



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

**KELLY KILMA DE SOUSA
LEONARDO OLIVEIRA DA COSTA MACEDO**

Hotelaria Pet Friendly: análise do serviço em hotéis no Recife-PE

Recife-PE

2024

KELLY KILMA DE SOUSA
LEONARDO OLIVEIRA DA COSTA MACEDO

Hotelaria Pet Friendly: análise do serviço em hotéis no Recife-PE

TCC apresentado ao Curso de Turismo da Universidade Federal de Pernambuco, Centro de Ciências Sociais Aplicadas, como requisito para a obtenção do título de Bacharel em Turismo.

Orientador(a): Luciana Araújo de Holanda

Recife-PE

2024

Hotelaria Pet Friendly: análise do serviço em hotéis no Recife-PE

Pet Friendly Hospitality: analysis of the service in hotels in Recife-PE

Pet Friendly Hospitality: análisis del servicio en hoteles en Recife-PE

Resumo: A hotelaria *pet friendly* emerge no cenário recente de mudanças nas relações entre pessoas e animais de estimação e, conseqüente, tendência de inclusão de *pets* nas viagens de seus tutores. Visando analisar a experiência dos hóspedes durante a estadia em hotéis denominados como *pet friendly* no Recife-PE, foi realizada uma pesquisa documental e telefônica, de abordagem qualitativa. Foram identificados 17 hotéis que oferecem o serviço *pet friendly* na cidade. Através das plataformas Booking e TripAdvisor foram coletados comentários de tutores e de hóspedes sem *pets*. O conteúdo gerado pelo usuário foi complementado com dados coletados nos sites institucionais e perfis do Instagram dos hotéis, bem como por ligações telefônicas. O material colhido foi tratado por meio da análise de conteúdo categorial. Os resultados apontam que apesar da maioria dos hotéis adotar políticas de aceitação dos animais, ainda precisa adaptar a infraestrutura para o devido acolhimento dos *pets* e sobretudo, melhorar a disponibilização de informação nos canais oficiais, a fim de orientar tutores e sinalizar para hóspedes que preferem hospedar-se em ambientes sem animais. Conclui-se que embora a oferta de serviços *pet friendly* esteja em ascensão, carece de padronização e regulamentação do serviço.

Palavras-chave: Pet Friendly; Hotel Pet Friendly; Serviço Pet Friendly; Hospedagem com animal de estimação.

Abstract: *Pet friendly* hospitality emerges in the recent scenario of changes in the relationships between people and *pets* and, consequently, the trend of including *pets* in the trips of their tutors. In order to analyze the experience of guests during their stay in hotels designated as *pet friendly* in Recife-PE, a documentary and telephone research was carried out, with a qualitative approach. 17 hotels that offer *pet friendly* service in the city were identified. Through the Booking and TripAdvisor platforms, comments were collected from tutors and guests without *pets*. The user-generated content was complemented with data collected from the hotels' institutional websites and Instagram profiles, as well as phone calls. The collected material was treated through categorical content analysis. The results point out that although most hotels adopt animal acceptance policies, they still need to adapt the infrastructure for the proper reception of *pets* and, above all, improve the availability of information on official channels, in order to guide tutors and signal to guests who prefer to stay in animal-free environments. It is concluded that although the offer of *pet friendly* services is on the rise, it lacks standardization and regulation of the service.

Key words: Pet Friendly; Pet Friendly Hotel; Pet Friendly Service; Pet accommodation.

Resumen: La hospitality *pet friendly* surge en el escenario reciente de cambios en las relaciones entre personas y mascotas y, en consecuencia, la tendencia de incluir a las mascotas en los viajes de sus tutores. Con el objetivo de analizar la experiencia de los huéspedes durante su estadia en hoteles designados como *pet friendly* en Recife-PE, se realizó una investigación documental y telefónica, con abordaje cualitativo. Se identificaron 17 hoteles que ofrecen el servicio de *pet friendly* en la ciudad. A través de las plataformas Booking y

TripAdvisor se recogieron comentarios de tutores y huéspedes sin mascotas. El contenido generado por los usuarios se complementó con datos recopilados de los sitios web institucionales de los hoteles y perfiles de Instagram, así como llamadas telefónicas. El material recolectado fue tratado a través de análisis de contenido categórico. Los resultados señalan que, aunque la mayoría de los hoteles adoptan políticas de aceptación de animales, aún necesitan adaptar la infraestructura para la correcta acogida de las mascotas y, sobre todo, mejorar la disponibilidad de información en los canales oficiales, con el fin de orientar a los tutores y señalar a los huéspedes que prefieren alojarse en entornos libres de animales. Se concluye que si bien la oferta de servicios *pet friendly* va en aumento, carece de estandarización y regulación del servicio.

Palabras clave: Pet Friendly; Hotel Pet Friendly; Servicio Pet Friendly; Alojamiento para mascotas.

1 INTRODUÇÃO

O vínculo entre seres humanos e animais data dos primórdios da civilização e tem se transformado ao longo dos anos. Se no passado os cães e gatos foram domesticados para realização de serviços como proteção e caça, na atualidade, cães e gatos são referidos como animais de companhia por estabelecerem fortes vínculos emocionais com os humanos (Faraco, 2008), podendo substituir a ausência de vínculos com seres humanos (Brito, 2021). Assim, tem crescido o número de pessoas interessadas em serem tutoras desses animais tratando-os como membros da família, muitas vezes sendo considerados como irmãos ou filhos, de modo que os *pets* passam a ter acesso irrestrito às áreas da casa e compartilham os mesmos espaços que seus tutores, inclusive viagens (Faraco, 2008; Medeiros, 2014; Nascimento, 2017; Brito, 2021; Aguiar; Alves, 2021; Dantas, 2022; Silva; Cordeiro; Kushano, 2023).

Nesse contexto, a humanização dos animais têm resultado em benefícios psicológicos e emocionais para os humanos, e em melhoria nos cuidados para os animais (Carvalho; Pessanha, 2013). Como tutores veem seus *pets* como integrantes da família, costumam destinar parte relevante de seu orçamento com itens que incluem alimentação, saúde, entretenimento e estética (Holbrook, 2008; Carr & Cohen, 2009). Dessa forma, o mercado *pet* tem se adaptado, inovado e expandido a oferta de produtos e serviços para animais de estimação, caracterizando-se como um segmento rentável (Afonso *et al.*, 2008). Segundo a Associação Brasileira da Indústria de Produtos para Animais de Estimação - ABINPET (Abinpet, 2023), o faturamento mundial do segmento fechou em mais de 130 bilhões de dólares no ano de 2021. O mercado *pet* brasileiro é o terceiro maior do mundo, tendo gerado R\$ 41,96 bilhões ao país, no ano de 2022. Conforme levantamento realizado pela Adventures

(O Globo, 2023), durante a pandemia do Covid-19, houve um aumento de cerca de 108% nas compras do setor *pet*. Mesmo em tempos de crise, o setor continua em ascensão no Brasil.

Nesse cenário, tem crescido o interesse dos tutores em levar seus *pets* quando viajam. A tendência de inclusão dos animais domésticos nas viagens dos seus tutores, que antes era considerada algo inusitado e restrito à acessibilidade de portadores de deficiências visuais que legalmente tem o direito de se viajar acompanhado de cão-guia, tem se consolidando, na atualidade, como uma oportunidade de negócios para empresas do setor hoteleiro (Santos, 2017; Franzoi, 2018, Nepomuceno, 2020; Brito, 2021; Revista Hotéis, 2023).

Em 2020, registrou-se um incremento de 238% na procura por hotéis *pet friendly* no Brasil, segundo estudo feito pela empresa Decode Data Marketing (ABIH-SC, 2021). No pós-pandemia, cerca de 82% dos brasileiros pretendiam viajar com seus animais de estimação, de acordo com levantamento realizado pelo Hoteis.com (MTUR, 2021; Folha de Paulo, 2021), corroborando com dados da Booking (2022) que revelam que cerca de 46% dos turistas brasileiros buscam por destinos para férias que sejam *pet friendly*.

A tendência de viajar com animais de estimação é uma mudança significativa que levou empreendimentos hoteleiros a mudarem suas políticas de hospedagem (Mantovani, 2013; Estado de Minas, 2024). Segundo Tomé (2019, p.8) a escolha por hotéis *pet friendly* deixam de ser apenas um diferencial e se transforma no fator decisivo para muitas famílias ao escolherem um hotel. Os tutores procuram por experiências de viagens nas quais seus *pets* sejam bem recebidos nos hotéis *pet friendly* (Booking, 2021; Going Global, 2024) e acessam informações dos destinos e serviços turísticos pela internet (Dias *et al.*, 2018), de forma que a rede torna possível a verificação do serviço por meio de vídeo, fotos e avaliações realizadas por usuários que já utilizaram o serviço (Castro; Coelho, 2018). Assim sendo, o turista é constantemente influenciado através de comentários de experiências realizados por terceiros antes de decidir o local de visitação (Santos, 2017).

As informações adicionadas por terceiros em sites e plataformas como forma de avaliar e compartilhar a qualidade de serviços geram o Conteúdo Gerado pelo Usuário (CGU), possibilitando assim o que é denominado como boca a boca online (*electronic Word of Mouth* ou e-WOM), considerado fonte de informação influente na decisão de compra (Boaria; Santos, 2018; Barros *et al.*, 2023).

Sites que são utilizados no recebimento de avaliações e reservas online são capazes de direcionar as decisões internas das hospedagens e dos turistas, visto que possibilitam

acompanhar o relato de experiências dos hóspedes (Dias *et al.*, 2018). Essas plataformas têm desempenhado relevante papel na escolha de um meio de hospedagem pelo hóspede (Boaria; Santos, 2018). Dessa forma, as avaliações compartilhadas em plataformas de reservas e avaliações como Booking, Trivago e Tripadvisor, por exemplo, têm potencial para motivar ou não a decisão dos hóspedes (Silva, 2013; Felipe; Rezende, 2023).

Face ao exposto, o presente estudo visou analisar a experiência dos hóspedes tutores com *pets* e hóspedes sem animais durante a estadia em hotéis denominados como *pet friendly* na cidade do Recife, através do conteúdo gerado por usuários do Booking e Tripadvisor. Foram examinadas a política dos hotéis, a experiência e necessidades levantadas pelos dos tutores em relação ao serviço *pet friendly*, as condições estruturais do equipamento, as necessidades levantadas pelos hóspedes e os impactos causados aos hóspedes sem animais de estimação.

A presente pesquisa justifica-se por abordar tema pouco estudado cientificamente no Brasil, contribuindo para estudos futuros que se debruçam sobre a hotelaria *pet friendly*, bem como por subsidiar meios de hospedagem a implantar e/ou melhorar o serviço *pet friendly* de modo a atrair, satisfazer e fidelizar seus hóspedes.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 HOTELARIA PET FRIENDLY

De acordo com Franzoi (2018), o termo *pet friendly* é frequentemente atribuído a locais com movimentação de pessoas como hotéis, parques, restaurantes etc. que permitem e incentivam o acesso de animais de estimação. Além disso, o termo *pet friendly* também se refere a receber tanto o dono, quanto o animal, de maneira acolhedora, disponibilizando uma infraestrutura apropriada para que os tutores se sintam confortáveis na companhia de seus animais de estimação (Santos, 2017).

Segundo Afonso *et al.* (2008), embora a tendência de hospedagem *pet friendly* seja recente, não é possível determinar quando o segmento começou no mundo. No Brasil, estima-se que seu início ocorreu no ano de 1992 quando a rede de hotéis Del Valle começou a ofertar o serviço em seus hotéis.

Os meios de hospedagens passaram a enxergar essa demanda *pet* como rentável e diferencial competitivo (Afonso *et al.*, 2008; Nascimento, 2017; Santos, 2017; Dantas, 2022)

Com o propósito de atender a tendência *pet friendly*, os empreendimentos hoteleiros definem mudanças nas políticas de hospedagem. Para atender a essa categorização *pet friendly*, apenas aceitar os animais de estimação não é suficiente, é necessário ter toda uma estrutura voltada para o bom atendimento (Mantovani, 2013). O segmento *pet friendly* é uma oportunidade para empresas que prestam serviços diferenciados contudo, se faz necessário investir em infraestrutura e treinamento de funcionários, conforme o ambiente onde os tutores ficarão com seus *pets*, as áreas comuns e até como os dejetos serão descartados (Dotson *et al.*, 2010 apud Ribeiro, 2017; Pinto, 2021).

Nascimento (2017) enfatiza a necessidade de uma padronização nas diretrizes dos meios de hospedagens quanto à oferta do serviço *pet friendly* para assegurar a harmonia entre os hóspedes, considerando que a experiência do turista na hospedagem pode ser afetada por políticas mal planejadas e comunicadas. Segundo Ferreira Junior, Brambilla e Vanzella (2018) apesar do Portal Turismo 4 Patas ter elaborado o Sistema de Classificação de Meios de Hospedagem *Pet Friendly* para atribuir um selo de certificação para hospedagens em 2012, não existem leis específicas para padronizar os serviços de hospedagens *pet friendly*, os próprios estabelecimentos são responsáveis por definir as regras para atender ao segmento, inclusive em relação ao tipo e porte de animal doméstico aceito.

Em seus resultados de pesquisa, Dantas (2022) menciona a dificuldade de tutores em encontrar uma hospedagem *pet friendly* para animais de estimação de médio e grande porte. Para Santos e Teixeira (2024), o ideal para hotéis denominados *pet friendly* seria não impor limites quanto ao porte e à espécie dos animais de estimação permitidos. Em se tratando de regras sanitárias, as hospedagens podem exigir a apresentação da carteira de vacinação atualizada com a finalidade de proteger a saúde tanto dos *pets* quanto das pessoas (Felício *et al.*, 2023).

As empresas de hospedagens que procuram lidar de forma eficaz com os hóspedes que viajam com seus *pets*, precisam entender que esses possuem necessidades específicas a serem atendidas, e adaptar seus estabelecimentos, visando recebê-los da melhor maneira possível, proporcionando um ambiente seguro e confortável (Santos, 2017). Assim, considera-se a importância de ampliar a noção de hospitalidade, entendida como “o ato humano exercido em contexto doméstico, público e profissional, de recepcionar, hospedar, alimentar e entreter pessoas temporariamente deslocadas de seu habitat natural” (Camargo, 2004, p.53), inclusive para os animais.

Como evidenciam Machado *et al.* (2017, p. 3) “compreender como os animais fazem sentido na vida do indivíduo é fundamental para entender esse novo segmento de mercado [...]” uma vez que estabelecimentos que integram serviços *pet friendly* na hotelaria são passíveis de alcançar maior faturamento e melhores avaliações. Dada a escassez de espaços *pet friendly* e de locais bem estruturados para acolher os animais, a oferta de serviços *pet friendly* pode ser utilizada como estratégia de diferenciação no mercado. Os meios de hospedagem que optem por adotar política *pet friendly* precisam investir em infra-estrutura (José, 2018; Nepomuceno, 2020; Dantas, 2022) e na capacitação de recursos humanos, sendo necessário reunir profissionais qualificados para acolher devidamente os *pets* e seus tutores (Felício *et al.*, 2023). Os estabelecimentos precisam estar prontos para o atendimento *pet friendly*, visto que muitas pessoas têm buscado por produtos e serviços que também possam ser experienciados com seus animais de estimação (Franzoi, 2018).

Em termos infra-estruturais, segundo Dantas (2022, p. 10), é fundamental que as hospedagens *pet friendly* realizem alterações nos ambientes que os animais terão acesso, e adquiram itens básicos como “potes para comida e água, tapetes higiênicos, sacolinhas para que o dono possa recolher as necessidades de seu animal, caminhas para que o animal possa descansar”.

Para Nepomuceno (2020), em muitos hotéis além do fornecimento de camas para o *pet*, é comum que no restaurante existam ambientes abertos e com bebedouros para os animais permanecerem até que o tutor finalize a sua refeição. Em pesquisa desenvolvida por Machado *et al.* (2017), observou-se que as hospedagens costumam disponibilizar comedouros e bebedouros nos serviços *pet friendly*, enquanto os tutores são responsáveis pela alimentação, recolhimento do lixo produzido, guia e medicação do *pet*. Segundo Dantas (2022), existem casos em que a hospedagem pode fornecer itens como sacos de lixo para coleta de resíduos dos *pets*. A orientação aos tutores quanto à limpeza e responsabilidades na acomodação e nas dependências do hotel pode ser feita através de termo que deve ser assinado ao realizar o check-in (Revista Hotéis, 2023).

Além disso, a inclusão de sinalização e instalação de redes de proteção consiste em uma alteração necessária para tornar a hospedagem *pet friendly* mais segura (Folha de São Paulo, 2021). Ademais, o meio de hospedagem pode fornecer guia de restaurantes, parques *pet friendly* e listagem de veterinários nas proximidades da hospedagem para os tutores (Boroshok, 2006 apud José, 2018).

Segundo o site Petlove (2024), serviços extras podem ser oferecidos para o estabelecimento ser *pet friendly*, como: “área externa para *pets*; parcerias com hospitais ou clínicas veterinárias; cardápios exclusivos para *pets*; banho e tosa; praça de alimentação *pet friendly*; iluminação adaptada para não estressar o *pet*, e parcerias também com colaboradores que passeiam com os *pets*”.

Para Machado et. al. (2017), diferente dos hotéis convencionais, as hospedagens *pet friendly* compreendem a importância dos animais para os tutores e oferecem a experiência deles compartilharem o mesmo ambiente. Empreendedores sabem da relevância que o segmento tem no mercado e procuram se moldar à nova demanda (Franzoi, 2018). Silva, Cordeiro e Kushano (2023) afirmam que os tutores prezam por lugares que além do conforto, também sejam bem recebidos e respeitados com os seus *pets*.

Sendo assim, a possibilidade de viajar com os *pets* gera expectativas do serviço nos turistas de como os animais serão acolhidos nos estabelecimentos uma vez que hospedagem *pet friendly* não se trata apenas de um serviço, mas, de proporcionar uma experiência diferenciada (Nascimento, 2017; Nepomuceno, 2020). Nesse sentido, a opinião de outros hóspedes que já se hospedaram com seus *pets* é de suma importância no processo de escolha do hotel *pet friendly* de tal modo que o conteúdo gerado por usuário exerce forte influência na tomada de decisão.

O desenvolvimento da tecnologia e a popularização da *internet* mudou a maneira com que os indivíduos compartilham informações (Bertaglia, 2017) posto que a *internet* está presente no dia a dia das pessoas ao redor do mundo, oferecendo variedade de recursos e informações (Silva, 2013).

No turismo, a *internet* revolucionou a comercialização de serviços turísticos (Vicentin; Hoppen; 2003), de modo que o avanço tecnológico modificou o padrão de comportamento do turista em todas as fases que compõem a viagem: da pesquisa à reserva do serviço, e no compartilhamento de informações (MTUR, 2014; Lima, Oliveira e Pereira, 2024).

Diante do exposto, a *internet* se transformou em uma ferramenta crucial, que funciona de maneira quase instantânea e possibilita a comunicação, permitindo o compartilhamento de informações de experiência dos serviços (Vanzella, 2014). As informações podem auxiliar na procura por serviços e produtos, bem como influenciar na decisão de turistas por meio dos comentários adicionados nas plataformas como o Booking.com, Trivago.com (Silva, 2013), dentre outras.

Para Dias *et al.* (2018), sites que são utilizados no recebimento de avaliações e reservas online são capazes de direcionar as decisões internas das hospedagens e dos turistas, visto que possibilitam acompanhar o relato de experiências dos hóspedes. Boaria e Santos (2018) complementam que essas plataformas têm desempenhado relevante papel na escolha de um meio de hospedagem pelo hóspede. Dessa forma, as avaliações compartilhadas por terceiros em plataformas de reservas e avaliações como Booking e Tripadvisor têm potencial para motivar ou não a decisão dos hóspedes (Felipe; Rezende, 2023).

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A presente pesquisa caracteriza-se como exploratória, visto que existem poucos estudos publicados no Brasil sobre hotelaria *pet friendly* (GIL, 1991) e adota a abordagem qualitativa ao buscar a descrição e a interpretação de fatos, sem o intuito de mensuração (Triviños, 1987). Em sua elaboração foram empregados como procedimentos metodológicos a pesquisa bibliográfica, a pesquisa documental e a pesquisa de campo.

Inicialmente, visando a construção do referencial teórico, foi realizada uma pesquisa bibliográfica que, de acordo com Ruiz (2002), consiste no levantamento e análise da produção bibliográfica sobre determinado assunto. Foram realizadas buscas no Portal de Periódicos da Capes, na plataforma Publicações de Turismo e no Google Acadêmico, utilizando as palavras-chave "*Pet friendly*", "*Turismo Pet Friendly*", "*Hotelaria pet friendly*", "*Hospedagem com animais de estimação*", "*viagens com animais de estimação*", "*Hotéis pet friendly*" e "*Serviços pet friendly*".

Posteriormente, foi realizada a pesquisa documental no período de 24 a 29 de agosto de 2024. Para dimensionar os hotéis localizados na cidade do Recife-PE, utilizou-se como fonte o Sistema de Cadastro de Pessoas Físicas e Jurídicas atuantes no setor de turismo (Cadastur) do Ministério do Turismo e as plataformas Booking e TripAdvisor, utilizando-se os filtros "*aceita animais*" e "*aceita pet*". Devido ao aumento de turistas à procura na internet por serviços que aderem ao segmento *pet friendly*, sites e plataformas de reservas adicionaram filtros específicos de busca *pet friendly* (Nepomuceno, 2020).

Assim, identificou-se 57 hotéis na cidade do Recife (Apêndice A) e foi realizada pesquisa de campo por meio de contato telefônico com cada um deles a fim de verificar a existência de oferta *pet friendly* e obter informações sobre o serviço fornecido. Dentre os hotéis identificados em Recife, 17 hospedagens se intitulam como *pet friendly*. Na sequência,

consultou-se o site institucional e o perfil na rede social Instagram de cada um dos 17 estabelecimentos identificados visando caracterizar os serviços de hospedagem *pet friendly* por eles oferecidos.

Após a fase de filtragem dos hotéis *pet friendly* em Recife-PE, buscou-se conhecer a experiência dos tutores com seus *pets* nestes estabelecimentos a partir dos comentários realizados por hóspedes no Booking e Tripadvisor. A escolha por estas duas fontes de informação justifica-se por elas desempenharem relevante papel na escolha de um meio de hospedagem pelo hóspede (Boaria; Santos, 2018).

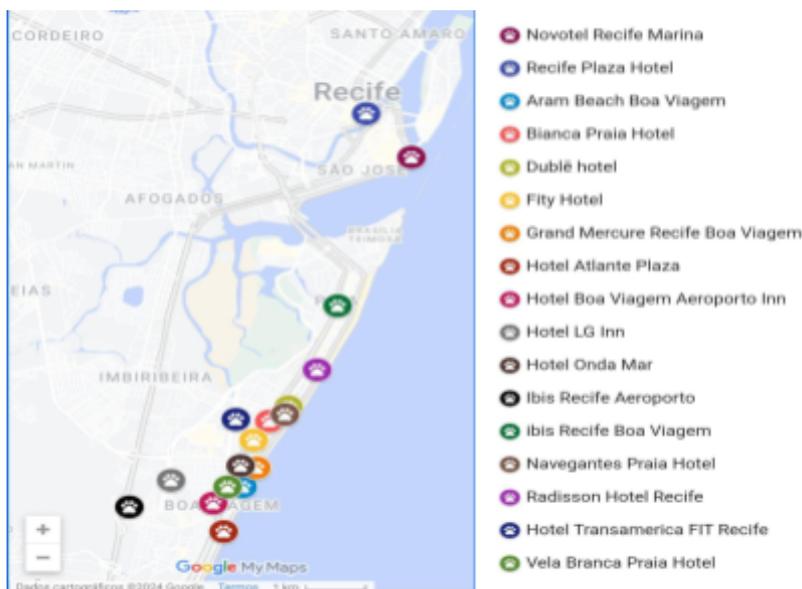
O levantamento dos comentários de usuários que mencionaram a utilização do serviço *pet friendly* foi realizado nos campos de avaliação das plataformas Booking e Tripadvisor utilizando-se na busca as palavras-chave: animal, animais, cão, cachorro, cãozinho, perro, dog, cat, gato, gata, *pet*, *friendly* e aceita. Foram encontrados 84 comentários, feitos por hóspedes no período de agosto de 2014 a agosto de 2024, relacionados a 12 dos 17 hotéis identificados como *pet friendly* na cidade do Recife. Vale salientar que as avaliações realizadas no Booking ficam disponíveis por 36 meses na página do estabelecimento, após esse prazo são arquivadas automaticamente, enquanto no TripAdvisor não existe um prazo para que os comentários sejam retirados da plataforma.

Por fim, para o tratamento analítico dos dados coletados, foi empregada a técnica de análise de conteúdo do tipo categorial (Bardin, 2011). Para a realização da análise, o material coletado foi organizado ao redor das seguintes categorias analíticas: Política do hotel, Atendimento, Disponibilização de kits e Infraestrutura (dividida em subcategorias: Animais em refeitório, Limpeza em higiene, Latidos e barulhos, Falta de informação, Alergia, Medo, Recipientes do *pet* do hotel e Incidentes com hóspedes).

4 ANÁLISE DOS RESULTADOS

Dos 17 hotéis em atividade no Recife que se denominam como *pet friendly*, a grande maioria deles localiza-se no bairro de Boa Viagem e Pina, na região litoral da cidade, 01 situa-se no bairro da Imbiribeira, próximo ao aeroporto, e 02 se encontram na área central da cidade (Figura 1).

Figura 1 – Mapeamento dos hotéis *pet friendly* em Recife-PE



Fonte: Dados da Pesquisa, 2024

Para conhecer a política de cada um dos 17 hotéis *pet friendly* situados em Recife-PE, pesquisou-se os seus perfis na rede social *Instagram* para verificar a existência de publicações referentes ao tema, bem como seus sites institucionais checando a disponibilidade de regulamento e comunicação de informações quanto ao serviço. Apenas 08 hotéis disponibilizam informações a respeito nos dois canais oficiais de informação do estabelecimento, 05 não disponibilizam nenhum tipo de informação sobre o serviço *pet friendly* (quadro 1).

Quadro 1 - Informativo *pet friendly* Instagram e Site dos hotéis (continua)

Hotel	Instagram	Site Institucional
Aram Beach Boa Viagem	tem postagem <i>pet</i>	regulamento e valor disponível
Dublê Hotel	tem postagem <i>pet</i>	tem algumas informações, mas precisa contactar o hotel
Hotel Atlante Plaza	tem postagem <i>pet</i>	tem regulamento mas precisa contactar para saber o preço
Fity Hotel	tem postagem <i>pet</i>	tem algumas informações mas precisa contactar o hotel
Grand Mercure Recife Boa Viagem	tem postagem <i>pet</i>	tem aviso mas precisa contactar para informações
Ibis Recife Aeroporto	tem postagem <i>pet</i>	tem aviso mas precisa contactar para informações

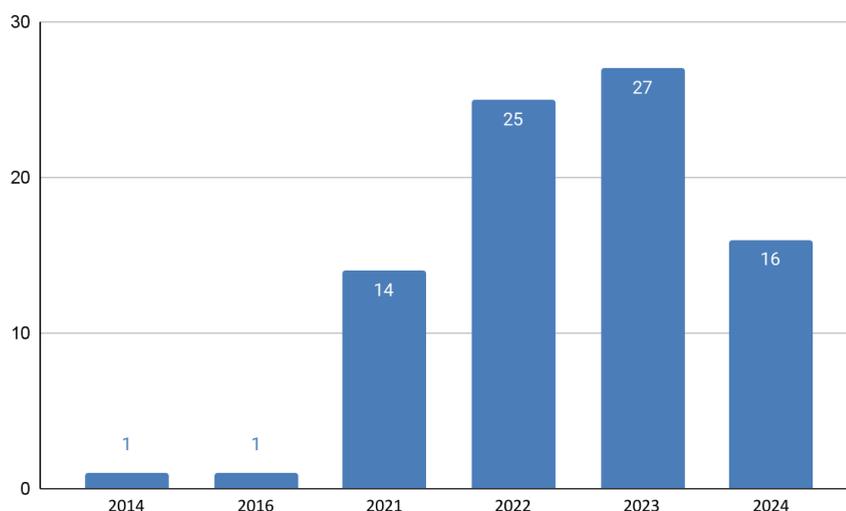
Quadro 1 - Informativo *pet friendly* Instagram e Site dos hotéis (conclusão)

Hotel	Instagram	Site Institucional
Ibis Recife Boa Viagem	tem postagem <i>pet</i>	tem aviso mas precisa contactar para informações
Radisson Hotel Recife	tem postagem <i>pet</i>	tem aviso mas precisa contactar para informações
Hotel Transamerica Fit Recife	tem postagem <i>pet</i>	não tem aviso no site
Novotel Recife Marina	não tem postagem <i>pet</i>	tem aviso mas precisa contactar para informações
Recife Plaza Hotel	não tem postagem <i>pet</i>	tem aviso mas precisa contactar para informações
Hotel Boa Viagem Aeroporto Inn	não tem postagem <i>pet</i>	não tem site
Hotel LG Inn	não tem postagem <i>pet</i>	não tem aviso no site
Navegantes Praia Hotel	não tem postagem <i>pet</i>	não tem aviso no site
Vela Branca Praia Hotel	não tem postagem <i>pet</i>	não tem aviso no site
Bianca Praia Hotel	não tem postagem <i>pet</i>	site fora do ar (<i>off-line</i>)
Hotel Onda Mar	não tem Instagram	não tem aviso no site

Fonte: Dados da Pesquisa, 2024

Deste universo de 17 hotéis identificados como *pet friendly* na cidade do Recife, 12 deles foram avaliados por hóspedes no Booking e no TripAdvisor. Foram encontrados 84 comentários relacionados à utilização do serviço *pet friendly* postados por hóspedes no período de agosto de 2014 a agosto de 2024. O gráfico 1 demonstra que a cada ano cresce o número de avaliações do serviço *pet friendly* em hotéis, sobretudo a partir de 2022, o que pode ser explicado pela retomada do setor hoteleiro no contexto pós-pandêmico e tendência de viagem com animais de estimação.

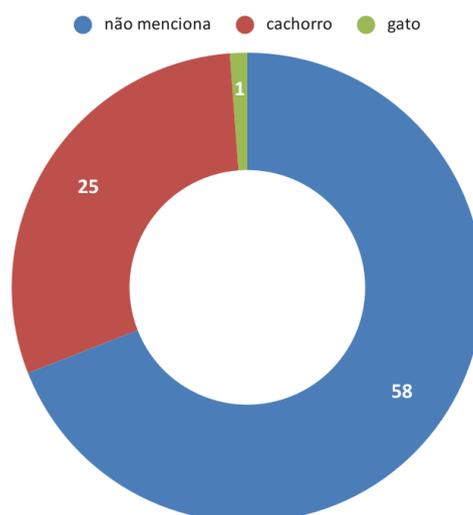
Gráfico 1 – Total de comentários sobre serviço *pet friendly* em hotéis no Booking e TripAdvisor



Fonte: Dados da Pesquisa, 2024

Dos 84 comentários relacionados à utilização do serviço *pet friendly* postados por hóspedes, a maioria não mencionou a espécie do animal de estimação, dentre os que especificaram, predominou o cachorro com companheiro de viagem, apenas 01 hóspede mencionou ter viajado com seu gato (gráfico 2).

Gráfico 2 – Animais de estimação nos hotéis

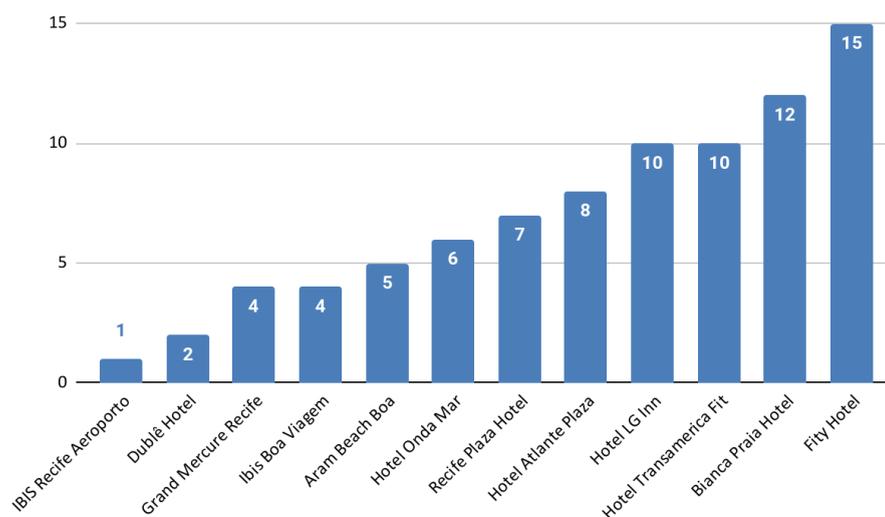


Fonte: Dados da pesquisa (2024)

Na pesquisa nas plataformas não foi encontrado nenhum comentário correspondente ao tema em cinco hotéis, a saber: Novotel Recife Marina, Hotel Boa Viagem Aeroporto, Navegantes Praia Hotel, Radisson e Vela Branca Praia Hotel. Assim sendo, serão

apresentados avaliações dos 12 hotéis comentados por hóspedes no Booking e TripAdvisor: Recife Plaza Hotel, Aram Beach Boa Viagem, Bianca Praia Hotel, Dublê, Fity Hotel, Grand Mercure Recife Boa Viagem, Hotel Atlante Plaza, Hotel Lg Inn, Hotel Onda Mar, Ibis Recife Aeroporto, Ibis Recife Boa Viagem e Hotel Transamerica Fit Recife. O gráfico 3 mostra o número de comentários por cada hotel avaliado.

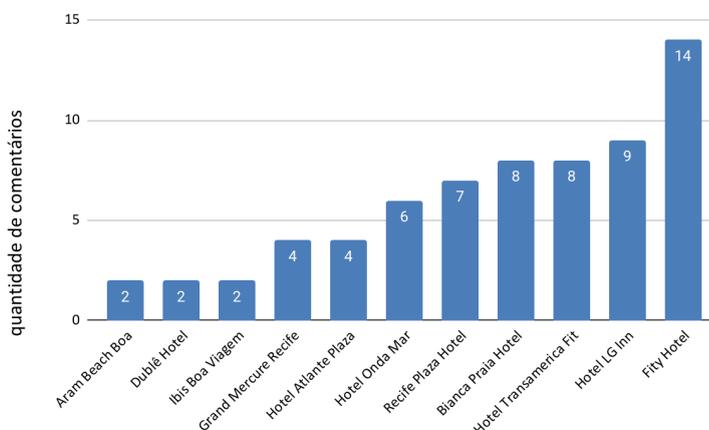
Gráfico 3 – Quantidade de comentários relacionados ao serviço *pet friendly* por hotel



Fonte: Dados da Pesquisa, 2024

Dentre o total de 84 comentários coletados nas plataformas Booking e Tripadvisor, 66 corresponderam à Política do hotel que aborda os procedimentos e regras da hospedagem (gráfico 4).

Gráfico 4 – Comentários na categoria Política do Hotel



Fonte: Dados da Pesquisa, 2024

Nos comentários constam informações de cobrança da Taxa *Pet*, cujo valor varia de R\$ 50,00 a R\$ 150,00. Como os comentários foram postados em anos anteriores, visando confirmar a existência de cobrança e atualizar os preços praticados pelos empreendimentos no ano de 2024, foi feito levantamento via contato telefônico com os hotéis, conforme exposto na tabela 1. Em apenas um hotel, o Bianca Praia Hotel, não é cobrada taxa *pet friendly*.

Tabela 1- Cobrança de Taxa *Pet*

Hotel	Cobrança	Valor
Novotel Recife Marina	Sim	R\$ 80,00 + 2% ISS
Recife Plaza Hotel	Sim	R\$ 100,00
Aram Beach Boa Viagem	Sim	R\$ 70,00
Dublê Hotel	Sim	R\$ 70,00
Fity Hotel	Sim	R\$ 69,90
Grand Mercure Recife Boa Viagem	Sim	R\$ 150,00 + 5% ISS
Hotel Atlante Plaza	Sim	R\$ 119,00
Hotel Boa Viagem Aeroporto Inn	Sim	R\$ 50,00
Hotel LG Inn	Sim	R\$ 100,00
Hotel Onda Mar	Sim	R\$ 100,00
Hotel Transamerica Fit Recife	Sim	R\$ 70,00
Ibis Recife Aeroporto	Sim	R\$ 52,50
Ibis Recife Boa Viagem	Sim	R\$ 52,50
Navegantes Praia Hotel	Sim	R\$ 100,00
Radisson Hotel Recife	Sim	R\$ 115,00
Vela Branca Praia Hotel	Sim	R\$ 100,00
Bianca Praia Hotel	Não	-

Fonte: Dados da Pesquisa, 2024

Ainda sobre a taxa, alguns tutores reclamam da falta de informações quanto à cobrança e aos benefícios prestados durante a hospedagem para o *pet* (Figura 2). O resultado corrobora com o estudo de Nascimento (2017) que afirma que o mau planejamento das

políticas dos hotéis e a falta de comunicação destes podem impactar na experiência dos turistas.

Figura 2 – Relato de experiência com serviços *pet friendly* no Hotel LG Inn

☹️ Eu esperava uma taxa por pets, mas sem qualquer aviso durante a reserva, fui informado apenas no check in que o custo seria 100 reais por animal. Achei o valor abusivo.

Fonte: Booking (2024)

Outros tutores consideram o custo alto por acreditarem que o animal não acarreta grande custo para o hotel (Figura 3).

Figura 3 – Relato de experiência com serviços *pet friendly* no Aram Beach Boa Viagem

☹️ taxa de pet não aceitável muito caro não vale a pena mas caro que uma própria estadia de um ser humano com desculpa de gera gasto não tem nenhuma lógica

Fonte: Booking (2024)

Um comentário demonstrou a frustração da expectativa criada pela denominação *pet friendly* e pela cobrança da taxa, considerando que nem o básico foi oferecido como tapete higiênico, cama e comedouro (Figura 4).

Figura 4 – Relato de experiência com serviços *pet friendly* no Fity Hotel

Eu esperava mais de um hotel petfriendly . Escolhemos ele exatamente por esse motivo. Não oferece tapete higiênico pra pet e achamos sem estrutura o serviço visto que o animal não usa o vaso e teria que fazer as necessidades fisiológicas no chão do quarto. Por sorte tinha um tapete na bagagem que foi o que utilizamos. Não tinha no quarto nem caminha e nem comedouros pro animal e quando solicitei a recepção disseram que ia ver se tinha. Conseguiram. (...)

Pecam apenas nos item que mencionei, visto que é cobrada uma estadia pet sem oferecer o básico.

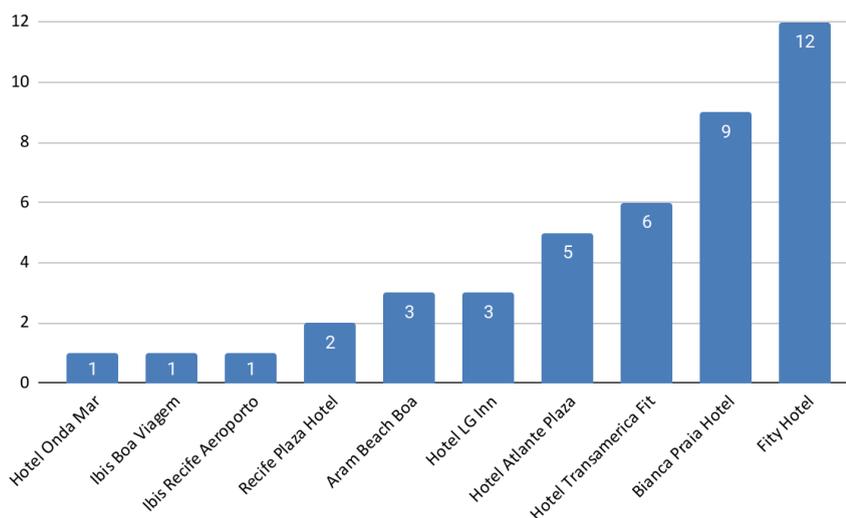
Fonte: Tripadvisor (2024)

Outras queixas registradas referentes à política do hotel relacionam-se à restrição de ambientes a qual o animal tem acesso, como área de café da manhã e corredores do hotel, inclusive podendo gerar multas se houver descumprimento de regras. Por sua vez, quando se fala em restrição de ambientes, foi observado que no Hotel Atlante Plaza existem duas áreas de café no mesmo empreendimento, sendo uma específica para acesso dos *pets* e outra restrita a fim de agradar quem queira ou não estar no mesmo ambiente de refeições que os animais.

Os achados corroboram a análise de Mantovani (2013) que levanta a importância de existir estrutura adequada para o serviço *pet friendly*, além de apenas aceitar a presença dos animais de estimação.

Em se tratando do atendimento prestado pelos funcionários durante a permanência dos tutores e seus *pets* na hospedagem, foram identificados 43 comentários (gráfico 5), dos quais apenas 03 avaliações foram negativas referentes ao hotel Recife Plaza Hotel (2) e Hotel LG Inn (1), cabendo a ressalva que a avaliação negativa sobre o Hotel LG inn não foi direcionada ao serviço *pet friendly* e sim ao desligamento do telefone pelo funcionário durante a ligação, e a grande maioria (40 comentários) foi de avaliação positiva, muitas vezes qualificando os funcionários como atenciosos, solícitos e educados.

Gráfico 5 – Comentários na subcategoria Atendimento



Fonte: Dados da Pesquisa, 2024

De modo geral, os tutores avaliam que foram bem recebidos com seus animais de estimação. Convém mencionar que em dois dos comentários relacionados ao Hotel Transamerica Fit Recife houve destaque positivo para o atendimento realizado pelos profissionais responsáveis pela limpeza do hotel com os animais e os tutores (Figura 5). Como coloca Santos (2017), os estabelecimentos hoteleiros precisam receber de maneira acolhedora, tanto o tutor quanto o animal para que se sintam confortáveis durante a estadia.

Figura 5 – Relato atendimento positivo no Hotel Atlante Plaza

Excelente estadia, eu e minha familia incluindo minha filha pet estamos sendo muito bem tratados, o hotel tem uma excelente localizaçao, um café da manhã espetacular e a funcionária Aline foi extremamente atenciosa e cuidadosa conosco além de realizar uma organização impecável no nosso quarto.

Recolher conteúdo ^

Fonte: Tripadvisor (2024)

Sobre a disponibilização de kit para a estadia dos animais de estimação pelos hotéis, foram encontrados 18 comentários, predominando a informação de não recebimento de kit *pet* por parte de 11 hóspedes, enquanto apenas 7 informaram o recebimento de kit para o *pet* sendo hotel Atlante Plaza (4), Fity Hotel (2) e Ibis Boa Viagem (1). No entanto, verificou-se conflito nas informações sobre fornecimento de kits para *pets* no mesmo hotel, o que pode ser explicado pelo fato dos comentários terem sido postados em anos diferentes. Isso ocorreu com o Fity Hotel e o Ibis Recife Boa Viagem. Essas variações no fornecimento de kits percebidas pelos hóspedes pode ocorrer devido à falta de planejamento na aplicação do serviço *pet friendly* na hospedagem ou até mesmo na carência de informações quanto aos benefícios incluídos na prestação do serviço. O quadro 2 elenca quais dos hotéis de Recife disponibilizam kit para os *pets* segundo as avaliações encontradas.

Quadro 2 – Fornecimento de kit *pet* pelos hotéis *pet friendly* de Recife.

Hotel	Fornecimento de kit
Hotel Atlante Plaza	Sim
Fity Hotel	Sim
Ibis Boa Viagem	Sim
Recife Plaza Hotel	Não
Hotel Onda Mar	Não
Hotel Lg Inn	Não
Hotel Transamerica Fit Recife	Não
Bianca Praia Hotel	Não
Grand Mercure Recife Boa Viagem	Não

Fonte: Dados da Pesquisa, 2024

Nos comentários que relataram o recebimento dos kits para os *pets*, os tutores consideraram o gesto como atencioso (Figura 6).

Figura 6 – Recebimento do kit para *pet* no Fity Hotel

😊 O Hotel é bem confortável e os funcionários muito atenciosos. Estava com meu pet e forneceram vasilhas para colocar água e ração. **Achei muito atencioso.**

Fonte: Booking (2024)

Por outro lado, quando não disponibilizado, os tutores relataram insatisfação, pois consideravam que a taxa paga não foi investida em benefícios como conforto e itens necessários durante a estadia do animal (Figura 7). Os achados corroboram com o estudo de Dantas (2022) que considera fundamental o fornecimento de itens básicos em hotéis *pet friendly*.

Figura 7 – Não recebimento do kit para *pet* no Bianca Praia Hotel

satisfatório; a limpeza nas áreas comuns deixa bastante a desejar. É um hotel pet friend, e em relação a isso foi tudo bem, porém **deveriam disponibilizar** tapetes higiênicos e potes de água para os pets, para mim não fez falta pois sempre levo e, nem gosto de deixar o meu usar esses pertences de outros pets.

Fonte: Booking (2024)

Apenas as avaliações do Fity Hotel e do Hotel Atlante Plaza realizadas pelos tutores descrevem os itens que estavam presentes nos kits disponibilizados para a estadia dos *pets*: vasilha para água e comida, manta, cama e tapete higiênico (quadro 3).

Quadro 3 – Fornecimento de kit *pet* pelos hotéis *pet friendly* de Recife.

Hotel	Cama	Vasilha para ração	Vasilha para água	Manta	Tapete higiênico
Fity Hotel	X	X	X	-	X
Hotel Atlante Plaza	X	X	X	X	X

Fonte: Dados da Pesquisa, 2024

Devido à ausência de comentários disponíveis nas plataformas Booking e TripAdvisor que detalhasse os itens fornecidos para a estadia dos animais, foram realizados contatos telefônicos para obter as informações e construiu-se o quadro 4 que detalha o conteúdo dos *amenities* para os *pets*

Quadro 4 – Itens disponibilizados nos hotéis em 2024

Hotel	Cama	Vasilha para ração	Vasilha para água	Manta	Tapete higiênico
Dublê Hotel	-	X	X	-	X
Fity Hotel	X	X	X	-	X
Grand Mercure Recife Boa Viagem	X	X	X	-	X
Hotel Atlante Plaza	X	X	X	-	X
Hotel Transamerica Fit Recife	X	X	X	-	X
Radisson Hotel Recife	X	X	X	-	X
Novotel Recife Marina	Sem fornecimento de kit <i>pet friendly</i>				
Recife Plaza Hotel	Sem fornecimento de kit <i>pet friendly</i>				
Aram Beach Boa Viagem	Sem fornecimento de kit <i>pet friendly</i>				
Hotel Boa Viagem Aeroporto Inn	Sem fornecimento de kit <i>pet friendly</i>				
Hotel LG Inn	<i>Sem fornecimento de kit pet friendly</i>				
Hotel Onda Mar	Sem fornecimento de kit <i>pet friendly</i>				
Ibis Recife Aeroporto	Sem fornecimento de kit <i>pet friendly</i>				
Ibis Recife Boa Viagem	Sem fornecimento de kit <i>pet friendly</i>				
Navegantes Praia Hotel	Sem fornecimento de kit <i>pet friendly</i>				
Vela Branca Praia Hotel	Sem fornecimento de kit <i>pet friendly</i>				
Bianca Praia Hotel	Sem fornecimento de kit <i>pet friendly</i>				

Fonte: Dados da Pesquisa, 2024

As avaliações dos hóspedes referentes ao fornecimento ou não dos kits para os animais de estimação (quadro 2) foram cruzadas com as informações obtidas através de contato telefônico com os hotéis em setembro de 2024 (quadro 4), se pode concluir que o hotel Atlante Plaza permanece oferecendo o kit e o Grand Mercure Recife Boa Viagem e o hotel Transamerica Fit Recife passaram a fornecer os itens durante a hospedagem dos *pets*. Enquanto os hotéis Recife Plaza Hotel e Hotel Onda Mar, Hotel Lg Inn continuam sem oferecer benefícios embora cobrem a taxa *pet* e o Bianca Praia Hotel continua sem fornecer kit mas é o único estabelecimento que não cobra a taxa. No que se refere à falta de benefícios

para o animal, não foram encontradas avaliações que citavam serviços de cuidadores para os animais de estimação na hospedagem, serviços de banho e tosa, transporte adequado para os *pets*, seja traslado ou para passeios. Entretanto foi mencionada uma indicação de um veterinário em comentário do Fity Hotel (Figura 8).

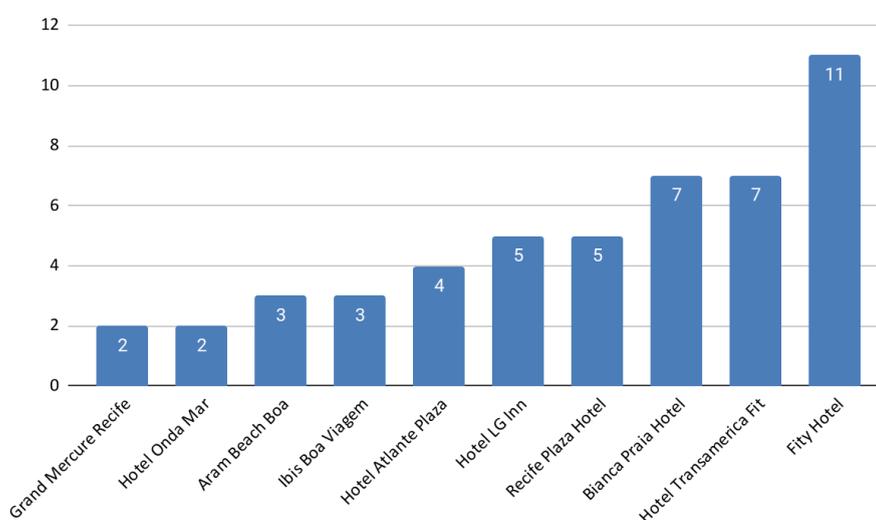
Figura 8 – Benefícios dos serviços *pet friendly* no Fity Hotel

Gostei de tudo! Levei meu pet e foi super tranquilo, eles indicam até veterinário caso precise.

Fonte: Tripadvisor (2024)

Em relação à Infraestrutura, foram coletados 49 comentários que estão relacionadas a 10 hotéis: Recife Plaza Hotel, Aram Beach Boa Viagem, Bianca Praia Hotel, Fity Hotel, Grand Mercure Recife Boa Viagem, Hotel Atlante Plaza, Hotel Lg Inn, Hotel Onda Mar, Ibis Recife Boa Viagem e Hotel Transamerica Fit Recife (gráfico 6).

Gráfico 6 – Comentários na categoria Infraestrutura



Fonte: Dados da Pesquisa, 2024

Dentre as queixas relacionadas à infraestrutura, destacou-se a falta de local para convivência para os *pets*. No Hotel Recife Plaza Hotel e Fity Hotel, há relato de falta de local para as necessidades do *pet* obrigando o tutor a ir para a rua (Figura 9), enquanto no Hotel Lg Inn, foi relatada a inexistência de ambiente de passeio para os animais hospedados. Já no Ibis Recife Boa Viagem, foi citada a ocorrência de cheiro de veneno no corredor.

Figura 9 – Relato de local para necessidades do *pet* no Recife Plaza Hotel

☹ Cama mole, hotel mal conservado. Achei a região um pouco perigosa. Cobram 100 reais a mais pelo cachorro sendo que não oferecem nenhum benefício para o mesmo, o meu dorme no chão e só faz necessidades na rua.

Fonte: Booking (2024)

Sendo assim, a partir dos achados sobre a Infraestrutura para a hospedagem dos animais de estimação, destaca-se como ponto positivo a limpeza e evidenciam-se como aspectos negativos a falta de estrutura no quarto para o descanso do animal, ambientes de passeio na área interna do hotel, área adequada para as necessidades dos mesmos e um carecem de planejamento de controle pragas visto o relato da existência de cheiro de veneno que podem ser nocivos aos animais (quadro 5).

Quadro 5 – Infraestrutura dos hotéis segundo avaliações

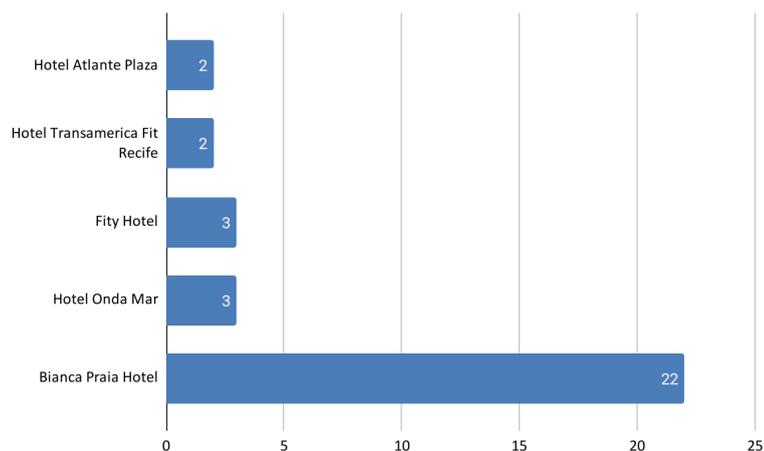
Hotel	Observações da Infraestrutura
Recife Plaza Hotel	Animal dorme no chão e falta de local para necessidades do animal
Fity Hotel	Quarto limpo e falta de local para necessidades do animal
Hotel Lg Inn	Limpo e falta de local para passeio do animal
Ibis Recife Boa Viagem	Cheiro de veneno no corredor

Fonte: Dados da Pesquisa, 2024

As sugestões feitas em sua maioria são por tutores de cachorros também se referem à falta de espaço que atenda os *pets*, como refeitório e outras áreas das dependências do hotel, e a necessidade de disponibilizar kits para a permanência dos *pets*. Os achados reforçam a necessidade dos empreendimentos *pet friendly* investirem em infraestrutura (Ribeiro, 2017; José, 2018; Nepomuceno, 2020; Pinto, 2021; Dantas, 2022).

Durante o processo de filtragem por comentários da temática *pet friendly*, foram identificados 32 comentários negativos nas plataformas Booking e Tripadvisor realizados por hóspedes no período de março de 2018 a julho de 2024, que em algum momento da hospedagem compartilharam da experiência com animais de estimação de outros clientes, ou de animais que pertenciam ao hotel. Foram analisados a fim de ajudar estudos futuros sobre o tema e no planejamento do serviço *pet friendly* de maneira mais eficaz para atender tanto os clientes que utilizarão o serviço quanto para aqueles que não utilizarão (gráfico 7).

Gráfico 7 – Comentários negativos por hotel



Fonte: Dados da Pesquisa, 2024

Sabendo que os comentários podem atender a uma ou mais categorias, foram divididas nas seguintes subcategorias: Animais em refeitório, Limpeza em higiene, Latidos e barulhos, Falta de informação, Alergia, Medo, Recipientes do *pet* do hotel, e Incidentes com hóspedes.

Em relação à subcategoria Animais em Refeitório, foram identificadas o total de 17 reivindicações no Bianca Praia Hotel, onde diversos hóspedes relatam que apesar de gostarem do animal em outras dependências do hotel, são contrários a sua presença na área de refeições com a justificativa de que além do espaço ser pequeno, acreditam ser anti-higiênico, relatando inclusive à presença de urina e dejetos de cachorro no local (Figura 10).

Figura 10 – Animal no refeitório do Bianca Praia Hotel

⊗ Tinha um cachorro andando dentro do hotel, fezes de cachorro no corredor próximo a porta do quarto e urina de cachorro no chão e nas paredes. O cachorro ficava transitando onde é servido as refeições. Total falta de higiene.

Fonte: Booking (2024)

Quanto à Limpeza e Higiene, havia 10 comentários, todos do Bianca Praia Hotel que citavam a presença de dejetos em áreas como a recepção, escada, corredor e entrada do quarto, e que embora os funcionários realizassem a limpeza assim que informados, sentiam incômodo com a sujeira (Figura 11).

Figura 11 – Limpeza e Higiene no Bianca Praia Hotel

⊗ Cachorro anda no hotel, fez coco na escada pisaram e sujou a escada.

Fonte: Booking (2024)

Na subcategoria Latidos e Barulhos, foram encontrados 10 comentários, sendo 3 relacionados ao Fity Hotel, 3 do Hotel Onda Mar, 2 do Hotel Atlante Plaza e 2 do Hotel Transamerica Fit Recife. Todas as avaliações relataram incômodo com latido de animais de hóspedes de outros quartos em períodos diferentes do dia, e em um comentário houve menção a choro e arranhão na porta enquanto o *pet* estava sozinho no quarto (Figura 12).

Figura 12 – Latidos e barulhos no hotel Transamerica Fit Recife

O hotel tem uma política de aceitar animais nas dependências. Havia um cachorro no apartamento em frente latindo o dia todo e de manhã chorava e arranhava a porta, provavelmente porque os donos estavam tomando café. Foi estressante.

Fonte: Booking (2024)

As reclamações correspondentes às seguintes subcategorias Falta de informação(1), Alergia(1), Medo(3), Recipientes do *pet* do hotel(2), e Incidentes com hóspedes(2) foram realizadas apenas por hóspedes do Bianca Praia Hotel:

Para a falta de informação quanto à presença de um cachorro nas dependências do hotel visto que não houve prévio aviso, foi relatado desconforto do hóspede que preferia não ter contato com animais durante a sua hospedagem (Figura 13).

Figura 13 – Falta de informação *pet friendly*

Minha avó tem medo de cachorro e gato e no hotel tinha um cachorro que ficava solto (parecia ser do irmão da dona) no hall e por vezes transitava na área do café da manhã. Por mim não tinha problema, adorei ele, inclusive, era super dócil, mas minha avó reclamou bastante da situação, pois não havia nenhum aviso de que haveria o animal nas dependências do hotel.

Fonte: Booking (2024)

Houve relato de uma hóspede que teria alergia ao pelo de cães e mesmo assim precisou compartilhar de ambientes com o mesmo (Figura 14);

Figura 14 – Alergia a animais

☹ Não gostei quando vi um cachorro transitando pela acomodação, principalmente na área de refeitório e cozinha, não acho higiênico, sem falar que tenho alergia ao pelo de cachorro. No banheiro, tem uma prateleira perto do chuveiro que atrapalhou na hora do banho, inclusive fazendo gastar mais água.

Fonte: Booking (2024)

Também foi mencionada a estadia de alguns adultos e crianças que tinham medo de animais como cachorro e gato (Figura 15) e possivelmente se hospedaram sem ter a informação que havia disponibilidade de serviço *pet friendly* no local.

Figura 15 – Medo de animais

☹ Um cachorro que circulava entre a área de alimentação e a recepção, porque tenho medo, mas quando eu me dirigia a esses locais os funcionários o retiravam.

Fonte: Booking (2024)

Ademais, houve queixas quanto aos recipientes de água e ração do mascote do hotel que estavam na área do refeitório e por isso não foram bem vistos por alguns hóspedes que alegavam ser anti-higiênico (Figura 16).

Figura 16 – Recipientes do mascote

☹ Recipientes da alimentação do cachorro colocados no chão, ao lado do balcão de "self service", no salão de refeição!

Fonte: Booking (2024)

Na subcategoria de Incidentes, havia relatos de diferentes situações em que o cachorro mascote do hotel urinou em locais inapropriados como portas, mala e numa hóspede do hotel (Figura 17).

Figura 17 – Incidentes com o animal

☹ Tinha um cachorro na recepção que fazia xixi literalmente em todos os lugares. E o xixi não era limpo corretamente. Na porta do nosso quarto, que ficava no térreo, tinha uma mancha amarela de xixi que ali permaneceu de um dia para o outro. No nosso check in, o cachorro fez xixi ao lado da nossa mala, por pouco não a sujou. E no momento do meu check out, o cachorro fez xixi em mim, sujando o meu vestido, que era longo. Foi uma situação extremamente desagradável.

Fonte: Booking (2024)

Portanto, com base no exposto, considera-se que o serviço *pet friendly* dos hotéis de Recife requer melhorias na infraestrutura e principalmente na comunicação e disponibilização de informações essenciais sobre a política e regulamento, incluindo existência de cobrança de taxa, benefícios oferecidos (kits), infraestrutura, áreas de passeio específicas para os *pets*, além da preocupação com o bem estar da interação dos hóspedes que não viajam com animais, sobretudo os que não sabiam que o hotel era *pet friendly*, só tomando conhecimento durante a hospedagem.

CONCLUSÕES

A presente pesquisa teve como objetivo analisar o serviço em hotéis *pet friendly* na cidade do Recife, a partir da experiência dos tutores durante a estadia com seus animais de estimação e hóspedes sem *pets* que compartilharam do ambiente com *pets* de hóspedes e/ou mascotes do hotel. Por meio do estudo de comentários realizados nas plataformas Booking e TripAdvisor, pode-se compreender questões relacionadas à política dos hotéis, atendimento, disponibilização de kits e infraestrutura.

As avaliações encontradas apontam que apesar do aumento no número de hotéis que se denominam como *pet friendly*, ainda existe necessidade de consolidar os processos do serviço, uma vez que durante o contato telefônico para obter informações, alguns funcionários da recepção não tinham certeza quanto às regras da hospedagem com os animais e precisavam transferir o contato para o setor de reservas. Além disso, muitos comentários levantavam a dificuldade de encontrar informações essenciais do serviço como valor e benefícios, infraestrutura, áreas de passeio específicas para os *pets*, a falta de benefícios apesar da cobrança de taxa e relato de que outros clientes não estavam cientes do serviço *pet friendly* no local.

Todas as reivindicações dos hóspedes demonstram a necessidade de maior planejamento para o funcionamento do serviço *pet friendly* nos hotéis do Recife, visto que além de atender às solicitações dos hóspedes que possuem animais de estimação, também é preciso deixar os demais hóspedes cientes da política *pet friendly* do hotel no local e nos canais oficiais para evitar que haja constrangimento de nenhum dos perfis de clientes por falta de informação. As avaliações negativas levantadas quanto ao serviço *pet friendly* nos hotéis mostram o desafio de conciliar as experiências entre os hóspedes tutores de *pets* e hóspedes não tutores nos hotéis. Assim sendo, é necessário que os hotéis elaborem procedimentos para otimizar a limpeza, façam adaptações estruturais para minimizar os latidos e barulhos realizados de outros quartos sejam escutados e busquem por alternativas para melhorar a experiência dos hóspedes tutores e não tutores..

Os achados também indicam que embora o serviço *pet friendly* seja comunicado nos canais oficiais de muitos hotéis, como Instagram e site, faltam neles informações básicas do que os tutores devem esperar, causando, em muitos casos, quebra de expectativa e comentários negativos quanto à experiência, podendo influenciar negativamente a decisão de compra do serviço. Por outro lado, foi possível constatar que muitos tutores, por ter

dificuldade de viajar com os seus *pets*, tendem a classificar a experiência como positiva apenas pelo fato de o empreendimento receber o seu *pet*, mesmo quando a infraestrutura do local precisa ser melhorada.

Como limitações do estudo, considera-se que a análise baseada em comentários públicos e com variações de datas pode ter gerado um viés em relação aos clientes que costumam realizar avaliações online, deixando de lado a perspectiva daqueles que não têm o hábito de não compartilhar suas experiências. Além disso, ressalta-se que a escassez de trabalhos recentes sobre a temática *pet friendly* em hotéis inviabilizou uma análise comparativa com hotéis de outros destinos brasileiros.

Para as pesquisas futuras, recomenda-se explorar diferentes tipos de hospedagens e realizar entrevistas com funcionários e gestores visando compreender os desafios para o funcionamento do serviço na perspectiva dos meios de hospedagem. Sugere-se também um levantamento com a finalidade de conhecer o perfil dos clientes que se hospedam com os seus *pets*, bem como dos hóspedes não tutores para entender como ajustar o serviço para ambos os públicos. Por fim, é válido empreender estudos que forneçam subsídios para possível implantação de selo *pet friendly* nos hotéis, a exemplo do Sistema de Classificação de Meios de Hospedagem *Pet Friendly* proposto pelo Portal Turismo 4 Patas.

Uma vez que a adoção de melhorias focadas na experiência do cliente com *pets* pode representar um diferencial de mercado ainda pouco explorado, especialmente em um cenário de alta competitividade, este estudo destaca a importância da comunicação institucional e a necessidade de fornecimento de informações completas visando alinhar a expectativa dos tutores quanto ao serviço *pet friendly* ofertado pelos hotéis, bem como ressalta os desafios que surgem na adaptação das estruturas, processos para melhor atender esse público e fazer adaptações para que não atrapalhe a experiência de hóspedes sem animais.

REFERÊNCIAS

Afonso, T.; Berdasco, L.; Medeiros, T.; Rejowski, M. Mercado pet em ascensão – Hotelaria para cães e gatos em São Paulo. *Revista de Pesquisa em Turismo*. v. 2, n. 4, p. 102-123, dez. 2008.

Aguiar, M. S.; Alves, C. F. A família multiespécie: um estudo sobre casais sem filhos e tutores de pets. *Pensando famílias*, v. 25, n. 2, p. 19-30, dez. 2021.

Associação Brasileira da Indústria de Hotéis do Estado de Santa Catarina. Buscas por hotéis ‘pet friendly’ crescem mais de 230% no Brasil, diz pesquisa. Disponível em: <https://www.abih-sc.com.br/buscas-por-hoteis-pet-friendly-crescem-mais-de-230-no-brasil-diz-pesquisa/>. Acesso em: 26 jul 2024.

Associação Brasileira da Indústria de Produtos Para Animais de Estimação (ABINPET). Disponível em: https://abinpet.org.br/wp-content/uploads/2023/03/abinpet_folder_dados_mercado_2023_draft1_incompleto_web.pdf. Acesso em: 22 abr 2024.

Bardin, Laurence. *Análise de Conteúdo*. Ed. Revista e Ampliada. São Paulo: Edições 70 Brasil, 2011.

Barros, J. E. M., Costa, L. M. A., Leal, J. S., Baldanza, R. F. & Furtado Filho, R. M.. Word of mouth! o percurso comportamental dos usuários na seção de restaurantes da plataforma tripadvisor. *RGO - Revista Gestão Organizacional*, v. 16, n. 2, p. 213-233, 2023.

Bertaglia, T. F. C. Normalização textual de conteúdo gerado por usuário. 2017. p. 137. Dissertação (Mestrado em Ciências – Ciências de computação e Matemática computacional) – Instituto de Ciências Matemáticas e de Computação, Universidade de São Paulo, São Carlos-SP, 2017.

Boaria, F.; Santos, C. A. F.. Análise Do Impacto Do Conteúdo Gerado Pelos Usuários Nas Mídias Sociais E Agências De Viagens Online Na Gestão Hoteleira. *Marketing & Tourism Review*, v. 3, p. 1-25, 2018.

Booking. Portal. Disponível em: <https://news.booking.com/pt-br/brasileiros-do-mais-importancia-a-destinos-e-acomodacoes-pet-friendly-do-que-media-global-de-viajantes-revela-bookingcom/>. Acesso em: 24 jul. 2024.

Brasil. Lei nº 11.126, de 27 de junho de 2005. Dispõe sobre o direito da pessoa com deficiência visual de ingressar e permanecer em ambientes com cão-guia. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 28 jun. 2005. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2005/lei/111126.htm. Acesso em: 24 set. 2024.

Brito, Juliana Sodré. Humanos que viajam com animais de estimação: percepções sobre essa relação. Niterói-RJ, 2021.

Camargo, Luiz Octávio de Lima. *Hospitalidade*. São Paulo-SP: Aleph, 2004.

Carr, Neil; Cohen, Scott. Holidaying with the family pet: No dogs allowed!. *Palgrave Macmillan*, v. 9, n. 4, p. 290-304, fev. 2009.

Carvalho, Roberto Luís da Silva; Pessanha, Lavinia Davis Rangel. Relação entre famílias, animais de estimação, afetividade e consumo: estudo realizado em bairros do Rio de Janeiro. *Revista Sociais e Humanas*, v. 26, n. 3, p. 622-637, 2013.

Castro, Victor Hugo Santos de; Coelho, Shirley Tainan da Silva. Hotelaria Para Animais Domésticos: Um Estudo De Caso Sobre As Ferramentas E Estratégias De Marketing De Um Hotel Pet Em Fortaleza-Ceará. *Revista Conexões - Ciência e Tecnologia*, v. 12, p. 93-100, 2018.

Dantas, Iasmim Cortês. *Análise do mercado turístico em Natal (RN): determinantes da oferta e da demanda de serviços pet friendly em hotéis*. 60f. Monografia (Graduação em Turismo) - Centro de Ciências Sociais Aplicadas, Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Natal, 2022.

Dias, N.; Brambilla, A.; Vanzella, E.; Silva, M. F.. Vamos Viajar? Onde Ficar? Precisamos Consultar A Internet. In: Adriana Brambilla; Elídio Vanzella; Márcia Félix Da Silva. (Org.). *T&H Turismo e Hotelaria no contexto da gestão*. V. 1, P. 227-248. João Pessoa-PB: Editora do Ccta, 2018.

Dino. Brasil é o terceiro país em faturamento no setor pet. O Globo. Disponível Em: <https://oglobo.globo.com/patrocinado/dino/noticia/2023/10/23/brasil-e-o-terceiro-pais-em-faturamento-no-setor-pet.ghtml>. Acesso em: 07 Ago. 2024.

Estado de Minas. Hotelaria cada vez mais adota o “pet friendly” como sua aliada, 2024. Disponível em: <https://www.em.com.br/turismo/2024/01/6787393-hotelaria-cada-vez-mais-adota-o-8220pet-friendly-8221-como-sua-aliada.html>. Acesso em: 13 ago. 2024

Faraco, Ceres Berger. Interação humano-animal. *Ciência veterinária nos trópicos*, v. 11, p. 31-35, 2008.

Felício, E. S.; Andrade, D. O. L.; Santos, R. A.; Constantino, F. F. S.. Hospitalidade Pet Friendly: A proposta inovadora da Pousada Le Ange. *Turismo. Visão e Ação*, v. 25, p. 382-401, 2023.

Felipe, Talita de Oliveira; Rezende, Sônia Regina Gouvêa. Análise da Influência dos Comentários dos Clientes no Tripadvisor e Booking no Comportamento dos Consumidores e nas Estratégias de Vendas: Estudo de Caso de Uma Empresa do Setor Hoteleiro. *Revista Mirante*, v. 16, n. 2, edição especial, p. 392-409, jun. 2023.

Ferreira Junior, L. S. L.; Brambilla, A.; Vanzella, E.. Pet Friendly: Um estudo aplicado à hotelaria. In: Adriana Brambilla; Elídio Vanzella; Márcia Félix Da Silva. (Org.). *T&H Turismo e Hotelaria no contexto da gestão*. V. 1, p. 175-196. João Pessoa-PB: Editora Do Ceta, 2018.

Folha de São Paulo. Gonçalves, Juliana. *Hotéis pet friendly têm aumento na procura durante a pandemia*. Disponível em: <https://www1.folha.uol.com.br/mpme/2021/03/hoteis-pet-friendly-tem-aumento-na-procura-durante-a-pandemia.shtml>. Acesso em: 28 jul. 2024.

Franzoi, M. F. dos S. O movimento pet friendly na hotelaria: uma análise da cidade de Curitiba-PR. In: Semana Paranaense de Turismo da UFPR, 25, 2018, Curitiba. *Anais...* Curitiba: UFPR, 2018.

Gil, Antônio Carlos. *Como elaborar projetos de pesquisa*. 3. Ed. São Paulo: Atlas, 1991.

Going Global. *The Rise of Pet-Friendly Hotels*, 2024. Disponível em: <https://goingglobaltv.com/the-rise-of-pet-friendly-hotels/>. Acesso em: 13 ago. 2024.

Holbrook, Morris B. Pets and people: companions in commerce?. *Journal of Business Research*, v. 61, n. 5, p. 546-552, 2008.

José, Alexandra Sofia Martins. Marketing territorial: avaliação dos atributos de um bairro pet friendly. 203f. Dissertação (Mestrado em Marketing). Universidade Europeia. Lisboa, 2018. Disponível em: <http://comum.rcaap.pt/handle/10400.26/22950>. Acesso em: 29 jul. 2024.

Lima, V.; Oliveira, A. P. G. S.; & Pereira, J. K. do C. (2024). Transformação digital: uma análise entre as Travel Techs e empresas tradicionais de turismo do Brasil. *Ateliê do Turismo*. 7 (2). 76-108.

Machado, B. L., Pereira, D. F. T., Oliveira, S. G., & Cunha, T. A. Turismo e o segmento pet friendly: um estudo sobre o setor hoteleiro de Belo Horizonte/MG. *Revista Hospitalidade*, v. 14, n. 2, p. 01-14, 2017.

Mantovani, F. Novo selo 'pet friendly' certifica hotéis que recebem bem os animais. G1 Turismo e Viagens, 2013. Disponível em: <https://g1.globo.com/turismo-e-viagem/noticia/2013/01/novo-selo-pet-friendly-certifica-hoteis-que-recebem-bem-os-animais.html>. Acesso em: 23 abr 2024.

Medeiros, Renata Araújo de. *Aceitação dos "PETS" na Hotelaria da Cidade do Rio de Janeiro*. 51f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Turismo). Universidade Federal Fluminense, Niterói-RJ: UFF, 2014.

Ministério do Turismo. *A importância da internet para o turismo*, 2014. Disponível em: <https://www.gov.br/turismo/pt-br/assuntos/noticias/a-importancia-da-internet-para-o-turismo>. Acesso em 02 julho 2024.

Ministério do Turismo. *Turismo com Pets: Cresce número de brasileiros que pretendem viajar com seus "pets" na retomada do setor*, 2021. Disponível em: <https://www.gov.br/turismo/pt-br/assuntos/noticias/cresce-numero-de-brasileiros-que-pretendem-viajar-com-seus-201cpets201d-na-retomada-do-setor>. Acesso em: 25 jul. 2024.

Ministério do Turismo. *Cadastro de Prestadores de Serviços Turísticos - Cadastur*. Disponível em: <https://cadastur.turismo.gov.br/>. Acesso em: 13 ago. 2024.

Nascimento, Cristiani Rabelo do. *A Tendência Pet Friendly: uma análise das políticas e regras dos hotéis da cidade do Recife-PE*. 52f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Turismo). Universidade Federal de Pernambuco. Recife-PE: UFPE, 2017.

Nepomuceno, Karinna Beltramello. *A perspectiva pet friendly e a escolha de um destino de viagem*. 95f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Turismo). Universidade Federal Fluminense, Niterói-RJ: UFF 2020.

Petlove. *Pet friendly: o que significa e quais lugares são adeptos?*. Disponível em: <https://www.petlove.com.br/dicas/o-que-e-o-conceito-pet-friendly>. Acesso em: 28 jul. 2024.

Pinto, Braga Monica. *A tendência pet friendly: análise do potencial turístico em Curitiba*. 85f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Turismo), Universidade Federal do Paraná. Curitiba-PR: UFPR, 2021. *Revista Hotéis*. Bernardes, João. Acolher bem os pets dá lucro, reforça imagem e fideliza hóspedes. Dez. 2023. Disponível em: <https://www.revistahoteis.com.br/acolher-bem-os-pets-da-lucro-reforca-imagem-e-fideliza-hospedes/>. Acesso em: 30 jul. 2024.

Ribeiro, Amanda Penteado. *Serviço pet friendly na hotelaria: vantagem competitiva no Distrito Federal*. 25 f. Monografia (Graduação em Administração) - Faculdade de Tecnologia e Ciências Sociais Aplicadas, Centro Universitário de Brasília, Brasília-DF: UnB, 2017.

Ruiz, João Álvaro. *Metodologia científica: guia para eficiência nos estudos*. 5ª Ed. São Paulo: Atlas, 2002.

Santos, Erica Alves dos; Teixeira, Maria Adriana Sena Bezerra. O Serviço Pet Friendly na Hotelaria em Manaus. *Revista Brasileira dos Observatórios de Turismo - ReBOT*, v. 3, n. 1, p. 559–567, 2024. <https://doi.org/10.59776/2764-5835.2024.6445>.

Santos, Julianne Yasmin Farias dos. *A hospitalidade em meios de hospedagem pet friendly: uma análise em hotéis da zona sul do Rio de Janeiro*. 69f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Turismo), Universidade Federal Fluminense. Niterói-RJ: UFF, 2017.

Silva, A.; Cordeiro, L. T.; Kushano, E. S. Serviços pet friendly nas redes hoteleiras de Paranaguá (PR). *Ateliê do Turismo*, v. 7, n. 2, p. 153-174, 2023. <https://doi.org/10.55028/at.v7i2.17425>.

Silva, D. S. *Conteúdo gerado pelo usuário na internet como fator influenciador no processo de intenção de escolha de um destino turístico*. 2013. 67f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Turismo), Universidade Federal do Rio Grande do Norte. Natal-RN: UFRN, 2013. Disponível em: <https://repositorio.ufrn.br/handle/123456789/37540>. Acesso em: 26 jun. 2024.

Tomé, Luciana Mota. Panorama do setor hoteleiro no Brasil. *Caderno Setorial ETENE*, Banco do Nordeste. Ano 4, n. 93, ago. 2019.

Trivinos, A. W. S. *Introdução à pesquisa em ciências sociais*. São Paulo: Atlas, 1987

Vanzella, E. O uso das mídias sociais como ferramenta de gestão empresarial. In: Seminário de Pesquisa da Estácio, 6, 2014, Rio de Janeiro, *Anais...* Rio de Janeiro: Estácio, 2014.

Vicentin, I. C.; HOPPEN, N. A Internet no negócio de turismo no Brasil: utilização e perspectivas. *REAd - Revista Eletrônica de Administração*, v. 9, n. 1, p.1-26, 2003.

APÊNDICE A - HOTÉIS IDENTIFICADOS EM RECIFE

Recife – Centro: 12 hotéis

1 - Hotel America

- 2 - Hotel Central do Recife
- 3 - Hotel das Fronteiras
- 4 - Hotel Henrique Dias
- 5 - Hotel MEDITERRÂNEO
- 6 - Hotel União
- 7 - Matrix Hotel
- 8 - NovoHotell Recife
- 9 - Novotel Recife Marina
- 10 - Othon Suites Recife Metropolis
- 11 - Recife Plaza Hotel
- 12 - Villa Park Hotel (antigo Hotel Villa D'oro)

Boa Viagem – Litoral: 45 hotéis

- 1 - Aram Beach Boa Viagem Hotel
- 2 - Beach Class Convention By Hom
- 3 - Bianca Praia Hotel
- 4 - Bugan Hotel Recife
- 5 - Dublê Hotel
- 6 - Euro Suit Hotel Boa Viagem
- 7 - Fity Hotel
- 8 - Golden Park
- 9 - Grand Mercure Recife Boa Viagem
- 10 - Hotel Aeroporto
- 11 - Hotel Atlante Plaza
- 12 - Hotel Boa Viagem Aeroporto Inn
- 13 - Hotel Coqueiral
- 14 - Hotel Enseada Aeroporto
- 15 - Hotel Enseada Boa Viagem
- 16 - Hotel Imperial Suítes
- 17 - Hotel Jangadeiro
- 18 - Hotel Julieta
- 19 - Hotel LG Inn
- 20 - Hotel Luzeiros
- 21 - Hotel Nacional Inn
- 22 - Hotel Onda Mar
- 23 - Hotel Saveiro
- 24 - Hotel Transamerica Fit Recife
- 25 - Hotel Uzi Mar
- 26 - Hotel Uzi Praia
- 27 - Hotel Veraneio
- 28 - Hy Beach Flats
- 29 - Ibis Recife Aeroporto
- 30 - Ibis Recife Boa Viagem
- 31 - Inter Hotel
- 32 - Kastel Manibu Recife
- 33 - Mar Hotel Recife
- 34 - Marante Plaza Executive
- 35 - Marante Plaza Hotel
- 36 - Navegantes Praia Hotel
- 37 - Nobile Suítes Executive
- 38 - Park Hotel
- 39 - Radisson Hotel Recife
- 40 - Sun Smart Hotel
- 41 - Transamerica Prestige Beach Class International
- 42 - Vela Branca Praia Hotel
- 43 - Villa Mar Boa Viagem (antigo Aquamar)
- 44 - Vitória Praia Hotel
- 45 - Vivaz Boutique Hotel

ANEXO – REGRAS DA REVISTA HOSPITALIDADE

Condições para submissão

Como parte do processo de submissão, os autores são obrigados a verificar a conformidade da submissão em relação a todos os itens listados a seguir. As submissões que não estiverem de acordo com as normas serão devolvidas aos autores.

A contribuição é original e inédita, e não está sendo avaliada para publicação por outra revista; caso contrário, deve-se justificar em "Comentários ao Editor".

Os arquivos para submissão estão em formato DOC (OpenOffice Writer ou Microsoft Word) ou RTF (desde que não ultrapassem 2MB). Utilizar o Template

URLs para as referências foram informadas quando necessário.

O texto está em espaço entre linhas: 1,5 ; usa uma fonte de 12-pontos; emprega itálico em vez de sublinhado (exceto em endereços URL); as figuras e tabelas estão inseridas no texto, não no final do documento, como anexos.

O texto segue os padrões de estilo e requisitos bibliográficos descritos em Diretrizes para Autores, na seção Sobre a Revista.

A identificação de autoria do trabalho foi removida do arquivo e da opção Propriedades no editor de textos utilizado, garantindo desta forma o critério de sigilo da revista, caso submetido para avaliação por pares (ex.: artigos), conforme instruções disponíveis em Assegurando a Avaliação Cega por Pares.

Diretrizes para Autores

A submissão e o acompanhamento da avaliação de artigos são feitos exclusivamente online, no endereço: <http://www.revhosp.org>

A Revista Hospitalidade não cobra dos autores o envio e editoração dos artigos.

Caso não possua login/senha para acesso ao Portal de Revistas de acesso aberto em Turismo, basta efetuar seu cadastramento em <http://www.revhosp.org>

Os originais são avaliados por especialistas reconhecidos na área, sem a identificação do(s) autor(es).

Eventualmente podem ser aceitos trabalhos já publicados em revistas editadas no Exterior, desde que aprovados pelos especialistas reconhecidos na área e com autorização por escrito do responsável pela revista que o publicou originalmente.

Quando o artigo for de mais de um autor, estes devem ser apresentados em ordem (alfabética, importância ou outra). O(s) autor(es) deve(m) autorizar a publicação do seu trabalho na Revista Hospitalidade.

A fim de garantir que os artigos publicados pela Revista Hospitalidade tenham abrangência nacional os autores não devem incluir nos títulos dos artigos nome de cidades, estados ou o objeto de estudo. Os títulos devem ficar restritos aos temas abordados no artigo.

As opiniões expressas pelos autores são de exclusiva responsabilidade destes, e não retratam, necessariamente, a opinião dos editores.

A Revista Hospitalidade aceita colaborações nas temáticas de Hospitalidade e todas as suas vertentes, na forma de artigos oriundos de pesquisas científicas originais.

Instruções Normativas: As colaborações devem ser enviadas ao endereço eletrônico da revista e devem obedecer à seguinte formatação (utilizar o TEMPLATE disponibilizado):

Folha: A4 (29,7 x 21,0 cm). Editor de texto: formato DOC ou RTF. Margens: esquerda e superior de 3 cm, direita e inferior de 2 cm.

Fonte: Times New Roman, tamanho 12. Parágrafo: espaçamento entre parágrafos: 0; entre linhas: 1,5; alinhamento justificado; recuo especial da primeira linha: 1,25. Número máximo de páginas: 30 para artigos ou 9000 palavras.

Usar itálico ao invés de sublinhado, exceto em endereços URL que devem estar ativos.

A primeira página do artigo deve conter o título, o resumo e as palavras-chave (em português, inglês e espanhol): - Título em português, inglês e espanhol, claro e conciso (no máximo 17 palavras). Não colocar título em CAIXA ALTA - Resumo no idioma original, em inglês e espanhol do artigo entre 150 e 200 palavras, acompanhado de até 5 palavras-chave separadas entre si com ponto e vírgula(;). - Abstract (no caso do artigo não ser escrito em inglês) entre 150 e 200 palavras, acompanhado de até 5 palavras-chave separadas entre si com ponto e vírgula (;). - Resumen (no caso do artigo não ser escrito em espanhol) entre 150 e 200 palavras, acompanhado de até 5 palavras-chave separadas entre si com ponto e vírgula (;). - Os resumos devem ser informativos (tema, objetivo, metodologia, resultados e conclusão).

Em seguida, iniciar o texto em linguagem clara e objetivo, e atentar para uma estrutura adequada ao artigo científico (introdução, desenvolvimento e conclusão).

As figuras (fotos, esquemas, gráficos, mapas etc.) e tabelas devem ser inseridas e citadas no decorrer do texto e não ao seu final; numeradas e tituladas. Citar a fonte no caso de figuras ou tabelas já publicadas.

As referências devem ser citadas no corpo do texto, na forma sobrenome, ano e página de publicação (autor/ano). As referências bibliográficas completas deverão ser apresentadas em ordem alfabética no final do texto (NBR-6023 ou APA).

Incluir notas de rodapé que forem imprescindíveis, de caráter explicativo, numeradas sequencialmente em algarismos arábicos. Não incluir Anexos, a menos que sejam essenciais ao entendimento do texto, após as Referências.

Para garantir a análise cega pelos pares, os trabalhos submetidos devem ser apresentados sem referência aos autores, nem no corpo do texto nem nas propriedades arquivadas pelo editor de texto utilizado. A equipe editorial da Revista Hospitalidade tem o direito de realizar alterações normativas, ortográficas e gramaticais nos artigos, respeitando o estilo dos autores.

As provas finais não serão enviadas para aprovação dos autores. Os originais não serão devolvidos aos autores. Os trabalhos publicados na Revista Hospitalidade possuem direito de copyright de seu autor (es) que reter(em) os direitos de publicação de seus artigos em ocasiões futuras, fora da Revista Hospitalidade.