

Recebido: 02.04.2024**Aprovado: 16.04.2024****Avaliado pelo Sistema Double Blind Review**

O SERVIÇO PET FRIENDLY NA HOTELARIA EM MANAUS THE PET FRIENDLY SERVICE IN THE HOTEL PROPERTY IN MANAUS

Erica Alves dos Santos¹**E-mail: eads.tur20@uea.edu.br****ORCID: 0009-0009-3952-2889****Maria Adriana Sena Bezerra Teixeira²****E-mail: msteixeira@uea.edu.br****ORCID: 0009-0005-3521-0301**

RESUMO

Este estudo aborda a investigação sobre o serviço *pet friendly* na hotelaria em Manaus. Diante disto a pesquisa tem como problemática: De que forma é trabalhado o *pet friendly* em alguns hotéis de rede em Manaus? O objetivo geral do estudo é analisar o serviço *pet friendly* nos hotéis de rede em Manaus. Sendo os objetivos específicos: Verificar quais serviços específicos são oferecidos para este público; averiguar quais são os treinamentos específicos para trabalhar com este tipo de segmento e identificar se os hotéis *pet friendly* em Manaus tem vantagem competitiva com os serviços ofertados. Quanto a forma de abordagem do estudo é qualitativa e os objetivos metodológicos são exploratórios e descritivos. No que se refere aos resultados, Manaus tem a possibilidade de evoluir o serviço *pet friendly* e ter um diferencial competitivo caso busque oferecer algo para o hóspede em que possa ser usufruído com os *pets*, além de realizar um treinamento para atender esse público.

Palavras-chave: Turismo. Hotelaria. *Pet Friendly*.

ABSTRACT

This study investigates the *pet-friendly* service in hotels in Manaus. In view of this, the research question is: How is pet friendliness practiced in some chain hotels in Manaus? The general objective of the study is To analyze the *pet-friendly* service in chain hotels in Manaus. The specific objectives are: To check which specific services are offered to this public; To find out what specific training is provided to work with this type of segment and To identify whether *pet-friendly* hotels in Manaus have a competitive advantage with the services offered. As for the methodology, the study's approach is qualitative and the methodological objectives are exploratory and descriptive. As far as the results are concerned, Manaus has the possibility of evolving its *pet-friendly* service and having a competitive edge if it tries to offer something to guests that can be enjoyed with their pets, as well as training to serve this public.

Keywords: Tourism. Hotels. Pet Friendly.

¹ Finalista do curso de Turismo da Universidade do Estado do Amazonas (UEA).

² Docente do curso de Turismo da Universidade do Estado do Amazonas (UEA); Participante do Observatório de Turismo da UEA; Mestre em Turismo na Universidade Caxias do Sul (UCS); Doutora em educação pela Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC).

1. INTRODUÇÃO

Com o propósito de estudar o tema *pet friendly*, o trabalho a seguir informa sobre o serviço *pet friendly* inserido no ramo da hotelaria. O local escolhido para estudo desse trabalho foram hotéis de rede em Manaus por não haver informações sobre como esse serviço na hotelaria é ofertado na capital amazonense. A ideia inicial foi analisar o serviço de uma maneira geral para depois ser verificado sobre a possível vantagem competitiva.

Para complementar este trabalho foram utilizados tanto pesquisa bibliográfica como a realização de entrevistas para um melhor entendimento sobre o assunto escolhido. Nesse trabalho foram realizadas entrevistas com os funcionários dos hotéis Novotel, Ibis e Holiday Inn, localizados próximo ao Distrito industrial, o que pode ter interferido nos resultados finais por estarem em regiões próximas. Essa suposição quanto aos resultados surgiu porque foi informado durante as entrevistas que o perfil de hóspedes com animais de estimação não era um público frequente nestes hotéis, então pode ser que haja uma demanda maior desse público em hotéis de outras regiões de Manaus.

Outros possíveis fatores que influenciam indiretamente ou diretamente o serviço *pet friendly*³ em Manaus são a forma de deslocamento para chegar à cidade. Considerando os meios de transportes utilizados para chegar em Manaus, possivelmente o transporte aéreo é o mais utilizado pelas pessoas para poder viajar com seus pets, principalmente se vierem de outras regiões do Brasil ou de outros países. Todavia há um detalhe que necessita de atenção quanto a esse transporte que são as companhias aéreas. As empresas que permitem o transporte desses animais possuem diferentes regras, assim como os valores também são diferenciados, então o viajante precisa avaliar qual o melhor custo-benefício para ele em relação a estas companhias. Por isso pode haver uma influência na decisão de viajar com o pet.

Com o passar dos anos é perceptível que a relação do homem com animais de estimação foi evoluindo a ponto de esses animais serem considerados como parte da família. Então, em situações possíveis, estes animais são incluídos nas atividades do dia a dia dos tutores. Em relação as viagens, não seria diferente porque aqueles que desejam viajar com seus pets e irão se hospedar em hotéis devem procurar locais que forneçam serviços que garantam o conforto

³ Pet friendly é uma expressão norte-americana que foi adotada por nós para informar que um estabelecimento é “amigo dos animais domésticos”, ou seja, sinaliza que naquele lugar cachorros e gatos (às vezes outros pets também) não só são aceitos, como são super bem-vindos.

para o animal também. Ao pensar no norte do Brasil encontramos uma região que não tem tantos estudos publicados sobre este assunto quando comparado a outras regiões.

O estudo deste trabalho se trata sobre o serviço *pet friendly* na hotelaria em Manaus. De acordo com uma notícia⁴ de 2022 divulgada pelo Ministério do Turismo sobre o turismo com pets no Brasil, a capital amazonense tem diversas opções de passeios com os animais de estimação, porém em relação a hotéis *pet friendly* em Manaus não há menções, o que gerou questionamentos sobre esse serviço.

Sobre os objetivos do trabalho houve uma relação com os serviços, treinamentos e a vantagem competitiva. O objetivo geral foi: Analisar o serviço *pet friendly* nos hotéis de rede em Manaus. E os objetivos específicos foram: Verificar quais serviços específicos são oferecidos para este público; averiguar quais são os treinamentos específicos para trabalhar com este tipo de segmento; Identificar se os hotéis *pet friendly* em Manaus tem vantagem competitiva com os serviços ofertados.

2. MATERIAIS E MÉTODOS

No que refere abordagem do estudo é qualitativa, pois visou um estudo profundo a respeito de analisar o serviço *pet friendly* nos hotéis de rede em Manaus. Destaca-se que o intuito foi pesquisar detalhadamente o assunto, pois se acredita na relevância da pesquisa.

Os objetivos metodológicos são de ordem exploratória e descritiva, pois a pesquisa exploratória visou conhecer o assunto estudado, o qual foi desenvolvido perante uma visita técnica em um hotel pelo curso de turismo. No que refere ao processo é exploratório em razão de conhecer o mercado pet que anda em evidência no mercado na região sul e sudeste, e sendo assim se desejou conhecer mais sobre este assunto. É descritivo em razão de explicar os motivos e porquê dos fenômenos pesquisados que estão associados em: Verificar quais serviços específicos são oferecidos para este público; Identificar se os hotéis *pet friendly* em Manaus tem vantagem competitiva com os serviços ofertados.

Enfatiza-se que amostra é não probabilística intencional, pois os elementos foram selecionados pela pesquisadora diante de uma pesquisa técnica como, também, através de debates realizados em sala de aula, mediante aos debates relatados durante a pesquisa prévia sobre o assunto. A intenção era de conseguir entrevistas em pelo menos 4 ou 5 hotéis que aceitassem pet em Manaus. A solicitação para entrevista foi tanto pessoalmente como solicitada

⁴ Turismo com pet's se mantém em alta no país. Conheça destinos Pet Friendly. Disponível em: <https://www.gov.br/anac/pt-br/assuntos/passageiros/transporte-de-animais-1>

por e-mail. E por mais que fosse explicado os objetivos do trabalho e que seria uma entrevista curta não foi possível obter retorno.

Apesar das dificuldades, foram obtidas informações sobre os 3 hotéis e foi possível ter um norteamento sobre como está o serviço em Manaus. A coleta de dados nos hotéis Novotel e Ibis foram realizadas no dia 27 de julho de 2023, onde foram entrevistados recepcionista e o gestor, sendo este responsável por responder tanto pelo Novotel como pelo Ibis. A coleta de dados no hotel Holiday Inn ocorreu no dia 28 de julho de 2023, no qual somente foi possível entrevistar a recepcionista pois a gestora estava participando de uma reunião naquele momento. A coleta de dados ocorreu por meio de entrevistas estruturadas e não estruturadas, pois a escolha do tipo de recolhimento dos dados ocorreu por analisar que pode se explorar o assunto profundamente perante os seres humanos a frente dos hotéis. Destaca-se que procuramos fazer uma análise descritiva dos resultados para facilitar a compreensão do leitor, ou seja, buscar melhor entendimento.

No que diz respeito aos procedimentos técnicos utilizou-se a pesquisa bibliográfica, através de livros, artigos, entre outros materiais sobre o tema para um bom embasamento teórico da pesquisa. O outro procedimento técnico foi o levantamento pois era necessário a busca de informações através da entrevista com os gerentes dos hotéis que fazem parte da amostra para fazer a análise dos objetivos propostos. O método indutivo foi escolhido porque o estudo sobre o serviço pet friendly na hotelaria leva a conclusões prováveis já que os resultados da pesquisa teriam uma variação por conta de diferentes fatores.

3. RESULTADOS E DISCUSSÕES

Em relação aos serviços específicos para hóspedes com pet, os três hotéis estariam em um nível semelhante sobre que tipo de serviços são ofertados. O serviço ofertado para este público seria relacionado a limpeza das unidades habitacionais que necessitam de produtos específicos para que não causem alguma reação no animal por conta do cheiro ou composição do produto e o hóspede paga por esta limpeza adicional. Atualmente não poderia ser dito que existe algum serviço superexclusivo para esses hóspedes, sendo talvez uma exceção o hotel Holiday Inn que possui benefícios para os hóspedes VIP, porém não foi informado durante a entrevista qual seria o benefício para este público. Entretanto, não se pode negar que felizmente o ambiente dos hotéis estudados oferecem um suporte básico para este cliente. Sobre os treinamentos dos funcionários dos hotéis Novotel, Ibis e Holiday Inn não há algo específico para o público que viaja com o pet. Os treinamentos que ocorrem são para atender o público de

maneira geral. E o que chegaria perto de um treinamento específico são as orientações para detalhes como a limpeza das unidades habitacionais.

Referente a vantagem competitiva, durante a entrevista com o gerente dos hotéis Novotel e Holiday Inn foi explicado que o serviço pet friendly não é considerado uma grande vantagem competitiva ainda, por conta de os hotéis estarem oferecendo um serviço bem parecido. E sobre o hotel Holiday Inn também se obteve resposta semelhante, onde foi descrito que esse serviço não é o principal fator que garante a vantagem competitiva. E apesar do questionamento se havia algum detalhe que pudesse trazer um diferencial, a resposta foi negativa para os três hotéis. Uma hipótese a ser levada em consideração sobre essas respostas é a de que os três hotéis estão localizados em uma área industrial de Manaus, então isso seria uma provável influência para não acharem que há vantagem competitiva em relação ao pet friendly. Apesar de receber este público, geralmente são 2 ou 3 hóspedes com animal de estimação ao mês e a frequência maior é de hóspedes com outro perfil. Caso tivesse ocorrido entrevistas em hotéis pet friendly de outras regiões de Manaus poderia ser analisado de outra forma e quem sabe algum desses hotéis afirmasse que o serviço pet friendly é uma vantagem competitiva.

Não restam dúvidas que o mercado pet enseja inúmeras oportunidades de negócio para o turismo. O segmento pet friendly representa, no atual cenário do fenômeno do turístico no mundo, não somente uma possibilidade de investimento e inovação, mas também uma oportunidade de se estabelecer na atividade turística, permitindo inclusive o seu aprimoramento e a descoberta de novas perspectivas tanto para a oferta quanto para a demanda (Nepomuceno, 2020). Para que um meio de hospedagem se introduza nos moldes dessa tendência, compete aos seus gestores a compreensão do quão indispensável é elaborar um ambiente estruturalmente adaptado e recrutar profissionais devidamente qualificados para fazer com que tanto os tutores, quanto seus pets, sejam tratados de maneira respeitosa e cordial (Felício et al. 2023).

Inovar-se e adaptar-se pode trazer um diferencial competitivo extremamente importante nos mercados saturados que existem hoje. Diante deste fato, diversos estabelecimentos comerciais como restaurantes, cafeterias, shoppings centers optaram por se tornar amigo dos animais e se classificam *pet friendly* (Santos, 2017). A outra vantagem é a possibilidade de fidelização deste tipo de público. Para o turista, este tipo de serviço pode representar mais comodidade em não ter que se separar do seu pet na hora da viagem e também uma economia

com veterinário e cuidadores, além da prevenção de problemas causados por longos períodos de afastamento dos donos (Medeiros, 2014).

Felício *et al.* (2023) aborda sobre a estrutura adaptada e o treinamento de funcionários e podemos concordar que seria ótimo que fosse dessa forma em todos os hotéis, porém na prática é muito difícil que isso ocorra. Considerando que este é um público que tem uma característica diferente por conta da presença do animal de estimação, seria interessante que houvesse um treinamento voltado para este público, onde o funcionário poderia por exemplo identificar possíveis conflitos. E sobre a estrutura de hotéis, o ambiente pode ser confortável para ficar, no entanto essa estrutura não é adaptada. A adaptação deve ser feita porque se são animais diferentes, há necessidades e cuidados diferentes. Como exemplos bem visíveis podemos mencionar cães e gatos. Os cães não conseguem subir em uma janela sozinhos e gatos conseguem, então se aquele ambiente não tiver uma grade ou tela, o gato pode acabar fugindo ou cair e se machucar. Além desses pontos que a autora menciona, lembremos as necessidades básicas do animal. Ainda usando o exemplo anterior, um cão utilizaria um tapete higiênico e um gato utilizaria uma caixinha de areia, ou seja, se o hotel fornece um kit pet e só há a opção de um tapete higiênico, já estaria acontecendo uma falha porque só pensaram nas necessidades de um animal.

Para Santos (2017), devido ao mercado saturado há possibilidades de inovação e como já destacado, os hotéis de Manaus tem uma grande oportunidade para investir. Talvez para os hotéis estudados não seja uma prioridade no momento, mas para hotéis de outras regiões pode haver uma opinião diferente. Seria interessante que houvesse parcerias com outros estabelecimentos *pet friendly* que fornecessem algum serviço que não pode ser realizado no hotel. Essas parcerias seriam interessantes pois dariam maior segurança ao tutor que já é cauteloso para escolher os locais em que o seu pet estará. Ou nos casos dos hotéis que foram entrevistados, seria interessante a criação de um cardápio pet ou até a sugestão de locais para a compra desses alimentos. Conforme Medeiros (2014) explica são pequenos detalhes que garantiriam uma chance de fidelização ou até lealdade dessas pessoas. E acima de tudo temos um hóspede feliz por estar curtindo aquela estadia ao lado do pet.

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Diante das informações pesquisadas e da verificação sobre como os hotéis *pet friendly* estão funcionando atualmente em Manaus notou-se o potencial e os benefícios que poderiam ocorrer se o serviço fosse melhorado. Atualmente o serviço estaria descrito como bom e se for

investido pode se tornar ótimo. Os hotéis de maneira geral já se tornam um pouco limitados porque sua estrutura não permite uma maior liberdade do animal, então a intenção era justamente verificar se os hotéis conseguem suprir essas necessidades apesar do ambiente. É óbvio que o tutor não vai ficar com o seu animal o tempo todo no hotel, mas enquanto estiver naquele ambiente é obrigação que haja o máximo de conforto. Outra dúvida que surgiu era se os hotéis estavam se denominando como *pet friendly* apenas para obter mais clientes ou de fato eram. Em Manaus, o que se identificou é que os hotéis são *pet friendly*, porém necessitam de melhorias para uma maior captação de clientes e quem sabe no futuro decidam fazê-lo.

A coleta de dados é o fator diferencial para o resultado desses trabalhos, já que em cada região do Brasil existe uma realidade diferente e até prioridades diferentes para os empreendimentos. No caso de Manaus, por mais que os turistas que a cidade receba sejam em maioria de pessoas que não estão acompanhadas de seus pets, os hotéis que aceitam pets sempre estão recebendo hóspedes desse perfil todos os meses. Portanto, se estão recebendo clientes todos os meses podemos acreditar que há um resultado positivo para este segmento pois os hotéis estariam cumprindo com o que ofertam. Vale ressaltar que como a dificuldade para conseguir realizar a coleta de dado foi um fator limitante, o resultado da pesquisa pode não representar a realidade de todos os hotéis em Manaus. Levando em consideração que a amostra deste trabalho são especificamente abordando os hotéis de rede, esse número é menor. E por mais que a intenção fosse analisar os hotéis de rede *pet friendly* em Manaus, as orientações de como ser *pet friendly* corretamente vale para qualquer tipo de meio de hospedagem.

Como repetido ao longo deste trabalho, os hotéis *pet friendly* tem a oportunidade de investir nesse segmento porque as pessoas estão viajando mais com seus animais de estimação. E atualmente, conforme as discussões sobre o tema aumentam, estão percebendo que existem vários aspectos que merecem atenção quando se quer ser *pet friendly*. O serviço *pet friendly* pode evoluir para agradar ainda mais o tutor e seu pet. No que diz respeito aos hotéis, os aspectos a serem melhorados são: realizar o treinamento específico dos funcionários, a adaptação de unidades habitacionais e poderiam acrescentar serviços onde o hóspede tenha a possibilidade de aproveitar ao lado do animal.

Outro ponto é que por não ter uma legislação específica para os hotéis que abrange este tema, existe a liberdade de cada hotel fazer suas regras e isso pode ser positivo ou negativo. Companhias aéreas, por exemplo, tem a liberdade de criar suas normas para o transporte de animais, mas devem seguir a regulamentação da Agência Nacional de Aviação Civil, como no caso da gratuidade para o transporte de cães-guias. E sobre os hotéis há aqueles que possuem

normas adequadas para o serviço e outros que possuem normas que limitam demais o comportamento dos animais ou há empecilhos demais para a aceitação do pet. Por esse motivo seria interessante a criação de uma legislação que determinasse critérios obrigatórios para hotéis que sejam *pet friendly*. O hotel pode ter a liberdade de criar suas regras de conduta desde que não interfira no bem-estar do animal. Todavia, vale ressaltar que mesmo sem uma regulamentação, existem hotéis *pet friendly* que são bem trabalhados. Provavelmente, esses hotéis têm um bom desempenho por buscar entender como funciona o mercado pet e quais as necessidades desse público antes de começar a ofertar o serviço.

Se os hotéis *pet friendly* se denominam como tal, seria uma mudança interessante não limitar o porte e espécie do animal de estimação, assim como não impor regras incoerentes. A discussão sobre esta questão é complexa por envolver uma série de fatores. O termo *pet friendly* se trata justamente de um ambiente que aceita a entrada de animais de estimação. Se o empreendimento permite o animal e impõe várias regras que impeçam o seu conforto, não podemos afirmar que há uma aceitação e sim uma tolerância. Da mesma forma, enfatizamos que a palavra pet abrange espécies diferentes e não especificam porte. Por este motivo seria interessante que os hotéis aceitassem diferentes espécies, salvo se o empreendimento não possuir os equipamentos e espaço que mantenha determinada espécie em conforto e principalmente segurança. Diversos hotéis do Brasil aceitam apenas cães, no máximo de porte médio. Gatos estão em segundo lugar da população de animais domésticos com maior número e mesmo com o grande quantitativo existem hotéis que não aceitam a entrada dessa espécie. Felizmente conforme vão surgindo estudos sobre esse setor ou que aconteçam debates sobre o tema, os hotéis vão se ajustando a essa nova realidade.

REFERÊNCIAS

FELÍCIO, Elisy Silva Silva et al. Hospitalidade Pet Friendly: a proposta inovadora da Pousada Le Ange. **Turismo: Visão e Ação**, v. 25, n. 2, p. 382-401, 2023. Disponível em: <<https://periodicos.univali.br/index.php/rtva/article/view/15907>>. Acesso em: 16 mar. 2024.

MEDEIROS, Renata Araújo de. **A aceitação dos "pets" na hotelaria da cidade do Rio de Janeiro**. 2014. Disponível em: <<https://app.uff.br/riuff/bitstream/handle/1/1070/343%20-%20Renata%20de%20Medeiros.pdf?sequence=1&isAllowed=y>>. Acesso em: 16 mar. 2024.

NEPOMUCENO, Karinna Beltramello. **A perspectiva pet friendly e a escolha de um destino de viagem**. 2020. Disponível em: <<https://app.uff.br/riuff/bitstream/handle/1/21985/TCC%20->

[%20%20Karinna%20Beltramello%20completo.pdf?sequence=1&isAllowed=y](#)>. Acesso em: 12 maio 2023.

PET friendly: o que significa e quais lugares são adeptos. **Pet Love**. Disponível em: <<https://www.petlove.com.br/dicas/o-que-e-o-conceito-pet-friendly>>. Acesso em: 23 fev. 2024.

SANTOS, Julianne Yasmin Farias dos. **A hospitalidade em meios de hospedagem pet friendly: uma análise em hotéis da zona sul do Rio de Janeiro**. 2017. Disponível em: <<https://app.uff.br/riuff/handle/1/5169>>. Acesso em: 2 mar. 2024