforma acessível e eficiente para hotéis e consumidores se engajarem e transacionarem diretamente, eliminando as comissões injustas para as OTAs que, em última análise, diminuem as margens dos hotéis e aumentam os preços ao consumidor (RAI, 2019).

O referido site mostra que em Florianópolis, os hotéis Blue Tree Premium, Ibis Florianópolis, Intercity, Mercure Centro, Mercure Convention, Novotel e o Che Lagarto e Vintage e em São José o hotel Ibis São José, aceitam BTC como forma de pagamento.

### **3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS**

#### **3.1 Delineamento da pesquisa**

O estudo é de caráter exploratório e descritivo, pois tem como objetivo proporcionar maior familiaridade com o tema e descrever as características de um fenômeno (GIL, 2002). Na pesquisa descritiva é realizado estudo e análise dos dados coletados, sem interferência do pesquisador, pois o mesmo deve conter-se em descobrir a frequência com que o evento ocorre ou como ele atua em um sistema. O objetivo da pesquisa descritiva é observar e registrar acontecimentos, sem entrar no mérito do conteúdo (BARROS E LEHFELD, 2007).

A abordagem da pesquisa é qualitativa, pois o pesquisador visa analisar os dados coletados e interpretá-los com base na teoria estudada e não utiliza análise estatística (VIEIRA 2006).

#### **3.2 Universo da pesquisa**

Conforme a plataforma Goeureka, atualmente sete hotéis (Blue Tree Premium, Ibis Florianópolis, Ibis São Jose, Intercity, Mercure Centro, Mercure Convention, Novotel) e dois hostels (Che Lagarto e Vintage) aceitam as criptomoedas como forma de pagamento em Florianópolis e São José/SC. Todos os hotéis são de categoria executiva e que cinco estão localizados no centro da cidade.

Foi realizado contato com os referidos meios de hospedagens, desses, cinco hotéis aceitaram participar do estudo, e no caso dos hostels, somente um. A escolha dos hotéis e do hostel se justifica por serem os únicos na cidade onde é possível efetuar uma reserva pagando com Bitcoin.

#### **3.3 Coleta e análise de dados**

A coleta de dados foi realizada por meio de entrevista semi-estruturada (ver Apêndice) com o gestor dos cinco hotéis da Rede Accor, a saber: Ibis Centro, Ibis São José, Mercure centro, Mercure Convention e Novotel e com o proprietário de um hostel. A entrevista semi-estruturada é caracterizada por um conjunto de questões previamente estabelecidas, mas permite que o entrevistador abranja outras questões ao decorrer da entrevista (GIL, 2002).

As entrevistas dos hotéis foram realizadas pessoalmente com o gestor da Rede Accor, da grande Florianópolis, com duração aproximada de 30 minutos. No caso do hostel, conforme solicitado pelo gestor, o roteiro foi enviado por email e as respostas foram enviadas por escrito.

Os dados foram analisados de maneira qualitativa, observando duas categorias de análise: caracterização e utilização das criptomoedas pelos meios de hospedagens. A partir da análise, foram identificadas vantagens e desvantagens na utilização das criptomoedas.

## 4 RESULTADOS

### 4.1 Caracterização dos meios de hospedagens

Para melhor expor os resultados coletados nas entrevistas com os gestores, o Quadro 1 apresenta a caracterização dos meios de hospedagens.

Características	Meios de hospedagens					
	Mercuré Centro	Mercuré Convention	Novotel	Ibis Centro	Ibis São José	Hostel A
<b>Nome</b>	Mercuré Centro	Mercuré Convention	Novotel	Ibis Centro	Ibis São José	Hostel A
<b>Data da fundação</b>	2002	2005	2016	2005	2010	2011
<b>Administração própria ou de rede?</b>	Rede Accor	Rede accor	Rede Accor	Rede Accor	Rede Accor	ADM própria
<b>Quantas unidades possui a rede</b>	321	321	321	321	321	-
<b>Nº de UH's total e acessível</b>	88, 2	176, 8	118, 2	155, 4	136, 2	18, nenhuma acessível
<b>Nº de funcionários</b>	25	30 a 40 baixa/alta temporada	28	21	29	4 a 7 baixa/alta temporada
<b>Possui salas de eventos? Capacidade total?</b>	5 salas, 350 pessoas ao todo	7 salas, 800 pessoas ao todo	4 salas, 80 pessoas ao todo	Não possui	Não possui	somente um salão aberto para 50 pessoas
<b>Possui equipamentos audiovisuais?</b>	terceiriza dos	terceiriza dos	terceiriza dos	Não possui	Não possui	Não possui
<b>Possui setor de A&amp;B?</b>	terceiriza do	terceiriza do	terceiriza do	sim, próprio	sim, próprio	sim, próprio
<b>Possui restaurante para quantos lugares?</b>	100	Terreiro 85 e arezzo 145	80	100	20 no hall do hotel	20 no refeitório
<b>O café da manhã é incluso na diária?</b>	pode ser incluso ou a parte	pode ser incluso ou a parte	pode ser incluso ou a parte	pode ser incluso ou a parte	pode ser incluso ou a parte	pode ser incluso ou a parte

Quadro 1. Caracterização dos meios de hospedagens

Fonte: Elaborado pela autora

Observando o Quadro 1, percebe-se que o setor de Alimentos e Bebidas dos hotéis *mid e upscale* como Mercure e Novotel são terceirizados, no caso dos hotéis Ibis e do hostel são próprios, pois os serviços oferecidos são mais simples e todos os empreendimentos oferecem café da manhã, podendo ou não ser incluso no valor da diária.

Analisando o Quadro 1, também pode-se concluir que os hotéis *mid e upscale* possuem um quadro de colaboradores maior do que os hotéis económicos, pois esses hotéis oferecem mais produtos e serviços.

## **4.2 Utilização das criptomoedas pelos meios de hospedagens**

### **4.2.1 Hotéis da Rede Accor**

As respostas obtidas com a entrevista feita com o gestor da rede Accor são válidas para os cinco hotéis da rede (Ibis Centro, Ibis São José, Mercure Centro, Mercure Convention e Novotel).

Os hotéis passaram a aceitar Bitcoin como forma de pagamento com criptomoeda desde 2017, pelo site Goeureka. Também há a opção de fazer reserva via telefone ou email e solicitar os dados bancários do hotel para efetuar transferência bancária e realizar o pagamento com qualquer criptomoeda, mas para isso precisará da interferência de um banco para converter as criptomoedas em moeda fiat. A maior motivação para aceitar tal forma de pagamento, foi por pertencer a rede Accor, o que levou os hotéis a adequarem-se ao padrão da rede e de alguma forma aceitarem Bitcoin como forma de pagamento.

Sobre o perfil dos usuários de criptomoeda, a resposta do gestor foi que até os dias de hoje poucas pessoas perguntaram por essa forma de pagamento direto no balcão, e como os hotéis só aceitam BTC em reservas online, quando a reserva cai no sistema, o valor é em Real, não tem como definir um perfil.

Quanto à porcentagem cobrada para utilização de pagamento em Bitcoin, o gestor informa não saber exatamente, mas desde o começo da aceitação (2017) até o mês de julho de 2019, de todas as reservas feitas por OTAs, apenas 1,82% em todos os hotéis da rede em Florianópolis foram feitas pelo Goeureka. Atualmente os hotéis da rede só aceitam BTC pelo site, mas o gestor afirma que quando as máquinas de BTC e outras criptomoedas estiverem disponíveis no mercado, é muito provável que a rede passe a aceitar no balcão também.

Para a plataforma Goeureka ofertar o hotel, é necessário apenas se cadastrar. A plataforma cobra anuidade para expor os hotéis que aceitam criptomoedas em sua página, no

caso de Florianópolis e São José, foi fechado um acordo para que o site expusesse os cinco hotéis da rede por o valor único de 100 dólares anuais.

As vantagens em relação a outras OTAs são os valores cobrados, que são muito inferiores ao Booking, que é a principal plataforma de reserva dos hotéis atualmente, além de incluir um público específico que o hotel não conseguiria atender. Por outro lado, a desvantagem é que no Brasil ainda há poucos clientes buscando essa forma de pagamento, então não compensa investir nessa área por enquanto, afirma o gestor.

Para o gestor, a tendência é aumentar o uso de criptomoedas para pagamento em pouco tempo, cerca de 2 ou 3 anos. Mas para isso é preciso investir e propagar os benefícios de se utilizar as criptomoedas.

#### **4.2.3 Hostel A**

O Hostel está localizado no bairro Lagoa da Conceição, Florianópolis/SC e seu público-alvo são jovens, que viajam a lazer e procuram por economia e experiência diferenciada que se adquire vivenciando uma estadia compartilhada . A empresa passou a aceitar Bitcoin como forma de pagamento em janeiro de 2019, apenas pelo site Goeureka. A maior motivação foi ampliar a gama de clientes atendida. O perfil do usuário de criptomoedas normalmente são pessoas mais jovens e estrangeiros, afirma o gestor.

O faturamento em criptomoedas não foi contabilizado, mas até o dia 18 de novembro de 2019 houveram 11 reservas pagas com BTC, pois é a única moeda digital que aceitam. Esse número é pequeno, afirma o gestor, mas aumentará em um futuro muito próximo, pois a gestão do Hostel realizou orçamento com a Bancryp e em breve irá adquirir uma máquina para que o pagamento em criptomoeda seja feito no local.

Assim, como os hotéis da rede Accor, o site cobra apenas uma taxa anual de 10 dólares para cadastrar o Hostel e essa foi a única exigência. Em relação a outras OTAs, a vantagem é o valor fixo independente da quantidade de reservas feitas pelo site. A desvantagem é que o público que utiliza essa moeda é ainda restrito. Contudo, perspectiva é que a quantidade de usuários de criptomoedas aumente. “Para nós como empresa é muito vantajoso, inclusive seria um boa ideia nos unirmos e aumentarmos a propaganda sobre essa forma de pagamento”, relata o gestor.

No Quadro 2 está exposto um resumo das perguntas e respostas obtidas em entrevista com os gestores dos meios de hospedagens.

	HOTÉIS DA REDE ACCOR	HOSTEL A
ACEITAÇÃO	Apenas Bitcoin, desde 2017	Apenas Bitcoin, desde janeiro de 2019
MOTIVAÇÃO	Adequar-se aos padrões da rede	Ampliar a gama de clientes atendida
PERFIL DOS USUÁRIOS	Não soube informar	Jovens e estrangeiros
% DO FATURAMENTO EM BTC	1,82% reservas feitas pelo site	11 reservas feitas pelo site
ACEITAÇÃO DE BTC DIRETO NO BALCÃO	Apenas pelo site, mas pretende aceitar no futuro	Apenas pelo site, mas pretende aceitar no futuro
EXIGÊNCIAS	Ter cadastro no site e pagar uma taxa anual de 100 dólares	Ter cadastro no site e pagar uma taxa anual de 10 dólares
PERSPECTIVAS PARA UTILIZAÇÃO DE PAGAMENTO VIA CRIPTOMOEDAS NA HOTELARIA	tendência é aumentar o uso de criptomoedas	quantidade de usuários de criptomoedas aumente

O Quadro 3 exprime resumidamente as vantagens e desvantagens em aceitar criptomoedas de acordo com as respostas obtidas nas entrevistas com os gestores dos meios de hospedagens.

Vantagens	Desvantagens
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pequena taxa cobrada em comparação a outras OTA's.</li> <li>-Atender especificamente os usuários de criptomoedas.</li> <li>-Perspectiva de aumento de usuários nos próximos anos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Poucos hóspedes buscando essa forma de pagamento.</li> <li>-Falta de divulgação para incentivar ao uso de criptomoedas.</li> <li>-Não aceitarem as criptomoedas direto no hotel, somente por meio de plataforma específica.</li> </ul>

Quadro 3. Vantagens e desvantagens de utilizar criptomoedas nos meios de hospedagens

Fonte. Elaborado pela autora

Os quadros foram elaborados para tornar mais fácil a análise, interpretação e comparação das respostas.

## 5 CONCLUSÃO

O objetivo deste estudo foi verificar a utilização de criptomoedas em meios de hospedagens, de modo a identificar vantagens e desvantagens na utilização desse tipo de moeda. Embora as informações obtidas, sobretudo nos hotéis, sejam de certa forma incompletas, foi possível observar como acontece a utilização das criptomoedas, bem como identificar as vantagens e desvantagens.

As criptomoedas ganham espaço no mercado a cada dia, principalmente o Bitcoin, a moeda digital mais conhecida e valorizada atualmente nesse meio. A segurança blockchain só faz aumentar o número de pessoas interessadas em investir nas moedas. Além das outras vantagens como baixo custo e a continuidade de funcionamento.

Conforme observado neste estudo, efetuar compras com criptomoedas é uma prática do público jovem e do sexo masculino, que tem acesso à tecnologia e possui conhecimento, mesmo que básico, nessa área e em economia também. São esses jovens que demonstram maior interesse e buscam novidades, buscando entender mais sobre formas de investimento. Já os gestores e proprietários de estabelecimentos que investiram nessa forma de pagamento, acreditam que esse público tende a aumentar, querem manter-se atualizados e atender a esse perfil de consumidor.

Realizar pagamentos com criptomoedas é uma forma inovadora de fazer compras, antes somente online, hoje já é possível fazer no balcão das lojas, por meio de máquinas próprias para esse tipo de pagamento ou até mesmo com aplicativos para celular. Inclusive no Brasil os meios de hospedagens não demoraram para aderir a essa prática. Florianópolis é uma cidade pioneira nesse ramo, contando com vários estabelecimentos e meios de hospedagens que passaram a aceitar essa forma de pagamento.

Com base no resultado desta pesquisa, foi possível observar que todos os hotéis de Florianópolis e São José que aceitam criptomoedas, são hotéis de rede, categoria executiva e os dois hostels tem como público alvo pessoas a lazer na cidade. Todos os meios de hospedagens aceitam somente Bitcoin e em reservas feitas com pagamento online, ainda não há como efetuar o pagamento direto no balcão em nenhum dos meios de hospedagens que estão expostos no site.

De acordo com as respostas obtidas nas entrevistas realizadas com os gestores dos meios de hospedagens, pode-se concluir que a falta de informação ou de manter-se atualizados é um fator que colabora com a baixa taxa de reservas pagas com criptomoedas, pois o gestor dos hotéis da rede Accor demonstrou não saber da existência da máquina que

aceita pagamentos com Bitcoin. A falta de investimento em divulgação também pode influenciar na pouca procura por essa forma de pagamento.

Uma solução seria realizar uma parceria com o Bancryp, primeiro criptobanco brasileiro, que possui uma sede no Multi Open Shopping, localizado em Florianópolis, que disponibiliza essas máquinas para venda desde 2018. Tais máquinas têm o custo de aquisição de R\$ 690, com taxas de 1% sem volatilidades para transações com Bitcoin, aceitam além de Bitcoin, cartões de crédito e débito, isso facilitaria tanto para o hóspede quanto para os meios de hospedagens.

Com relação às limitações encontradas durante a realização deste trabalho, desde o início houve dificuldades em encontrar referencial teórico de fontes confiáveis, pois o assunto ainda é pouco explorado no meio hoteleiro. Outra dificuldade encontrada foi conseguir contato com os hotéis apontados pelo site Goeureka que aceitam Bitcoin, três dos nove meios de hospedagens não aceitaram participar da pesquisa.

Este trabalho possui limitações, porque mesmo após as entrevistas realizadas, ainda não foi possível concluir qual porcentagem no faturamento dos meios de hospedagens vem do pagamento com Bitcoin, bem como qual o perfil dos usuários de moedas digitais que utilizam os meios de hospedagens pesquisados. Isso se deve ao fato dos gestores não possuírem tais informações, o que seria útil para melhor analisar o público a ser alcançado e se o investimento na divulgação desta forma de pagamento, e a aquisição da máquina traria resultados efetivos para a empresa.

Para estudos futuros, sugere-se analisar hotéis localizados em outras cidades, inclusive em outros estados, assim como fazer uma pesquisa na plataforma Goeureka. Nesse caso, o intuito seria obter informações sobre o funcionamento da plataforma e a utilização de criptomoedas em meios de hospedagens a partir da visão da referida plataforma.

## REFERÊNCIAS

ADV NEWS. **Sem categoria já existem mais de 5000 criptomoedas!**. 2018. Disponível em: <https://br.advfn.com/jornal/2018/09/ja-existem-mais-de-5000-criptomoedas>. Acesso em: 22 fev. 2019.

AGÊNCIA BRASIL. **Decreto regulamenta acessibilidade em hotéis e pousadas**. 2018. Disponível em: <http://agenciabrasil.ebc.com.br/geral/noticia/2018-03/decreto-regulamenta-acessibilidade-em-hotels-e-pousadas>. Acesso em: 26 nov. 2019.

ANDRE BONA. **Investir em bitcoin: conheça as vantagens e riscos da criptomoeda**. 2017. Disponível em:

<https://andrebona.com.br/investir-em-bitcoin-conheca-as-vantagens-e-riscos-da-criptomoeda/>. Acesso em: 22 Set. 2019.

ATLAS QUANTUM. **10 vantagens de usar a moeda digital Bitcoin**. 2018. Disponível em: <https://blog.atlasquantum.com/10-vantagens-de-usar-a-moeda-digital-bitcoin/>. Acesso em: 19 abr. 2019.

BARROS, Aidil Jesus da Silveira; LEHFELD, Neide Aparecida de Souza. Metodologia científica. *In: Fundamentos de metodologia científica*. 3<sup>o</sup> Edição. ed. rev. São Paulo: Pearson Universidades, 2007. cap. capítulo 6, p. 84. ISBN 9788576051565.

BTC SOUL. **Rede hoteleira no Brasil passa a aceitar Bitcoin**. 2017. Disponível em: <https://www.btc soul.com/noticias/rede-hoteleira-no-brasil-passa-aceitar-bitcoin/>. Acesso em: 22 out. 2019.

COINTELEGRAPH. **Uma breve história do Bitcoin: 10 anos de altos e baixos**. 2018. Disponível em: <https://br.cointelegraph.com/news/a-brief-history-of-bitcoin-10-years-of-highs-and-lows>. Acesso em: 19 abr. 2019.

CRIPTO FÁCIL. **Restaurante de comida havaiana poke's em Florianópolis agora aceita bitcoin**. 2019. Disponível em: <https://www.criptofacil.com/restaurante-de-comida-havaiana-pokes-em-florianopolis-agora-aceita-bitcoin/>. Acesso em: 22 mar. 2019.

CRIPTO FÁCIL. **Shopping Center em Florianópolis é o primeiro do Brasil a aceitar Bitcoin**. 2019. Disponível em: <https://www.criptofacil.com/shopping-center-em-florianopolis-e-o-primeiro-do-brasil-a-aceita-r-bitcoin/>. Acesso em: 22 mar. 2019.

EXAME. **Turista deve pesquisar preço e tarifas ao trocar moeda**. 2014. Disponível em: <https://exame.abril.com.br/mercados/turista-deve-pesquisar-preco-e-tarifas-ao-trocar-moeda/>. Acesso em: 17 maio 2019.

FINANCE ONE. **O que é criptomoeda, para que serve e como investir**. 2018. Disponível em: <https://financeone.com.br/o-que-e-criptomoeda-e-como-investir/>. Acesso em: 15 mar. 2019.

FOXBIT. **Não sabe o que é bitcoin?**. Disponível em: <https://foxbit.com.br/o-que-e-bitcoin/>. Acesso em: 22 mar. 2019.

G1. **Bitcoin, a maior das criptomoedas completa dez anos**. 2019. Disponível em: <https://g1.globo.com/economia/tecnologia/noticia/2018/10/31/bitcoin-a-maior-das-criptomoedas-completa-dez-anos.ghtml>. Acesso em: 22 fev. 2019.

G1. **Inflação oficial fica em 10,67% em 2015, a maior desde 2002**. 2016. Disponível em: <http://g1.globo.com/economia/noticia/2016/01/inflacao-oficial-fica-em-1067-em-2015.html>. Acesso em: 20 maio 2019.

G1. **Venezuela teve inflação oficial de 130.060% em 2018**. 2019. Disponível em: <https://g1.globo.com/economia/noticia/2019/05/29/venezuela-teve-inflacao-oficial-de-130060-percent-em-2018.ghtml>. Acesso em: 20 maio 2019.

GIL, Antonio Carlos. Projeto de pesquisa. *In: COMO ELABORAR projeto de pesquisa*. 4ª Edição. ed. SÃO PAULO E: DITORA ATLAS S.A, 2002. cap. Capítulo 4, p. 41. ISBN 85-224-3169-8.

GOEUREKA. **Cobertura mundial com 400.000 hotéis disponíveis no lançamento**. Disponível em: <https://travel.goeureka.io/>. Acesso em: 22 fev. 2019.

IVASHCHENKO, A. I. Using Cryptocurrency in the Activities of Ukrainian Small and Medium Enterprises in order to Improve their Investment Attractiveness. 2016. 273 f. Tcc (Bacharel economia) - Kyiv National Economic University, Ukraine), 2016.

JORNAL TRIBUNA SUL DE MINAS. **Bitcoin e outras criptomoedas no turismo**. 2018. Disponível em: <https://tribunasuldeminas.com.br/bitcoin-e-outras-criptomoedas-no-turismo-5393>. Acesso em: 22 fev. 2019.

LIVECOINS. **Mais de 20 milhões de pessoas usam Bitcoin em 2018**. 2018. Disponível em <https://livecoins.com.br/mais-de-20-milhoes-de-pessoas-usam-bitcoin-em-2018/>. Acesso em: 02 Set. 2019

MULTI OPEN SHOPPING. **Shopping em Florianópolis é o primeiro do Brasil a aceitar Bitcoin**. Disponível em: <https://www.multiopenshopping.com.br/news/shopping-em-florian%C3%B3polis-%C3%A9-o-primeiro-do-brasil-aceitar-bitcoin>. Acesso em: 24 maio 2019.

MEDIUM. **O Primeiro cinema do Brasil a aceitar pagamentos com Bitcoin é parceiro da Bancryp!**. Disponível em: <https://medium.com/bancryp-brasil/o-primeiro-cinema-do-brasil-a-aceitar-pagamentos-com-bitcoin-%C3%A9-parceiro-da-bancryp-360ad0cdb45c>. Acesso em: 22 fev. 2019.

NSC TOTAL. **Conselho de Segurança de SC divulga relatório semanal de índices de criminalidade**. 2019. Disponível em: <https://www.nsctotal.com.br/noticias/conselho-de-seguranca-de-sc-divulga-relatorio-semanal-de-indices-de-criminalidade>. Acesso em: 17 maio 2019.

PANORAMA CRYPTO. **Qual o perfil dos usuários do bitcoin?**. 2018. Disponível em: <https://panoramacrypto.com.br/qual-o-perfil-dos-usuarios-do-bitcoin/>. Acesso em: 22 set. 2019.

PINHEIRO, Fernando M. T. e ABDALA, Tarik F. A. **O PERFIL DO INVESTIDOR DE CRIPTOMOEDAS NO BRASIL**. Orientador: Eduardo Diniz. 2018. 77 p. Monografia (Bacharel administração) - FUNDAÇÃO GETÚLIO VARGAS, São paulo, 2018.

POLITIZE!. **Criptomoedas: o que são e como funcionam?**. 2019. Disponível em: <https://www.politize.com.br/criptomoedas-o-que-sao-e-como-funcionam/> Acesso em: 15 mar. 2019.

SANTOS, A. - PORTAL DO BITCOIN. **Arquiteto inaugura pousada dedicada ao Bitcoin em praia do Rio de Janeiro**. 2018. Disponível em: <https://portaldobitcoin.com/arquiteto-inaugura-a-pousada-dedicada-ao-bitcoin-em-praia-do-ri-o-de-janeiro/>. Acesso em: 22 mar. 2019.

PORTAL DO BITCOIN. **Goeureka: solução de última geração moldando o futuro da reserva de hotéis on-line.** 2018. Disponível em: <https://portaldobitcoin.com/goeureka-solucao-de-ultima-geracao-moldando-o-futuro-da-reserva-de-hoteis-on-line/>. Acesso em: 26 nov. 2018.

THIOLLENT, Michel. **Pesquisa-ação nas organizações.** São Paulo: Atlas, 1997.

TORO BLOG. **Blockchain: o que é a tecnologia dos bitcoins.** 2019. Disponível em: <https://blog.toroinvestimentos.com.br/bitcoin-blockchain-o-que-e>. Acesso em: 22 fev. 2019.

VIEIRA, Marcelo Milano Falcão. Pesquisa qualitativa. *In: Pesquisa qualitativa em administração.* 2º Edição. ed. São paulo: FGV, 2006. ISBN 9788522504725.

## **APÊNDICE - ROTEIRO DE ENTREVISTA**

### **Parte 1 - Caracterização dos meios de hospedagens**

1 - Nome

2 - Data da fundação?

3 - Administração própria ou de rede? Qual rede?

4 - Quantas unidades possui a rede?

5 - Número de UHs nesta unidade? Possui UH acessível?

6 - Número de funcionários?

7 - Quantas salas de eventos possui? Qual a capacidade de cada sala?

8 - Possui equipamentos audiovisuais próprios ou terceirizados?

9 - Possui setor de A&B próprio ou terceirizado?

10 - Possui restaurante para quantos lugares?

11- O café da manhã é incluso na diária?

## **Parte 2 - Utilização das criptomoedas pelos meios de hospedagens**

12- Desde quando aceitam criptomoedas como forma de pagamento no hotel ou em OTAs?

Quais criptomoedas são aceitas?

13 - O que motivou a aceitar essa forma de pagamento?

14 - Qual perfil do hóspede que utiliza essa forma de pagamento?

15 - Desde o começo da aceitação até o momento, qual a porcentagem do faturamento é em criptomoeda?

16 - Essa forma de pagamento só é aceita pelo site ou pode ser realizada diretamente no balcão ou site do hotel? Caso não aceite, pensa em aceitar mais essa forma de pagamento direto no hotel?

17 - Quais as exigências necessárias para aceitar a forma de pagamento em criptomoeda?

18 - Caso a reserva e o respectivo pagamento for via site especializado, quais as exigências feitas pelo site para ofertar o hotel?

19 - Qual a porcentagem da taxa cobrado pelo site?

20 - Em relação a outras OTAs, quais vantagens e desvantagens o site especializado oferece?

21 - Na sua visão, quais perspectivas para utilização de pagamento via criptomoedas na hotelaria?