



UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
DEPARTAMENTO DE HOTELARIA E TURISMO
CURSO DE HOTELARIA

DANIELLA GOMES DA SILVA
SÍRIA MARIA DA CONCEIÇÃO DE LIMA

**ANÁLISE DA HOSPEDAGEM PET FRIENDLY EM EMPREENDIMENTOS
HOTELEIROS**

Recife
2024

DANIELLA GOMES DA SILVA
SÍRIA MARIA DA CONCEIÇÃO DE LIMA

**ANÁLISE DA HOSPEDAGEM PET FRIENDLY EM EMPREENDIMENTOS
HOTELEIROS**

Artigo apresentado ao Curso de Hotelaria da Universidade Federal de Pernambuco, como requisito para obtenção de nota escolar na disciplina Trabalho de Conclusão de Curso 2, ministrada pela professora Luciana Araújo de Holanda.

Orientador: Prof. Ms. Carlos Eduardo Pinto Pimentel

Recife
2024

DANIELLA GOMES DA SILVA
SÍRIA MARIA DA CONCEIÇÃO DE LIMA

**ANÁLISE DA HOSPEDAGEM PET FRIENDLY EM EMPREENDIMENTOS
HOTELEIROS**

Artigo apresentado ao Curso de Hotelaria da Universidade Federal de Pernambuco, como requisito para obtenção de nota escolar na disciplina Trabalho de Conclusão de Curso 2, ministrada pela professora Luciana Araújo de Holanda.

Aprovado em: 17 de outubro de 2024

BANCA EXAMINADORA

Profº. Ms. Carlos Eduardo Pinto Pimentel (Orientador)
Universidade Federal de Pernambuco

Profº. Dr. Alexandre César Batista da Silva (Examinador Interno)
Universidade Federal de Pernambuco

Profª. Drª. Luciana Araújo de Holanda (Examinadora Interna)

Análise da Hospedagem Pet Friendly em Empreendimentos Hoteleiros

Analysis of Pet Friendly Accommodation in Hotel Enterprises

Análisis del Alojamiento Pet Friendly en Empresas Hoteleras

Resumo: Nos últimos anos, tem-se observado um aumento significativo de indivíduos que consideram seus animais de estimação como parte da família, o que impulsionou vários mercados, inclusive a hotelaria, a adaptar-se a essa tendência, adotando o conceito pet friendly. Assim, este estudo tem como objetivo analisar como o mercado hoteleiro da zona sul de Recife atende à demanda pet friendly. A pesquisa utiliza uma metodologia descritiva, com foco em resultados quantitativos, baseada em um questionário estruturado aplicado junto aos empreendimentos participantes da pesquisa. O instrumento foi aplicado com o intuito de compreender os serviços oferecidos por esses estabelecimentos em relação à hospitalidade pet friendly. Os resultados revelaram uma grande variação nos serviços disponíveis, evidenciando discrepâncias entre os hotéis e pousadas analisadas. Essas diferenças apontam para oportunidades de melhoria e implementação de serviços adicionais, que poderão não apenas gerar mais receita, mas também servir como um diferencial competitivo no setor hoteleiro da área pesquisada e de outros estabelecimentos que sejam ou desejem se tornar um hotel ou pousada pet friendly.

Palavras-chave: pet friendly; meio de hospedagem; hotelaria pet friendly; Recife/PE.

Abstract: In recent years, there has been a significant increase in individuals who consider their pets as part of the family, which has driven various markets, including the hospitality industry, to adapt to this trend by adopting the pet-friendly concept. Therefore, this study aims to analyze how the hotel market in the southern zone of Recife meets the demand for pet-friendly accommodations. The research employs a descriptive methodology, focusing on quantitative results, based on a structured questionnaire applied to the enterprises participating in the study. The instrument was used to understand the services these establishments offer regarding pet-friendly hospitality. The results revealed a wide variation in the services available, highlighting discrepancies among the hotels and inns analyzed. These differences point to opportunities for improvement and the implementation of additional services, which could not only generate more revenue but also serve as a competitive advantage in the hotel sector in the area studied and for other establishments that are or wish to become pet-friendly hotels or inns.

Keywords: pet-friendly; lodging establishments; pet-friendly hospitality; Recife/PE.

Resumen: En los últimos años, se ha observado un aumento significativo de individuos que consideran a sus mascotas como parte de la familia, lo que ha impulsado a varios mercados, incluida la industria hotelera, a adaptarse a esta tendencia, adoptando el concepto pet friendly. Así, este estudio tiene como objetivo analizar cómo el mercado hotelero de la zona sur de Recife atiende la demanda pet friendly. La investigación utiliza una metodología descriptiva, enfocada en resultados cuantitativos, basada en un cuestionario estructurado aplicado a los establecimientos participantes en la investigación. El instrumento se aplicó con el fin de comprender los servicios que ofrecen estos establecimientos en relación con la hospitalidad pet friendly. Los resultados revelaron una gran variación en los servicios disponibles, lo que evidencia discrepancias entre los hoteles y posadas analizados. Estas diferencias apuntan a oportunidades de mejora y la implementación de servicios adicionales, que podrían no solo generar más ingresos, sino también servir como un diferencial competitivo en el sector hotelero de la zona estudiada y de otros establecimientos que sean o deseen convertirse en un hotel o posada pet friendly.

Palabras clave: pet friendly; establecimiento de hospedaje; hospitalidad pet friendly; Recife/PE.

1. Introdução

A indústria hoteleira tem passado por mudanças significativas para atender as constantes demandas dos seus clientes. Entre as tendências emergentes, aceitar animais de estimação em suas dependências se destaca como uma maneira eficaz de atrair e satisfazer um nicho crescente de viajantes que desejam viajar com seus animais de estimação.

Nos últimos tempos, tem-se observado um notório aumento na quantidade de indivíduos que passaram a encarar seu animal de estimação como membro integrante do seu eixo familiar. Consequentemente, houve um crescimento substancial na busca por acomodações que sejam receptivas aos animais de estimação, também conhecidas como pet friendly¹. Contudo, é pertinente questionar qual é o real significado de um meio de hospedagem ser pet friendly e o porquê dessa aceitação, por parte das empresas hoteleiras, ter se tornado fator relevante para consumidores decidirem onde irão se hospedar na sua próxima viagem.

No entanto, para um estabelecimento de hospedagem ser verdadeiramente pet friendly, é necessário mais do que apenas permitir a presença de animais. Esse conceito abrange a implementação de políticas e práticas que garantam o bem-estar, a segurança e o conforto dos pets, além de proporcionar uma experiência satisfatória para seus tutores. Segundo Petlove (2023), não basta apenas usar o termo e aceitar animais; o local deve estar preparado com infraestrutura adequada, pois receberá pets com necessidades específicas a serem atendidas. Para isso, é fundamental que as acomodações ofereçam facilidades adequadas para os animais, áreas externas para passeios e exercícios, além de informações sobre serviços e atividades pet friendly disponíveis nas proximidades (Petlove, n.d.).

De acordo com informações da Associação Brasileira da Indústria de Produtos para Animais de Estimação (ABINPET, 2023), o mercado pet brasileiro atingiu um faturamento recorde de R\$ 68,7 bilhões em 2023, representando um crescimento de 14% em relação ao ano anterior. O segmento de alimentos para animais de estimação (Pet Food) foi responsável por R\$ 38,1 bilhões desse montante, representando 55,5% do total. Apesar disso, o crescimento percentual do Pet Food (13,1%) foi superado pelos segmentos de produtos e serviços veterinários (Pet Vet) e de cuidados gerais com os animais (Pet Care), ambos com 18%. O Brasil ocupa uma posição de destaque globalmente, sendo o terceiro maior país em população pet, com aproximadamente 160 milhões de animais de estimação. Este cenário

¹ Pet friendly - Origem na língua inglesa e é a junção de duas locuções: pet = bicho de estimação + friendly = amigável. Na tradução literal, essa expressão pode ser traduzida ao "pé" da letra como "amigo dos animais", e é utilizada para identificar lugares onde os animais de estimação são bem-vindos, aceitos e podem permanecer.

reflete o papel cada vez mais central dos pets nas famílias brasileiras, impulsionado por mudanças demográficas e urbanísticas, como o aumento de casais sem filhos e a verticalização das grandes cidades (ABINPET, 2023).

O mercado de consumidores de produtos e serviços para animais de estimação é diversificado, abrangendo alimentação, cuidados veterinários, saúde, higiene e hospedagem. Além do impacto econômico, a indústria pet tem relevância social por promover o bem-estar dos animais e fortalecer a conexão afetiva com os humanos.

Oferecer uma experiência pet friendly é um serviço complexo que requer uma abordagem holística, considerando as necessidades dos hóspedes e de seus pets. Nesse contexto, pretende-se responder a seguinte pergunta de pesquisa: Como o mercado hoteleiro da zona sul de Recife atende à demanda pet friendly?

Para responder ao problema proposto, este estudo tem como objetivo geral analisar como o mercado hoteleiro da zona sul de Recife atende à demanda pet friendly. Para atingir o objetivo geral, foram definidos os seguintes objetivos específicos: entender o funcionamento e limitações dos empreendimentos pesquisados; identificar produtos e serviços ofertados ao público pet friendly; e investigar como as empresas têm se adaptado à crescente demanda pet friendly.

Por conta da maior parte dos meios de hospedagem de Recife estarem localizados na zona sul, mais especificamente no bairro de Boa Viagem, esse estudo buscou investigar os hotéis pet friendly da localidade, a fim de conseguir o maior número possível desses estabelecimentos e dar mais embasamento à pesquisa.

A relevância de um estudo desta natureza pode ser observada quando ele serve de base de comparação para futuros estudos sobre o tema que podem checar a evolução dos serviços prestados em 5 ou 10 anos, além de ser uma base de estudo de mercado para hotéis da zona sul que queriam melhorar seus serviços pet friendly, conseguindo identificar onde seus concorrentes estão errando ou acertando na hora de prestar este serviço.

2. Referencial teórico

2.1 Relação entre homens e animais de estimação

Ao longo da evolução histórica, a relação com animais desempenhou um papel importante, onde diversas culturas foram enriquecidas com canções, danças, rituais, mitos e histórias que envolvem os pets, demonstrando que as conexões entre seres humanos e animais de estimação evoluíram ao longo do tempo (Sheldrake, 2000).

Pode-se afirmar que o processo de domesticação de animais tem suas raízes no período

neolítico, aproximadamente 12 mil anos atrás. Nessa época, à medida que os seres humanos dominavam a prática da agricultura, também desenvolviam a habilidade de criar animais como fonte de alimento e recursos diversos. A relação entre humanos e animais, ao longo do tempo, passou por um processo de coevolução, no qual ambos os lados se adaptaram às novas realidades (Bueno, 2020).

Os animais submetidos à domesticação experimentaram uma série de transformações tanto a nível de comportamento, como de fisiologia e morfologia, contrastando com animais selvagens. Essas mudanças, que incluem variações genéticas no tamanho corporal, coloração e traços faciais, podem explicar porque o cão doméstico de hoje apresenta tão marcadas diferenças em relação ao lobo cinzento, seu antepassado (Bueno, 2020).

No entanto, vale ressaltar que essa relação é bidirecional. A convivência com os animais também impactou profundamente os seres humanos. Um exemplo notório disso é o consumo de leite. Antes do início da domesticação dos animais, a intolerância à lactose era algo natural que afetava as pessoas à medida que envelheciam, uma vez que não havia necessidade de continuar consumindo leite materno. Com a introdução da criação de gado e o aumento do consumo de leite, o sistema digestivo humano passou por adaptações ao longo da vida para lidar com essa nova fonte de alimento (Bueno, 2020).

Homens e animais convivem há séculos de formas bastante variadas. Muitas dessas interações são guiadas pelo afeto, especialmente quando o animal não é definido por suas características naturais, mas sim pelo tipo de relação estabelecida com ele. Nesse contexto, o animal de estimação, conhecido como pet, tem como função principal a convivência com seres humanos, seus tutores (Abonizio & Baptistella, 2016).

Sheldrake (1999), ao realizar entrevistas com tutores de cães catalogou relatos como “ele entende tudo que eu falo”, “ele sabe o que é certo e errado”, “o animal dá um amor incondicional” e suas variantes de forma recorrente. Além disso, a pesquisa identifica não somente a estima desenvolvida pelos pets, mas também a atribuição de uma posição hierarquicamente superior a estes seres dentro de uma subentendida escala animal.

Dados publicados em 2022 pela revista Forbes (Guerra, 2022), relatam que através de uma pesquisa recente que envolveu 16 mil tutores de pets e 1200 veterinários de oito países, incluindo o Brasil, mostrou que a quase totalidade dos cuidadores (95%) dizem ver o seu bichinho como um membro da família.

De acordo com Dias (2020), a estrutura familiar vem mudando com o passar do tempo, modificando os valores, as pessoas e os integrantes que fazem parte dela, uma vez que,

Muita coisa muda no mundo, só não muda o intuito de formar família, formar até mesmo quando acreditam não existir. Neste sentido, a família é importante para os que a compõem e mais ainda para o Estado, na medida em que aquela representa a célula mater da sociedade, ao passo que é núcleo estruturador das pessoas. Contudo, as famílias contemporâneas não representam somente núcleos formados por pessoas humanas. A evolução do conceito de família acabou por alargar o seu teor e vem trazendo para sua intimidade a presença de animais (Dias, 2020, p.13).

Com isso, muitas pessoas amam seus animais de estimação e são amadas por eles, desenvolvendo fortes laços afetivos (Sheldrake, 1999).

É sabido que, desde a infância, é frequente o estabelecimento de laços afetivos profundos com os animais. Ursinhos de pelúcia e outros brinquedos com temática animal são frequentemente oferecidos a crianças como presentes, que também se encantam com histórias que envolvem esses seres, acarretando assim que a maioria dos humanos expressa o desejo sincero de ter um animal de estimação de carne e osso.

Esses laços afetivos são essenciais para a identidade humana e desempenham um papel significativo nas vidas de muitas pessoas. Embora existam desafios, a conexão emocional entre humanos e animais continua a moldar e enriquecer as vidas de várias maneiras.

Entretanto, nem todos os animais recebem o mesmo tratamento afetuoso. Muitos enfrentam condições precárias em fazendas, instalações industriais e laboratórios de pesquisa, especialmente em países em desenvolvimento como o Brasil, onde animais de tração são frequentemente maltratados. A falta de princípios modernos de bem-estar animal em algumas sociedades resulta em animais abandonados e sujeitos a abusos.

E, apesar desses problemas apontados, prevalece a relação harmoniosa entre seres humanos e animais, sobretudo quando se trata de pets, o que tem, inclusive, reverberado no comportamento das pessoas e no seu modo de vida, pois passaram a introduzir esses animais de estimação no seu cotidiano, inclusive nos momentos de lazer e férias e é por isso que os meios de hospedagem devem levar em consideração quando pensarem em aceitar animais em seus estabelecimentos.

2.2 Influência da hospitalidade pet friendly na indústria turística brasileira

A hospitalidade no Brasil é um traço cultural marcante e desempenha um papel significativo, como diferencial competitivo na indústria do turismo. Ela é valorizada tanto pela população local quanto pelos turistas, nacionais e estrangeiros, sempre aliada às belezas naturais do país, influenciando a escolha do Brasil como destino turístico (SEBRAE, 2023).

Uma pesquisa do Ministério do Turismo e da Agência de Desenvolvimento Agrário e Extensão Rural (AGRAER, 2023) revelou que o Estado do Mato Grosso do Sul lidera, em termos de hospitalidade, com 99,8% de aprovação dos visitantes internacionais, sendo seguido pelos Estados de Santa Catarina com 99,2%, Rio Grande do Sul com 98,9%, Paraná com 98,5% e por São Paulo e Rio Grande do Norte, ambos com 98,4% de aprovação.

Fatores como ambiente confortável, decoração aconchegante e serviços essenciais (internet, estacionamento, café da manhã e outros) são cruciais para uma estadia agradável (AGRAER, 2023). Um diferencial relevante é a aceitação de pets nos hotéis, refletindo a adaptação da indústria às necessidades das famílias modernas, onde os animais são considerados membros familiares também.

Hotéis pet friendly não apenas oferecem acomodações para animais de estimação, mas também devem criar experiências positivas e memoráveis, com infraestruturas específicas destinadas aos pets, como áreas de recreação, além de oferecer orientações sobre atividades pet friendly locais. Segundo Petlove (2023), esses estabelecimentos não apenas aceitam animais, mas se preparam para proporcionar condições especiais de bem-estar, como potes de água, saquinhos de lixo e espaços destinados aos pets, garantindo que suas necessidades sejam atendidas de forma adequada.

A adaptação dos hotéis para receber pets fortalece os laços afetivos entre humanos e animais, criando uma conexão emocional entre hóspedes e estabelecimentos. Isso pode resultar em fidelização do cliente e recomendações positivas, estabelecendo uma diferenciação competitiva ao adotar uma abordagem inclusiva para clientes e seus animais de estimação.

Segundo a Associação dos Revendedores de Produtos, Prestadores de Serviço e Defesa Destinados ao Uso Animal (Hospedin, s.d.), dados revelam que 63% das famílias das classes A e B no Brasil possuem animais de estimação. Além disso, um estudo do TripAdvisor (apud Hospedin, s.d.) revelou que 53% dos viajantes brasileiros optam por levar seus animais de estimação consigo durante as viagens, e 52% escolhem hotéis que sejam pet friendly.

Diante disso, se torna necessário esclarecer a diferença entre um hotel pet friendly e um hotel exclusivamente voltado para animais de estimação, como é citado pelo site Hospedin (s/d):

- a) O hotel pet friendly é um estabelecimento de hospedagem convencional que aceita animais de estimação, oferecendo algumas comodidades para recebê-los;

- b) O hotel para pets é exclusivamente dedicado aos animais de estimação, oferecendo serviços de hospedagem para aqueles cujos donos não podem levá-los em suas atividades ou viagens.

A adoção da abordagem pet friendly na hotelaria levanta a possibilidade de várias vantagens potenciais para os estabelecimentos, que são expressas tanto no blog omnibees (2023) e em autores como Ferreira Júnior (s/d), Brambilla (s/d) e Vanzella (s/d), tais como:

- a) Ao permitir a presença de animais de estimação, é possível que atraia hóspedes que preferem viajar com seus pets, podendo haver aumento na receita do estabelecimento;
- b) O estabelecimento que possuir essa prática, pode contribuir para melhorar a satisfação do cliente, uma vez que muitos consideram seus animais como membros de suas famílias, e a capacidade de tê-los por perto durante a viagem é um diferencial e de significativa importância;
- c) A adoção dessa política pode resultar em uma possível fidelização dos clientes, já que os donos de pets tendem a optar por retornar aos hotéis que acolhem seus animais;
- d) Outro possível desdobramento positivo é a oportunidade de aumentar a exposição nas redes sociais, uma vez que os proprietários de pets frequentemente gostam de compartilhar suas experiências, promovendo o estabelecimento de forma orgânica.

Portanto, um hotel pet friendly pode, hipoteticamente, ter uma vantagem competitiva diante dos outros concorrentes, e atrair mais clientes que buscam acomodações para seus animais de estimação (Ynnov, 2023).

É inegável que se tornar pet friendly pode trazer, também, algumas desvantagens para o meio de hospedagem, tais como mencionado no blog Ynnov:

- a) A limpeza dos ambientes que são compartilhados com os pets devem ser minuciosas, comparado com hotéis que tem apenas o uso comum de pessoas para garantir a higiene;
- b) Ter mais um critério de avaliação para atender, considerando que o hóspede não irá avaliar apenas a estadia dele, mas como seu animal se sentiu e foi tratado durante a estadia;
- c) Aumento de custos para oferecer os serviços e montar a infraestrutura adequada para receber os pets.

Cabe ao meio de hospedagem medir os prós e os contras e analisar se é sustentável ou

não se tornar pet friendly. Assim, caso o meio de hospedagem deseje aderir ao conceito pet friendly, é necessário que algumas considerações importantes sejam levadas em conta como, por exemplo, necessidade de estabelecimento de uma política clara que defina taxas, regras e áreas restritas para circulação e lazer dos animais de estimação.

2.3 Requisitos para funcionamento de um hotel pet friendly

O mercado hoteleiro se reinventa a cada dia, e uma das tendências da atualidade é a crescente procura por acomodações que acolham nossos pets com carinho e que possuam infraestrutura adequada.

A popularização dos animais de estimação como membros da família impulsiona a busca por hotéis que os aceitem. Segundo uma pesquisa realizada pelo IBGE (2021), o Brasil encerrou o ano de 2021 com 149,6 milhões de animais de estimação, um aumento de 3,7% sobre os 144,3 milhões do ano anterior. Os cães lideram o ranking, com 58,1 milhões de indivíduos. As aves canoras vêm em segundo, com 41 milhões. Os gatos figuram em terceiro lugar, com 27,1 milhões, seguidos de perto pelos peixes (20,8 milhões). E depois vêm os pequenos répteis e mamíferos, como tartarugas e lagartos (2,5 milhões). Essa mudança no perfil dos consumidores exige que os hotéis se adaptem e ofereçam serviços e infraestrutura adequados para receber os pets com conforto e segurança (CRMV-PB, 2023).

A crescente demanda por serviços pet friendly tem impulsionado o setor hoteleiro a adaptar suas políticas e infraestruturas para atender a essa nova clientela. No entanto, a oferta desses serviços em Recife, especificamente na Zona Sul, ainda se encontra em desenvolvimento e carece de uma regulamentação mais clara e abrangente.

A legislação brasileira sobre pets que está em vigor, atualmente, é a Lei 1070/22 que, embora tenha avançado na proteção aos animais, apresenta lacunas quanto à regulamentação específica para a presença de pets em estabelecimentos comerciais, incluindo hotéis. Em Pernambuco, a Lei nº 17.513/2021, que disciplina a criação e manejo de cães considerados potencialmente perigosos, representa um avanço, mas não aborda de forma detalhada a presença de animais de estimação em geral em estabelecimentos hoteleiros.

A regulamentação vigente de vigilância sanitária em Pernambuco, aprovada pelo Decreto nº 21.400/1998, estabelece normas claras sobre a presença de animais em estabelecimentos comerciais, proibindo sua permanência em locais onde haja manipulação de alimentos (Art. 297, III). Essa diretriz, parte do Código Sanitário do Estado, visa garantir a

segurança alimentar e a proteção da saúde pública, refletindo a importância de padrões rígidos em ambientes comerciais. No entanto, a legislação atual não abrange de maneira específica as exigências sanitárias para estabelecimentos hoteleiros que desejam oferecer serviços pet friendly, evidenciando a necessidade de uma regulamentação mais detalhada para o setor.

Essa falta de clareza legislativa, tanto federal quanto estadual, gera desafios para os hotéis que desejam oferecer serviços pet friendly. A ausência de normas específicas dificulta a definição de padrões de segurança e higiene, a criação de políticas internas e a comunicação com os hóspedes. Além disso, a falta de regulamentação pode gerar divergências na interpretação das leis e na aplicação das normas, gerando insegurança jurídica para os estabelecimentos.

Por isso, é importante que pesquisas sejam feitas e busquem evidenciar como os empreendimentos hoteleiros estão se adaptando à realidade pet friendly, quais os procedimentos adotados a fim de colaborar para que os meios de hospedagem prestem os serviços com excelência de forma aos seus consumidores estejam satisfeitos.

3. Procedimentos metodológicos

Para alcançar o objeto deste estudo sobre a análise da oferta dos serviços pet friendly de meios de hospedagens localizados na zona sul da cidade de Recife, foi realizada uma pesquisa descritiva de caráter quantitativo, uma vez que buscou saber quantos e quais meios de hospedagem da região são pet friendly e quais os serviços prestados por eles. Além de mensurar os resultados por meio de perguntas fechadas, que não dão abertura ao respondente para dar sua opinião sobre o tema. Segundo Gil (1994), as pesquisas descritivas têm como objetivo a descrição das características de determinada população, fenômeno ou alguma relação entre variáveis.

A zona sul de Recife foi o local escolhido para a pesquisa por ter a maior concentração de hotéis da cidade do Recife (SILVA, 2007), dessa forma a pesquisa conseguiria alcançar uma amostra significativa.

A pesquisa foi dividida em cinco etapas:

- 1 Definição do problema de pesquisa;
- 2 Revisão da Literatura: nesta etapa realizamos uma revisão dos estudos existentes sobre turismo pet friendly, comportamento do consumidor, e serviços em meios de hospedagem com o intuito de ajudar a fundamentar a pesquisa;
- 3 Levantamento dos dados: nesta etapa foram levantados os meios de hospedagem

localizados na zona sul da cidade de Recife, mas que aceitassem pets durante a hospedagem;

- 4 Coleta de dados: nesta etapa foi criado um instrumento de pesquisa (questionário estruturado) contendo perguntas para entender quais serviços eram oferecidos e se existiam regras e normas, e quais eram;
- 5 Análise de dados: nesta etapa foi realizada a análise das respostas dos questionários aplicados.

Para identificar quais eram os meios de hospedagem localizados na zona sul de Recife foi realizado um levantamento, limitando essa procura aos estabelecimentos que se apresentavam como hotéis ou pousadas na região, após esse levantamento, pesquisou-se um a um dos estabelecimento em meio online (sites e redes sociais) quais se identificavam como pet friendly e aceitam animais em sua estadia, com esse levantamento foram identificados 12 hotéis e pousadas com esse perfil. Foi então enviado o instrumento de pesquisa para coleta de dados a estes 12 meios de hospedagem. Dos 12 meios de hospedagem que receberam o instrumento de pesquisa, 8 responderam, sendo estes os responsáveis pelo resultado e discussão que se apresenta a seguir.

4. Análise e discussões

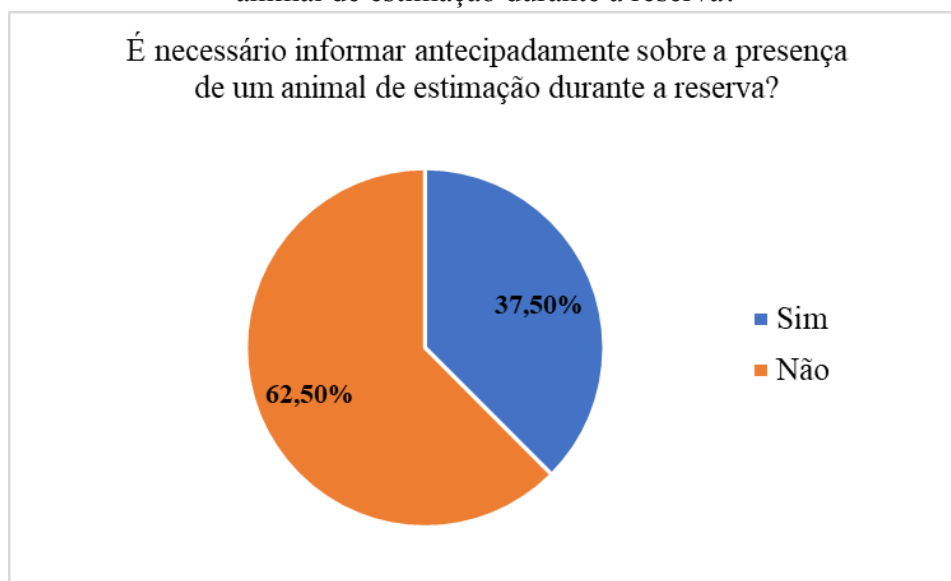
Dos 12 hotéis e pousadas identificados como pet friendly na etapa 3 do desenho metodológico da pesquisa, 8 empreendimentos hoteleiros responderam ao instrumento de pesquisa.

A pesquisa foi enviada via link por meio de canais online como e-mail e whatsapp dos empreendimentos e ficou disponível para resposta do dia 10 de junho ao dia 20 de julho de 2024. Como referido, o instrumento de coleta se tratou de um questionário estruturado, com 21 perguntas, sendo 3 abertas e 18 fechadas.

A primeira pergunta foi de caráter confirmatório, ou seja, para certificar-se que aquele estabelecimento realmente era pet friendly, todos os respondentes confirmaram ser pet friendly.

A segunda pergunta (Gráfico 1) buscava saber se é preciso avisar sobre a presença do animal na hospedagem antecipadamente ou não. Cerca de 62,5% dos respondentes afirmaram que não seria necessário avisar previamente sobre a presença do animal. Já os outros 37,5% afirmaram que sim, seria preciso avisar, no momento da reserva, que trariam algum animal.

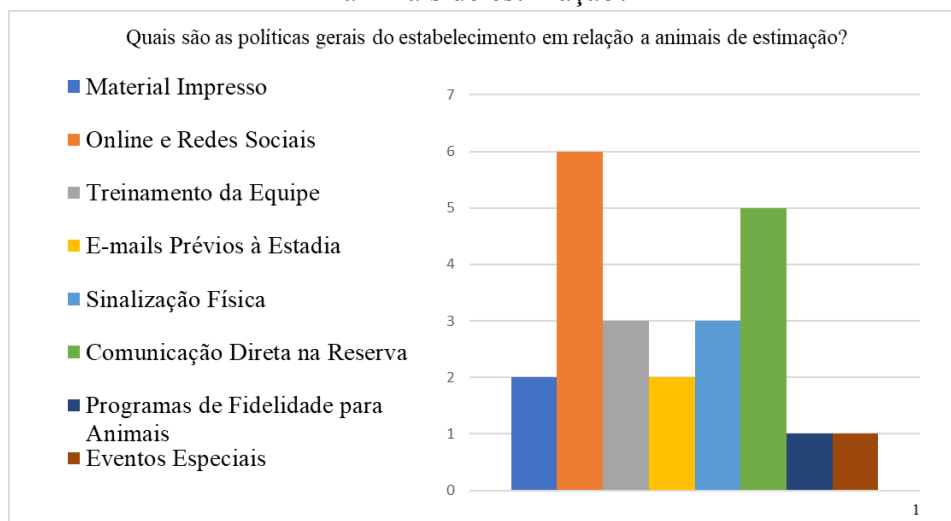
Gráfico 1 - Pergunta 2: É necessário informar antecipadamente sobre a presença de um animal de estimação durante a reserva?



Fonte: Autoria própria, 2024.

Na terceira pergunta o estabelecimento foi questionado sobre quais eram as políticas gerais em relação a animais de estimação, cujo intuito foi identificar como os empreendimentos informavam acerca das suas políticas pet friendly aos hóspedes (gráfico 2).

Gráfico 2 - Pergunta 3: Quais são as políticas gerais do estabelecimento em relação a animais de estimação?



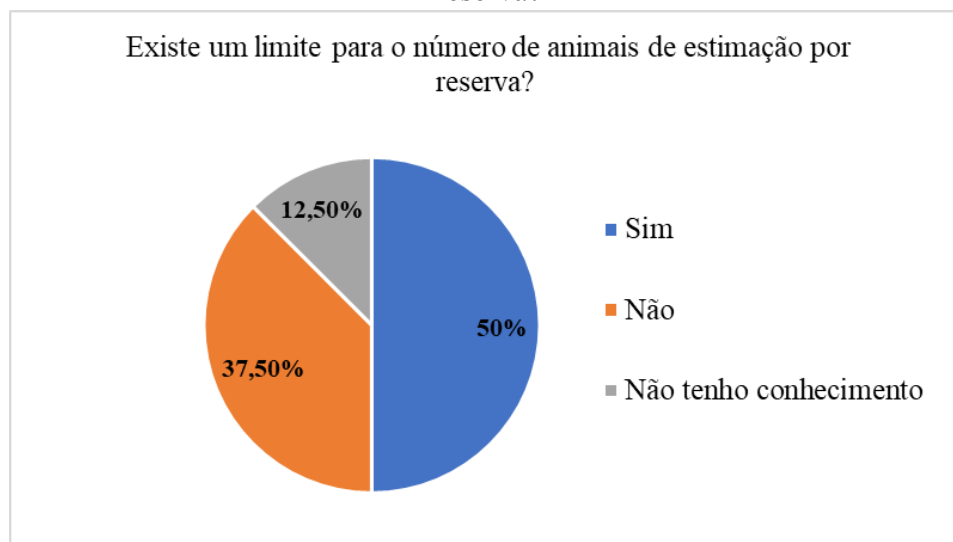
Fonte: Autoria própria, 2024.

A grande maioria dos respondentes (6) afirmou que as políticas estão presentes online e redes sociais, em segundo lugar ficou a comunicação direta na reserva, com 5 respostas, deixando empatado, em terceiro lugar, a sinalização física e o treinamento de equipe com 3 respostas.

A quarta pergunta do questionário foi para entender as limitações dos serviços pet

friendly oferecidos pelos hotéis e pousadas, nela foi questionado se existe um limite de quantidade de animais por reserva (gráfico 3).

Gráfico 3 - Pergunta 4: Existe um limite para o número de animais de estimação por reserva?

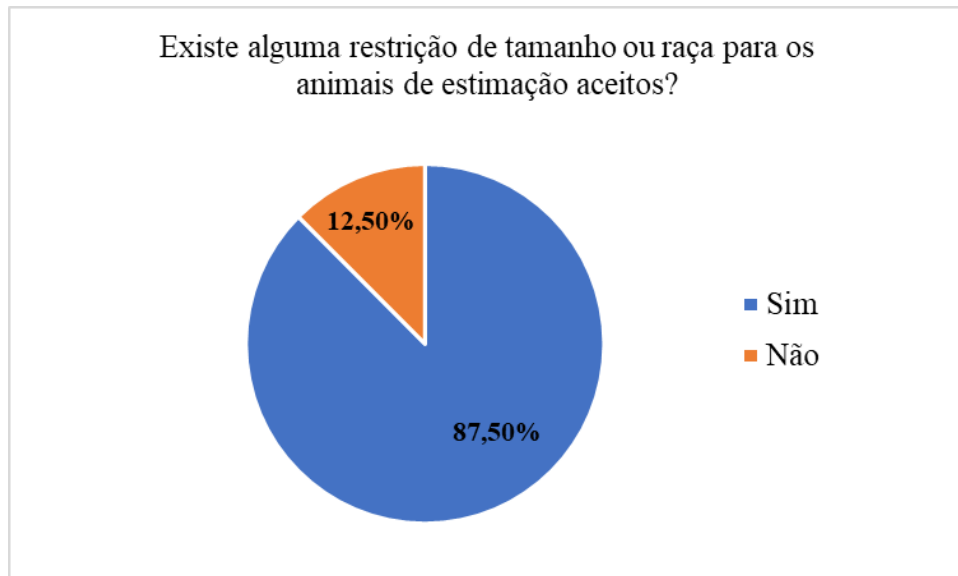


Fonte: Autoria própria, 2024.

Metade dos estabelecimentos informaram que sim, havia limitação de animais por reserva, 37,5% dos respondentes informaram que não havia limitação e 12,5% informaram não ter conhecimento sobre essa limitação. Este dado é relevante, pois possibilita ao empreendimento analisar a sua estrutura para recepcionar os animais. Por ter sido uma pergunta fechada, não conseguimos a informação do número limite de pet por reserva, fica a sugestão para futuras pesquisas.

Na quinta pergunta do questionário (gráfico 4) os estabelecimentos foram questionados sobre restrições de animais aceitos no estabelecimento.

Gráfico 4 - Pergunta 5: Existe alguma restrição de tamanho ou raça para os animais de estimação aceitos?

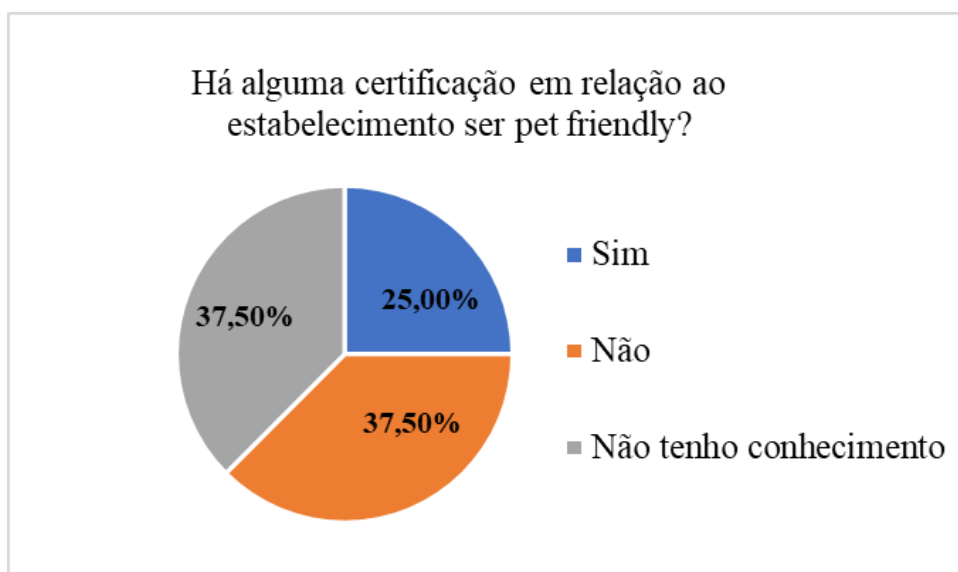


Fonte: Autoria própria, 2024.

Como resultado 87,5% responderam que havia restrição de tamanho ou raça para hospedagem destes animais, e apenas 12,5% responderam que não tinham conhecimento sobre tais restrições, ressaltando que a infraestrutura não está preparada para todos os pets que seus tutores queiram trazer, gerando uma frustração aos donos de animais que não se enquadram nas raças aceitas.

A sexta (Gráfico 5) e sétima pergunta foram direcionadas à certificação pet friendly dos meios de hospedagem, sendo a sexta sobre eles terem certificação e a sétima, em caso de resposta positiva, qual seria a certificação.

Gráfico 5 - Pergunta 6: Há alguma certificação em relação ao estabelecimento ser pet friendly?

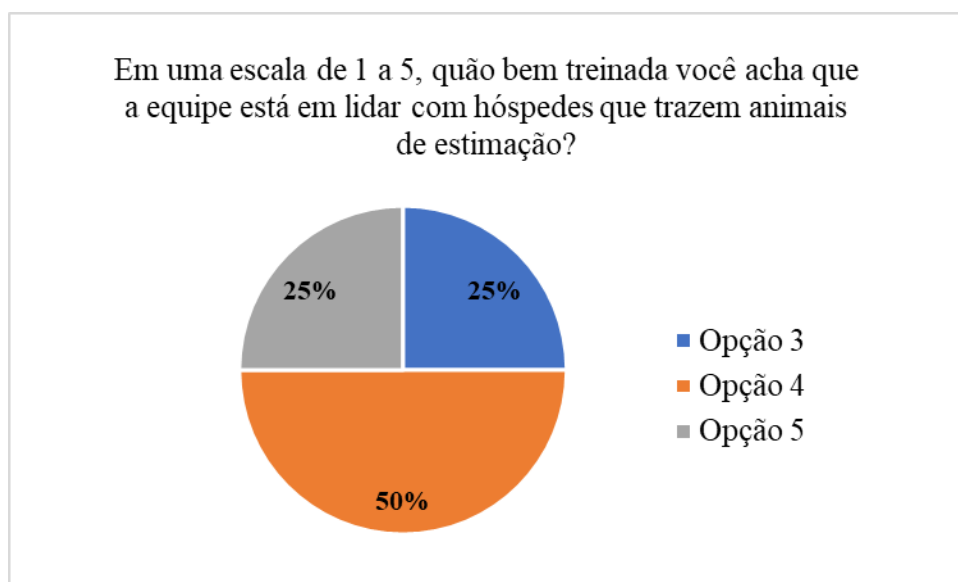


Fonte: Autoria própria, 2024.

Dos resultados, apenas 2 deles (25%) afirmaram ter certificação e os outros 6 se dividiram entre não possuir certificação (37,5%) e não saber a respeito sobre a certificação do empreendimento (37,5%). A pergunta aberta referente a qual tipo de certificação o meio de hospedagem possuía teve como resultado certificação própria do empreendimento.

A oitava (gráfico 6) pergunta do questionário é relacionada ao treinamento da equipe, utilizando a escala de 1 a 5, sendo 1 insatisfatório e 5 excelente, para medir como os entrevistados classificam a equipe e a empresa com relação a treinamento para recepção de pets.

Gráfico 6 - Pergunta 8: Em uma escala de 1 a 5, quão bem treinada você acha que a equipe está em lidar com hóspedes que trazem animais de estimação?



Fonte: Autoria própria, 2024.

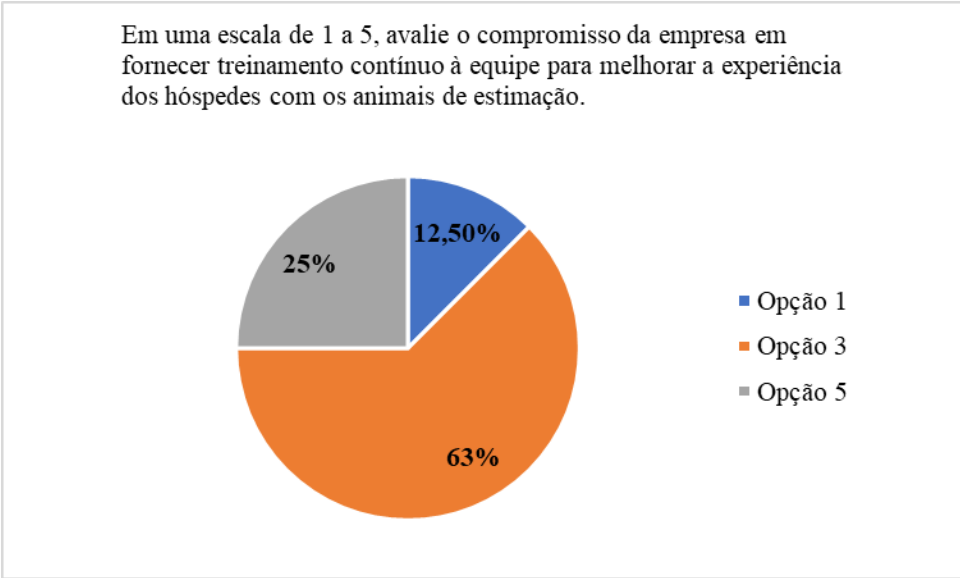
A maioria escolheu a resposta 4, ou seja, indicam que a equipe que está bem treinada. Apenas 2 escolheram o 5, considerando excelente o treinamento da equipe. Os outros 2 ficaram no meio termo, escolhendo a opção 3, sendo esta uma opção neutra. As respostas trazem à tona como os funcionários se sentem em relação ao treinamento da equipe, com a maior parte convicta de que a equipe está bem treinada, enquanto os demais não têm certeza total ou não gostaria de se comprometer em relação a essa pergunta.

A pergunta número nove (gráfico 7) complementa o questionamento anterior, nela buscou-se entender se a empresa estava comprometida e procurava treinar sua equipe para prestar um bom atendimento aos hóspedes que trazem seu animal.

A maioria dos respondentes (62,5%) ficaram neutros, escolhendo a opção 3, enquanto 12,5% escolheu a opção 1 sendo insatisfatório e 25% escolheram a opção 5 sendo muito

satisfatório o treinamento fornecido pela empresa. O resultado destaca a insegurança dos funcionários em relação ao treinamento voltado ao atendimento pet friendly, ou seja, se os funcionários não acreditam no treinamento contínuo, em algum momento isso será percebido pelo cliente final, deixando assim uma experiência negativa em relação ao serviço.

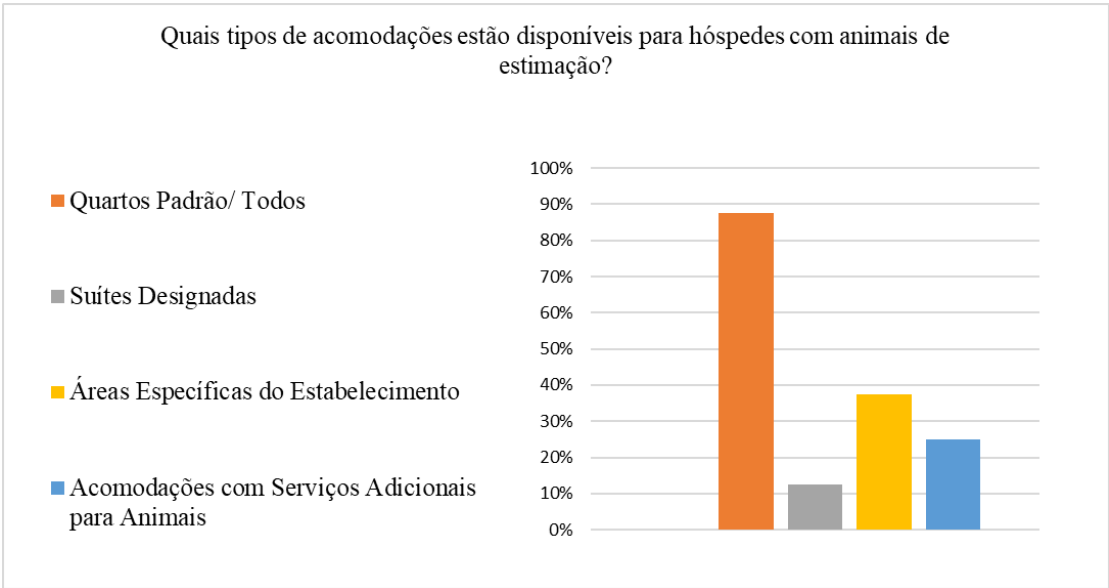
Gráfico 7 - Pergunta 9: Em uma escala de 1 a 5, avalie o compromisso da empresa em fornecer treinamento contínuo à equipe para melhorar a experiência dos hóspedes com os animais de estimação.



Fonte: Autoria própria, 2024.

A décima pergunta foi desenvolvida a fim de entender quais os tipos de quartos do meio de hospedagem que estavam adaptados à recepção de animais.

Gráfico 8 - Pergunta 9: Quais tipos de acomodações estão disponíveis para hóspedes com animais de estimação?

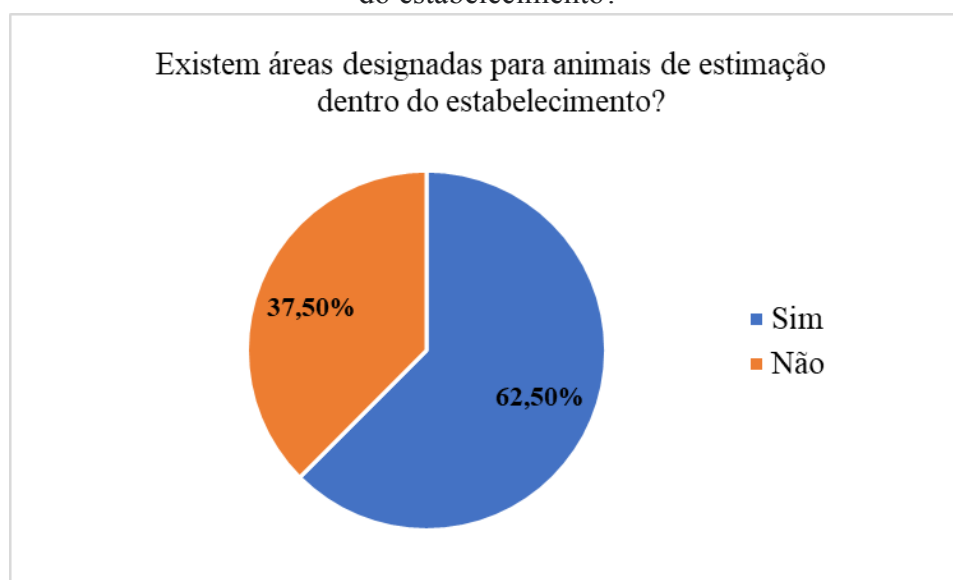


Fonte: Autoria própria, 2024.

Como resultado (gráfico 8) 87,5% dos respondentes disseram que todos os quartos do estabelecimentos estavam disponíveis para atender hospedagem de animais, apenas 12,5% responderam que teriam quartos específico destinados a hospedagem de animais, 37,5% responderam que possuem áreas específicas para animais de estimação e apenas 25% apontam oferecer serviços específicos como brinquedos a estes animais. Esse resultado mostra algo preocupante em relação a maioria dos estabelecimentos cederem todos os quartos para acomodações com animais, isso causa um maior desgaste dos quartos por ter que passar por uma limpeza de alto padrão e a má limpeza destes pode vir a incomodar hóspedes que estão viajando sem pets. O resultado mostra também a oportunidade de se diferenciar dos demais, pois apenas 2 estabelecimentos oferecem serviços específicos aos animais, como brinquedos.

A décima primeira pergunta é complementar à décima, só que esta busca entender se nas áreas comuns do hotel há restrições para a presença dos pets. O resultado desta pergunta (gráfico 9) foi de que 62,5% dos meios de hospedagem respondentes têm áreas designadas aos animais e 37,5% responderam que não tem áreas designadas aos animais. Isso implica no fato de que uma grande parte dos estabelecimentos tidos como pet friendly não tem áreas específicas para atender aos animais de estimação, para que seus tutores possam brincar com eles ou gerar algum tipo de entretenimento.

Gráfico 9 - Pergunta 11: Existem áreas designadas para animais de estimação dentro do estabelecimento?

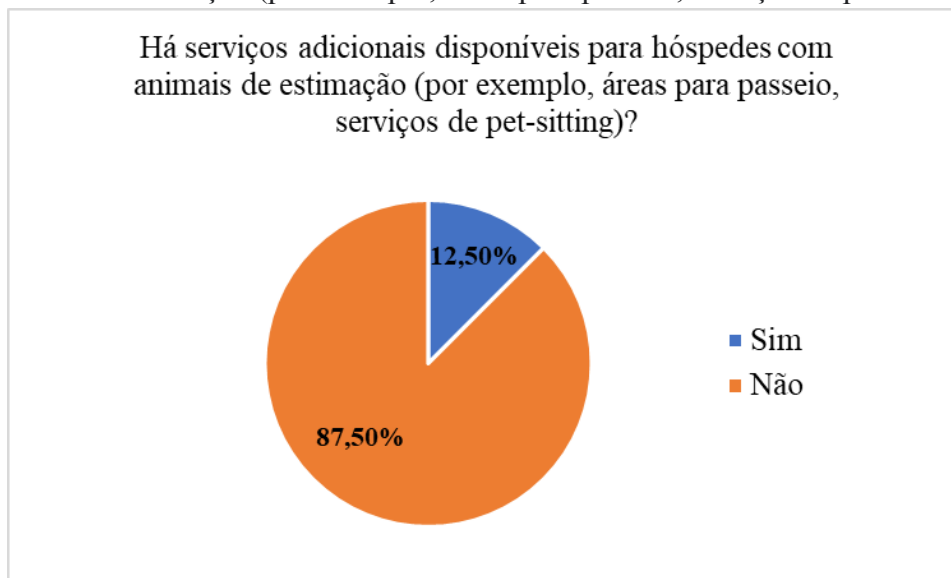


Fonte: Autoria própria, 2024.

A décima segunda pergunta foi sobre os serviços específicos para pets, buscando entender se os respondentes disponibilizam, além da hospedagem, serviços específicos para os animais e o resultado (Gráfico 10) foi que apenas 1 dos meios de hospedagem

respondentes possui alguns desses tipos de serviço e os demais não oferecem nenhum serviço. Essa informação mostra uma oportunidade em gerar um diferencial no estabelecimento hoteleiro, vendo que os concorrentes ainda não possuem serviços específicos para os pets.

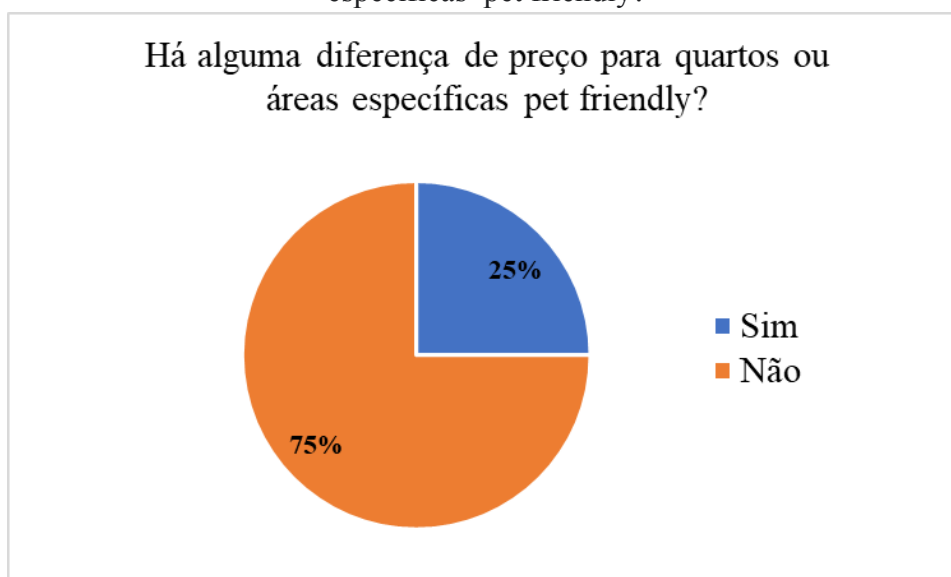
Gráfico 10 - Pergunta 12: Há serviços adicionais disponíveis para hóspedes com animais de estimação (por exemplo, áreas para passeio, serviços de pet-sitting)?



Fonte: Autoria própria, 2024.

A décima terceira pergunta (Gráfico 11) teve o intuito de identificar se ao optar em trazer o animal para estadia haveria alguma tarifa/taxa a mais por essa escolha e, dos respondentes, 75% afirmaram que não teria mudança na tarifa por trazer o animal para se hospedar e os outros 25% afirmaram que sim, ao optar pela hospedagem do pet teria mudança nos valores.

Gráfico 11 - Pergunta 13: Há alguma diferença de preço para quartos ou áreas específicas pet friendly?

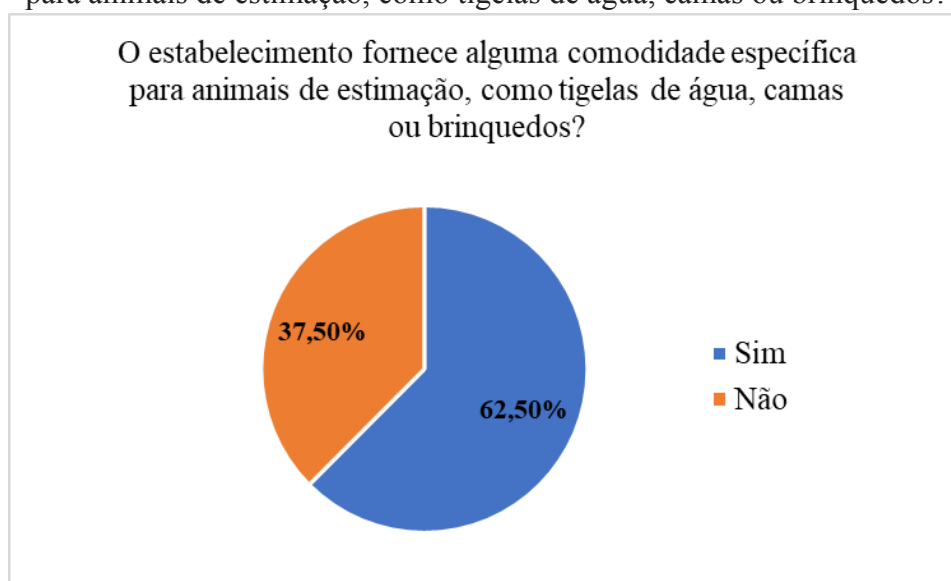


Fonte: Autoria própria, 2024.

Aqui se tem uma perspectiva importante, pois dependendo da estrutura que a empresa adeque ou desenvolva para receber pets, há um custo que precisa ser considerado, como evidenciado no questionamento seguinte, o que faz pensar que os resultados anteriores foram evidenciados pois há pouca oferta de serviços.

A décima quarta pergunta foi para entender quais as comodidades oferecidas aos pets, tais como tigelas, potes, brinquedos e outros, a fim de justificar a pergunta anterior sobre a mudança de preços com hospedagens que teriam a presença de animais (Gráfico 12).

Gráfico 12 - Pergunta 14: O estabelecimento fornece alguma comodidade específica para animais de estimação, como tigelas de água, camas ou brinquedos?



Fonte: Autoria própria, 2024.

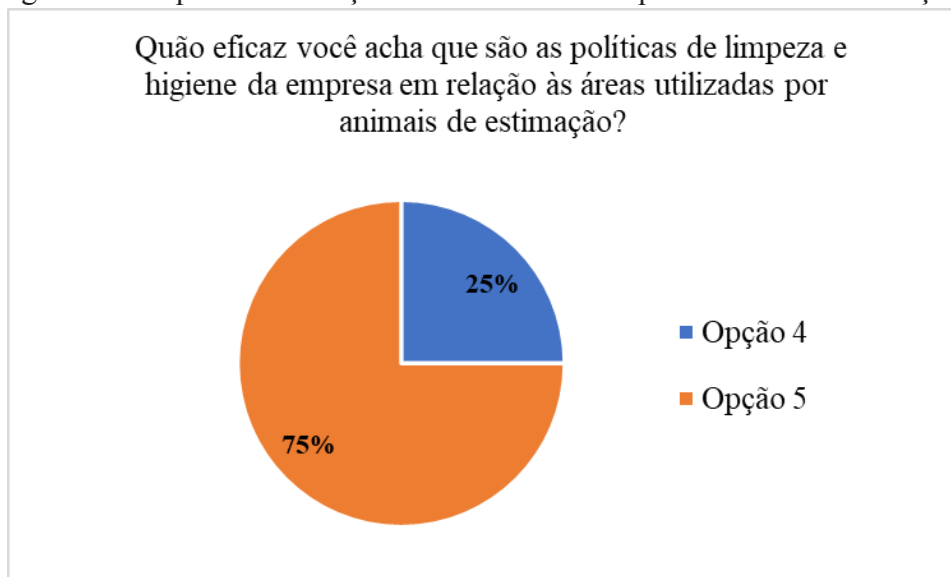
A maioria (62,5%) afirmou que sim, possuem e oferecem esses itens aos animais que se hospedam e a minoria (37,5%) dos respondentes afirmou não ter nenhum tipo de comodidade para os pets. Essa realidade é interessante, pois se há um custo para ofertar itens aos animais, o que se pode inferir é que os empreendimentos que não cobram valor adicional para hóspedes que levam seus animais de estimação já devem incluir o valor na diária, não tendo distinção entre quem leva e quem não leva pets.

A pergunta número quinze é complementar da anterior (questão 14), buscando saber dentro das comodidades que eram oferecidas, quais os itens fornecidos e todas mencionaram tigelas, tapetes higiênicos, toalhas e cama.

A décima sexta pergunta foi relacionada a limpeza dos ambientes que os animais utilizam e o quanto os entrevistados consideram ela eficaz, numa escala de 1 a 5, sendo 1 insatisfatório e 5 excelente, o resultado foi que todos os respondentes escolheram entre as opções 4 e 5 (gráfico 13), mostrando que consideram a limpeza dos ambientes eficiente, em

nível diferente, mas consideram.

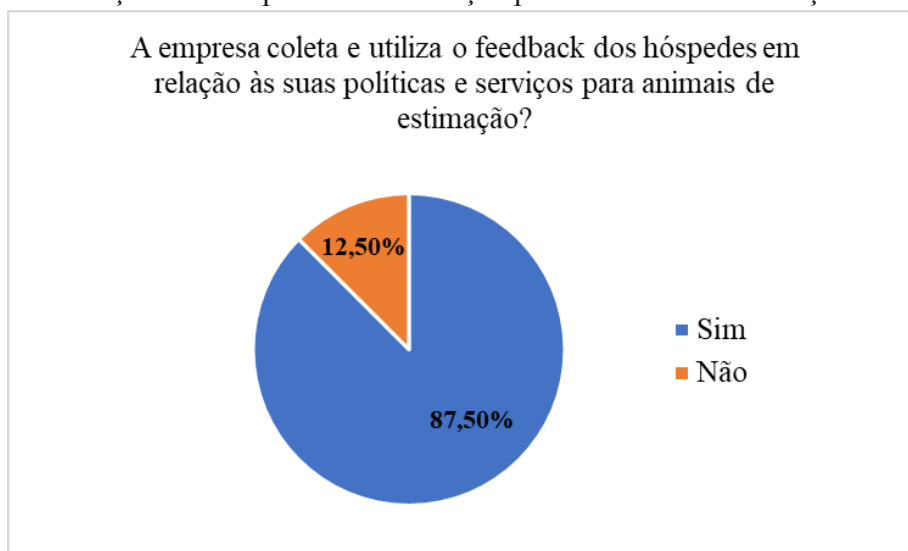
Gráfico 13 - Pergunta 16: Quão eficaz você acha que são as políticas de limpeza e higiene da empresa em relação às áreas utilizadas por animais de estimação?



Fonte: Autoria própria, 2024.

A décima sétima pergunta foi a fim de saber se os estabelecimentos realizavam a coleta dos feedbacks dos hóspedes em relação às políticas e serviços prestados para os animais de estimação (gráfico 14). Apenas 1 dos 8 estabelecimentos pesquisados não coleta essas informações, ou seja, a maioria coleta esses dados, o que mostra a preocupação dos empreendimentos em saber acerca dos serviços prestados, o que pode ser um diferencial, inclusive podendo ter resultados na fidelização dos clientes.

Gráfico 14 - Pergunta 17: A empresa coleta e utiliza o feedback dos hóspedes em relação às suas políticas e serviços para animais de estimação?

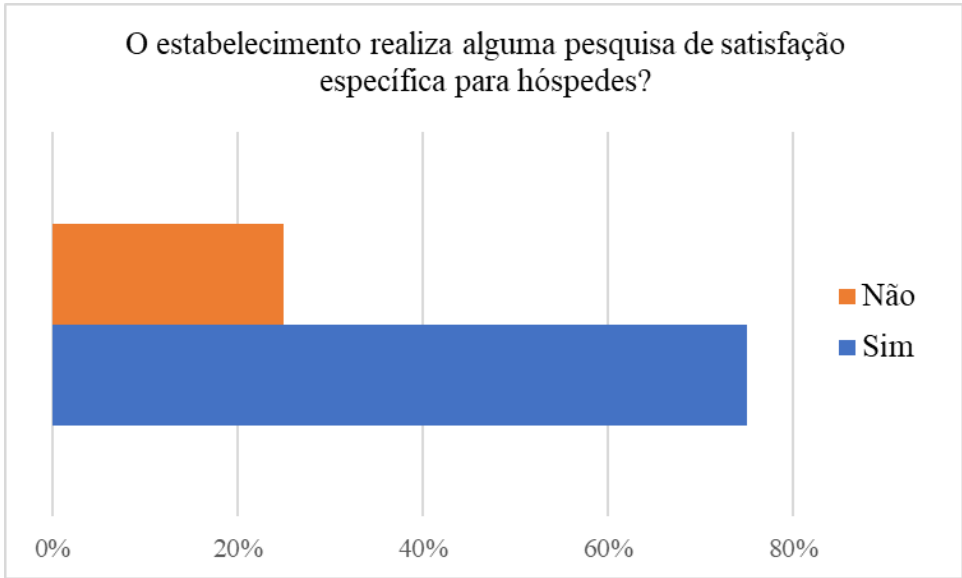


Fonte: Autoria própria, 2024.

A décima oitava pergunta buscou identificar se as empresas fazem alguma pesquisa de

satisfação específica para hóspedes e 25% responderam que não e 75% responderam que sim, que fazem essa pesquisa.

Gráfico 15 - Pergunta 18: O estabelecimento realiza alguma pesquisa de satisfação específica para hóspedes?



Fonte: Autoria própria, 2024.

A décima nona pergunta foi relacionada a eventos ou atividades específicas voltados aos animais de estimação, para gerar entretenimento aos animais trazidos por seus tutores e como resultado 87,5% responderam que não realizam esse tipo de atividade e 12,5% responderam não ter conhecimento sobre a realização de tais atividades ou eventos (gráfico 16).

Gráfico 16 - Pergunta 19: Existem eventos ou atividades específicas voltadas para os animais de estimação?

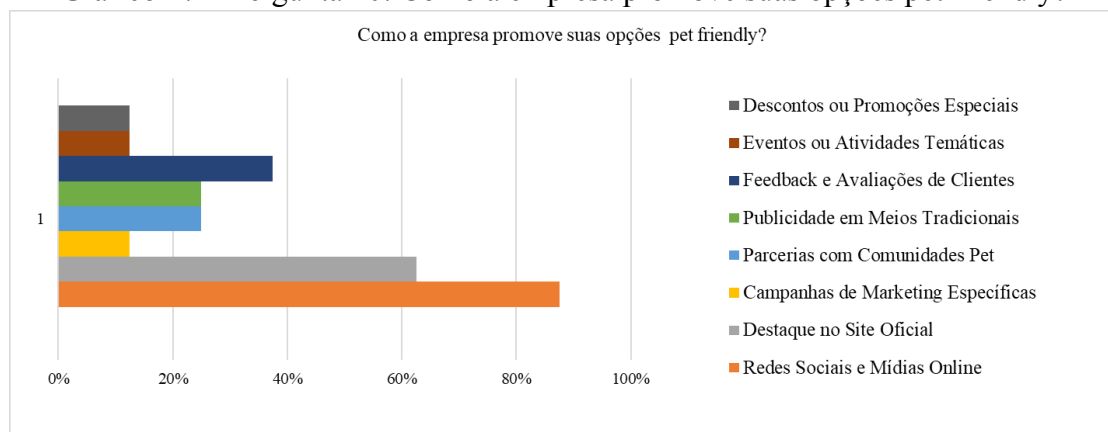


Fonte: Autoria própria, 2024.

Esse resultado traz à tona mais uma oportunidade de diferenciação de produto em que os hotéis e pousadas pet friendly da zona sul estão deixando passar, podendo ser um fator decisivo no momento da escolha dos hóspedes.

A vigésima pergunta foi sobre a divulgação das opções de serviços pet friendly. A maior parte (87,5%) o faz por meio das redes sociais e mídias online, já 62,5% disse que há destaque no site oficial para este tipo de serviço oferecido (gráfico 17).

Gráfico 17 – Pergunta 20: Como a empresa promove suas opções pet friendly?



Fonte: Autoria própria, 2024.

Esse resultado evidencia que essa informação é apresentada, em sua maioria, a pessoas que já estão buscando a hospedagem ou sobre o assunto, deixando de lado outras promoções que poderiam atrair hóspedes que não estão procurando, mas saberiam da possibilidade de levar seu pet em uma viagem. Sendo assim, estes hotéis podem utilizar esses serviços como meio de divulgação e atração de novos clientes, não apenas aqueles que já estão no processo de compra.

Por fim, a pergunta número 21 deixava o respondente à vontade para que pusesse dar sua opinião ou observação livre em relação ao tema, porém não obtivemos nenhuma resposta nesta questão.

Podemos observar que a maioria dos respondentes deram uma resposta diferente de seus concorrentes e que em alguns temos tiveram respostas muito parecidas, principalmente quando o assunto era a prestação de serviços, foi nesse quesito que se destacou uma grande oportunidade para aqueles que notarem que podem diferenciar seu produto dos demais, apenas acrescentando um único serviço que os demais não têm.

5. Conclusões

A crescente popularidade dos hotéis pet friendly não é apenas uma tendência

passageira, mas um reflexo profundo das mudanças nas dinâmicas familiares e nas expectativas dos consumidores. A integração de serviços e amenidades voltados para animais de estimação nas ofertas hoteleiras demonstra uma evolução significativa na compreensão das necessidades e desejos dos viajantes modernos. Esses estabelecimentos não apenas atendem a uma demanda crescente, mas também contribuem para a criação de experiências mais inclusivas e satisfatórias para todos os membros da família, incluindo os de quatro patas.

Além disso, a adoção de práticas pet friendly pode servir como um diferencial competitivo no mercado, permitindo que hotéis se destaquem em um setor altamente competitivo. A capacidade de oferecer uma experiência completa e confortável tanto para os hóspedes humanos quanto para seus animais de estimação pode fortalecer a lealdade dos clientes e aumentar a reputação da marca.

Portanto, a inclusão de políticas e infraestruturas voltadas para animais de estimação deve ser vista não apenas como uma resposta às demandas atuais, mas como uma oportunidade estratégica para inovar e expandir no mercado hoteleiro. À medida que a indústria continua a evoluir, os hotéis que adotam uma abordagem acolhedora e adaptável para os pets estarão bem posicionados para prosperar e atender às expectativas de um público cada vez mais diversificado e exigente.

A pesquisa demonstrou que, embora a maioria dos hotéis e pousadas pesquisados tenha adotado políticas pet friendly, há uma variação na forma como essas práticas são implementadas. Os resultados indicaram que 100% dos estabelecimentos que responderam ao questionário se consideram pet friendly, mas há diferenças significativas nas políticas e serviços oferecidos. A maioria dos hotéis possuem regras claras e acessíveis online, enquanto outros utilizam a comunicação direta durante a reserva ou sinalização física nas instalações.

Esses achados são consistentes com a literatura revisada, que destaca a importância de uma abordagem holística para ser verdadeiramente pet friendly, incluindo desde a infraestrutura adequada até o treinamento contínuo da equipe. No entanto, o estudo também identificou lacunas, como a falta de certificação oficial e a pouca oferta de serviços extras, que poderiam diferenciar esses estabelecimentos no mercado competitivo.

As implicações práticas sugerem que hotéis e pousadas que desejam se destacar devem investir em treinamento contínuo para suas equipes, aprimorar a infraestrutura para os animais e considerar a obtenção de certificações específicas. Tais medidas não apenas aumentariam a satisfação dos hóspedes, mas também fortaleceriam a lealdade dos clientes e a competitividade dos estabelecimentos.

Apesar das contribuições, este estudo apresenta algumas limitações, como a restrição

geográfica, o número limitado de respostas e coleta de informações apenas dos estabelecimentos. Para pesquisas futuras, sugere-se a ampliação da amostra para incluir diferentes regiões, uma análise mais detalhada das certificações e pesquisa de feedbacks dos hóspedes desses estabelecimentos para aumentar a base de dados para sugestão de melhorias e práticas que contribuem para o sucesso dos estabelecimentos pet friendly.

Em resumo, este estudo evidencia a importância crescente das práticas pet friendly no setor hoteleiro e a necessidade de avanços na padronização e oferta de serviços voltados para animais de estimação. Ao adotar uma abordagem mais integrada e cuidadosa, os meios de hospedagem podem não apenas atender à demanda crescente, mas também criar um diferencial competitivo significativo no mercado.

A pesquisa realizada conseguiu alcançar o objetivo de analisar como o mercado hoteleiro da zona sul de Recife atende à demanda pet friendly, tendo como resultado a diferença dos serviços prestados e alguns serviços que podem ser melhor explorados como diferencial entre os hotéis pet friendly da região.

Cabe ressaltar que o estudo foi baseado em hotéis e pousadas que já são pet friendly, e que cabe a cada empreendimento analisar as vantagens e desvantagens de se tornar um meio de hospedagem pet friendly e para isso essa pesquisa buscou pontuar os lados positivos e negativos, além de evidenciar como os estabelecimentos que já são pet friendly trabalham atualmente, a fim de servir de exemplo para aspirantes a pet friendly.

Referências

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DA INDÚSTRIA DE HOTÉIS (ABIH). **Buscas por hotéis “pet friendly” crescem mais de 230% no Brasil, diz pesquisa**. Rio de Janeiro: Editora ABIH, 2021. Disponível em: <https://abihRJ.com.br/blog/buscas-por-hoteis-pet-friendly-crescem-mais-de-230-no-brasil-diz-pesquisa/>. Acesso em: 17 jun. 2023.

BRASIL. Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento. Secretaria Executiva. **Agenda estratégica Pet Brasil: 2019 - 2023**. Brasília, DF: 2018. Disponível em: https://www.gov.br/agricultura/pt-br/assuntos/camaras-setoriais-tematicas/documentos/camaras-setoriais/animais-e-estimacao/2018/copy_of_23a-ro/agenda-estrategica-pet-brasil-v1-ok.pdf. Acesso em: 16 ago. 2023.

CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA VETERINÁRIA DO RIO GRANDE DO SUL (CRMV-RS). **Guia básico de responsabilidade técnica do mercado pet**. Porto Alegre: Editora CRMV-RS, [2017?], 34 p. Disponível em: https://www.crmvrs.gov.br/PDFs/Guia_RT_Pet.pdf. Acesso em: 17 jun. 2023.

DANTAS, I. C. **Análise do mercado turístico de Natal (RN):** determinantes da oferta e da demanda de serviços pet friendly em hotéis. 2022. Orientador: Érica Priscilla Carvalho de Lima Machado. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Turismo) - Departamento de Turismo da Universidade Federal do Rio Grande do Norte. Natal: UFRN, 2022. 62 p.

Disponível em:

https://repositorio.ufrn.br/bitstream/123456789/46287/1/An%c3%a1lisedoMercadoTur%c3%adsticoem%20NatalRN_Dantas_2022.pdf . Acesso em: 17 jun. 2023.

DIAS, M. R. M. S. **De animais não humanos a "filhos de quatro patas":** os animais de estimação e a família multiespécie. 2020. Orientador: Germana Parente Neiva Belchior. Dissertação (Mestrado em Relações Privadas, Sociedade e Desenvolvimento) - Programa de Pós-Graduação em Direito do Centro Universitário 7 de Setembro (UNI7). Fortaleza: UNI7, 2020. 121 p. Disponível em:

https://www.uni7.edu.br/wp-content/uploads/2021/06/DISSERTacao_MARIA_RAVELLY_MARTINS_SOARES_DIAS.pdf . Acesso em: 11 ago. 2023.

FELÍCIO, E. S. *et al.* Hospitalidade pet friendly: a proposta inovadora da pousada Le Ange. **Turismo: Visão e Ação**, Itajaí, v. 25, p. 382–401, maio/ago. 2023. Artigo escrito com a colaboração de: Daiane Oliveira da Luz Andrade, Rodrigo Amado dos Santos e Fabrícia de Farias da Silva Constantino. Disponível em:

<https://www.scielo.br/j/tva/a/sXSz46K4TtVnBch6jRDKSnM/?lang=pt> . Acesso em: 17 jun. 2023.

FERREIRA, A. S.; VIEIRA, M. **Pet friendly:** um estudo aplicado à hotelaria. Universidade Federal da Paraíba, 2022. Disponível em:

<https://www.ufpb.br/gcet/contents/documentos/repositorio-gcet/artigos/pet-friendly-um-estudo-aplicado-a-hotelaria.pdf> . Acesso em: 14 ago. 2023.

GOTMAN, A. O comercio da hospitalidade é possível? **Revista Hospitalidade**. v. 6, n. 2, p. 3-27, 2009.

GUERRA, A. O ditado diz: pets são parte da família: são mesmo? **Forbes**, [S. l.], 2022.

Disponível em:

<https://forbes.com.br/forbessaude/2022/12/arthur-guerra-o-ditado-diz-pets-sao-parte-da-familia-sao-mesmo/#:~:text=Se%20voc%C3%AA%20tem%20um%20animal> . Acesso em: 13 ago. 2023.

HOWELL, J. **Diferença entre animal de estimação e animal doméstico.** [S. l.]:

Strephonsays, c2023. Disponível em:

<https://pt.strephonsays.com/pet-animal-and-vs-domestic-animal-2192> . Acesso em: 14 ago. 2023.

MACHADO, B. L. Turismo e o segmento pet: friendly: um estudo sobre o setor hoteleiro de Belo Horizonte/MG. **Revista Hospitalidade**, São Paulo, v. 14, n. 2, p. 1-14, 2017. Disponível em: <http://www.each.usp.br/turismo/publicacoesdeturismo/ref.php?id=12973> . Acesso em: 17 jun. 2023.

OMNIBEES. **Aumento de hotéis pet friendly:** confira quais são as vantagens dessa nova realidade. 2023. Disponível em:

<https://omnibees.com/2023/04/aumento-de-hoteis-pet-friendly-confira-quais-sao-as-vantagens-dessa-nova-realidade/> . Acesso em: 14 ago. 2023.

PETLOVE. **O que é o conceito pet friendly?** 2023. Disponível em: <https://www.petlove.com.br/dicas/o-que-e-o-conceito-pet-friendly>. Acesso em: 15 jun. 2023.

SHELDRAKE, R. **Dogs that know when their owners are coming home:** and other unexplained powers of animals. New York: Three Rivers Press, 2011.

YNNOV, **Prós & Contrás de aceitar animais no seu alojamento.** 2023. Disponível em: <https://ynnov.pt/blog/pros-contras-aceitar-animais-no-seu-alojamento>. Acesso em: 05 de out. 2024.