

# PET FRIENDLY: um estudo aplicado à hotelaria

FERREIRA JUNIOR, LUIS SANDRO LIMA  
BRAMBILLA, ADRIANA  
VANZELLA, ELÍDIO

## INTRODUÇÃO

O mercado hoteleiro deve ser segmentado de forma a atender às demandas de seus consumidores, fazendo surgir, assim, novas tendências de hospedagens e, embora seja um segmento novo, os chamados hotéis *pet friendly* são exemplos da aceitação dessa nova proposta de hospedagem, uma vez que o mercado de animais domésticos, mais conhecidos por *pets*, vem crescendo consideravelmente. O atual mercado brasileiro de produtos e serviços para *pet* ainda é um segmento pouco explorado, no que se refere à hotelaria. No entanto, Romanini (2013) assevera que, o número de hotéis que aceita *pets* cresceu muito nos últimos anos, transformando este tipo de serviço em um diferencial no segmento de hotéis voltados ao lazer. Garantido grandes lucros para os empresários, o que tem ocasionado o aumento de investidores nesse ramo de atividade em várias partes do mundo.

De acordo com a ABINPET (Associação Brasileira da Indústria de Produtos para Animais de Estimação) (ABINPET, 2015), o mercado de serviços e produtos para *pets* movimentou, em 2015, cerca de 18 bilhões de reais. Desta forma, este segmento de mercado, devido às

grandes oportunidades de crescimento, tem se tornado interessante para os investidores. Ainda, dados do Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (SEBRAE), demonstra que a afetividade entre donos e animais de estimação é muito antiga e vem se tornando mais visível nos últimos anos, o que justifica, de certa forma, o crescimento do consumo de produtos e serviços voltados para *pet* (OLIVEIRA, 2016). Por isso, o aumento na oferta, desse tipo de hospedagem, tem estimulado cada vez mais os turistas a viajarem com seus animais de estimação, haja vista que as adaptações nos equipamentos turísticos têm permitido as viagens com os *pets*. Assim, parte-se do pressuposto que é importante analisar a oferta, na cidade de João Pessoa, de hotéis que estão aptos a receber animais de estimação (*pet friendly*) em suas hospedagens, pois o ramo hoteleiro se encontra em processo de expansão e, nesse sentido, o objetivo deste trabalho é pesquisar os hotéis *pet friendly*, da cidade de João Pessoa, cadastrados no *site* Booking e de forma específica analisar se as adaptações da rede hoteleira, da cidade de João Pessoa, estão acompanhando as tendências na prestação de serviços em um mercado de hotelaria que está passando por transformações.

## **PROCEDIMENTO METODOLÓGICO**

O estudo, do tipo exploratório e descritivo, desenvolvido a partir de abordagem quantitativa foi realizado, inicialmente, com base no levantamento bibliográfico e documental relacionado à hotelaria e ao mercado de pets. Após o levantamento literário foi realizada uma pesquisa de campo nos hotéis que hospedam animais de estimação, denominados *pet friendly* na cidade de João Pessoa.

A seleção dos hotéis participantes da pesquisa foi através do site de reservas Booking, onde se constatou o cadastro de doze meios de hospedagens como *pet friendly* na cidade, sendo quatro hotéis e oito pousadas, todos localizados na orla marítima dos bairros do Cabo Branco, Tambaú, Manaíra e Bessa.

Para a coleta de dados utilizou-se um roteiro de entrevista estruturado que visou coletar informações sobre os requisitos para hospedagem e as restrições dos *pets* nos meios de hospedagem, sobre os serviços que são ofertados pelos estabelecimentos para os animais de estimação, os motivos que levaram esses empreendimentos a aceitar o animal e o período do ano que é mais procurado para a hospedagem do *pet*. A pesquisa buscou, ainda, registrar os procedimentos em caso de incidentes relacionados à hospedagem dos animais de estimação, se os entrevistados tinham conhecimento sobre alguma legislação que envolva a hospedagem do *pet* e se o meio de hospedagem pesquisado tinha algum tipo de selo ou certificação *pet friendly*.

### **Hotelaria em João Pessoa**

A hotelaria da cidade de João Pessoa começa a se desenvolver no final do século XIX, a partir do surgimento de algumas tabernas, pensões e hotéis com infraestrutura e serviços muito simples. Todas estas estruturas se localizavam na parte central da cidade, local onde teve início o processo de urbanização, haja vista que João Pessoa, diferentemente das demais capitais fundadas no litoral do país, teve o processo de ocupação iniciado no centro, às margens do Rio Sanhauá (BEZERRA e ARAÚJO, 2007). Ainda no Centro da cidade, embora em outro contexto

histórico, foi construído em 1932 o Parahyba Hotel, localizado no “Ponto de Cem Reis”. Seu auge se deu durante a década de 1940, tendo em vista o local ter se transformado em um ponto de grande relevância para o processo de urbanização e acontecimentos históricos da cidade, hospedando desde militares durante a guerra, a artistas da música brasileira (ALMEIDA, BRAMBILLA e VANZELLA, 2016). Nos anos 50 o mesmo foi fechado para reforma, reabrindo quase dois anos após, com o nome Paraíba Palace Hotel. Assim como o Hotel Globo, presente no Centro Histórico da Cidade, o Paraíba Palace Hotel, também entrou em decadência, haja vista o deslocamento da cidade em direção à orla marítima, sobretudo após a construção da Avenida Epitácio Pessoa durante a década de 1950. Em 1990 o hotel fechou suas portas e nunca mais voltou a funcionar para este fim (LEAL, 2001). Atualmente, o empreendimento foi transformado em um shopping popular, passando a se chamar Paraíba Palace Shopping.

Em 11 de setembro de 1971 a hotelaria paraibana teve com a inauguração do Tropical Hotel Tambaú, para muitos, o marco inicial do turismo paraibano (VIDAL, 2007). No fim da década de oitenta e início da década de noventa, na orla marítima de João Pessoa, já dominava o turismo na cidade (ALMEIDA, BRAMBILLA e VANZELLA, 2016). Para Leal (2001), três fatos caracterizam a nova fase da hotelaria da cidade. O primeiro fato é o desaparecimento dos hotéis pequenos no centro histórico e o surgimento de uma rede de pousadas na orla marítima, o segundo fato, é a construção de hotéis, com preocupação com a sustentabilidade e o terceiro fato: a construção de hotéis no bairro de Tambaú, com categorias de três e quatro estrelas (ALMEIDA,

BRAMBILLA e VANZELLA, 2016).

Assim como as demais capitais do Brasil, João Pessoa passou a entrar na rota turística, também influenciada pelo desenvolvimento do transporte. A abertura do aeroporto para voos vindos de outras regiões do país, principalmente das regiões sudeste e sul, trouxe grande quantidade de turistas. Além de serem responsáveis pelo aumento do fluxo turístico, esses voos também contribuíram para o crescimento do setor hoteleiro e o turismo da cidade e, é nos anos 2000 que João Pessoa vivencia a expansão do mercado hoteleiro em larga escala. Sendo que, até a última pesquisa realizada pela PBtur no ano de 2014, a cidade de João Pessoa contava com 99 meios de hospedagem, totalizando uma quantidade de 9.966 leitos disponíveis na cidade (ALMEIDA, BRAMBILLA e VANZELLA, 2016).

Para se diferenciar, dos demais concorrentes, os hotéis estão inovando e aumentando seus portfólios de serviços para atender às necessidades de grupos diferenciados de clientes. Nesse contexto, destacam-se os visitantes que viajam com seus animais de estimação, e por isso alguns hotéis estão acolhendo esses novos clientes, oferecendo estada, serviços extras, conforto e segurança para os clientes e seus animais de estimação.

### **Os pets e a hotelaria**

Nos últimos 60 anos os animais domésticos passaram cada vez mais a conviver como membros da família e no ano de 2013, conforme pesquisa realizada pelo IBGE juntamente com o Ministério da Saúde, os cachorros representavam cerca de 52,2 milhões de bichos de estimação

que habitavam os lares brasileiros, seguido dos gatos que representavam cerca 22,1 milhões (IBGE, 2013) e, o mercado que oferece os serviços para pets, movimentou em 2015, cerca de 18 bilhões de reais, registrando um crescimento de 7,6% no faturamento, quando comparado ao ano de 2014 (ABINPET, 2015). Deste modo, percebe-se que o mercado brasileiro está atento a esses clientes e ofertando serviços, a este público específico, na área de turismo.

O mercado de hotelaria para pets ainda é um segmento muito novo no Brasil, sendo que o primeiro registro, no Brasil, de hotéis que incluíram nos seus serviços a hospedagem de animais de estimação foi no ano de 1992. Nesse período a rede de hotéis Del Valle iniciou de forma pioneira a oferta de serviços a animais de estimação, utilizando o slogan: “Valle Hotel, o melhor amigo do hóspede”. O slogan era bem sugestivo e tinha o intuito de divulgar o novo serviço e atrair novos clientes (AFONSO, BERDASCO, *et al.*, 2008).

O número de hotéis que aceitam pets cresceu consideravelmente nos últimos anos, haja vista que esse tipo de serviço virou um diferencial para a maioria dos hotéis de lazer (ROMANINI, 2013). Na maioria desses estabelecimentos, os animais de estimação podem ficar acomodados nos quartos, juntamente com os seus donos, sendo geralmente, cobrado uma taxa para a hospedagem e entre os principais motivos que justificam o interesse dos donos em levar seus pets durante as viagens os mais citados são a questão do animal ser visto como um membro da família e, portanto, é natural participar de todas as atividades familiares, incluindo assim as viagens, e a dificuldade em ter com quem deixar o animal, principalmente nos meses de férias e nos feriados.

A importância dos pets na hotelaria fica evidenciada com a criação do Sistema de Classificação de Meios de Hospedagem Pet Friendly, criado em 2012 pelo Portal Turismo 4 Patas. A certificação visa avaliar apenas os serviços voltados aos animais de estimação e tem, entre os critérios, a presença de lixeiras exclusivas para as fezes dos bichos, bebedouros com água fresca, a permissão de o animal dormir no quarto do dono, a existência de convênios com pet shops e veterinários e a receptividade em geral. Um dos pontos destacados é a diferenciação que o Sistema faz no que se refere ao termo pet friendly, pois considera que para fazer jus a essa classificação não basta aceitar os animais domésticos, mas sim ter toda uma estrutura voltada ao bom atendimento dos mesmos (MANTOVANI, 2013). Ressalta-se que não há legislação definida que se apliquem nos hotéis que aceitam animais de estimação junto com seu dono. O que existem são normas criadas pelos próprios empreendimentos hoteleiros e alguns meios de hospedagem só aceitam animais de pequeno porte, outros de várias espécies, raças e tamanhos, e alguns não aceitam gatos ou mais de um animal no quarto.

Em João Pessoa, seguindo a tendência brasileira, o mercado de pets encontra-se em crescimento e a cidade já possui meios de hospedagens, onde as normas de aceitação do animal são feitas de acordo com cada estabelecimento, que aceitam hospedar o animal junto com seu dono. Os hotéis pet friendly presentes em João Pessoa se destacam, pois esse novo serviço agrega valor à hospedagem à medida que integra um conceito intrínseco ao bem-estar dos clientes. Outra vantagem é a possibilidade de fidelização do cliente, além de trazer

comodidade para o turista em não ter que se separar do seu pet na hora da viagem.

João Pessoa é uma das capitais litorâneas nordestinas e considerada a terceira capital mais antiga do país, fundada em 1585, possui diversos atrativos naturais, belas praias e um importante patrimônio arquitetônico.

### **Apresentação e análise dos resultados**

A pesquisa foi realizada em 12 empreendimentos da rede hoteleira na cidade de João Pessoa, capital do Estado da Paraíba e os dados foram coletados a partir de pesquisas realizadas com os responsáveis pelos estabelecimentos. Os estabelecimentos foram selecionados no site de reservas Booking e o critério de inclusão foi ser uma empresa de hospedagem, em João Pessoa, que aceita acolher animais de estimação junto com seus donos. Nesse contexto foram selecionados 12 estabelecimentos, sendo quatro hotéis e oito pousadas, todos localizados na orla marítima, nos bairros do Cabo Branco, Tambaú, Manaíra e Bessa. Os quatros hotéis que oferecem este tipo de serviço são o Ibis Cabo Branco, o Quality Sol e Mar, o Anjos Praia e o Brisa do Mar. As pousadas que também oferecem acomodação para os animais de estimação de seus hóspedes são a Boi Bumbá Bessa, Girassóis, Portal do Sol, Boi Bumbá Tambaú, Girassóis 2, Maré Alta, Lua Cheia e Imperial.

A tabela nº 01 apresenta quais os animais são aceitos nos estabelecimentos hoteleiros, observando que, independente da época do

ano, todos os estabelecimentos afirmaram aceitar o animal de estimação acompanhado do seu dono.

**Tabela 01 – Tipos de animais aceitos**

<b>Animal</b>	<b>Meios de hospedagem</b>
Só cachorro	2
Só Gato	0
Cachorro e gato	7
Cachorro, gato e pássaros	3
<b>Total</b>	<b>12</b>

Fonte: dados da pesquisa, 2017.

Os resultados mostraram que dois meios de hospedagem pesquisados só aceitam em suas dependências cachorros. Todos os demais aceitam cachorros como também gatos. Três das oito pousadas declararam que além de aceitarem os animais já citados, também aceitam pássaros em suas instalações. Os estabelecimentos que aceitam apenas cães justificaram que, por medida de segurança, não recebem gatos, pelo fato de as janelas e varandas não possuírem redes de proteção. Desta forma, evitam colocar em risco a vida dos bichos, uma vez que sem as devidas proteções os mesmos estarão sujeitos à queda.

Os demais estabelecimentos que declararam aceitar gatos, embora não possuam nenhum item de proteção, igualmente aos três anteriores, os aceitam tranquilamente em suas dependências.

Em relação ao porte do animal, conforme pode ser visto na tabela nº 02, a maioria dos meios de hospedagem possui restrições.

**Tabela 02 – Porte do animal.**

<b>Porte do animal</b>	<b>Meios de hospedagem</b>
Pequeno (15 kg)	6
Médio (25 kg)	0
Grande (45 kg)	0
Pequeno e médio	2
Sem restrição	4
<b>Total</b>	<b>12</b>

Fonte: dados da pesquisa, 2017.

Com base na tabela 02, percebe-se que metade dos empreendimentos restringe o acesso a animais de pequeno porte. Nesse quesito, o porte é classificado com base no site Turismo de 4 Patas, o qual considera animal de pequeno porte aquele que mede de 28 a 35 cm e pesa até 15 quilogramas. O porte médio considera os animais de 36 a 49 cm de altura, com peso de até 25 quilogramas. Se ele apresentar mais de 50 cm de altura e peso entre 25 e 45 quilogramas já passa a ser considerado de grande porte. Todavia, cada hotel estabelece o tamanho do animal que aceita, como também o peso máximo para a aceitação. Conforme os resultados, os animais de grande porte não se enquadram nos padrões de nenhum dos hotéis pesquisados.

Em relação à raça do animal, todos os estabelecimentos responderam que a raça não é requisito para hospedar ou não o animal de estimação. Sendo, portanto, o porte dos mesmos, o principal requisito.

No que diz respeito ao valor cobrado para a hospedagem, os preços apresentam variabilidade, visto que alguns dos estabelecimentos não cobram nada, conforme tabela nº 03. Alguns estabelecimentos cobram de seus clientes um valor adicional referente à hospedagem do animal, por meio da diária. De acordo com os resultados, os valores cobrados variam de R\$20,00 a R\$57,50.

**Tabela 03 – Valor da diária do *pet*.**

Hotel	Valor da diária do <i>pet</i>
Ibis	R\$ 50,00
Quality Sol e Mar	R\$ 57,50
Anjos Praia	R\$ 30,00
Brisa do Mar	Grátis
Boi Bumbá Bessa	R\$ 25,00
Girassóis	Grátis
Boi Bumbá Tambaú	R\$ 25,00
Girassóis 2	Grátis
Maré Alta	Grátis
Lua Cheia	R\$ 20,00
Imperial	Grátis
Portal do Sol	Grátis

Fonte: dados da pesquisa, 2017.

Com relação à circulação dos animais em áreas comuns, todos os estabelecimentos, inclusive os que cobram pela diária do animal, limitam as áreas de circulação dos mesmos, conforme tabela nº 04.

**Tabela 04 – Limitação do animal de estimação nas instalações dos meios de hospedagem.**

Limitação de circulação do animal	Meios de hospedagem
Área de alimentação e cozinha	12
Elevador	2
Piscina	2
Em qualquer área externa do quarto	1
Sem restrição	0

Fonte: dados da pesquisa, 2017.

Em dois dos meios de hospedagem, o animal não pode usar o elevador juntamente com seu dono. Esta proibição se dá pelo fato de alguns possuírem temperamento agressivo, o que pode levá-lo a avançar nos demais hóspedes, sobretudo em crianças que, geralmente, são mais agitadas. Além disso, existem pessoas que apresentam traumas de cachorros pelo fato de já terem sido vítimas de ataques dos mesmos. Um

dos hotéis pesquisados proíbe a movimentação do animal em qualquer espaço do estabelecimento, a sua circulação só é possível nos braços do seu dono. Alguns donos não acham uma boa ideia ter que circular sempre bichinho de estimação no braço, uma vez que segundo eles, se torna desconfortável para o pet. Esse tipo de regulamentação observa a Lei 11.126/2005 (BRASIL, 2005), a qual ressalta que os cães-guias tem livre acesso em qualquer espaço, seja ele público ou privado, sobre o que dispõe o direito das pessoas com deficiência visual permanecer com o animal em todos os locais públicos ou privados de uso coletivo. A lei ainda dispõe que o ingresso e a permanência de cão em fase de socialização ou treinamento nos locais previstos poderão ocorrer quando em companhia de seu treinador, instrutor ou acompanhante certificados, nesse último caso o próprio deficiente habilitado.

A área da piscina também foi proibida por dois dos estabelecimentos, sob a alegação de que é nesse espaço que acontece a maior aglomeração de clientes e a presença do animal poderia causar incômodo a alguns de seus usuários.

Em todos os meios de hospedagem pesquisados foi unânime a proibição do animal na área de alimentação e na cozinha. Os entrevistados alegaram que essa medida é para evitar a contaminação dos alimentos e do ambiente em cumprimento a exigências da Vigilância Sanitária. Todos os estabelecimentos mencionados tem a preocupação que o ambiente utilizado para fazer alimentação não seja contaminado pela presença dos animais.

No que se refere à restrição da quantidade de animais que poderão ser hospedados no quarto junto com seu dono, obteve-se as seguintes respostas:

**Tabela 5 – Restrição da quantidade de animais hospedados no meio de hospedagem.**

<b>Quantidade de animais restritos no quarto</b>	<b>Meios de hospedagem</b>
1 animal	2
2 animais	7
Não há restrição	3
<b>Total</b>	<b>12</b>

Fonte: dados da pesquisa, 2017.

Pode-se verificar que sete dos estabelecimentos pesquisados aceitam no máximo dois animais em suas instalações, já outros aceitam até três, embora não exista nenhuma regra de proibição legal em relação à quantidade de animais que podem ser hospedados juntamente com seus donos. Os que estabelecem tais restrições alegam que pelo fato do ambiente ser pequeno, o estabelecimento pensando no conforto do animal e do cliente restringe a quantidade.

No que se refere a um local específico de hospedagem do animal, nenhum dos hotéis em questão possui um local específico para o acolhimento do animal (canil). Em todos eles, a hospedagem dos bichos de estimação ocorre no quarto e junto com seus donos, e qualquer dano causado pelo animal será de responsabilidade dos seus proprietários, podendo o estabelecimento cobrar em forma de taxas sobre o serviço.

No tocante à alimentação do pet, o dono é totalmente responsável pela mesma, sendo os estabelecimentos não disponibilizam serviços de alimentação para o animal. Segundo a pesquisa, esse tipo de serviço é bastante procurado durante a hospedagem e as vendas com produtos de alimentação para animais de estimação, chamados pet food representam a maior parcela de faturamento do setor, cerca de 90%.

Dessa forma, a oferta de alimento pelos meios de hospedagem pesquisados seria mais uma opção para gerar receitas para o estabelecimento e diferenciá-lo dos demais concorrentes.

Foi possível verificar que nenhum dos empreendimentos pesquisados possui serviços de banho, tosa ou recreação. Quanto aos serviços adicionais oferecidos pelos estabelecimentos, foram obtidas as seguintes repostas (Tabela 6).

**Tabela 6 – Serviços extras para o animal de estimação.**

Serviços adicionais	Meios de hospedagem
Nenhum tipo de serviço	11
<i>Dogwalker</i> (passeador de cachorros)	0
Loja de conveniência para animais	0
Banho/ Tosa	0
Alimentação especial	0
Kit Pet	1

Fonte: dados da pesquisa, 2017.

Onze dos estabelecimentos em questão não possuem nenhum tipo de serviço extra para o animal de estimação, apenas um deles oferece o serviço de kit pet, composto por cama, recipientes para água e comida e fraldas higiênica, conforme pode ser visto na figura 01. Esses números indicam que os hotéis ainda não se preocuparam em ter um atendimento diferenciado para esse público. O crescente número de pessoas que estão humanizando seus pets exige que os meios de hospedagem comecem a oferecer essa variável para que os mesmos se especializem cada vez mais no mercado pet friendly.

Figura 01 – Serviço kit pet.



Fonte: Ibis, 2017.

A tabela nº 7 mostra às exigências em relação à saúde do animal.

Tabela 7 – Restrição em relação à saúde do animal.

Exigência em relação à saúde do animal	Meios de hospedagem
Cartão de vacinação	5
Atestado de saúde	2
Não exige	7

Fonte: dados da pesquisa, 2017.

Observa-se que a maioria não exige nenhum tipo de documento que comprove que animal encontra-se em bom estado de saúde. Apenas cinco estabelecimentos julgaram importante exigir o cartão de vacinação na hora do check in como forma de proteger a integridade dos demais clientes. Dois deles responderam que além de exigir o cartão de vacinação, o cliente também precisa levar consigo o atestado médico, declarando que o animal encontra-se em bom estado de saúde.

Sobre o período de maior procura para hospedagem com animais de estimação, a tabela nº 8 revela que as férias escolares são responsáveis pelo período que é mais procurado pelos turistas.

**Tabela 8 – Período de mais procura para hospedagem do animal de estimação.**

<b>Período que é mais procurado</b>	<b>Quantidade de hotéis</b>
Finais de Semana	2
Férias escolares	5
Feriados	0
Finais de Semana e Férias escolares	2
Outros	3
<b>Total</b>	<b>12</b>

Fonte: dados da pesquisa, 2017.

A tabela nº 9 discorre sobre quais motivos que levaram o empreendimento hoteleiro em aceitar o animal de estimação.

**Tabela 9– Motivos que levaram o empreendimento a hospedar o animal de estimação.**

<b>Motivos que levaram o meio de hospedagem em aceitar o animal</b>	<b>Quantidade de hotéis</b>
A demanda para o serviço é alta	3
Diferencial de mercado	7
Frequência na solicitação do serviço, antes da implantação do mesmo	0
Receita para o estabelecimento	0
A demanda para o serviço é alta e o diferencial de mercado	2
Outros	0
<b>Total</b>	<b>12</b>

Fonte: dados da pesquisa, 2017.

Apesar do serviço de hotel tipo pet friendly ser um produto novo, três estabelecimentos responderam que começaram a oferecer o serviço pela grande procura que estava tendo. Sete dos entrevistados, disseram que o serviço é um produto novo e são poucos empreendimentos que oferecem, dessa forma, eles se destacam dos demais concorrentes, que não têm o serviço. Assim, pode-se dizer que esse serviço a mais que o hotel ou pousada vem oferecendo aos clientes

pode contribuir para aumentar suas receitas. Mesmo o estabelecimento não cobrando uma taxa extra para hospedar o animal, ele poderá aumentar a receita só por estar oferecendo o serviço, uma vez que mais hóspedes irão procurar o estabelecimento por ter essa opção diferenciada em relação à concorrência. Dois dos respondentes afirmaram que o diferencial de mercado e a boa procura pelo serviço, foram peças-chave para implantação do produto no empreendimento.

Em relação a incidentes durante a hospedagem dos pets, a tabela nº 10 demonstra que incidentes com esse tipo de cliente é baixo. Dos doze estabelecimentos pesquisados, apenas um declarou que houve um incidente com a hospedagem de animal de estimação. Esse imprevisto foi ocasionado por um pet que mastigou o controle do ar condicionado. Para resolver esse impasse a pousada cobrou uma taxa, a qual foi paga pelo dono do animal.

**Tabela 10 – Incidentes com o animal de estimação.**

<b>Incidentes com o <i>pet</i></b>	<b>Quantidade de hotéis</b>
Sim	1
Não	11
<b>Total</b>	<b>12</b>

Fonte: dados da pesquisa, 2017.

Quando perguntados se existe alguma legislação que regulamenta a hospedagem de *pets*, todos disseram que desconhecem qualquer lei ou regulamento que trate sobre o assunto. Em pesquisas realizadas no *site* do Governo Federal, não foi encontrada nenhuma legislação, decreto ou norma sobre a hospedagem do animal juntamente com seu dono em estabelecimentos hoteleiros. Os entrevistados disseram que a própria

empresa é quem faz suas normas e regras para aceitação de *pets* em suas instalações.

No que se refere ao selo ou certificação que identifica que o estabelecimento é *pet friendly*, dos doze empreendimentos pesquisados, apenas um possui esse selo exposto na recepção do hotel, mostrando que os animais de estimação são aceitos, podendo ser visto na figura 02

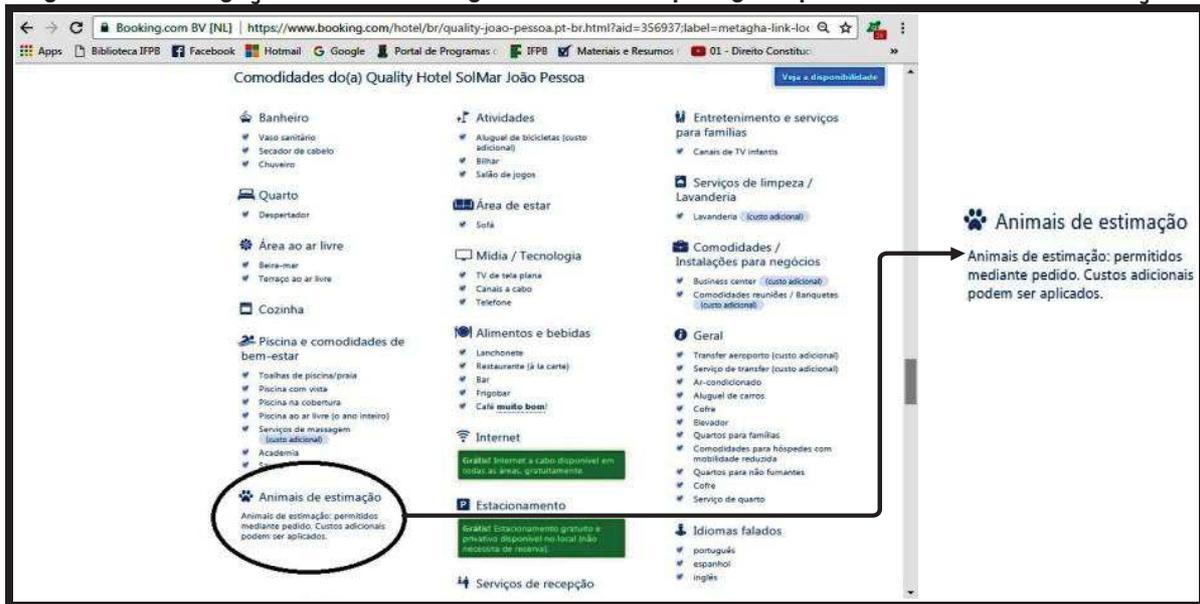
**Figura 02** – Divulgação do hotel que aceita animais de estimação.



Fonte: Hotel Ibis, 2017.

Os outros meios de hospedagem pesquisados, responderam que a divulgação desse tipo de serviço *pet friendly* é realizado no site Booking, conforme pode ser visto na figura 03.

Figura 3 – Divulgação no site Booking do meio de hospedagem que aceita animais de estimação.



Fonte: Adaptado do Booking, 2017.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Constatou-se a importância de estudar o mercado de pet que é uma das novas tendências a influenciar a hotelaria e o turismo, principalmente no Brasil, onde a humanização de animais de estimação tem crescido a cada ano. Assim, este segmento tornou-se uma oportunidade de destaque no mercado, tendo em vista a crescente procura por turistas que querem levar consigo seus animais de estimação para as suas viagens. Então, investir nesse tipo de segmento poderá ser um diferencial para o empreendedor do ramo, uma vez que a preferência na hora da escolha do hotel, leva em consideração, dentre outros fatores, a aceitação ou não de animais de estimação. Todavia, para que o mercado de hotelaria obtenha sucesso a partir deste segmento, se fazem necessários investimentos, especializações e adaptações para a oferta de serviços que possam atrair e atender à demanda desse público específico.

Com a pesquisa foi possível verificar o crescimento que o segmento pet apresentou no mercado, nos últimos anos, e que está se tornando uma opção rentável para os estabelecimentos que aderem a ele.

Inicialmente, para as redes hoteleiras, a vontade dos turistas de se hospedarem com seus animais de estimação foi vista como um problema, visto que os hotéis e pousadas não dispunham de infraestrutura apropriada e espaços adequados para esse tipo de hóspede. Porém, devido ao crescente número de procura por esse tipo de serviço, o segmento hoteleiro repensou a questão da não aceitação de tais animais em suas dependências. Desta forma, alguns hotéis e pousadas começaram a se especializar e oferecer mais esse tipo de serviço, o qual tem se tornado um diferencial no mercado frente à concorrência. Seguindo essa tendência, observa-se que não somente hotéis, mas shoppings e outros estabelecimentos de setores de serviços já começaram a oferecer serviços de atendimento especializados aos animais de estimação de seus clientes.

No caso de João Pessoa, ainda é pequeno o número de empreendimentos da rede hoteleira, em comparação ao número total, que oferecem tal serviço. E, entre os que oferecem, sugere-se que haja uma maior especialização nos serviços de forma a agregar receitas advindas da oferta diferenciada, a exemplo de alimentação, canis, serviços de banho e tosa, dog walker, recreação, entre outros.

Por se tratar de um tema, cujos estudos ainda são muito restritos torna-se importante que novas investigações nessa área sejam desenvolvidas, haja vista que se trata de um segmento de mercado promissor e bem específico, não somente no Brasil, mas no mundo.

## REFERÊNCIAS

- ABINPET. ABINPET dados do mercado. Associação Brasileira da Indústria de Produtos para Animais de Estimação, 2015. Disponível em: <<http://abinpet.org.br/site/mercado/>>. Acesso em: 10 dez. 2017.
- AFONSO, T. et al. Mercado pet em ascensão - Hotelaria para cães e gatos em São Paulo.
- Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo, São Paulo, v. 2, n. 4, p. 102-123, dez 2008.
- ALMEIDA, D. W. G.; BRAMBILLA, A.; VANZELLA, E. A evolução histórica da hotelaria na cidade de João Pessoa: uma revisão bibliográfica. Revista Mangaio Acadêmico, João Pessoa, v. 1, n. 1, p. 36-44, jan/jun 2016.
- BEZERRA, J. S.; ARAÚJO, L. M. Reestruturação e Centralidade: Breves notas sobre a cidade de João Pessoa. Dossiê: Cidade, Imagem, História e interdisciplinaridade. UNICAMP. URBANA, 2007. Disponível em: <[www.ifch.unicamp.br/ojs/index.php](http://www.ifch.unicamp.br/ojs/index.php)>. Acesso em: 22 dez. 2017.
- BRASIL. LEI Nº 11.126, DE 27 DE JUNHO DE 2005. Diário Oficial da União, Brasília, junho 2005.
- IBGE. IBGE - População de Animais de Estimação no Brasil - 2013. Ministério da Agricultura, pecuária e abastecimento, 2013. Disponível em: <<http://www.agricultura.gov.br/assuntos/camaras-setoriais-tematicas/documentos/camaras-tematicas/insumos-agropecuarios/anos-anteriores/ibge-populacao-de-animais-de-estimacao-no-brasil-2013-abinpet-79.pdf/view>>. Acesso em: 13 jan. 2018.
- LEAL, W. O real e o virtual no turismo da Paraíba. João Pessoa: Arpoador Gráfica, 2001.
- MANTOVANI, F. Novo selo 'pet friendly' certifica hotéis que recebem bem os animais. G1 Turismo e Viagens, 2013. Disponível em: <<http://g1.globo.com/turismo-e-viagem/noticia/2013/01/novo-selo-pet-friendly-certifica-hoteis-que-recebem-bem-os-animais.html>>. Acesso em: 20 jan. 2018.

OLIVEIRA, L. Evento para o mercado pet inicia na próxima sexta-feira (25) em João Pessoa. SEBRAE negócios, 2016. Disponível em: <<http://www.pb.agenciasebrae.com.br/sites/asn/uf/PB/evento-para-o-mercado-pet-inicia-na-proxima-sexta-feira-25-em-joao-pessoa,79670aefdfc88510VgnVCM1000004c00210aRCRD>>. Acesso em: 18 dez. 2017.

ROMANINI, C. Hotéis e pousadas que aceitam cachorros e gatos. Veja São Paulo, São Paulo, 2013. Disponível em: <<https://veja.sp.abril.com.br/bichos/hoteis-e-pousadas-que-aceitam-cachorros-e-gatos/>>. Acesso em: 12 jan. 2018.

VIDAL, F. C. D. M. Do Tambaú ao Garden: a história moderna do turismo da Paraíba. João Pessoa: Editora Imprell, 2007.