

Artigos – Turismo e Sociedade

Como a operação de alojamentos locais de curto prazo influencia o bem-estar de cidades turísticas? O caso de Braga, Portugal

How does the operation of local short-term rentals influence the well-being of tourist cities? The case of Braga, Portugal

¿Cómo influye la operación de alojamientos locales de corta duración en el bienestar de las ciudades turísticas? El caso de Braga, Portugal

Manuela Bandeira de Melo Vidal¹, Rodrigo Ladeira¹, Sérgio Paulo Maravilhas Lopes¹

¹Universidade Federal da Bahia (UFBA), Salvador, BA, Brasil.

Palavras-chave:

Turismo;
Alojamentos turísticos locais de curto prazo;
Airbnb;
Bem-estar da comunidade;
Lógica Dominante do Serviço.

Resumo

As pesquisas relacionadas ao bem-estar de comunidades turísticas estão cada vez mais em evidência, embora investigações aprofundadas que tratem dos sentimentos de residentes acerca da operação de alojamentos turísticos locais de curto prazo precisem de maiores exames. Sob a ótica da Lógica Dominante do Serviço, este artigo tem como foco explorar a influência deste modelo de negócio no bem-estar da comunidade de Braga, cidade turística ao norte de Portugal, a partir da compreensão dos sentimentos de 27 residentes entrevistados em profundidade, relacionados aos fatores de cocriação de valor e codestruição de valor percebidos. Os resultados apontam para a elevação do bem-estar da comunidade quando o negócio permite, principalmente, maior movimento econômico para a cidade. No entanto, os impactos negativos encontrados acendem um alerta sobre o futuro do negócio em Braga, uma vez que se repetem em cidades que já impuseram fortes restrições ao modelo de negócio. Pesquisas futuras podem se aprofundar em comunidades com grau de desenvolvimento turístico semelhante ou diverso, para auxiliar agentes locais na manutenção ou recuperação do bem-estar de suas comunidades.

Keywords:

Tourism;
Local Short-Term Tourist Accommodations;
Airbnb;
Community Well-Being;
Service-Dominant Logic.

Abstract

Research related to the well-being of tourist communities has gained increasing visibility, although in-depth investigations addressing residents' feelings about the operation of local short-term tourist accommodations still require further exploration. From the perspective of Service-Dominant Logic (S-D Logic), this article focuses on exploring the influence of this business model on the well-being of the community of Braga, a tourist city in northern Portugal, through the understanding of the feelings of 27 residents interviewed in depth, with regard to perceived value co-creation and co-destruction factors. The results indicate an improvement in community well-being when the business generates, above all, increased economic activity for the city. However, negative impacts identified raise concerns about the future of this model in Braga and similar effects have already been observed in cities that have imposed significant restrictions on this type of operation. Future research may deepen the analysis in communities with similar or different levels of tourism development in order to support local stakeholders in maintaining or restoring the well-being of their communities.

Palabras clave:

Turismo;
Alojamientos turísticos locales de corta duración;
Airbnb;
Bienestar comunitario;
Lógica Dominante del Servicio.

Resumen

Las investigaciones relacionadas con el bienestar de las comunidades turísticas han ganado cada vez más visibilidad, aunque los estudios en profundidad que abordan los sentimientos de los residentes sobre la operación de alojamientos turísticos locales de corta duración aún requieren una exploración más amplia. Desde la perspectiva de la Lógica Dominante del Servicio (S-D Logic), este artículo se centra en explorar la influencia de este modelo de negocio en el bienestar de la comunidad de Braga, una ciudad turística del norte de Portugal, a partir de la comprensión de los sentimientos

Revisado em pares.
Recebido em: 26/07/2025.
Aprovado em: 09/09/2025.
Editor: Leandro Brusadin

de 27 residentes entrevistados em profundidade, em relação com os fatores percebidos de cocreação e codestruição de valor. Los resultados indican una mejora en el bienestar comunitario cuando el negocio genera, sobre todo, una mayor dinamización económica en la ciudad. Sin embargo, los impactos negativos identificados encienden una señal de alerta sobre el futuro del modelo en Braga, ya que efectos similares se han observado en ciudades que han impuesto fuertes restricciones a este tipo de operación. Investigaciones futuras pueden profundizar en comunidades con niveles de desarrollo turístico similares o distintos, con el fin de apoyar a los actores locales en la preservación o recuperación del bienestar de sus comunidades.



Como citar: Vidal, M. B. M., Ladeira, R., & Lopes, S. P. M. (2025). Como a operação de alojamentos locais de curto prazo influencia o bem-estar de cidades turísticas? O caso de Braga, Portugal. *Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo*, São Paulo, 19, e-3269, 2025. <https://doi.org/10.7784/rbtur.v19.3269>

1 INTRODUÇÃO

Quando uma comunidade atua como anfitriã de visitantes ao se tornar um destino turístico, o seu bem-estar sofre impacto direto do turismo (Uysal *et al.*, 2016). Sendo assim, a qualidade de vida e bem-estar dos residentes, associados ao turismo, têm sido objeto de investigações robustas na literatura científica (Berbekova *et al.*, 2023; Dwyer, 2024; Wang *et al.*, 2022). A partir da análise de fatores objetivos e subjetivos de bem-estar, estudiosos passaram a discutir como algumas comunidades são beneficiadas economicamente, socialmente e culturalmente com o turismo, embora a vida comunitária e o senso de saúde e segurança dos residentes possam declinar com o seu desenvolvimento (Allen *et al.*, 1988; Kim *et al.*, 2013; Zheng *et al.*, 2022).

Em diversas localidades, o desenvolvimento turístico deu-se principalmente pelo avanço de plataformas de alojamentos turísticos locais de curto prazo, como a Airbnb, considerada a plataforma mais relevante do setor de turismo e hospitalidade (Reichle *et al.*, 2023). Negócios como estes são capazes de recuperar rapidamente cidades devastadas por desastres naturais com o impulsionamento do turismo (van Holm, 2020) e compensar a escassez de alojamentos para férias (Hassanli *et al.*, 2019; von der Heidt *et al.*, 2020), embora exerça influência direta no aumento dos preços de moradia permanente (Garay-Tamajón *et al.*, 2022; Koster *et al.*, 2021) e na gentrificação dos residentes das regiões turísticas para outras áreas menos favorecidas (Adamiak & Marjavaara, 2023; Cocola-Gant & Gago, 2019).

Em Braga, norte de Portugal, os alojamentos locais, como são chamados, também contribuem para atrair turistas de todo o mundo, tornando-a uma cidade com grande potencial turístico, especialmente religioso. No entanto, a presença massiva de turistas acomodados em alojamentos turísticos locais de curto prazo pode levar a incômodos generalizados, percebidos em outras localidades (Gurran *et al.*, 2018; Llop, 2016; Muschter *et al.*, 2021; Zou, 2019), e a cidade tem experimentado, nos últimos cinco anos, o aumento exponencial do custo de vida, influenciado pela elevação dos preços de habitação (Observatório Urbano de Braga, 2025), que estão associados à presença deste modelo de negócio em diversas partes do mundo (Aguilera *et al.*, 2019; Liang *et al.*, 2021; Yeon *et al.*, 2020), impactando diretamente o bem-estar das comunidades.

Explora-se, portanto, neste artigo, o bem-estar da comunidade de Braga com o crescimento de negócios de acomodações turísticas locais de curto prazo, relacionado à satisfação de necessidades específicas e subjacentes, ligadas a atributos principais como bem-estar material, segurança, saúde, autorrealização, felicidade e relacionamento (Assiouras *et al.*, 2022; Ryan & Deci, 2000). Busca-se, como objetivo principal, então, entender se a operação deste modelo de negócio influencia positivamente ou negativamente no bem-estar da população da cidade. O estudo foi conduzido através de entrevistas aprofundadas com os residentes à luz da Lógica Dominante de Serviço e suas premissas de cocriação de valor, quando há a integralização positiva de recursos comuns e dinâmicos entre vários atores (Vargo & Lusch, 2004, 2017), e codestruição de valor, quando há resultado negativo proveniente da interação entre atores (Plé & Cáceres, 2010), sendo possível, portanto, estabelecer os fatores essenciais de aumento ou redução de bem-estar, considerando a comunidade como um ator socioeconômico fundamental no processo de percepção de valor.

Embora, como visto, as pesquisas sobre o bem-estar de residentes ligadas ao turismo estejam em ascensão, os estudos científicos que analisam os efeitos de negócios como a Airbnb na qualidade de vida dos residentes de destinos turísticos, a partir das suas opiniões (Mody *et al.*, 2021; von der Heidt *et al.*, 2020) e sob a ótica da Lógica Dominante do Serviço (Altinay & Taheri, 2019; Breidbach & Brodie, 2017; Tregua *et al.*, 2021) são escassos e merecem maior aprofundamento. O artigo está organizado, além da seção introdutória, com as seções da revisão

de literatura, relativa à qualidade de vida e bem-estar das comunidades turísticas e à perspectiva da Lógica Dominante e do turismo sobre o bem-estar, da metodologia da investigação, em que se detalham a aplicação da entrevista aprofundada e a análise dos dados, dos resultados encontrados e da discussão relativa, que revelam os impactos acerca do fenômeno estudado, e das considerações e contribuições da pesquisa.

2 REVISÃO DE LITERATURA

2.1 Qualidade de vida e bem-estar das comunidades turísticas

O aprofundamento sobre a qualidade de vida e bem-estar dos indivíduos e comunidades teve um grande avanço nas últimas seis décadas, quando indicadores sociais passaram a ser considerados na análise (Land & Michalos, 2018; Noll, 2018; Berbekova *et al.*, 2023), antes dominada por abordagens específicas, tradicionalmente objetivas e principalmente econômicas (Land *et al.*, 2012). Fatores como felicidade percebida, satisfação geral com a vida e com o bem-estar comunitário, emocional e espiritual foram adicionados aos fatores de renda per capita, preços de bens e serviços, taxa de desemprego, expectativa de vida e índice de criminalidade, por exemplo, como forma de medir a qualidade de vida de indivíduos e comunidade (Berkbekova *et al.*, 2023). Assim, ampliou-se a busca pela interpretação subjetiva dos aspectos do bem-estar, a fim de refletir, então, a sua natureza multidimensional (Land & Michalos, 2018; Land *et al.*, 2012).

A qualidade de vida e bem-estar de comunidades turísticas têm recebido atenção ampla de grandes estudiosos do tema, seja para tratar da percepção dos turistas (Chang *et al.*, 2024), ou para tratar da percepção dos residentes (Dwyer, 2024). O *Handbook of Tourism and Quality-of-Life Research: Enhancing the Lives of Tourists and Residents of Host Communities*, um dos livros mais abrangentes sobre a confluência entre qualidade de vida e turismo (Uysal *et al.*, 2016), abriu portas para a ampliação das investigações sobre a temática, trazendo tanto fatores objetivos, como desenvolvimento econômico, infraestrutura, saúde e segurança, quanto fatores subjetivos, como satisfação de vida, bem-estar emocional e interação social (Uysal *et al.*, 2012). Formas não econômicas de valor do turismo, ou abstratas, como qualidade de vida percebida, sustentabilidade e bem-estar, já haviam, de fato, se tornado uma agenda expressiva de pesquisa (Perdue *et al.*, 2010).

Diversos estudos conseguiram desenvolver, ao longo do tempo, medições objetivas e subjetivas do impacto do turismo na qualidade de vida dos residentes de destinos turísticos, como a investigação realizada em comunidades rurais nos Estados Unidos, identificando que elas eram beneficiadas economicamente com o desenvolvimento turístico, mas a vida em comunidade sofria declínio à medida que o turismo avançava (Allen *et al.*, 1988), como também o estudo conduzido com os moradores de Virginia, também nos Estados Unidos, percebendo uma relação positiva entre os impactos sociais e culturais provenientes do turismo e a sensação de bem-estar comunitário, embora o senso de saúde e segurança dos residentes tenha sofrido influência negativa devido ao impacto ambiental (Kim *et al.*, 2013), e ainda uma pesquisa realizada na China, cujos resultados demonstraram que o turismo promove o bem-estar subjetivo dos chineses, este associado à felicidade (Zheng *et al.*, 2022).

Os estudos científicos têm buscado também evidenciar a importância dos indicadores de qualidade de vida e bem-estar de comunidades turísticas como fundamentos de políticas públicas, como forma de beneficiar os interessados e tornar o destino mais atrativo (Berkbekova *et al.*, 2023; Land *et al.*, 2012). Assim, é possível identificar o protagonismo da comunidade e o papel a ser exercido pelos formuladores de políticas, com base na ampliação de estudos relacionados ao bem-estar de comunidade turísticas, principalmente a partir de uma perspectiva que considere a complexidade de ecossistemas de serviço dentro do turismo, como a Lógica Dominante do Serviço.

2.2 O bem-estar sob a ótica da Lógica Dominante do Serviço

Os fundamentos da Lógica Dominante do Serviço estão amplamente conectados com o bem-estar dos indivíduos, ao propor o foco na compreensão dos processos e das dinâmicas de troca de recursos que ocorrem nas interações entre atores socioeconômicos (Vargo & Lusch, 2006). A integralização dos recursos e inclusão de todos os atores socioeconômicos envolvidos em ecossistemas de serviços, como unidade de análise no processo de cocriação de valor, deu ainda mais robustez à dominância do serviço como resultado da aplicação de habilidades e competências especializadas nas transações (Vargo & Lusch, 2008, 2011, 2017).

Logo, estabelece-se que o valor não é criado isoladamente, mas sim a partir da integralização de recursos comuns e dinâmicos de múltiplos atores beneficiários do valor, sendo determinado, então, no uso dos produtos na sua contextualização (Vargo *et al.*, 2008; Vargo & Lusch, 2016, 2017). O impacto da Lógica Dominante do Serviço

provém do incremento do papel dos integrantes dos ecossistemas de serviços, em que redes de atores cocriam valor, elevando o seu bem-estar, a partir da troca de serviço pela integração de recursos (Edvardsson *et al.*, 2014; Moliner-Tena *et al.*, 2023; Plé & Cáceres, 2010; Vargo & Lusch, 2016, 2017).

No entanto, quando há um processo interativo entre sistemas de serviços que reduz o bem-estar de pelo menos um dos atores envolvidos (Plé & Cáceres, 2010), ou ainda uma destruição colaborativa de valor entre atores (Echeverri & Skålen, 2011), estabelece-se a codestruição de valor. No processo de codestruição de valor, o uso dos recursos é realizado de forma incorreta por pelo menos um dos sistemas de serviços, ou seja, de maneira inesperada ou inadequada para outro sistema que com esse interage (Plé & Cáceres, 2010), reduzindo o bem-estar de outra parte.

As pesquisas no âmbito de serviços têm recebido mais atenção ao considerarem o bem-estar um princípio fundamental, com particular interesse na cocriação e codestruição de valor e sua conexão com o bem-estar (Leo *et al.*, 2019). Para amplificar a discussão, então, investigações sobre complexos ecossistemas de serviço, como serviços de hospitalidade, e indicadores de bem-estar relacionados se fazem necessárias. Assim, aponta-se a perspectiva de que, quando há fatores de cocriação de valor associados a atributos investigados, há aumento da percepção de bem-estar, e quando há fatores de codestruição de valor, há redução de bem-estar percebido.

2.3 A criação de valor no âmbito de acomodações turísticas locais de curto prazo

A perspectiva de criação de valor acerca de negócios de acomodações turísticas locais de curto prazo, sob o prisma da Lógica Dominante de Serviço, passou a ser estudada com maior embasamento nos últimos dez anos, porém com foco maior em hóspedes e anfitriões. Vasil *et al.* (2024) afirmaram que estudos de cocriação de valor em economia compartilhada, movimento econômico o qual a plataforma Airbnb faz parte, por exemplo, possuem foco na satisfação e bem-estar dos clientes.

Em um dos poucos estudos da literatura científica que também posiciona os residentes dos destinos turísticos como atores socioeconômicos diretos, Buhalis *et al.* (2020) propuseram um framework que estabelece os construtos dimensionadores da cocriação de valor e da codestruição de valor para os stakeholders envolvidos no ecossistema de serviço de acomodações de curto prazo, em que se identifica que há cocriação de valor, para os moradores locais, quando há aumento do preço da propriedade devido à valorização da área, sendo possível, por exemplo, aumentar o valor de aluguel cobrado, além da melhoria da qualidade de vida com maiores investimentos nas regiões; já o processo de codestruição de valor é estabelecido quando há o aumento da poluição ambiental e sonora com a superlotação das cidades, congestionando o trânsito e reduzindo a oferta de vagas de estacionamento, além da percepção do aumento de crimes e comportamentos antissociais e do aumento do custo de vida, tanto dos bens e serviços, quanto dos aluguéis de residências permanentes.

No entanto, o foco dos estudos volta-se majoritariamente para o comportamento de hóspedes e anfitriões. Por exemplo, Jiang *et al.* (2019) buscaram identificar se a rede integrativa de hóspede, plataforma Airbnb e anfitrião propõem, em conjunto, o valor percebido pelo hóspede, verificando que há cocriação de valor na interação entre hóspede e plataforma relacionado ao valor econômico, e há cocriação de valor, também, na interação entre hóspede e anfitrião relativa aos valores funcionais, emocionais e éticos, principalmente.

Medina-Hernandez *et al.* (2021) investigaram o valor cocriado para os hóspedes e anfitriões de plataformas de acomodações de curta duração sem fins lucrativos, como Couchsurfing e HomeExchange, em que o anfitrião normalmente está presente durante a prestação do serviço, e se esse valor cocriado é diferente do valor cocriado em plataformas com fins lucrativos, como a Airbnb, percebendo que há cocriação de valor em plataformas sem fins lucrativos a partir das práticas sociais e interações estabelecidas entre os hóspedes e os anfitriões, que contribui em maior intensidade para o bem-estar dos usuários em relação às plataformas com fins lucrativos.

Há também a exploração de fatores de cocriação, codestruição e corecuperação de valor na perspectiva dos hóspedes da plataforma Airbnb, em que se identificou que a afetividade e agilidade na comunicação levou à experimentação da cocriação de valor, o mau atendimento de operadores da plataforma na solução de problemas levou a um processo de codestruição de valor, e os esforços para reparar a comunicação inadequada por parte destes mesmos operadores serviu para a corecuperação de valor (Sthapit & Bjørk, 2020). Examina-se, também, a complexidade das experiências do consumidor no contexto da economia de compartilhamento e o ramo de acomodações, apontando-se que a experiência local proporcionada pelos anfitriões permite a cocriação de valor com os hóspedes, e indicando que o grau de importância (sentimentos positivos e negativos) dada ao serviço a partir das avaliações registradas pelos hóspedes varia de acordo com os níveis de interação esperados (Lee, 2022).

Estas pesquisas refletem, então, a importância da Lógica Dominante do Serviço como abordagem teórica orientadora do estudo sobre a cocriação e codestruição de valor entre negócios de acomodações turísticas locais de curto prazo e a comunidade em que estão inseridos, projetando a comunidade como anfitriã e analisando profundamente o seu bem-estar.

3 METODOLOGIA

3.1 Contexto de pesquisa

Em outubro de 2023, Portugal publicou a Lei n.º 56/2023, de seis de outubro, a fim de garantir mais habitação para a população (Diário da República, 2023). A proposta da lei Mais Habitação, como é popularmente conhecida, deixa claro que houve subida de preços de habitação em zonas com maior atividade turística, e tem como objetivo, entre outros, promover incentivo à transferência de habitação destinada à acomodação turística de curto prazo, ou alojamento local, como eles denominam, para o arrendamento habitacional permanente (Assembleia da República, 2023). A proposta destaca os efeitos ocasionados para a população com a pressão turística, em termos de habitação, apontando, inclusive, o impacto da gentrificação.

Buscou-se, portanto, desenvolver a pesquisa em uma localidade cuja atividade turística possui grande expressão no país e não há estudos relacionados à temática. Braga, localizada ao norte de Portugal, concentra cultura e religiosidade, e suas belezas e estruturas remontam à época pré-romana. Anualmente, diversos eventos são realizados a fim de explorar o patrimônio material e imaterial da localidade. É uma cidade com grande potencial turístico, tornando-se, nos últimos anos, a Capital Europeia da Juventude de 2012, a Capital Ibero-Americana da Juventude de 2016, a Capital Europeia do Esporte de 2018 (Remoaldo *et al.*, 2019), e, mais recentemente, o Melhor Destino Europeu para visitar em 2021 (European Best Destinations, 2021).

3.2 Coleta de dados

Para investigar, com profundidade, os sentimentos dos residentes relativos à operação de negócios de alojamentos turísticos locais de curto prazo, como a plataforma Airbnb, empregou-se a entrevista com roteiro semiestruturado, dada a natureza qualitativa da investigação. Para a delimitação dos constructos e roteirização da entrevista, adotou-se o já citado framework estabelecido por Buhalis *et al.* (2020), sob a ótica da Lógica Dominante do Serviço, que estipula os fatores dimensionadores da cocriação de valor e da codestruição de valor para os atores envolvidos no ecossistema de serviço de compartilhamento de alojamentos de curto prazo, liderado pela plataforma Airbnb.

Além disso, foram considerados estudos que avaliaram impactos e percepções de residentes relativos à presença da plataforma Airbnb, enquanto acomodação turística de curto prazo, a partir de aspectos relacionados às características dos bairros/freguesias, que podem ter passado por transformações urbanísticas e turísticas com a grande penetração de plataformas como a Airbnb (Cócola-Gant, 2016; Gurran *et al.*, 2018; Llop, 2016; von der Heide *et al.*, 2020; Wegmann & Jiao, 2017), à dinâmica do mercado imobiliário, que pode enfrentar oscilações de preços com a presença de negócios de acomodações turísticas de curto prazo (Cócola-Gant, 2016; Thackway *et al.*, 2022), ao indicador de custo de vida dos residentes frente às mudanças de preços de produtos e serviços na região, devido à operação de plataformas como a Airbnb (Cócola-Gant, 2016) e ao deslocamento de residentes de uma região para outra como consequência da atividade de plataformas de acomodação de curto prazo (Cócola-Gant & Gago, 2019; Garay-Tamajón *et al.*, 2022; Gurran *et al.*, 2018; van Holm, 2020; von der Heide *et al.*, 2020). Assim, foram estabelecidas quatro dimensões para a investigação: especificidade da vizinhança, dinâmica do mercado imobiliário, custo de vida e gentrificação.

O roteiro elaborado foi submetido a duas rodadas de avaliação por três juízes especialistas cada, a fim de identificar oportunidades de melhoria. Depois, realizou-se um pré-teste com três indivíduos com perfil semelhante ao público-alvo investigado, obtendo-se, então, após os devidos ajustes, o roteiro final para a fase de pesquisa de campo. A fase de coleta de dados em Braga deu-se entre dezembro de 2023 e janeiro de 2024. Para encontrar os indivíduos adequados, adotou-se a seleção por conveniência, em que se buscou participantes que se adequavam ao perfil da pesquisa em freguesias centrais da cidade. Como forma de preservar a identidade de todos e todas, e garantir a proteção de dados, nenhum dado pessoal foi levantado, por isso os resultados identificam os participantes como P1 a P27. As entrevistas foram gravadas em gravador de áudio e realizadas em português.

A coleta de dados finalizou, então, quando os indivíduos entrevistados não apresentaram novas informações, ou seja, após a saturação dos dados (Sampieri *et al.*, 2013). No entanto, teve-se cautela quanto à saturação dos dados, buscando-se, na literatura, estudos que pudessem suportar um número adequado de participantes. Hennink *et al.* (2016) perceberam que, para a plena compreensão dos significados dos dados, a saturação dá-se entre 16 e 24 entrevistas. Como forma de assegurar, então, confiabilidade à pesquisa, estipulou-se uma primeira rodada de entrevistas com 12 participantes, recorrendo-se a mais uma rodada de 12 participantes, adicionando-se mais três participantes para garantir que a saturação dos códigos e dos significados foi atingida, alcançando-se, então, o número de 27 participantes. Devido ao roteiro mais objetivo e à disponibilidade dos participantes, as entrevistas duraram, em média, 23 minutos. Todos os participantes possuíam nacionalidade portuguesa e o tempo médio de residência na cidade correspondeu a 33 anos.

3.3 Análise de dados

Os dados coletados foram transcritos, revisados e verificados a partir de uma análise de conteúdo, seguindo-se com as orientações propostas por Bardin (2018), que estabelece que a organização da análise se dá em três diferentes fases cronológicas: a pré-análise dos dados, a exploração do material e o tratamento, inferência e interpretação dos resultados. A partir deste protocolo, estabeleceu-se um processo de categorização das percepções levantadas acerca dos negócios de alojamento turístico local de curto prazo a partir das entrevistas com os residentes, que têm como base os impactos percebidos retratados na literatura científica, embora considere potenciais categorias de análise relevantes que eventualmente surjam a partir das entrevistas realizadas, e que não foram mapeadas em estudos prévios.

Na fase de pré-análise, conforme Bardin (2018), geralmente há três propósitos na organização do material: a escolha dos documentos de análise, a formulação dos objetivos e hipóteses e a elaboração de indicadores, estes estabelecidos a partir de índices ou temas surgidos nas transcrições, que originam, então, a codificação e a categorização dos dados. Desse modo, após a constituição do corpus de análise, estabeleceu-se o objetivo da análise de conteúdo das entrevistas, que é a identificação de fatores de cocriação e/ou codestruição de valor a partir da compreensão dos sentimentos dos residentes de Braga, traduzidos em categorias ou indicadores de análise. Além disso, explora-se o grau de influência do negócio estudado em cenários apresentados, a fim de ampliar a investigação profunda e alcançar exposições mais latentes sobre o fenômeno.

As fases de exploração do material e tratamento e interpretação dos resultados ocorreram com o auxílio do software Atlas.ti, versão 24. De forma minuciosa, os textos foram decompostos e examinados para garantir que os sentimentos dos participantes fossem codificados precisamente da forma que eram revelados. Foram estabelecidos 62 códigos, reunidos em oito grupos, construídos da seguinte forma: para a dimensão especificidade da vizinhança, estabeleceram-se os grupos de código (i) melhorias para freguesia/cidade e (ii) prejuízos para freguesia/cidade; para a dimensão dinâmica do mercado imobiliário, os grupos definidos foram (iii) motivos para aumento de preços de imóveis e (iv) grau de influência de alojamento local no mercado imobiliário; para a dimensão custo de vida, estabeleceram-se os grupos (v) motivos para aumento de preços de produtos e serviços e (vi) grau de influência de alojamento local na inflação de produtos e serviços; para explorar a dimensão gentrificação, por fim, determinou-se os grupos (vii) grau de influência de alojamento local na gentrificação de outros e (viii) grau de influência de alojamento local na própria gentrificação. Os códigos foram analisados de acordo, sobretudo, com uma frequência mínima de aparição, para garantir quais efeitos e sentimentos eram mais repercutidos entre as comunidades, através de possibilidades de análise permitidas pelo software Atlas.ti, em que se estabeleceram reflexões a partir do exame dos dados e compreensão dos resultados.

4 RESULTADOS

Os resultados demonstram que fatores de cocriação de valor entre negócios de acomodação de curto prazo e a comunidade de Braga são mais presentes que fatores de codestruição de valor, ou seja, há percepção de elevação do bem-estar da comunidade com a operação de plataformas como a Airbnb, por exemplo. Os resultados foram construídos a partir das características percebidas sobre a especificidade da vizinhança, em que moradores acreditam, portanto, que, em uma balança de melhorias e prejuízos, a presença de alojamentos turísticos locais pesa mais para o lado dos benefícios para a cidade.

Visando, então, o aprofundamento da percepção dos residentes, foram considerados cenários relativos ao mercado imobiliário, ao custo de vida e à gentrificação para enriquecer os fatores que elevam ou reduzem o bem-estar da

população. Os moradores conseguiram associar que a presença de negócios de acomodação de curto prazo influencia negativamente estes aspectos, reduzindo o bem-estar da comunidade. Por isso, os impactos negativos encontrados são bastante relevantes, principalmente porque se replicam em cidades que hoje adotam uma restrição maior contra este tipo de negócio. Discute-se, adiante, as principais descobertas sobre as dimensões exploradas.

4.1 Especificidade da vizinhança

Para a dimensão especificidade da vizinhança, visou-se instituir o que pode garantir a cocriação de valor e a codestruição de valor entre o negócio e a comunidade, a partir de categorias que atuam como os fatores determinantes de valor. Foram nove fatores que mais repercutiram entre os participantes, codificados em categorias de melhorias, configurando-se, então, os efeitos positivos dos alojamentos turísticos locais para eles, enquanto comunidade. As principais categorias são: maior movimento econômico para a cidade, relativo “à movimentação dos estabelecimentos comerciais, das lojas de roupas, restaurantes, cafés e tudo” (P10); a maior atração de turismo para a cidade, promovendo “maior diversidade de pessoas e turistas” (P20); a oferta de mais alternativa de hospedagem para turistas, sendo o alojamento local uma “grande possibilidade de uma pessoa poder movimentar-se pela Europa afora” (P4).

Além disso, a reabilitação urbana também figurou como categoria de melhoria para os residentes, servindo de “arranque em termos de investimento no centro histórico, investimento na remodelação de edifícios” (P16), assim como o enriquecimento cultural da cidade, trazendo “outras perspectivas de vida completamente diferentes” (P11) e a oferta de mais atividades culturais, fazendo-se notar que “a parte da cultura em Braga tem evoluído bastante” (P12). Por fim, a oportunidade de fonte de rendimento para indivíduos, quando “muitas propriedades estiveram paradas e que agora têm um usufruto e conseguem fazer dinheiro com elas” (P23), o desenvolvimento turístico de zonas periféricas, ao pulverizar os alojamentos em zonas que “também precisariam desse turismo para sobreviver” (P5) e a visibilidade global para a cidade, trazendo “uma imagem que passa internacionalmente, que é atrativa” (P11), são as categorias que concluem as melhorias levantadas pelos moradores acerca da operação de acomodações de curto prazo na cidade.

Os possíveis prejuízos oriundos da operação de alojamentos turísticos locais na freguesia ou na cidade em que vivem originaram seis categorias de fatores prejudiciais do ponto de vista dos moradores. A categoria de prejuízo para a cidade com maior frequência de aparição é o aumento do custo de vida em Braga, que está diretamente associado com a maior afluência de turistas na cidade promovida pelos alojamentos locais, a qual eleva os preços de produtos, serviços e, principalmente, imóveis e seus arrendamentos, ao tornar “o preço por metro quadrado inacessível a moradores” (P16). Segue-se a atração desenfreada de imigrantes para a cidade, quando os alojamentos locais servem “sobretudo para uma comunidade migrante que vem à procura de outras oportunidades de vida” (P2), e da escassez de oferta de unidades para habitações permanentes, ao “reduzir um bocado a oferta do mercado da casa” (P17).

Além destes prejuízos, os moradores também elencaram a ocorrência de barulhos e agitação, quando há “outras dinâmicas na cidade que, a partir de uma determinada hora, são prejudiciais para as pessoas” (P27), a ocorrência de congestionamentos e escassez de estacionamento, sendo sinalizado como ponto negativo “principalmente o trânsito” (P25), e a descaracterização da cidade, ao “depredar completamente as infraestruturas para uso massivo, não particular, mas uso corporativo” (P19).

4.2 Dinâmica do mercado imobiliário

A fim de examinar umas das dimensões mais retratadas na literatura científica acerca do fenômeno estudado, e aprofundar-se nas percepções dos residentes, os participantes do estudo foram questionados sobre o aumento dos preços praticados no mercado imobiliário na cidade e sobre a possível influência exercida pela operação de alojamento local nesta dinâmica.

Diversos fatores foram mencionados pelos moradores, como o aumento de imigrantes em busca de habitação, sendo o principal destacado por eles, uma vez que “aconteceu porque chegaram muitas pessoas de fora, não só brasileiros, mas muitos outros países” (P1), além do aumento de preços de habitação devido ao aumento da procura generalizada, da implicação da conjuntura econômica nacional e internacional do mercado imobiliário, da consequência da pandemia da covid-19, do oportunismo por parte de senhorios com a situação, da má gestão política relativa ao mercado imobiliário e, também, da maior oferta de unidades destinadas a alojamento local, já que “o fato de muitas casas serem absorvidas e desviadas do mercado de aluguel tradicional para o alojamento

local leva a um aumento dos preços nas rendas” (P17). Considerando o esquadramento e a revelação de percepções latentes da comunidade de Braga, adiciona-se o fator de aumento do custo de habitação na cidade como efeito de redução de bem-estar da comunidade, ou seja, como fator de codestruição de valor entre negócios de alojamentos turísticos locais de curto prazo e a comunidade.

4.3 Custo de vida

Os participantes foram questionados sobre quais são os motivos que eles acreditam que promoveram o aumento de preço de produtos e serviços, em geral, na cidade, e se a operação de alojamento turístico local de curto prazo possui algum grau de influência no aumento dos preços de produtos e serviços em Braga.

As categorias associadas ao aumento de preços gerais ligam-se a categorias semelhantes ao aumento de preços no mercado imobiliário, como consequência das guerras na inflação, implicação da conjuntura econômica nacional e internacional, consequência na pandemia da Covid-19, além do aproveitamento de conglomerados políticos da conjuntura e, também, do aumento de preços de produtos e serviços devido ao aumento do turismo, quando começa-se a “notar outros estabelecimentos que aparecem e você vê que têm preço absurdo, têm preço muito mais caro do que o habitual, e é voltado para o turista” (P19). A maioria dos participantes associa, de alguma forma, a operação de alojamentos turísticos locais de curto prazo ao aumento de preços de produtos e serviços na cidade de Braga, corroborando-se, então, com a categoria de redução de bem-estar já revelada de forma expressiva anteriormente, que é o aumento do custo de vida na cidade.

4.4 Gentrificação

A dimensão Gentrificação buscou determinar o efeito da necessidade de deslocamento de moradores de uma região com intensa atividade de alojamentos turísticos locais de curto prazo, como os que se encontram listados na plataforma Airbnb, para outras regiões menos favorecidas ou movimentadas. Um dos participantes, inclusive, havia sido notificado, naquele período da entrevista, para deixar a habitação onde morava porque o proprietário do imóvel iria convertê-la em alojamento turístico local. O deslocamento para outra região seria, neste caso, compulsório. A maioria dos participantes acredita que a operação de alojamentos locais influencia, em algum grau, o deslocamento de pessoas para outras regiões, sinalizando que pessoas têm sido forçadas a sair por motivos variados, como aumento do custo de vida na região, especialmente as rendas, uma vez que, “estes valores sendo mais altos, por exemplo, no centro histórico, é que as pessoas tendem a afastar-se” (P11), transformação das habitações em alojamento local, aumento dos barulhos e agitação das freguesias, superlotação da cidade e sensação de insegurança.

Além disso, alguns participantes também sinalizaram que eles próprios se deslocariam por influência das consequências da operação deste tipo de negócio. Portanto, assim como na dimensão da dinâmica do mercado imobiliário, em que se acrescentou uma categoria de redução de bem-estar da comunidade a partir do aprofundamento de percepções latentes dos entrevistados, adiciona-se o fator de deslocamento de moradores de zonas históricas para outras regiões como fator de codestruição de valor entre negócios de alojamentos turísticos locais de curto prazo e a comunidade de Braga, ou seja, como efeito de redução de bem-estar da comunidade bracarense.

5 DISCUSSÃO

Quando considerados os fatores de cocriação de valor e codestruição de valor gerados pela operação de negócios de acomodação turística de curto prazo na comunidade de Braga, que impactam diretamente o seu bem-estar, identificou-se, através do aprofundamento das suas percepções, mais categorias de impactos positivos (nove delas) que impactos negativos (oito delas). Além disso, como visto, a maioria dos residentes acredita que, em uma balança, as melhorias são mais sentidas que os prejuízos. Por isso, nota-se que estes benefícios acabam por elevar o bem-estar da comunidade, em termos maioritários.

A categoria relativa ao maior movimento econômico para a cidade reflete o maior impacto positivo sentido pela comunidade de Braga, cuja percepção está intrinsecamente ligada a atributos objetivos e subjetivos do bem-estar (Berkbekova *et al.*, 2023), conectados à objetividade do incremento do poder econômico da comunidade e subjetividade da satisfação do seu bem-estar material. Esta percepção de cocriação de valor também é identificada por residentes de localidades que operam estes negócios, como a Airbnb, por exemplo, que ajudou a recuperar a cidade dos estragos naturais causados pelo Furacão Katrina em Nova Orleans, Estados Unidos, com a promoção do turismo (van Holm, 2020), além de promover o crescimento do emprego no ramo de restaurantes em Nova Iorque

(Alyakoob & Rahman, 2022) e em todo o país norte-americano (Belarmino *et al.*, 2021). Afinal, como repetido em Braga, negócios deste tipo permitem a movimentação da economia para o comércio e os serviços de outros setores (Hassanli *et al.*, 2019), garantindo o bem-estar da comunidade.

Ainda, percebe-se que a satisfação subjetiva do bem-estar material, social, comunitário e bem-estar relacionado ao lazer e à autorrealização também é preenchida quanto se encontram categorias de cocriação de valor como o enriquecimento cultural da cidade e a oferta de mais atividades culturais, provocados pela presença de mais turistas hospedados em alojamentos locais na cidade, cuja promoção de impactos culturais está positivamente relacionada à operação deste modelo de negócio em outras localidades (Garau-Vadell *et al.*, 2018; Mody *et al.*, 2021; Muschter *et al.*, 2021), aumentando o bem-estar das comunidades. Há também a percepção de maior oportunidade de fonte de rendimento para indivíduos da comunidade, que também se repete como fator de cocriação de valor em outras localidades em que há operação de negócios de acomodações turísticas locais de curto prazo (Gurran *et al.*, 2018; Jordan & Moore, 2017; de Janasz *et al.*, 2025).

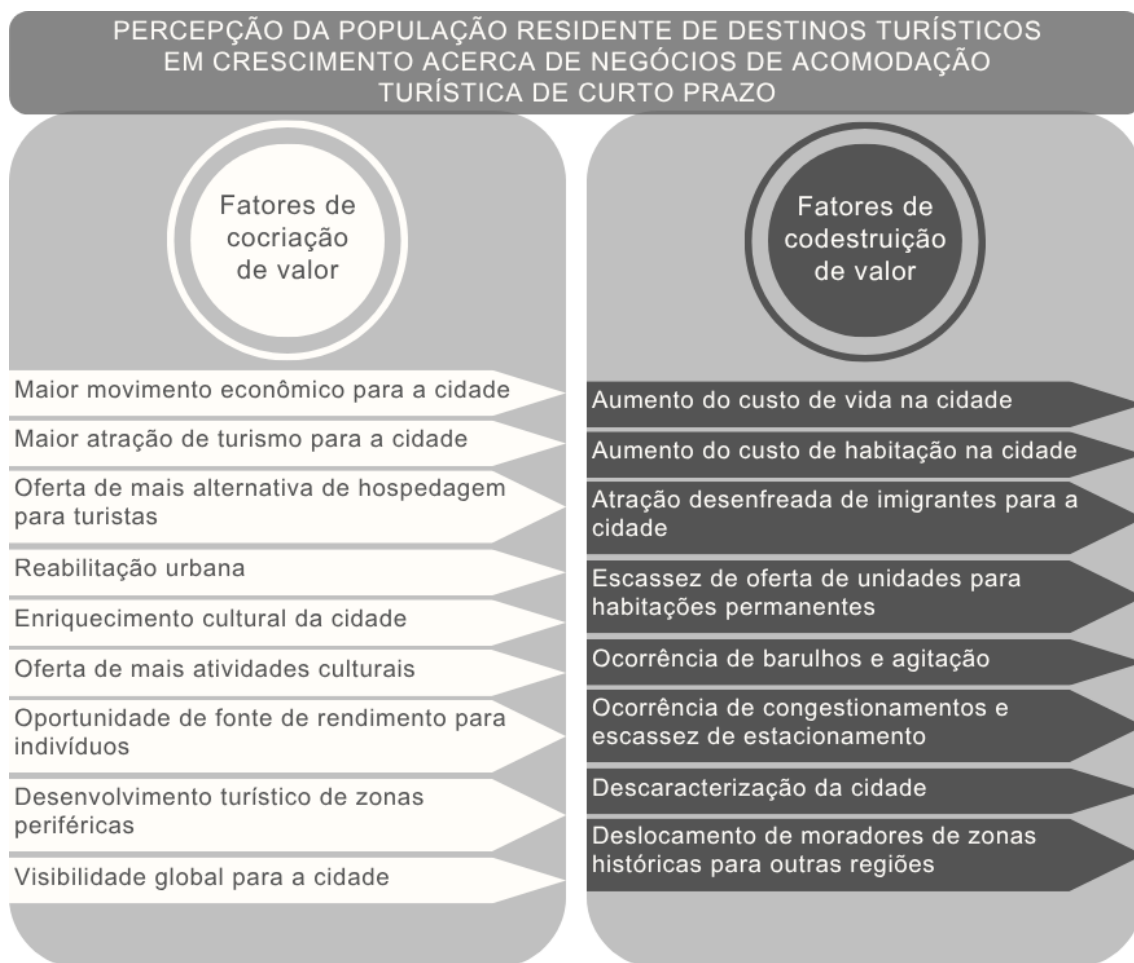
No entanto, embora a comunidade perceba que negócios desta natureza sejam benéficos, de forma geral, para a cidade, este estudo revela que há fatores de codestruição de valor que impactam negativamente os moradores de forma bastante acentuada, que se repetem em localidades que atualmente empregam fortes restrições aos negócios de acomodação turística local de curto prazo, impactando atributos objetivos e subjetivos de bem-estar. A categoria de prejuízo para os residentes com maior índice de aparição, que se relaciona à operação destes negócios, é o aumento do custo de vida na cidade, influenciado pelo aumento dos custos de habitação, que teve uma subida de preço de 204% entre 2018 e 2023 em Braga (Fernandes, 2024).

Estes impactos estão amplamente associados à presença da operação de alojamentos turísticos locais de curto prazo, como a Airbnb, por exemplo, em diversas partes do mundo, influenciando negativamente atributos como satisfação do bem-estar material e comunitário. Em Barcelona, na Espanha, descobriu-se que a concentração de hospedagens listadas na Airbnb em bairros turísticos aumentava de forma significativa o preço de imóveis naquelas regiões (Garay-Tamajón *et al.*, 2022), assim como em San Sebastián, no mesmo país, em que o aumento dos preços das casas associado à presença da Airbnb ultrapassou 7% (Etxezarreta-Etxarri *et al.*, 2020). Em Los Angeles, nos Estados Unidos, o aumento dos preços das casas devido à operação da plataforma chegou a 15% em um raio de até dois quilômetros e meio da Calçada da Fama, na zona turística de Hollywood (Koster *et al.*, 2021). Em Hong Kong, o aumento relativo chegou a perto de 5% em aluguéis de imóveis (Liang *et al.*, 2021).

Além disso, o aumento do custo de vida e habitação a partir da presença destes negócios tem ocasionado a gentrificação na cidade, caracterizada pelo deslocamento de moradores de zonas históricas para outras regiões menos favorecidas, influenciando negativamente na satisfação do bem-estar também relacionado à autorrealização e à segurança. A gentrificação impacta, de fato, o bem-estar de diversas comunidades turísticas, especialmente os residentes de longa data, que não sentem os benefícios econômicos e urbanos propostos pela maior atração de turismo (Cócola-Gant & Gago, 2019) e são forçados a se deslocarem para outros bairros (Gurran *et al.*, 2020; van Holm, 2020, von der Heidt *et al.*, 2020).

Diante do exposto, então, a partir dos resultados encontrados, alinhados com estudos relacionados, esta investigação estabelece um diagrama de fatores de cocriação de valor e codestruição de valor, sob a ótica da Lógica Dominante do Serviço, para comunidades semelhantes a Braga, que se encontram em desenvolvimento econômico acentuado devido à capacidade de exploração turística ainda possível na cidade, conforme demonstrado na Figura 1.

Figura 1 - Diagrama de fatores de cocriação de valor e codestruição de valor entre negócios de acomodação turística de curto prazo e comunidades turísticas em desenvolvimento



Fonte: elaborada pelos autores.

Como visto, o desenvolvimento da cidade de Braga está intrinsecamente atrelado ao turismo. Pode-se concluir, então, que negócios de alojamentos turísticos locais de curto prazo influenciam positivamente a comunidade de Braga e possivelmente comunidades neste estágio turístico de desenvolvimento, ao atrair mais turistas e fomentar a economia local. Ou seja, as comunidades podem ser mais beneficiadas que prejudicadas com a presença deste modelo de negócio. No entanto, não se pode perder de vista os impactos negativos sentidos, que reduzem diretamente o seu bem-estar, e impõem fortes restrições mundo afora a este tipo de negócio, visando reestabelecer o equilíbrio socioeconômico da localidade.

Este estudo identifica, portanto, os fatores relacionados à acomodação de curto prazo que elevam o bem-estar de comunidades em desenvolvimento turístico e os fatores que reduzem o seu bem-estar. Assim, a visualização e a comprovação de fatores de impacto oriundos da operação destes modelos de negócio tornam-se especialmente relevantes para os formuladores e implementadores de políticas públicas, uma vez que, enquanto atores socioeconômicos pertencentes e atuantes no ecossistema de serviço, são responsáveis por promover os efeitos positivos e mitigar os riscos advindos da expansão dinâmica do turismo nos destinos turísticos (Aguinis *et al.*, 2023; Berbekova *et al.*, 2023).

6 CONCLUSÕES

6.1 Implicações gerenciais

Como fizeram von der Heidt *et al.* (2020), buscou-se elementos para a investigação a partir de conversas com líderes responsáveis pela regulamentação e urbanização da cidade de Braga, sendo possível conhecer as particularidades da região e as circunstâncias turísticas que se encontra. Para eles, o momento em que se encontra a operação de alojamentos turísticos locais de curto prazo na cidade é favorável para a promoção econômica do

município, como percebido em outras localidades (van Holm, 2020), criando mais postos de trabalho, assim como em cidades dos Estados Unidos, por exemplo (Alyakoob & Rahman, 2022; Belarmino *et al.*, 2021) e fomentando, de forma geral, o comércio e o serviço, como benefício comprovado em outros locais (Hassanli *et al.*, 2019), cujos impostos recolhidos retornam diretamente para a população.

No entanto, como explicitado, os impactos negativos deste modelo de negócio em Braga são semelhantes aos de outras cidades que hoje se empenham para combater o seu avanço e resgatar o bem-estar das suas comunidades, e o principal destes impactos já está instalado na cidade, que é a crise imobiliária, refletida fortemente em outros destinos turísticos (Etxezarreta-Etxarri *et al.*, 2020; Garay-Tamajón *et al.*, 2022; Koster *et al.*, 2021; Liang *et al.*, 2021). A crise imobiliária também é um fator que leva à gentrificação, percebida em Braga e em outras localidades (Adamiak & Marjavaara, 2023; Cócola-Gant & Gago, 2019; Gurran *et al.*, 2020; van Holm, 2020, von der Heidt *et al.*, 2020). Através desta pesquisa, permite-se que os governos locais compreendam que os alojamentos locais têm, de forma comprovada científica e empiricamente, impacto direto na dinâmica do mercado imobiliário e do custo de vida nas localidades que operam, além de outros fenômenos relevantes.

A partir do conhecimento dos princípios de cocriação e codestruição de valor entre comunidade e negócios deste tipo, há a possibilidade de elaboração de propostas de mecanismos que ofereçam a oportunidade de manter, criar e/ou recuperar valor para a população residente em Braga e em destinos que se assemelham ao grau de desenvolvimento turístico da cidade. As propostas podem ser elaboradas, inclusive, junto aos agentes reguladores e aos próprios negócios, considerando-se a particularidade de cada comunidade, uma vez que a estrutura regulatória não deve ser única para todos os destinos, havendo a necessidade de avaliar os impactos locais específicos para implementação das melhorias adequadas (Guttentag, 2017). Com os esforços do órgão regulador e fiscalizador local direcionados para a comunidade, a partir do conhecimento das reflexões propostas por ela acerca da operação de alojamentos turísticos locais de curto prazo, pode-se buscar a prevenção de restrições ao minimizar os efeitos negativos sentidos e maximizar os efeitos positivos percebidos.

6.2 Contribuição teórica

O estudo se aprofunda em uma análise do bem-estar da comunidade de um destino turístico que se encontra, ainda, em desenvolvimento, ou seja, em um grau em que há afluência crescente de turistas, infraestrutura bem estabelecida e pontos turísticos diversos (Butler, 1980), ainda com espaço para maior atração de turistas. Ao considerar aspectos como felicidade e relacionamento (Assiouras *et al.*, 2022; Ryan & Deci, 2000), por exemplo, percebe-se uma associação positiva entre a operação de negócios de acomodações turísticas locais de curto prazo e o bem-estar dos residentes de Braga, embora impactos negativos percebidos em outras localidades estejam se repetindo na cidade, impactando negativamente em atributos como bem-estar material e comunitário (Berbekova *et al.*, 2023).

Além disso, este estudo avança na compreensão de um lado ainda vago de modelos de negócios de compartilhamento de acomodações turísticas de curto prazo, que analisa impactos positivos e negativos especialmente relacionados com a comunidade residente, a partir da percepção profunda dos seus sentimentos (Buhalis *et al.*, 2020; Eckhardt *et al.*, 2019; Lim, 2020; Mody *et al.*, 2021). Os impactos negativos, por exemplo, sob a perspectiva da Lógica Dominante do Serviço, associam-se diretamente à codestruição de valor, cujos estudos empíricos tornam-se fundamentais para o avanço conceitual e teórico (Järvi *et al.*, 2018; Makkonen & Olkkonen, 2017; Plé & Cáceres, 2010). Pesquisas empíricas nesse campo são esperadas para traduzir como se dá a integralização dos recursos disponíveis nas trocas de serviço por serviço, e quais papéis podem ser desempenhados para que a criação de valor ocorra para todas as partes relacionadas na transação (Moliner-Tena *et al.*, 2023; Vargo & Lusch, 2017).

Uma das principais contribuições da Lógica Dominante do Serviço é a consolidação da coordenação de instituições na integração de recursos, que se manifestam através de valores, regras, normas, símbolos e significados (Vargo & Lusch, 2016). Ou seja, é preciso considerar que há uma lógica institucional sobreposta no ecossistema de serviço estudado que pode revelar as estruturas de poderes de atores socioeconômicos envolvidos representadas nos fatores de cocriação e codestruição de valor encontrados. A ótica da Lógica Dominante do Serviço foi delineada, nesta pesquisa, para ampliar a consciência sobre os impactos de combinações institucionais entre outros atores ecossistêmicos diretamente no bem-estar da comunidade local, que atua como a autêntica anfitriã dos turistas. A sua consciência acerca do fenômeno estudado, então, deve ser priorizada neste contexto.

6.3 Limitações e pesquisas futuras

Algumas limitações se manifestaram no início do recrutamento de participantes para a pesquisa. Primeiro, percebeu-se que grande parte dos indivíduos abordados nas localidades centrais não residia nelas: os indivíduos trabalhavam nessas freguesias e moravam mais afastados da região central da cidade. Eram poucos os indivíduos residentes dos bairros centrais que estavam disponíveis ou eram localizados para a pesquisa. Além disso, a abordagem inicial se deu em lugares com grande movimentação turística, o que tornava o tempo de entrevista e o registro dos dados muitas vezes inadequados, pelo que algumas entrevistas iniciais precisaram ser descartadas devido à fragilidade dos dados. Por isso, para que a pesquisa ocorresse com a confiabilidade desejada, dentro dos limites de execução, optou-se por considerar que os indivíduos residentes de longa data que se dispusessem a participar da pesquisa e residissem em regiões menos centrais não seriam descartados da coleta de dados. Ainda, todas as entrevistas deveriam ser registradas através de gravação de voz, mediante autorização do participante, uma vez que esta era a única forma de registro disponível que captava as expressões dos participantes na íntegra, trazendo mais detalhes aos dados.

Sugere-se aos pesquisadores da área a ampliação de estudos aprofundados em comunidades que se encontrem em um patamar turístico semelhante à cidade de Braga, a fim de corroborar com os efeitos encontrados nesta investigação, buscando contribuir diretamente com os agentes reguladores e fiscalizadores da localidade. No entanto, o estudo em comunidades com diferentes graus de amadurecimento turístico também é recomendado. Além disso, a coleta adequada de dados com residentes de bairros com ampla penetração de negócios de alojamentos locais turísticos de curto prazo, incluindo novas metodologias, como etnografia e observação participante, e a captura de novos públicos-alvo, como empresários de comércios e serviços, incluindo agentes hoteleiros, auxiliará a compreender a percepção geral de diversas frentes comunitárias acerca de um modelo de negócio tão forte, disruptivo e escalável como o estudado neste artigo, e possibilitará a análise de ações para promover o convívio saudável com a comunidade.

REFERÊNCIAS

- Adamiak, C., & Marjavaara, R. (2023). Airbnb and urban population change: an empirical analysis of the case of Stockholm, Sweden. *Urban Research & Practice*, 1-27. <https://doi.org/10.1080/17535069.2023.2286521>
- Aguilera, T., Artioli, F., & Colomb, C. (2019). Explaining the diversity of policy responses to platform-mediated short-term rentals in European cities: A comparison of Barcelona, Paris and Milan. *Environment and Planning A: Economy and Space*, 53(7), 1689-1712. <https://doi.org/10.1177/0308518X19862286>
- Aguinis, H., Kraus, S., Poček, J., Meyer, N., & Jensen, S. H. (2023). The why, how, and what of public policy implications of tourism and hospitality research. *Tourism Management*, 97. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2023.104720>
- Allen, L. R., Long, P. T., Perdue, R. R., & Kieselbach, S. (1988). The Impact Of Tourism Development On Residents' Perceptions Of Community Life. *Journal of Travel Research*, 27(1), 16-21. <https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/004728758802700104>
- Altinay, L., & Taheri, B. (2019). Emerging themes and theories in the sharing economy: A critical note for hospitality and tourism. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 31(1), 180-193. <https://doi.org/10.1108/IJCHM-02-2018-0171>
- Alyakoob, M., & Rahman, M. S. (2022). Shared Prosperity (or Lack Thereof) in the Sharing Economy. *Information Systems Research*, 33(2), 638-658. <https://doi.org/10.1287/isre.2021.1076>
- Assembleia da República. (2023). Proposta de Lei 71/XV/1. <https://www.parlamento.pt/ActividadeParlamentar/Paginas/DetailIniciativa.aspx?BID=152805>.
- Assiouras, I., Vallström, N., Skourtis, G., & Buhalis, D. (2022). Value propositions during service mega-disruptions: Exploring value co-creation and value co-destruction in service recovery. *Annals of Tourism Research*, 97, 1-14. <https://doi.org/10.1016/J.ANNALS.2022.103501>
- Bardin, L. (2018). *Análise de Conteúdo*. Edições 70.

- Belarmino, A., Ozdemir, O., & Dogru, T. (2021). Always local?: Examining the relationship between peer-to-peer accommodations and restaurants. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 48, 289-300. <https://doi.org/10.1016/j.jhtm.2021.07.003>
- Berbekova, A.; Uysal, M.; Assaf, G. A. (2023). Quality of Life and Public Policy Development for Tourism Destinations. *Cornell Hospitality Quarterly*, 65(1), 34-43. <https://doi.org/10.1177/19389655231182089>
- Breidbach; C. F., & Brodie, R. J. (2017). Engagement platforms in the sharing economy: Conceptual foundations and research directions. *Journal of Service Theory and Practice*, 27(4), 761-777. <https://doi.org/10.1108/JSTP-04-2016-0071>
- Buhalis, D., Andreu, L., & Gnoth, J. (2020). The dark side of the sharing economy: Balancing value co-creation and value co-destruction. *Psychology & Marketing*, 37, 689-704. <https://doi.org/10.1002/mar.21344>
- Butler, R. W. (1980). The concept of a tourist area cycle of evolution: implications for management of resources. *Canadian Geographies / Geographies Canadiennes*, 24(1), 5-12. <https://doi.org/10.1111/j.1541-0064.1980.tb00970.x>
- Chang, L., Moyle, Brent D., Vada, S., Filep, S., Dupre, K., Liu, B. (2024). Re-thinking tourist wellbeing: An integrative model of affiliation with nature and social connections. *International Journal of Tourism Research*, 26(2). <https://doi.org/10.1002/jtr.2644>
- Cócola-Gant, A. (2016). Holiday Rentals: The New Gentrification Battlefront. *Sociological Research Online*, 21(3), 10. <https://doi.org/10.5153/sro.4071>
- Cócola-Gant; A., & Gago, A. (2019). Airbnb, buy-to-let investment and tourism-driven displacement: A case study in Lisbon. *Environment and Planning A: Economy and Space*, 53(7), 1671-1688. <https://doi.org/10.1177/0308518X19869012>
- de Janasz, S., Schmeer, J. A., Beutell, N., & Kim, S. (2025). Flexible but disconnected: Airbnb hosts' social isolation, work-family experience, and mental wellbeing. *Journal of Hospitality and Tourism Insights*, 8(1), 183-197. <https://doi.org/10.1108/JHTI-05-2023-0371>
- Diário da República. (2023). Lei n.º 56/2023, de 6 de outubro. <https://diariodarepublica.pt/dr/detalhe/lei/56-2023-222477692>.
- Dwyer, L. (2024). Tourism Degrowth and Resident Well-being. *Journal of Tourism, Sustainability and Well-Being*, 12 (3), 206-225. <https://doi.org/10.34623/s9m9-gq43>
- Echeverri, P., & Skålen, P. (2011). Co-creation and Co-destruction: A practice Theory Based Study of Interactive Value Formation. *Marketing Theory*, 11(3), 351-373. <http://dx.doi.org/10.1177/1470593111408181>
- Eckhardt, G. M., Houston, M. B., Jiang, B., Lambertson, C., Rindfleisch, A., & Zervas, G. (2019). Marketing in the Sharing Economy. *Journal of Marketing*, 20(10), 1-23. <https://doi.org/10.1177/0022242919861929>
- Edvardsson, B., Kleinaltenkamp, M., Tronvoll, B., Mchugh, P., & Windahl, C. (2014). Institutional logics matter when coordinating resource integration. *Marketing Theory*, 14(3), 291-309. <https://doi.org/10.1177/1470593114534343>
- Etxezarreta-Etxarri, A., Izagirre-Olaizola, J., Morandeira-Arca, J., & Carollo, I. M. (2020). Urban touristification in Spanish cities: consequences for the rental-housing sector in San Sebastian. *Economic Research - Ekonomska Istrazivanja*, 33(1), 1294-1310. <https://doi.org/10.1080/1331677X.2020.1755878>
- European Best Destinations. (2021). Best places to travel in Europe 2021. <https://www.europeanbestdestinations.com/european-best-destinations-2021/>.
- Fernandes, J. M. (2024). Custo da compra de casa em Braga aumentou 204% entre 2018 e 2023. <https://www.diariodominho.pt/noticias/braga/2024-01-18-custo-da-compra-de-casa-em-braga-aumentou-204-entre-2018-e-2023-65a8ee585c0ab>.

- Garau-Vadell, J. B., Gutiérrez-Taño, D., & Díaz-Armas, R. (2018). Residents' Support for P2P Accommodation in Mass Tourism Destinations. *Journal of Travel Research*, 58(4), 549-565. <https://doi.org/10.1177/0047287518767067>
- Garay-Tamajón, L., Lladós-Masllorens, J., Meseguer-Artola, A., & Morales-Perez, S. (2022). Analyzing the influence of short-term rental platforms on housing affordability in global urban destination neighborhoods. *Tourism and Hospitality Research*, 22(4), 444-461. <https://doi.org/10.1177/14673584211057568>
- Gurran, N., Zhang, Y., & Shrestha, P. (2020). 'Pop-up' tourism or 'invasion'? Airbnb in coastal Australia. *Annals of Tourism Research*, 81. <https://doi.org/10.1016/j.annals.2019.102845>
- Gurran, N., Searle, G., & Phibbs, P. (2018). Urban Planning in the Age of Airbnb: Coase, Property Rights, and Spatial Regulation. *Urban Policy and Research*, 36(4), 399-416. <https://doi.org/10.1080/08111146.2018.1460268>
- Guttentag, D. (2017). Regulating Innovation in the Collaborative Economy: An Examination of Airbnb's Early Legal Issues. In: *Collaborative Economy and Tourism: Perspectives, Politics, Policies and Prospects* (pp. 97-128). Springer. https://doi.org/10.1007/978-3-319-51799-5_7
- Hassanli, N., Small, J., & Darcy, S. (2019). The representation of Airbnb in newspapers: a critical discourse analysis. *Current Issues in Tourism*, 25(19), 3186-3198. <https://doi.org/10.1080/13683500.2019.1669540>
- Hennink, M. M., Kaiser, B. N., & Marconi, V. C. (2016). Code Saturation Versus Meaning Saturation: How Many Interviews Are Enough? *Qualitative Health Research*, 27(4), 591-608. <https://doi.org/10.1177/1049732316665344>
- Järvi, H., Kähkönen, A., & Torvinen, H. (2018). When value co-creation fails: Reasons that lead to value co-destruction. *Scandinavian Journal of Management*, 34(1), 63-77. <https://doi.org/10.1016/j.scaman.2018.01.002>
- Jiang, Y., Balaji, M. S., & Jha, S. (2019). Together we tango: Value facilitation and customer participation in Airbnb. *International Journal of Hospitality Management*, 82, 169-180. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2019.05.004>
- Jordan, E. J., & Moore, J. (2017). An in-depth exploration of residents' perceived impacts of transient vacation rentals. *Journal of Travel & Tourism Marketing*, 35(1), 90-101. <https://doi.org/10.1080/10548408.2017.1315844>
- Kim K., Uysal, M., & Sirgy J. (2013). How does tourism in a community impact the quality of life of community residents? *Tourism Management*, 36, 527-540. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2012.09.005>
- Koster, H. R. A., Van Ommeren, J., & Volkhausen, N. (2021). Short-term rentals and the housing market: Quasi-experimental evidence from Airbnb in Los Angeles. *Journal of Urban Economics*, 124, 103356. <https://doi.org/10.1016/j.jue.2021.103356>
- Land, K. C., & Michalos, A. C. (2018). Fifty years after the social indicators movement: Has the promise been fulfilled? An assessment an agenda for the future. *Social Indicators Research*, 135(3), 835-868. <https://doi.org/10.1007/s11205-017-1571-y>
- Land, K. C., Michalos, A. C., & Sirgy, M.J. (2012). Prologue: The Development and Evolution of Research on Social Indicators and Quality of Life (QOL). In: Land, K. C., Michalos, A. C., Sirgy, M. J. (Eds.), *Handbook of Social Indicators and Quality of Life Research* (pp. 1-22). Springer, Dordrecht. https://doi.org/10.1007/978-94-007-2421-1_1
- Lee, C. K. H. (2022). How guest-host interactions affect consumer experiences in the sharing economy: New evidence from a configurational analysis based on consumer reviews. *Decision Support Systems*, 152, 113634. <https://doi.org/10.1016/j.dss.2021.113634>
- Leo, W. W. C., Laud, G., & Chou, C. Y. (2019). Service system well-being: conceptualising a holistic concept. *Journal of Service Management*, 30(6), 766-792. <https://doi.org/10.1108/JOSM-01-2019-0036>

- Liang C., Yeung M. C. H., & Au A. K. M. (2021). The impact of Airbnb on housing affordability: Evidence from Hong Kong. *Environment and Planning B: Urban Analytics and City Science*, 49(3), 1048-1066. <https://doi.org/10.1177/23998083211043123>
- Lim, W. M. (2020). The sharing economy: A marketing perspective. *Australasian Marketing Journal*, 28(3), 4-13. <https://doi.org/10.1016/j.ausmj.2020.06.007>
- Llop, N. L. (2016). A policy approach to the impact of tourist dwellings in condominiums and neighbourhoods in Barcelona. *Urban Research & Practice*, 10(1), 120-129. <https://doi.org/10.1080/17535069.2017.1250522>
- Makkonen, H., & Olkkonen, R. (2017). Interactive value formation in interorganizational relationships: Dynamic interchange between value co-creation, no-creation, and co-destruction. *Marketing Theory*, 17(4), 517-535. <https://doi.org/10.1177/1470593117699661>
- Medina-Hernandez, V. C., Ferrer-Rosell, B., & Marine-Roig, E. (2021). Value Co-creation in Non-profit Accommodation Platforms. *Frontiers in Psychology*, 12, 763211. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2021.763211>
- Mody, M., Suess, C., & Dogru, T. (2021). Does Airbnb impact non-hosting Residents' quality of life? Comparing media discourse with empirical evidence. *Tourism Management Perspectives*, 39, 100853. <https://doi.org/10.1016/j.tmp.2021.100853>
- Moliner-Tena, M. Á., Monferrer-Tirado, D., Estrada-Guillén, M., & Vidal-Meliá, L. (2023). Sustainable service ecosystems from the transformative value perspective: A study in tourism destinations. *Corporate Social Responsibility and Environmental Management*, 30(1), 342-357. <https://doi.org/10.1002/csr.2358>
- Muschter, S., Caldicott, R. W., von der Heide, T., & Che, D. (2021). Third-party impacts of short-term rental accommodation: A community survey to inform government responses. *Journal of Sustainable Tourism*, 30(5), 1102-1121. <https://doi.org/10.1080/09669582.2020.1860067>
- Noll, H. H. (2018). Social monitoring and reporting: A success story in applied research on social indicators and quality of life. *Social Indicators Research*, 135(3), 951-964. <https://doi.org/10.1007/s11205-016-1513-0>
- Perdue, R. R., Tyrrell, T., & Uysal, M. (2010). Understanding the value of tourism: conceptual divergence. In: *Tourism research: A 20:20 vision* (pp. 123-134). Goodfellow Publishers.
- Plé, L., & Cáceres, R. C. (2010). Not always co-creation: introducing interactional co-destruction of value in service-dominant logic. *Journal of Services Marketing*, 24(6), 430-437. <https://doi.org/10.1108/08876041011072546>
- Observatório Urbano de Braga. (2025). Estatísticas de Braga. <https://urbanismobraga.pt/estatisticas-de-braga/>.
- Reichle, P., Fidrmuc, J., & Reck, F. (2023). The sharing economy and housing markets in selected European cities. *Journal of Housing Economics*, 60, 101914. <https://doi.org/10.1016/j.jhe.2023.101914>
- Remoaldo, P., Vareiro, L., Ribeiro, J. C., De Abreu, J., & Bettencourt, A. M. S. (2019). Satisfaction with Braga (Portugal) and recommendation: A comparison between information coming from relatives/friends and from other sources. *Tourism and Hospitality Research*, 20(3), 345-357. <https://doi.org/10.1177/1467358419888971>
- Ryan, R. M., & Deci, E. L. (2000). Self-determination theory and the facilitation of intrinsic motivation, social development, and well-being. *American Psychologist*, 55(1), 68-78. <https://doi.org/10.1037/0003-066X.55.1.68>
- Sampieri, R. H., Collado, C. F., & Lucio, M. P. B. (2013). *Metodologia de Pesquisa*. Penso.
- Sthapit, E., & Bjørk, P. (2020). Interactive value formation: drivers and outcomes from Airbnb guests' perspectives. *Scandinavian Journal of Hospitality and Tourism*, 21(2), 129-147. <https://doi.org/10.1080/15022250.2020.1828163>

- Thackway, W. T., Ng, M. K. M., Lee, C. L., Shi, V., & Pettit, C. J. (2022). Spatial Variability of the 'Airbnb Effect': A Spatially Explicit Analysis of Airbnb's Impact on Housing Prices in Sydney. *ISPRS International Journal of Geo-Information*, 11(65). <https://doi.org/10.3390/ijgi11010065>
- Tregua, M., Brozovic, D., & D'auria, A. (2021). 15 years of service-dominant logic: analyzing citation practices of Vargo and Lusch (2004). *Journal of Service Theory and Practice*, 31(4), 563-606. <https://doi.org/10.1108/JSTP-08-2019-0174>
- Uysal, M., Perdue R., & Sirgy J. M. (2012). *Handbook of Tourism and Quality-of-Life Research: Enhancing the Lives of Tourists and Residents of Host Communities*. Springer. <https://doi.org/10.1007/978-94-007-2288-0>
- Uysal, M., Sirgy, J. M., Woo, E., & Kim, H. (2016). Quality of life (QOL) and well-being research in tourism. *Tourism Management*, 53, 244-261. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2015.07.013>
- van Holm, E. J. (2020). Evaluating the impact of short-term rental regulations on Airbnb in New Orleans. *Cities*, 104, 102803. <https://doi.org/10.1016/j.cities.2020.102803>
- Vargo, S. L., & Lusch, R. F. (2004). Evolving to a New Dominant Logic for Marketing. *Journal of Marketing*, 68(1), 1-17. <https://doi.org/10.1509/jmkg.68.1.1.24036>
- Vargo, S. L., & Lusch, R. F. (2006). Service-dominant logic: What it is, what it is not, what it might be. In: *The service-dominant logic of marketing: Dialog, debate, and directions* (pp. 43–56). ME Sharpe.
- Vargo, S. L., & Lusch, R. F. (2008). Service-dominant logic: continuing the evolution. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 36(1), 1–10. <https://doi.org/10.1007/s11747-007-0069-6>
- Vargo, S. L., & Lusch, R. F. (2011). It's all B2B...and beyond: Toward a systems perspective of the market. *Industrial Marketing Management*, 40(2), 181-187. <https://doi.org/10.1016/j.indmarman.2010.06.026>
- Vargo, S. L., & Lusch, R. F. (2016). Institutions And Axioms: An Extension and Update of Service-Dominant Logic. *Journal of The Academy of Marketing Science*, 44, 5-23. <https://doi.org/10.1007/s11747-015-0456-3>
- Vargo, S. L., & Lusch, R. F. (2017). Service-dominant logic 2025. *International Journal of Research in Marketing*, 34(1), 46-67. <https://doi.org/10.1016/j.ijresmar.2016.11.001>
- Vargo; S. L., Maglio, P. P., & Akaka, M. A. (2008). On value and value co-creation: A service systems and service logic perspective. *European Management Journal*, 26(3), 145-152. <https://doi.org/10.1016/j.emj.2008.04.003>
- Vasil, M., Chopdar, P., Buhalis, D., & Das, S. S. (2024). Value co-creation in the sharing economy: Revisiting the past to inform future. *Psychology & Marketing*, 41(7), 1447-1468. <https://doi.org/10.1002/mar.21990>
- von der Heidt, T., Muschter, S., Caldicott, R., & Che, D. (2020). Airbnb in the Byron Shire, Australia - bane or blessing?. *International Journal of Tourism Cities*, 6(1), 53-71. <https://doi.org/10.1108/IJTC-04-2019-0056>
- Wang, S., Berbekova, A., & Uysal, M. (2022). Pursuing justice and quality of life: Supporting tourism. *Tourism Management*, 89, 104446. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2021.104446>
- Wegmann, J., & Jiao, J. (2017). Taming Airbnb: Toward guiding principles for local regulation of urban vacation rentals based on empirical results from five US cities. *Land Use Policy*, 69, 494-501. <https://doi.org/10.1016/j.landusepol.2017.09.025>
- Yeon, J., Kim, S. "James," Song, K., & Kim, J. (2020). Examining the impact of short-term rental regulation on peer-to-peer accommodation performance: a difference-in-differences approach. *Current Issues in Tourism*, 25(19), 3212–3224. <https://doi.org/10.1080/13683500.2020.1814704>
- Zheng, J., Liang, S., Ma, J., Liu G., & Wu. Y. (2022). Can tourism enhance Chinese subjective well-being?. *Annals of Tourism Research*, 93, 103372. <https://doi.org/10.1016/j.annals.2022.103372>
- Zou, Z. (2019). Examining the impact of short-term rentals on housing prices in Washington, DC: Implications for housing policy and equity. *Housing Policy Debate*, 30(2), 269-290. <https://doi.org/10.1080/10511482.2019.1681016>

Informações dos autores

Manuela Bandeira de Melo Vidal

Doutora em Administração pela Universidade Federal da Bahia, Mestre em Economia Industrial e da Empresa pela Universidade do Minho, Portugal, especialista em Gestão de Recursos Humanos pela UNIFACS e graduada em Administração pela Escola Superior de Administração, Marketing e Comunicação. Pesquisa voltada para a Lógica Dominante do Serviço e os processos de cocriação e codestruição de valor, além do comportamento das organizações, dos consumidores, da economia industrial em âmbito global e do turismo e hospitalidade.

Contribuições: Conceituação, Curadoria de dados, Análise formal, Investigação, Metodologia, Administração do projeto, Recursos, Software, Supervisão, Validação, Visualização, Redação do manuscrito original, Redação - revisão e edição.

Email: manuvidal@gmail.com

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-4457-7077>

Rodrigo Ladeira

Possui graduação em Ciências Econômicas pela Universidade Federal de Minas Gerais, graduação em Administração - Habilitação em Comércio Exterior pela Faculdade de Ciências Gerenciais - União de Negócios e Administração, Mestrado em Administração pela Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Doutorado em Administração pela Universidade de São Paulo com Sanduíche em Vanderbilt University. Pós-Doutorado na New York University - NYC, USA, com parte de seus estudos na University of Haway at Manoa - Honolulu, USA. Atualmente é professor Associado IV da Universidade Federal da Bahia.

Contribuições: Análise formal, Supervisão, Validação, Visualização, Redação - revisão e edição.

Email: rodladeira@yahoo.com

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-8243-7270>

Sérgio Paulo Maravilhas Lopes

Doutor em Informação e Comunicação (Univ. do Porto/Aveiro), Mestre e especialista em Gestão da Informação (FEUP/Sheffield), com especialização em Inovação e Empreendedorismo (FEUP/NCSU). Dois Pós-doutorados (UFBA e UNIFACS), ambos com bolsa CAPES. Professor Visitante na UFBA (2021-2025), atuou em programas stricto e lato sensu na UNIFACS e SENAI/CIMATEC. Tem mais de 85 publicações e prêmios internacionais de pesquisa.

Contribuições: Análise formal, Supervisão, Validação, Visualização, Redação - revisão e edição.

Email: smaravilhas@gmail.com

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-3824-2828>

Declaração de Disponibilidade de Dados

Os dados não estão disponíveis por restrições éticas.