

**UNIVERSIDADE SAGRADO CORAÇÃO**

**ALINE BARBOSA MATTIELLI DE CARVALHO**

**TURISMO E HOTELARIA: ESTUDO  
EXPLORATÓRIO SOBRE HOTÉIS PARA CÃES**

BAURU  
2011

**ALINE BARBOSA MATTIELLI DE CARVALHO**

**TURISMO HOTELRIA: ESTUDO EXPLORATÓRIO  
SOBRE HOTÉIS PARA CÃES**

Trabalho de conclusão de curso apresentado ao Centro de Ciências Exatas e Sociais Aplicadas como parte dos requisitos para obtenção do título de bacharel em Turismo, sob orientação do professor mestre Klaus Negrão Vidrik.

BAURU  
2011

C3311t	<p data-bbox="548 1249 1024 1276">Carvalho, Aline Barbosa Mattielli de</p> <p data-bbox="548 1318 1278 1413">Turismo e hotelaria: um estudo exploratório sobre hotéis para cães / Aline Barbosa Mattielli de Carvalho - 2011.</p> <p data-bbox="597 1423 686 1451">43f.: il.</p> <p data-bbox="597 1493 1149 1520">Orientador: Prof. Ms. Klaus Negrão Vidrik</p> <p data-bbox="548 1562 1278 1656">Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Turismo) – Universidade Sagrado Coração – Bauru – SP.</p> <p data-bbox="548 1698 1278 1757">1. Mercado pet. 2. Animais de estimação. 3. Hotéis para animais. I. Vidrik, Klaus Negrão. II. Título.</p>
--------	---

**ALINE BARBOSA MATTIELLI DE CARVALHO**

**TURISMO HOTELRIA: ESTUDO EXPLORATÓRIO SOBRE HOTÉIS  
PARA CÃES**

Trabalho de conclusão de curso apresentado ao Centro de Ciências Exatas e Sociais Aplicadas como parte dos requisitos para obtenção do título de bacharel em Turismo, sob orientação do professor mestre Klaus Negrão Vidrik.

Banca examinadora:

---

Prof. Ms. Cristiano Foggetti

---

Prof. Dr. Antônio Walter Ribeiro  
Universidade Sagrado Coração

---

Prof. Ms. Klaus Negrão Vidrik  
Universidade Sagrado Coração

BAURU, 6 de Dezembro de 2011

## **AGRADECIMENTOS**

Agradeço em primeiro lugar a Deus que iluminou o meu caminho durante esses anos de jornada, meus amigos em especial Daniela Cristina Govedice, Fernando Germani, Giovana Pereira, Renata Moraes e Patrícia Rodrigues que me apoiando nos momentos de dificuldades, quero agradecer também ao meu orientador Klaus Vidrik. E não deixando de agradecer de forma grata e grandiosa minha família, em especial meus pais, Omar e Marisa, por estarem sempre comigo em todos os momentos, sejam eles de conquista ou fracasso.

*“Todas as coisas da criação são filhos do Pai e irmãos do homem... Deus quer que ajudemos aos animais, se necessitam de ajuda. Toda criatura em desgraça tem o mesmo direito a ser protegida.” São Francisco de Assis*

## RESUMO

Turismo e hotelaria são fatores importantes sob o ponto de vista econômico e vem crescendo todo ano. O turismo pelos serviços prestados ao turista com suas viagens e a hotelaria com seus serviços de qualidade e atendimento prestados aos seus hóspedes. Dentro deste segmento, surge um novo empreendimento voltado para um público diferenciado que requer um atendimento especial tanto no turismo como no ramo hoteleiro. O mercado pet com produtos e serviços novos, fazendo com que se atraíssem e criassem uma nova categoria para essa demanda, no mundo turístico e hoteleiro. A intenção de criar uma nova categoria para animais de estimação é devido à demanda do turismo e hoteleiro querer utilizar de seu serviço junto de seu animal. Contudo, foi desenvolvido como experiência, primeiro, para ver como se desencadearia o serviço prestado para viagens com animais de estimação, no entanto o resultado fez com que investissem nessa demanda, pois foi plenamente satisfatório. Já no setor hoteleiro, antes de surgir um serviço especializado para animais de estimação, já havia os hotéis conhecidos como pet friendly que são hotéis que aceitam a hospedagem de animais com seus proprietários e os demais hóspedes. Como essa procura era grande, desenvolveram serviços especializados para este tipo de demanda e que correspondeu e ainda corresponde satisfatoriamente de suas qualidades e serviços prestados aos seus hóspedes proprietários. São conhecidos como hotéis para animais de estimação, há para todas as espécies, mas a mais comum é para cães. Tem-se como objetivo principal, nessa pesquisa, identificar a satisfação dos proprietários dos animais em relação aos serviços prestados, as suas necessidades em escolher esse empreendimento e seu ponto de vista em relação aos hotéis para animais de estimação. A metodologia utilizada no trabalho foi através de um levantamento bibliográfico e de pesquisa de campo, na qual foram realizadas entrevistas aplicadas em 20 proprietários de animais de estimação. Ao final foi possível concluir que os proprietários, a maior parte, estão satisfeitos com o atendimento e os serviços prestados no estabelecimento, o que confirma a existência da qualidade e da hospitalidade nos hotéis para animais de estimação.

Palavras-chave: Mercado pet. Animais de estimação. Hotéis para animais.

## **ABSTRACT**

Tourism and hospitality are important factors in the economic point of view and has been growing every year. Tourism for the services provided to tourists with their travel and hotel industry with its quality services and care provided to its guests. Within this segment, a new venture aimed at a different audience that requires a special attention in both the tourism and hotel business. The pet market with new products and services, causing them to attract and create a new category for this demand, tourism and hospitality in the world. The intention to create a new category for pets is due to the demand of tourism and hotel want to use your service with your pet. However, it was developed as an experiment, first, to see how to trigger the service to travel with pets, however the result has made this demand to invest, because it was fully satisfactory. In the hospitality industry, before emerging a specialized service for pets, already known as the hotels that are pet friendly hotels that accept to host animals with their owners and other guests. As this demand was large, developed specialized services for this type of demand and corresponded and still correspond satisfactorily to their qualities and service to its guests owners. They are known as hotels for pets, is there for all species, but is most common for dogs. It has been the main objective in this research, to identify the satisfaction of the owners of animals in respect of services provided, their needs in this project and choose your point of view regarding hotels for pets. The methodology used in this study was through a literature survey and field research, interviews were conducted in which 20 applied to owners of pets. At the end it was concluded that the owners, most are satisfied with the care and services provided in the establishment, which confirms the existence of quality and hospitality in hotels for pets.

**Keywords:** Market pet. Pets. Pet hotels.

## LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1 - Número de entrevistados.....	30
Figura 2 - Idade dos entrevistados.....	31
Figura 3 - Porte do animal.....	31
Figura 4 - Números de animais que possui.....	32
Figura 5 - Costume de viajar.....	32
Figura 6 - Com que frequência.....	33
Figura 7 - Costume de levar o animal junto.....	33
Figura 8 - Onde costuma deixa o animal.....	34
Figura 9 - Já utilizou de serviços hoteleiros para animais.....	35
Figura 10 - Como classifica este serviço.....	35
Figura 11 - Preocupação de deixar com alguém.....	36
Figura 12 - O que considera necessário para o bem estar animal durante sua estadia nestes locais.....	37

## SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	11
1.2 OBJETIVOS .....	11
1.3 JUSTIFICATIVA .....	12
1.4 METODOLOGIA .....	13
2 DESENVOLVIMENTO .....	14
2.1 TURISMO: CONCEITOS .....	14
2.2 AGÊNCIAS DE VIAGENS .....	15
2.4 AGÊNCIA DE VIAGENS PARA ANIMAIS .....	18
2.5 DESLOCAMENTO DE ANIMAIS .....	19
2.6 HOTELARIA: CONCEITO .....	24
2.7 HOTÉIS PARA CÃES .....	26
3 RESULTADOS E DISCUSSÕES .....	29
4 CONSIDERAÇÕES FINAIS .....	37
REFERÊNCIAS.....	38
APÊNDICE A - QUESTIONÁRIOS E PESQUISAS.....	42

# 1 INTRODUÇÃO

Essa pesquisa envolve o trato com cães de estimação. Tem a intenção de demonstrar as características, as tendências, e contribuir para os estudos aplicados sobre esse segmento turístico e hoteleiro.

A hotelaria possui dois tipos de segmento no mercado atual: a) hotéis que aceitam hospedar cães junto com os demais hóspedes e proprietários; b) meio de hospedagem específico para cães. Esse meio de hospedagem específica deve oferecer um serviço exclusivo para o animal de estimação, com um tratamento diferenciado de acordo com raça, porte e tempo de permanência.

O propósito de ter escolhido este tema, é pelo simples fato de proprietários não terem tempo, pois trabalham demais e não possuem tempo suficiente para ficar com seu amigo cão.

Ao decorrer com o desenvolvimento desta pesquisa será mostrado um novo segmento de mercado turístico e hoteleiro, que vem crescendo e conquistando os amantes de animais de estimação e fazendo com que eles conquistem mais espaço junto a nós seres humanos. São segmentos que envolvem atividades junto de seus proprietários, para que os dois possam desfrutar de sua companhia e ao mesmo tempo num ambiente diferente e relaxando.

## 1.2 OBJETIVOS

### 1.2.1 Objetivos gerais

✓ Identificar os principais aspectos que torna um estabelecimento de hospedagem para cães confiável no ponto de vista de seu dono.

### 1.2.2. Objetivos específicos

✓ Verificar o nível de satisfação dos proprietários dos animais com relação aos serviços e o atendimento prestado pelo empreendimento.

✓ Saber quais as necessidades e desejos dos proprietários de animais ao escolher um hotel para seus animais de estimação.

### 1.3 JUSTIFICATIVA

A realização desta pesquisa busca mostrar o novo segmento que o mercado pet e hoteleiro está inserindo e conquistando. Os hotéis conhecidos como *pet friendly*<sup>1</sup>, são locais que hospedam clientes, pessoas, que viajam com seus animais e necessitam hospedá-los também. Sendo assim, se hospedando com seus proprietários e os demais hóspedes que podem estar ou não também com seus animais. Com o crescimento do mercado pet, aliado crescente demanda por viagens e hospedagem com animais, fez com que diversos empresários investissem num negócio específico para animais de estimação. Então apostaram no projeto de criarem hotéis somente para bichos de estimação, especificamente para cães. A ideia é criar um ambiente somente para este público, para que seus proprietários possam viajar tranquilos deixando seus animais em um ambiente seguro e adequado para eles, isto é, viajarem sem a companhia de seu bichinho e deixando-o em um local apropriado para que permaneça durante a sua ausência.

A finalidade deste segmento para os amantes dos animais de estimação é para que seus donos possam viajar tranquilos sabendo que seu pet estará em segurança, pois nem todos os lugares são viáveis para viajar com animais e na maioria das vezes as viagens são muito longas para eles e simplesmente não convêm passar por todos os trâmites burocráticos que dá para que possam se deslocar dentro e fora do país. Outro fator é por seus donos que geralmente, trabalham demais, e não terem tempo o suficiente em passear, dar carinho e atenção para seu bichinho, sendo assim estes locais podem ainda funcionar como verdadeiros *spas*, ou também chamadas de *creches* com o sistema de *Day use*<sup>2</sup>.

É um empreendimento, que hoje em dia, no ramo econômico, acredita-se que seja possível faturar milhões e que vale a pena ser investido, pois este segmento tem muito a conquistar e a oferecer, sendo assim os donos dos bichinhos não parecem estar preocupados com quanto vão gastar e sim com a satisfação de usufruírem destes serviços.

---

<sup>1</sup>*Pet friendly*: hotéis que hospedam pessoas com animais junto a outros hóspedes, e que significa filhote amigável.

<sup>2</sup>*Day use*: é uma expressão para serviços que são utilizados somente para algumas horas do dia, que significa uso do dia.

## 1.4 METODOLOGIA

A presente pesquisa será qualitativa e exploratória. A fim de conhecer melhor o ramo turístico e hoteleiro voltado para animais, especificamente para cães.

Pesquisa qualitativa é a observação dos fenômenos sociais, feita de maneira intensiva, a qual implica a participação do pesquisador no universo de ocorrência desses fenômenos. (DENCKER, 1998, p. 97)

A pesquisa evoluirá duas etapas: pesquisa bibliográfica e pesquisa de campo.

Segundo Dencker (1998, p. 125) “a pesquisa bibliográfica permite um grau de amplitude maior, economia de tempo e possibilita o levantamento e dado históricos”.

De 1971 para Manzo (apud MARCONI; LAKATOS, 2011, p. 57), a bibliografia pertinente “oferece meios para definir, resolver, não somente problemas já conhecidos, como também explorar novas áreas onde os problemas não se cristalizaram suficientemente”.

A principal limitação da pesquisa bibliográfica, entretanto, é a possibilidade de reprodução dos erros das fontes pesquisadas. O pesquisador deve analisar a forma como foram colhidos os dados e confrontá-los com outras fontes, a fim de reduzir a possibilidade de erro. (DENCKER, 1998, p. 125).

Ainda de acordo com Duarte e Barros (2006, p.51) deixam claro tal procedimento:

É o planejamento global inicial de qualquer trabalho de pesquisa que vai desde a identificação, localização e obtenção da bibliografia penitente sobre o assunto, até a apresentação de um texto sistematizado, onde é apresentada toda a literatura que o aluno examinou, de forma a evidenciar o entendimento do pensamento dos autores, acrescida de suas próprias ideias e opiniões.

Já no segundo, estudo de caso, Dencker (1998, p.127) enfatiza que “é o estudo profundo e exaustivo de determinados objetivos ou situações. Permite conhecimento em profundidade dos processos e relações sociais”.

Complementa suas ideias afirmando que:

O estudo de caso pode envolver exames de registros, observação de ocorrência de fatos, entrevistas estruturadas e não-estruturadas ou qualquer outra técnicas de pesquisa. O objetivo do estudo de caso, por sua vez, pode ser um indivíduo, um grupo, uma organização, um conjunto de organizações ou ate mesmo uma situação. (DENCKER, 1998, p.127).

Na visão de Yin (2001, p.32) o estudo de caso é uma inquirição empírica que investiga um fenômeno contemporâneo dentro de um contexto da vida real, quando a fronteira entre o fenômeno e o contexto não é claramente evidente e onde múltiplas fontes de evidência são utilizadas.

## 2 DESENVOLVIMENTO

Dentro deste tópico, será desenvolvido o conteúdo bibliográfico da pesquisa.

### 2.1 TURISMO: CONCEITOS

Turismo é um setor muito amplo, e tudo que o compõe é de extrema importância para o seu significado e da realização de suas atividades.

Segundo os autores Lickorish e Jenkins (2000, p.9), “o turismo é uma atividade que ultrapassa os setores convencionais da economia”.

O turismo como um fenômeno social complexo possui significados diferentes que variam de acordo com o papel dirigido pelas pessoas que trabalham ou conforma os questionamentos levantados por sua varias disciplinas e por suas diferentes correntes de pensamento.

Como observa Acerenza (2002, p.57), “na prática, e para determinados propósitos, o turismo pode ser classificado de diversas formas, cada uma delas orientada a uma necessidade específica e, inclusive, pode ser identificado em função demais de uma de suas características”.

A primeira definição surgiu em 1911, com o economista austríaco Hermann Von Schuller Zu Schattenhofen, afirmando que o conceito turismo atende todos os processos, o principal é o econômico, que são traduzidos na chegada, permanência e saída do turista de uma determinada localidade.

Turismo é o conceito que compreende todos os processos, especialmente os econômicos, que se manifestam na chegada, na permanência e na saída do turista de um determinado município, país ou estado. (SCHATTENHOFEN, 1911 apud BARRETTO, 2000, p.9)

De acordo com Acerenza (2002, p.31)

Avaliando o turismo ao ponto de vista de diferentes disciplinas, pode-se dizer que as ciências econômicas ele se apresenta como uns dos serviços para as ciências geográficas se constituíram nos deslocamentos de pessoas de um ponto para o outro da superfície terrestre e, sob a perspectiva legal, é visto como exercício do direito à liberdade individual de transito que as pessoas têm.

Não se deve confundir o turismo com o trafego de turistas, no qual implica o uso de transportes. O trafego de visitantes gera o turismo, mas não quer dizer a atividade em si. O

movimento turístico deve ser entendido como um conjunto de relações pacíficas e esporádicas entre os visitantes e os residentes da localidade.

Turismo, no sentido moderno da palavra, é um fenômeno dos tempos atuais, baseado na crescente necessidade de recuperação, e mudança de ambiente, no conhecimento e na apreciação da beleza dos cenários, no gozo do contato e países da sociedade humana, como resultado do desenvolvimento do comércio, da indústria e dos mercados e do aperfeiçoamento dos meios de transportes (GUYER, 1905 apud ACERENZA, 2000, p.31).

Ainda que seja possível, se ter uma ideia a respeito do fenômeno turístico, a definição não satisfaz completamente os especialistas, desde que se iniciou um estudo específico do turismo, uma série de definições e conceito já foram elaborados. (ACERENZA, 2000, p.31)

Quem interpreta o turismo como um problema de transporte, confunde este com o tráfego de turistas. O turismo começa onde o tráfego termina no porto de turismo, no lugar de hospedagem. O tráfego de viajantes conduz ao turismo, porém, não é turismo propriamente, nem sequer em parte. Turismo é a soma das relações existentes entre as pessoas que se encontram temporariamente num lugar e os naturais desse local. (GLÜCKSMANN, 1939 apud BARRETTO, 2000, p. 9-10).

Em 1942, os professores suíços Hunziker e Kraft (apud BARRETTO, 2000, p.11) definiram turismo como: “o conjunto das relações e dos fenômenos produzidos pelo deslocamento e permanência de pessoas fora do seu local de domicílio, sempre que ditos deslocamento e permanência não estejam motivados por uma atividade lucrativa.” O conceito teve aprovação dos especialistas na área e acabou sendo adotado pela AIEST- Associação Internacional do Experts Científicos em Turismo.

## 2.2 AGÊNCIAS DE VIAGENS

Em 1841, Thomas Cook organizou e realizou uma viagem entre Leicester e Longborough, Inglaterra, feito este que teve como consequência o nascimento da primeira agência de viagens, chamada Thomas Cook and Son. (DE LA TORRE, 2003, p.12)

Conforme Infobiografias... (2010),

Com a ajuda de seu filho John Mason Cook, formada desde 1865 uma agência de viagens que estava aproximando os ingleses de classe média viajar para destinos turísticos, como França (Paris), Itália ou no Egito, além de desenvolver o turismo para a Suíça, que se tornou o destino turístico a partir de agora até o final do século XX com a ascensão do montanhismo.

O trabalho de Cook é totalmente reconhecido no meio turístico. Ele é considerado o pai da indústria turística organizada. Assim sendo, a agência de viagens pode ser definida como empresa turística que atua como agente intermediário ativo entre pessoas que se deslocam por turismo e os prestadores de serviços específicos, com finalidade lucrativa. (DE LA TORRE, 2003, p.12).

Conforme os autores, Thomas Cook foi o primeiro a observar e a realizar a implantação de uma agência de viagens para a realização, informação orientação e organização das pessoas quando fossem viajar. Sendo assim, motivando as pessoas de classe media a realizarem também viagens turísticas.

O papel das agências de viagens é atuar como um canal de distribuição dos produtos e serviços do turismo com o publico consumidor. (PETROCCHI; BONA, 2003)

Aqui no Brasil surgiram no inicio do século XX com a comercialização das passagens marítimas e passagens férreas. (PIFFER..., c 2011)

De acordo com os autores acima, uma agência de viagens é para servir e distribuir serviços turísticos ao publico consumidor. Como as pessoas viajavam bastante, a criação da agencia de turismo facilitou, pois compravam suas passagens com os demais serviços já inclusos. No Brasil o surgimento foi um pouco mais tarde quando as pessoas começaram a utilizar cruzeiros marítimos e estações ferroviárias para o seu deslocamento.

Como Mamede (2003, p. 1),

As agências de turismo e viagem são empresas formadas com o objetivo de realizar negócios no amplo setor social e econômico que é turismo, constituído, em seu aspecto central, pelo deslocamento de pessoas, seu alojamento e alimentação nos locais pelos quais viajavam.

Conforme Petrocchi e Bona “é um elo entre o cliente e o fornecedor de serviços, disponibilizando, sem fronteiras, os serviços turísticos”.

De acordo com os autores acima, as agências de viagens são destinadas a servirem e oferecerem serviços de lazer, hospedagem e alimentação para os viajantes de acordo com o local visitado.

### 2.3 MERCADO PET

No Brasil, o mercado de pet shop é recente, mas tudo indica que o sucesso deste segmento está prestes a conquistar o nosso país.

O Brasil hoje ocupa, mundialmente, a 2º colocação no ranking de população de cães e gatos, totalizando 51,6 milhões. Estamos em 4º lugar se juntar os demais animais de

estimação (98 milhões), tais como peixes, aves, roedores, entre outros, e 6º lugar em relação de faturamento (O MERCADO..., c2011).

O autor acima relata dados referentes ao número e faturamento de produtos no Brasil. Estamos em 2º lugar em relação a pessoas que possuem cães e gatos, em 4º lugar que possuem outros animais como animais de estimação e em 6º lugar em faturamento, isto é, ração, banho e tosa, cosméticos, roupinhas, etc.

Os consumidores procuram produtos que não só alimentem adequadamente seus animais, mas que também proporcionem a eles, uma melhor qualidade de vida. Desta forma, surgem no mercado uma vasta linha de produtos nutricionais Super Premium, suplementos dietéticos, roupas e acessórios. (CONSULTORIA..., c 2002)

De acordo com

O nosso país possui pelo menos 100mil pontos de venda de produtos direcionados aos animais de estimação. Estima-se que 40mil são de pet shops, lojas especializadas em animais de estimação de pequeno e grande porte. Em 2005, este número era de 9mil. Em 2010, o mercado movimentou cerca de R\$9 bilhões contra um faturamento de R\$2,5 bilhões da indústria de brinquedos. (O MERCADO..., c2011)

Segundo o autor acima, hoje em dia este segmento de mercado esta disposto ir além dos seus costumes e atender um nível alto de exigências que são produtos diferenciados como tratamentos de beleza, alimentos saudáveis, roupas apropriadas para cada estação do ano ou para o dia-a-dia, perfume, acessórios como colares, pingentes, brincos de adesivo, tratamentos de hidratação, odontológicos, cauterização, massagens relaxantes e terapêuticas, etc.

Conforme a ANFALPET (2011), “o mercado pet faturou, no ano passado, R\$ 11 bilhões e espera um crescimento de 6% em 2011”

A gerente de planejamento estratégico e marketing corporativo do Premier Pet diz que,

O mercado pet food é altamente rentável e ainda tem muito potencial de crescimento. Basicamente, toda a evolução que temos em alimentos para humanos pode ter sua versão análoga para pets, já que cada vez mais eles são tratados e considerados membros da família. ( SPINAZZOLA apud É O BICHO..., c2010)

O segmento de pet food, que é responsável pela maior participação do faturamento deste setor, apresentou em 2010, uma produção de 1.831.00 toneladas, o que constitui um aumento de 4,5% se compararmos ao ano anterior, já o faturamento proporcionou um aumento mais representativo, 15% em relação a 2010, totalizando R\$7,2 bilhões de reais. (MERCADO..., c 2011)

Conforme os autores, a fabricação de alimentos pet tem aumentado o consumo e a exigência da qualidade dos produtos entre os consumidores, que estão à procura de produto

mais natural e também um pouco mais parecida com a nossa, para facilitar a dieta e ingestão de alimentos saudáveis para seus animaizinhos.

Segundo o diretor da Store Gestão & Marketing,

O crescimento do negocio de pet shop esta acompanhando quase na mesma velocidade a opção de grande parte da população de grandes cidades de morar sozinho e de adiar a chegada dos filhos (no caso dos casados), adotando um bichinho. Uma pesquisa realizada em São Paulo com 1.600 pessoas que tem animais de estimação mostrou que 47% moram sozinhos e 53% são casados ou amasiados sendo que 20% destes não têm filhos. (OLIVEIRA apud MERCADO PROMISSOR..., c2011)

Ainda de acordo com o mesmo, muito jovens casais optam pelos animais de estimação e retardam ao máximo a chegada de um descendente, pois não estão dispostos a mudar o estilo de vida, os projetos pessoais, os investimentos na carreira e a situação financeira.

Conforme acima, afirma uma realidade que enfrentamos hoje, em optar por um animal de estimação do que ter filhos. É favorável para casais que estão iniciando sua carreira profissional e sua vida, até se estabilizarem e assim tomar a iniciativa de quererem filhos. Já a pessoas que optam isso como um estilo de vida, por terem o animal de estimação para terem companhia, por exemplo, pessoas idosas, para não ficarem sozinhas.

## 2.4 AGÊNCIA DE VIAGENS PARA ANIMAIS

Os agentes estão inovando seu produto, que é incluir outro membro da família, isto é, o animal de estimação. Estão organizando viagens com atrativos que seus donos possam desfrutar na companhia de seu animal de estimação e vice-versa.

Segundo Petmag (2009), “para donos que não conseguem ficar longe de seus totós nem durante as férias, a nova aposta de algumas agencias de turismo caiu como uma luva”.

Conforme o Turismo... (2008), “promove atividades de lazer para pets (animais de estimação) e seus donos.”

Como,

Tem o proposito de criar oportunidades de socialização através de eventos que visam reunir, educar e divertir, em conjunto, os pets e seus respectivos proprietários. Por isso, organiza e realiza eventos que propõem aos seus participantes, humanos e caninos, o convívio com a natureza e a pratica de atividades de ecoturismo e esportes de aventura como floating, rafting, trilhas, caminhadas ecológicas, passeios de barco, etc”.(QUEM..., c2008)

Conforme os autores, as agências estão inovando, aceitando e oferecendo um produto diferenciado para quem não gosta de deixar seu companheiro para trás. São atividades que envolvem a natureza, e que são viáveis para que seus animais possam desfrutar do local visitado.

Com foco nas áreas do turismo e dos eventos, atua principalmente como um veículo de divulgação de meios de hospedagem que aceitam pessoas acompanhadas dos seus mascotes (os chamados pet friendly). E também oferece informações para auxiliar no planejamento de viagens onde o conforto e a segurança do “viajante 4 patas” são essenciais.(QUEM..., c2008)

Como o autor acima, o seu foco é envolver as duas áreas, turismo e hotelaria.

Com isso desfrutando destes bem acompanhado de seus animais de estimação que também desfrutam desse serviço.

## 2.5 DESLOCAMENTO DE ANIMAIS

Para viajar com animais de estimação é preciso seguir as recomendações pelo Ministério da Agricultura, que regulamenta o transporte no Brasil, em aviões, trem, ônibus e cruzeiros marítimos.

O ministério da agricultura informa, “para transporte interno de cães e gatos é necessário apenas o atestado de saúde assinado por veterinário habilitado, que deve atenuar para assiduidade da vacinação antirrábica”.

Só lembrando que independente da viagem ser nacional ou internacional, se o cão não for muito comportado, é aconselhável que ele passe por um treinamento de obediência básico para sua própria segurança, principalmente em passeios como trilhas. Vale ressaltar também caso seja a primeira viagem do cãozinho, é preferível que o passeio não dure mais que um fim de semana, para não estressá-lo. (PETMAG..., c2009)

De acordo com,

Em viagens aéreas ou rodoviárias, cães e gatos transitam no País sem a necessidade da Guia de Transito Animal (GTA). É obrigatório, porem, o porte de atestado de saúde, emitido por um medico veterinário inscrito no conselho regional de medicina veterinária. (TRANSPORTE..., c2011 a)

Segundo o REVISTA...(2002), “os animais para viajarem de avião devem ir dentro de um recipiente adequado a seu tipo de tamanho que seja a prova de fuga ou vazamentos. Os passageiros devem respeitar às normas dos países de destino e das companhias”.

Ainda, de acordo com o mesmo:

Para que possa levar seu animal, é preciso fazer uma reserva para o animal com no mínimo 48 horas de antecedência. No embarque é necessário ter um atestado de sanidade do animal, fornecido pela Secretaria Estadual de Agricultura, ou Departamento de Defesa animal ou pelo veterinário do animal". (COMO..., c 2002)

De acordo com o autor, seguis as devidas exigências das empresas de transportes e as leis exigidas do país a ser visitado, é fundamental que sejam seguidas corretamente para que não ocorram problemas quando embarcar e/ou desembarcar o animal.

Geralmente, são transportados no compartilhamento de cargas, mas também a possibilidade de viajarem na cabine, mas apenas em casos muito especiais e com o pagamento de uma taxa suplementar, mas isto não vale para cães treinados que acompanham deficientes visuais que podem viajar dentro da cabine sem taxa extra. (REVISTA..., c 2000)

Complementando a ideia do autor, para que viaje com segurança, é preciso que o animal viaje dentro de contêineres especiais junto com as demais cargas, mas somente em casos especiais que acompanham deficientes visuais, pois estes animais já são treinados, se desejar que o animal viaje na cabine é preciso que pague uma taxa extra.

Como ,

As companhias aéreas exigem que os animais tomem um calmante quando viajar junto ao dono na cabine, exceto os treinados. O passageiro deve apresentar a receita veterinária, com a dose de tranquilizante e o horário em que deve ser aplicado. (REVISTA..., c2002)

Conforme o TRANSPORTE... (2011)b,

O transporte de animais entre países exige um Certificado Zoossanitário Internacional (CZI). O documento é emitido pela autoridade sanitária do país de origem ou de procedência do animal de estimação. No Brasil, o CZI é expedido pelo Serviço de Vigilância Agropecuária Internacional (Vigiagro), órgão vinculado a Secretaria de Defesa Agropecuária (SDA), por meio dos 160 postos distribuídos em aeroportos, portos ou pontos de fronteira.

De acordo com o autor é necessário que o animal tome um calmante para viajar que é medicado pelo veterinário. Portanto deve levar a receita com a dosagem, horário e o tipo de medicamento a ser aplicado. Somente animais treinados que acompanham deficientes visuais, não é necessário o medicamento. Para transição de animais para outros países é necessário um documento que é emitido pela vigilância sanitária do país de origem. Para viajar dentro do Brasil, o certificado de zoossanitário é expedido pela vigilância sanitária agropecuária internacional e que estão distribuídos nos aeroportos e nos pontos de fronteira.

Segundo a REVISTA... (2000), “não há regras para o transporte de animais em ônibus. Em geral as empresas aceitam apenas animais de pequeno porte, desde que estejam em recipientes adequados.”

Ainda com o mesmo, “o transporte é somente permitido se a carteira de vacinação do animal estiver em dia e se o passageiro apresentar a guia de transporte animal (GTA), obtida nos postos do Ministério da Agricultura.”

Com o autor, somente será permitido à participação do animal para viajar de ônibus, se a carteira de vacinação estiver em dia ou se apresentar o guia de transporte animal retirado nos postos do ministério da agricultura. As empresas rodoviárias aceitam somente animais de pequeno porte e que estejam em recipientes adequados, isto é, dentro de contêineres apropriados para viagem.

Consoante à REVISTA...(2000), “as companhias marítimas geralmente não aceitam o transporte de animais, somente treinados que guiam deficientes visuais.”

De acordo com o autor, companhias marítimas não aceitam o embarque de animais, pois não é um meio de transporte adequado para habitar esse tipo de passageiro. Somente cães treinados que guiam deficientes visuais.

O transporte varia de acordo com a companhia de trem e a legislação do país. As que não permitem o embarque com animais de qualquer espécie e tamanho. As que permitem, animais de pequeno porte viajam de graça, os animais de grande porte pagam metade da tarifa de segunda classe. (REVISTA..., c 2000)

Segundo REVISTA...(2000), “os animais devem estar em contêineres especiais, ou com coleiras e focinheiras. Os animais que acompanham deficientes visuais são aceitos normalmente nos vagões e sem pagamento de taxa adicional”.

Conforme o autor, viajar de trem e com animais de estimação dependerá da lei do país de destino, os países autorizam o transporte desses animais não cobram tarifa para animais de pequeno porte, já os animais de grande porte pagam metade da tarifa de segunda classe. Para qualquer tipo de viagem que seja feita com animal de estimação, deve apresentar sua carteira de vacinação em dia, ser medicado pelo próprio veterinário sobre o calmante ou sedativo que será aplicado no animal para viajar, utilizar coleira com identificação, se o animal for agressivo é preciso o uso de focinheira e transportado em contêineres especiais. Somente animais que são treinados para guiar deficientes visuais, não são restritos para embarcar e desembarcar.

Segundo o CÃES E GATOS... (2011), “pretende oferecer o passaporte de trânsito de animais aos passageiros que desejarem viajar com o cão ou gato fora do País. Trata-se de uma nova alternativa, gratuita, para agilizar os procedimentos de embarque e desembarque”.

“Hoje é preciso ter um Certificado Zoossanitário Internacional (CZI) para deixar e outro para retornar ao país. Com o passaporte, será possível apresentar o mesmo documento em diversas viagens, sem comprometer as questões sanitárias”, explica o coordenador-geral do Sistema de Vigilância Agropecuária Internacional da Secretaria de Defesa Agropecuária, Oscar Rosa (apud CÃES E GATOS..., c 2010).

Conforme o Ministério da Agricultura será implantado um passaporte para os animais de estimação poder transitar dentro e fora do país tranquilamente, pois o passaporte obterá todas as informações necessárias.

No passaporte vão constar todas as informações zoossanitárias do animal, como vacinas, tratamento e exames clínicos. Para fins de reciprocidade, essa medida permitirá maior controle pelo veterinário e pela Vigilância Agropecuária no Brasil e nos demais países que adotarem o documento. (CÃES E GATOS..., c 2010)

De acordo com o mesmo:

Para obter o documento, o proprietário deve procurar um médico veterinário em estabelecimento especializado e implantar um microchip (do tamanho de um grão de arroz) no animal para facilitar a sua identificação em qualquer país. Hoje apenas o Japão e União Europeia exigem esse modelo de identificação. (CÃES E GATOS..., c 2010)

Segundo os autores, foi criado um passaporte para facilitar a entrada e saída de animais de estimação no país. Este documento é possível apresenta-lo em diversas viagens sem comprometer os requisitos sanitários. O passaporte é um microchip do tamanho de um grão de arroz que é implantado na pele do animal. Para obter o passaporte, deve ir atrás de um medico veterinário para que faça a implantação e nele terá todas as informações necessárias sobre a saúde do animal.

Como guia Campos (2009), mesmo que o transporte seja o carro, é obrigatório que tenha em mãos a carteira de vacinação e um atestado de trânsito emitido pelo médico veterinário particular.

Conforme o José (apud FALA TURISTA 2011) “a primeira delas é adaptá-lo ao carro; se ele já esta acostumado, tudo bem, mas se ele nunca andou de carro, o ideal é dar algumas voltar nos dias que antecedem a viagem assim, a adaptação será mais rápida”.

De acordo com os autores, mesmo se o animal, for viajar de carro com seu proprietário, é necessário que com ele leve a carteira de vacinação, atestado de transito emitido pelo medico veterinário. E adaptá-lo ao veiculo para que possam viajar tranquilos.

Consoante:

Arrume um espaço adequado dentro do veiculo. Nada de cantinhos apertados, sem iluminação ou ventilação. O ideal é deixar seu animal dentro de uma caixa de transporte, apropriada para viagens, no banco de trás e presa ao cinto. Em hipótese alguma deixe seu animal colocar a cabeça para fora do veiculo. Além de multa que

you will be able to take the risk for your life is big. (JOSÉ apud FALA TURISTA c 2011)

De acordo com guia Campos (2009):

Hoje já existe a finalidade de produtos que facilitam o transporte de animais de estimação em automóveis. Para os bichos de pequeno porte, existem as caixas ventiladas de transporte. Já os maiores, a saída pode ser a coleira que se adapta ao cinto de segurança. Existe ainda a solução das divisórias que são fixas por ventosas e determinam um espaço para o animal ficar dentro do carro.

Como os autores, o animal dentro do veículo precisa ter um espaço para se acomodar, com ventilação e iluminação. Tem a opção de forrar os bancos, o chão com jornais, ou se preferir coloca-lo dentro da caixa de transporte que são apropriadas para viajar. O animal sempre deve viajar no banco de trás e com cinto de segurança.

No caso de viagens longas, capriche na bagagem. Para começar, um bom estoque do tipo de ração ao qual o cão está acostumado ou que é o mais indicado para ele, pois é exigir demais de Dona sorte esperar encontra-lo em qualquer pet shop, posto de estrada, ou loja de outra cidade, e o cão pode não gostar da comida diferente da habitual em ambiente idem, estando então sujeito a vômitos, desconfortos e desarranjos. (VIAJANDO..., c 2011)

Segundo o José (apud FALA TURISTA 2011), “alimente seu animal de estimação com pelo menos duas horas de antecedência, evitando assim, qualquer desconforto intestinal devido o balanço do carro no qual ele não está acostumado”.

De acordo com o autor, se as viagens forem longas fazer paradas ao longo da viagem para que o animal possa se movimentar, se alimentar e fazer suas necessidades fisiológicas. Antes de viajar prepare uma refeição leve para o animal para que não tenha problemas na viagem como vômitos ou desarranjo intestinal.

Como o guia Campos (2009), “outros produtos que podem facilitar a sua vida são as fraldas veterinárias, que podem evitar um desastre na viagem”.

Leve também muita água potável; alguns bebem direto de garrafas, mas leve e deixe no carro o pratinho deles. Aliás, nem toda água é igual; em algumas cidades ela pode ter dosagens de, por exemplo, ozônio e calcário, o que pode causar grande estranheza ao cão; providencie então água destilada, cerca de meia dúzia de garrafas de um litro, e comece a misturar a última com a água do novo local para o bicho ir se acostumando com ela. (VIAJANDO..., c 2011)

De acordo com o autor, além de forrar os bancos ou mesmo ele viajando nas caixas de transporte você pode colocar fralda descartável própria para animais de estimação, que você encontra no pet shop, isso se não puder fazer muitas paradas durante a viagem dependendo da distância. Levar água e ração da que ele está acostumado para que não tenha problemas com a água e a ração do local.

Segundo José (apud FALA TURISTA 2011), “caso você queira dar um medicamento para evitar enjoos, procure um veterinário, nada de medicação por conta, isso não faz bem de jeito nenhum”.

Como guia Campos (2009), “existem no mercado de pet shop calmantes naturais. Informe-se sobre o melhor com seu veterinário, se isso for necessário”.

Conforme os autores, somente medique seu animal se necessário, para que se acalme se no caso ele não for acostumado a viajar ou ter medo. Existem hoje em dia medicamentos naturais que não fazem mal algum ao animal. Fazer o uso somente se for medicado pelo medico veterinário, de preferencia o seu médico.

Segundo guia Campos (2009), “leve acessórios do animal como ossinhos, brinquedos e outros itens, para que ele se sinta em casa”.

Como o autor, a utilização de acessórios serve para distrair o animal e para que ele se familiarize com o ambiente e a situação. Levar acessórios que ele já esta acostumado a brincar como ossinhos, bolinhas, bichinhos, etc.

## 2.6 HOTELARIA: CONCEITO

A Hotelaria como o Turismo, também faz, parte de um setor amplo. A sua função é acomodar pessoas que estão longe de casa e atender suas necessidades básicas.

A palavra hotel, de origem francesa, na antiguidade “designava os edifícios, públicos ou privados, que fossem suntuosos e impotentes em relação aos demais da localidade”.(DIAS, 2002, p.99)

A hotelaria que hoje conhecemos teve sua origem na hospedaria, tão comum em filmes antigos, onde viajantes se abrigavam e tinham pouco conforto, ou, quem sabe, nos castelos onde alas inteiras de quartos, ordenados de muito luxo e servido por batalhões de empregados eram destinadas a hospedes e visitantes. (MARTINELLI, apud ANSARAH, 2001, p. 147)

Com o passar dos tempos, passou-se a agregar esse termo popularmente aplicando-se a todo estabelecimento que alugasse quartos. Contudo, a palavra ligava-se ao luxo e conforto, diferenciando-os assim dos demais meios de hospedagem.

Alguém já os descreveu como palácios do povo. Alguns, por certo, são palaciais; outros são mais funcionais. Seja como for, o significado de um hotel é oferecer os confortos de uma casa para aqueles que se encontram distantes de seu lar. (WALKER, 2002, p. 120)

Segundo Medlik e Ingram (2002, p.4), o hotel é um “estabelecimento que oferece hospedagem alimentação e bebidas para os viajantes e residentes temporários e,

frequentemente, refeições e descanso, e muitas vezes outras instalações para outros tipos de usuários”.

Conforme Castelli (2001, p.56), “uma empresa hoteleira pode ser entendida como sendo uma organização que, mediante o pagamento de diárias, oferece alojamento à clientela indiscriminada”.

A empresa hoteleira “é a pessoa jurídica que explora ou administra um meio de hospedagem e que tem em seus objetivos sociais o exercício de atividade hoteleira”. (EMBRATUR apud CASTELLI, 2001, p.56)

Como os autores afirmam que o sistema hoteleiro existe devia às necessidades dos viajantes em permanecer no local em que não residem e para isso necessitavam de um alojamento para se acomodarem e descansarem e se alimentarem. Sendo assim, oferecem-se acomodações em casas de famílias e daí surgem os hotéis com acomodações de acordo com as necessidades desejadas pelo turista consumidor.

De acordo com a legislação portuguesa (Decreto lei nº 49.3990 apud SERSON, 1999, p. 40) o caracteriza como um “estabelecimento que tem por finalidade proporcionar alojamento, contra uma dada recomendação, com ou sem o fornecimento de refeições e outros serviços turísticos”.

A legislação brasileira do turismo define como meios de hospedagem os empreendimentos ou estabelecimentos destinados a prestar serviços de hospedagem em aposentos mobiliados e equipamentos, com serviços de alimentação e outros necessários aos usuários. (MOLETTA, 2000, p.20)

Segundo Castelli (1994, p. 21) define hotel como, “uma empresa que oferece bens e serviços. Ele é de um lado, considerado como indústria pelo fato de transformar matérias-primas em produto acabados e, de outro lado, como comércio pelo fato de prestar serviços”.

Sendo assim, que não seja recebido em residência de amigos, familiares ou conhecido, que não possua casa própria nos locais para onde se dirige, para que nesse novo lugar, o viajante procure por uma hospedaria, que Andrade (2000, p. 164) define como,

Termo globalizado genérico e universal dos estabelecimentos comerciais do setor de recepção e atendimento, que fornecem bens e serviços mediante o pagamento de diária determinada ou preço variável, de acordo com a qualidade dos equipamentos, dos bens e dos serviços contratados, conforme tabela ou contrato previamente estabelecidos individual ou socialmente.

Contudo, podemos considerar a palavra hotelaria um termo genérico e universal utilizando somente para estabelecimentos de bens e serviços de recepção e hospedagem, em compensação ao pagamento ou a qualquer outra forma de retribuição.

Para Andrade (2000, p. 164), “o hotel é visto como um edifício onde é exercido o comércio da recepção e hospedagem de pessoas, e ofertar aos seus hóspedes uma série de serviços parciais e completos”.

Os turistas ao viajar e ficar certo tempo fora de sua residência, procuram alojamentos que tenham a finalidade de corresponder algumas de suas necessidades naturais e estáveis.

Segundo Castelli (2001, p.58), “as empresas hoteleiras podem ser classificadas quanto ao seu tamanho: em pequenas, médias e grandes. O parâmetro que fundamenta esta classificação pode ser a unidade habitacional, o número de leitos ou a receita anual”.

De acordo com o autor, a classificação do porte da empresa é desenvolvida de uma maneira que se enquadra nos padrões do respectivo local turístico, ou seja, se for uma cidade grande o hotel deve ser de grande porte e assim sucessivamente.

## 2.7 HOTÉIS PARA CÃES

Com a criação de inúmeros produtos e serviços que é oferecido no mercado pet shop, os hotéis para cães também usaram recursos diferenciados para atrair o público deste mercado. São hotéis fazenda, spas, urbano. Para a hospedagem, o proprietário deve seguir algumas exigências para que não ocorra nenhum problema com o animal durante a sua estadia.

Conforme o Revista...(2008), “o proprietário deve levar em conta o hotel se o serviço é de boa qualidade, deve informar os cuidados que devem ter com o animal”.

É importante verificar se o estabelecimento possui registro no Conselho Regional de Medicina Veterinária do Estado de São Paulo (CRMV-SP), e um médico veterinário responsável técnico pelo local. (SAIBA..., c 2010)

De acordo com ao autor, é necessário que obtenha informações antes de hospedá-lo no local. Se não houver registro local do Conselho Regional de Medicina Veterinária do Estado de São Paulo ou uma licença para funcionamento, não hospede seu animal ou senão poderá receber alguma notícia indesejada e seu animal ficar traumatizado.

Segundo,

É preciso bastante atenção quando escolher o local onde o pet ficará hospedado. Um local que trabalha com seriedade certamente permitirá visitas em qualquer dia e horário, para que possa averiguar as condições de higiene. Conhecer as pessoas que tomam conta dos bichinhos, verificar se há espaço para brincadeiras, sombra e água limpa e fresca a disposição. (SANTOS..., c2011)

“É importante também fazer uma visita para conhecer as instalações, o espaço destinado aos animais no canil, o piso utilizado no canil, e a existência de solário e áreas para passeio”, afirma o presidente da comissão de clínicos de pequenos animais do crmv-sp.(MELO apud CRMVSP, 2010).

Ainda sobre o assunto, a adestradora afirma que “o local deve dispor de espaços para que os animais corram e brinquem, além de locais apropriados para dormirem. Lembrando que os pets não devem ficar presos em gaiolas ou locais muito pequenos”. (SANTOS..., c 2011)

De acordo com os autores, é necessário que se informe antes de hospedar seu cão, verifique se é de confiança, se o local oferece condições para hospedar e cuidá-lo, entrar em contato com pessoas que já usaram deste serviço e saber a opinião delas. Assim evitando com que seu cão passe por uma experiência traumatizante.

Conforme Santos (2011), “os hotéis solicitam a carteira de vacinação do animal, para verificar se todas as vacinas estão em dia, além de pedir que estejam vermífugados e com os remédios contra pulgas e carrapatos em dia”.

Como a equipe Revista...(2008)

O estresse provocado pela mudança de ambiente pode causar baixa no sistema imunológico do cão e deixá-lo mais suscetível a parasitas e doenças. É importante verificar se a aplicação de vacina e de vermífugo está em dia e se ele está isento de parasitas externos, como pulgas e carrapatos. Caso seja preciso vacinar o cão, providencie para que isso seja feito algumas semanas antes de ele ir para o hotel (informe-se com um médico veterinário). Desse modo, o sistema imunológico do cão não estará sobrecarregado durante a estadia fora de casa.

Ainda de acordo com o mesmo;

Estas providências devem ser tomadas com antecedência e com a orientação do medico veterinário, especialmente no que diz respeito às vacinas. Isto porque, caso seja necessário vacinar seu pet, isto deve ocorrer bem antes do período de férias, já que o estresse causado pela mudança de ambiente e provoca baixa no sistema imunológico, o que pode deixa-lo mais suscetível a doenças. (REVISTA..., c2008)

Como os autores, cuidado nunca é demais, verificar as vacinas e medicamentos contra vermes e carrapatos e pulgas, esses cuidados são necessários para que o hotel não tenha problemas no caso do cão contrair alguma doença e poder infectar outros. Por isso as exigências das vacinas em dia e o tratamento com pulgas e carrapatos e de vermífugo.

Os cães se adaptam à ração que consomem, tanto no aspecto enzimático quanto no microbiológico. Ao ser oferecida uma ração diferente, o organismo precisa se readaptar. Embora a tarefa seja tranquila, é conveniente evitar que ocorra juntamente com o estresse causado por estar em local diferente. Portanto, quando faltarem uns quatro dias para o cão ir para o hotel, comece a dar a ele a ração que será servida lá. (REVISTA..., c2008)

Segundo,

Também é importante deixar claro no hotel qual o temperamento do cão: se é medroso, agressivo ou muito agitado. Com estas informações, as pessoas que tomarão conta do amigo de estimação poderão acompanhar melhor a adaptação e socialização deste com outros animais “hospedes”.(SANTOS..., c 2001)

Ainda de acordo com o mesmo, “vale também confirmar se o local dispõe de atendimento veterinário 24hrs e se as pessoas que cuidam dos pets demonstram carinho e dão atenção aos animais.”

Como os autores, é importante dar informações sobre o animal, se é alérgico, brincalhão, medroso, agressivo, sobre a alimentação que é muito importante, o jeito que está acostumado a comer, a dormir, enfim, informações que são ricamente necessárias para que o convívio dele no local seja prazeroso para ambos. E também não se esquecer de se informar com o hotel o tipo de ração que eles oferecem para os cães, que pode ser diferente da que ele está acostumado a comer. Verificar se o hotel dispõe de atendimento veterinário que possa cuidar do seu pet, se caso acontecer algo com o animal.

Deixar os cães ou gatos na casa dos familiares ou amigos é bastante comum e costuma render bons resultados. Normalmente, essas pessoas já conhecem o animal e cuidarão bem dele. Além disso, o serviço é de graça, o que vem a calhar no final do ano. (SAIBA..., c2010)

De acordo com o mesmo:

Se o pet for um peixe ou hamster, deixá-lo sozinho em casa pode ser uma boa ideia. Mas cães e gatos não costumam reagir bem com a solidão. Além disso, a técnica de colocar um monte de comida na vasilha da ração é furada, pois eles comerão tudo em dez minutos e depois passarão mal. Fora o aspecto nutricional, esses animais muitas vezes precisam de companhia, e ficam tristes ou até mesmo doentes quando deixados para trás. (SAIBA..., c2010)

Conforme os autores, alguns animais podem ficar sozinhos, que são animais que não necessitam de atenção 24 horas, somente alguém para alimentá-los. Agora já cães e gatos necessitam de alguém para terem companhia, se no caso for viajar e não leva-los. De preferência deixar com alguém que eles já conheçam e que possam cuidar deles alimentando-os e dando carinho se no caso eles ficarem em suas propriedades. Ficando em seu ambiente não será muito diferente, chamar alguém de confiança, que conheça o animal e que goste, pois facilita o tratamento enquanto o proprietário estiver fora.

### 3 RESULTADOS E DISCUSSÕES

A pesquisa é qualitativa aleatória, não sendo específica na idade e nem no sexo dos entrevistados. Foram feitas perguntas correspondente ao tema a ser pesquisa e foram entrevistados 20 (vinte) pessoas.

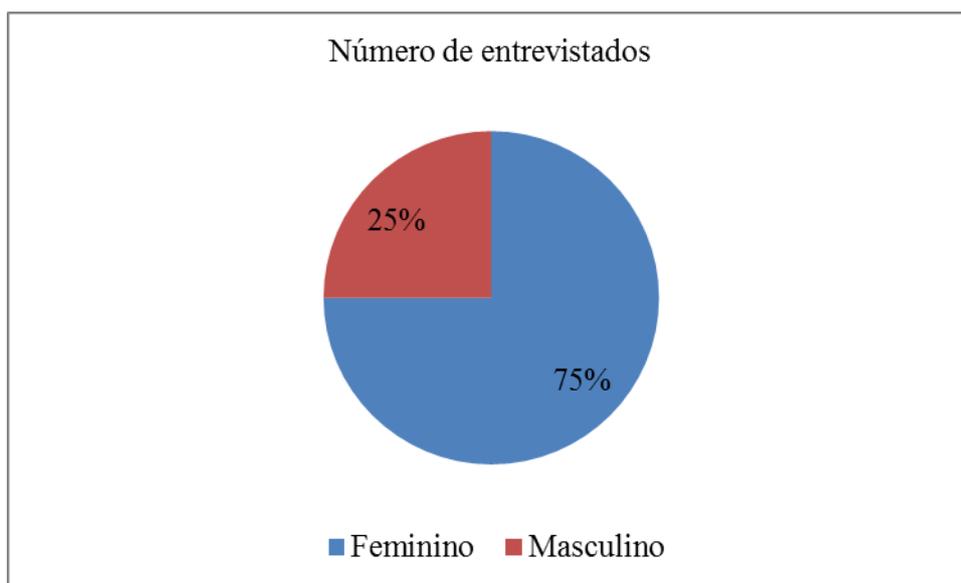


Figura 1 – Número de entrevistados.

Fonte: elaborado pela autora.

Foi realizada uma pesquisa mista, isto é, envolve pessoas de todos os tipos. Foram entrevistados 5 (cinco) homens, que correspondem 25% do entrevistados, e os demais são 15 (quinze) mulheres que correspondem 75% dos entrevistados. Pois acredita-se que desta forma teríamos uma percepção variada das respostas, principalmente no que diz respeito a possível sensibilidade de acordo com o perfil do público

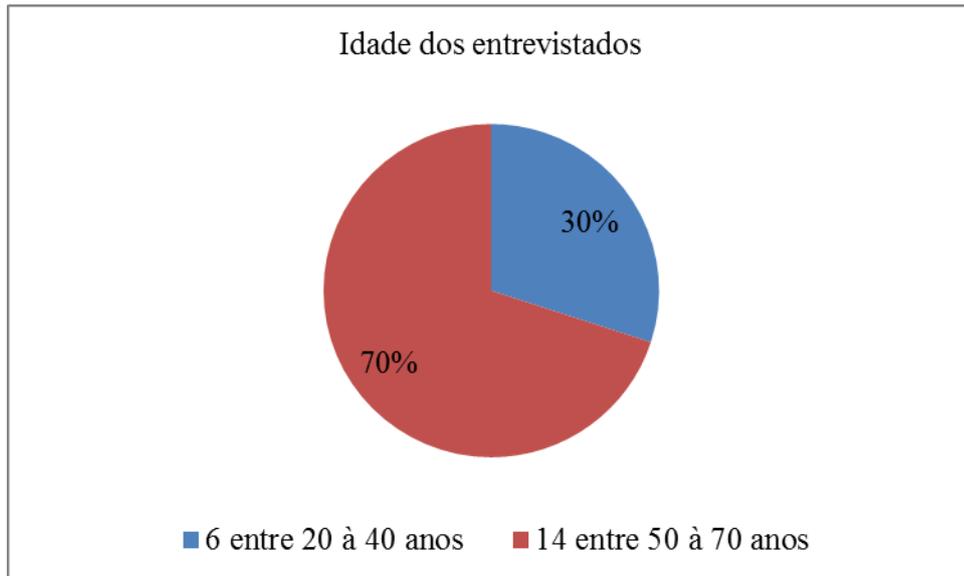


Figura 2 - Idade dos entrevistados

Fonte: elaborado pela autora.

Os entrevistados foram todos adultos. De 20 (vinte) pessoas, 6(seis) são de 20 à 40 anos que corresponde 30% dos entrevistados e 14(quatorze) pessoas são de 50 à 70 anos de idade que corresponde 70% dos entrevistados. São pessoas que já possuem uma estabilidade financeira e profissional que já possuem um estilo de vida familiar contudo possuem animais de estimação.

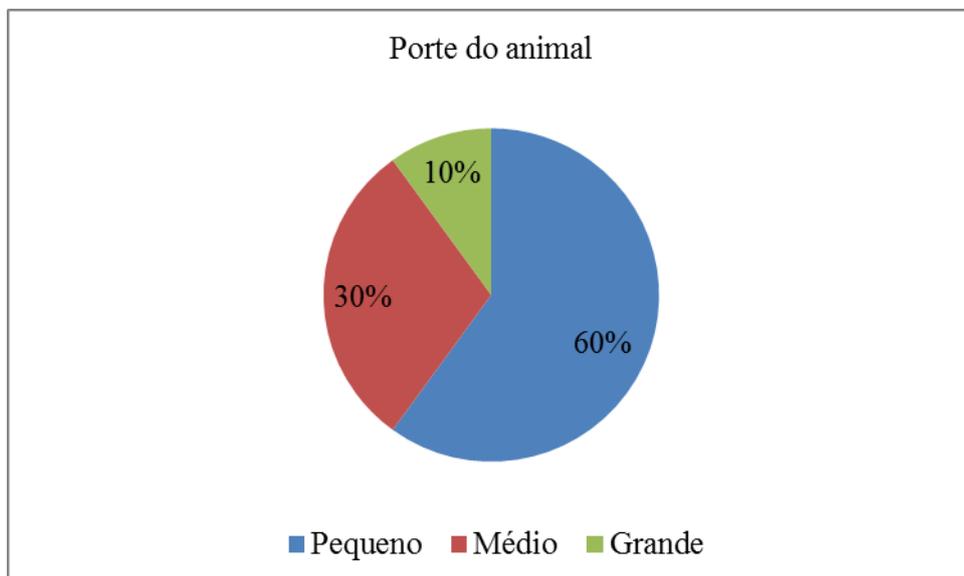


Figura 3 – Porte do Animal.

Fonte: elaborado pela autora.

O porte dos animais foi dividido entre pequenos, médios e grandes. Entre 20(vinte) entrevistados, 60% possuem animais de pequeno porte, 30% possuem animais de médio porte e 10% possuem animais de grande porte. Nota-se que a maioria possuem animais de pequeno

porte devido à facilidade de poder transitar com o animal sem que sejam barrados ou impedidos de viajar ou de frequentar lugares, até mesmo para andarem na rua.

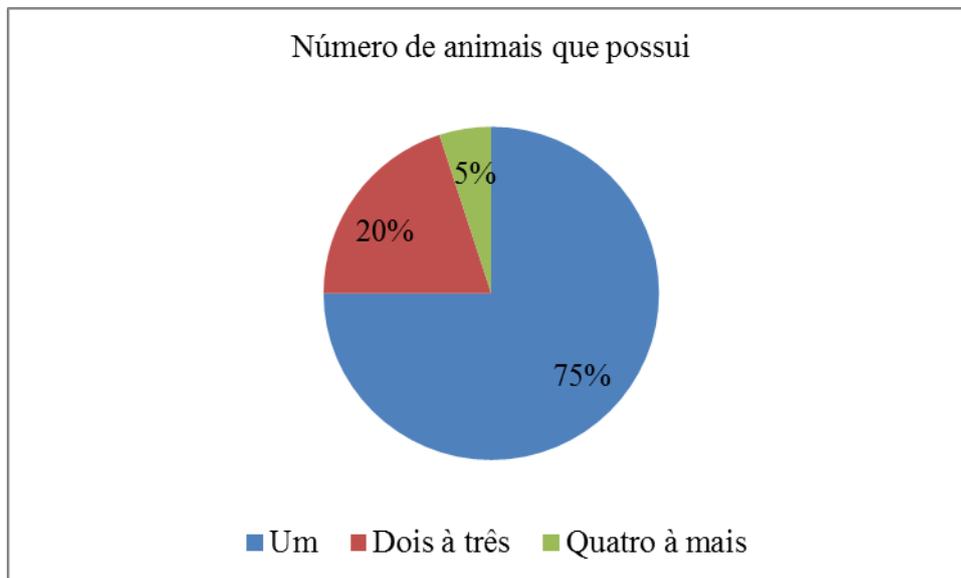


Figura 4 - Números de animas que cada um possui.

Fonte: elaborada pela autora.

Entre os 20(vinte) entrevistados, 75% responderam ter um animal de estimação, 20% possuem de dois a três animais e 5% possuem de quatro a mais animais de estimação. Pode-se notar que as pessoas que possuem pelo menos um animal de estimação e que corresponde a maioria. Devido à variação de oferta no mercado e de custo alto, a preferência é obter somente um animal por pessoa.



Figura 5 - costume de viajar.

Fonte: elaborada pela autora.

Entre os 20 (vinte) pesquisados, 95% têm costume de viajar e 5% não tem costume de viajar. Devido a entrevistar ter sido mista e pela maioria serem pessoas com uma idade mais

avantajada e por isso é a maioria que viajam. Pelo restante ser mais jovem e meia idade são os que correspondem a minoria que não costumam viajar, devido a vida corriqueira que possuem, isto é, trabalho, casa e família.

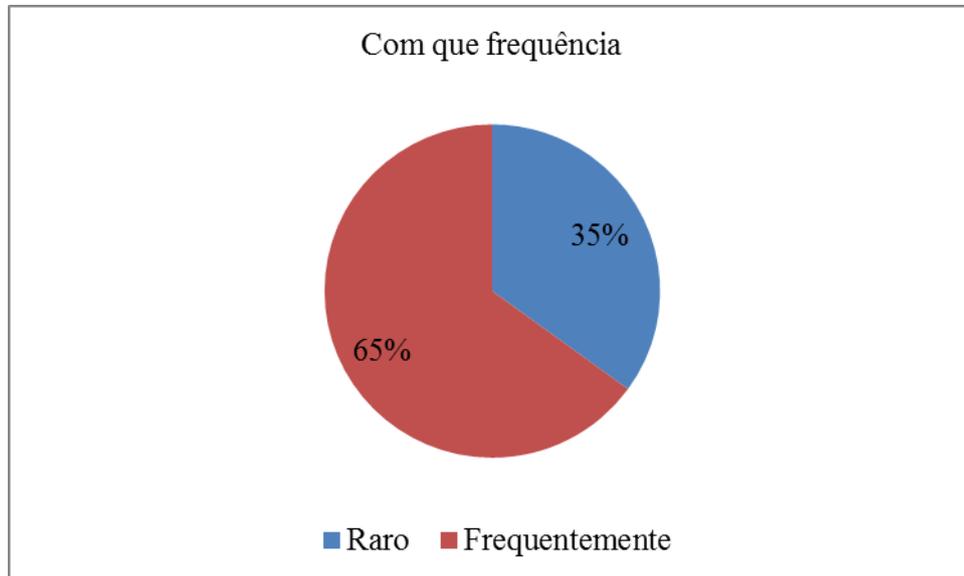


Figura 6 - com que frequência.  
Fonte: elaborado pela autora.

Dos 20 (vinte) entrevistados 35% viajam raramente e 65% viajam frequentemente. Em relação ao resultado as pessoas que viajam frequente são pessoas idosas, e as pessoas que viajam raramente são jovens adultos e meia idade.

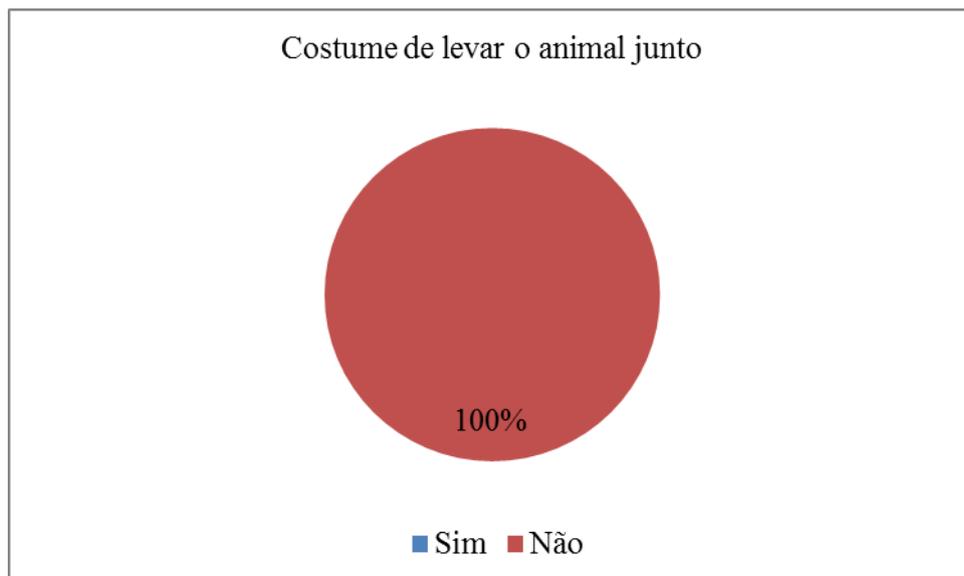


Figura 7- costume de levar o animal junto.  
Fonte: elaborada pela autora.

Num total de 100% dada a resposta para não, de não terem costume em levar o animal junto quando viajam. Segundo depoimento dos pesquisados, não costumam levar o animal junto por dar um pouco mais de trabalho porque terão que arrumar documentos que liberem a viagem do animal, hotéis que aceitem animais, viajar para um local que você possa passear ou fazer as atividades com o animal.

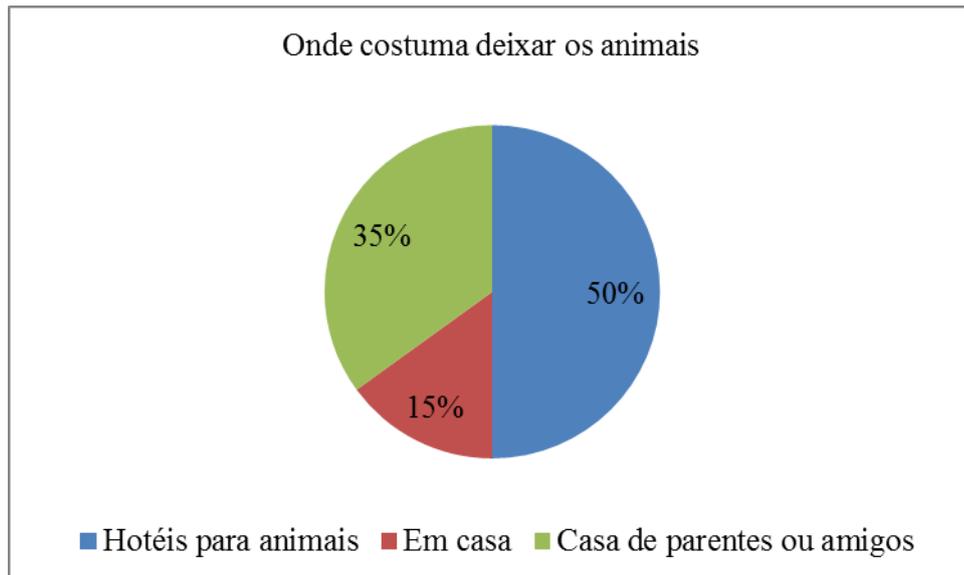


Figura 8 - onde costumam deixar os animais.  
Fonte: elaborado pela autora.

Foi perguntando onde costumam deixar o animal já que não levam o levam junto. 50% dos entrevistados responderam que deixam em hotéis para animais, 15% deixam em sua própria casa e 35% deixam em casa de parentes ou amigos.

Ao analisar o resultado, obteve-se um resultado maior na utilização de serviços hoteleiros para animais de estimação. Com a criação deste empreendimento, pode-se notar que é um serviço de extrema necessidade das pessoas que costumam viajar e não levar seu animal junto podendo hospedá-lo num ambiente mais adequado e apropriado para ele.

Com isso, deixando-o em casa ou em casa de parente ou amigos, tem sido menor a procura devido ao serviço especializado para os animais.

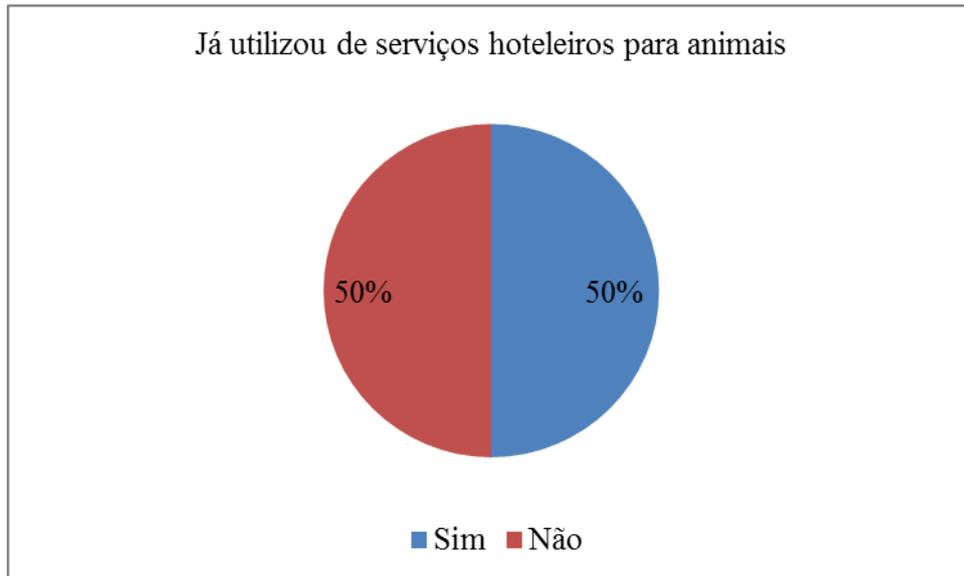


Figura 9 - Já utilizou de serviços hoteleiros para animais.  
Fonte: elaborado pela autora.

Metades dos entrevistados responderam que já utilizaram de serviços hoteleiros para animais e a outra metade disse que não. Com isso observa-se que com a existência e crescimento deste empreendimento hoteleiro para animais vem mudando o olhar dos proprietários de animais de estimação, fazendo com que consumam deste serviço e aos poucos largando os costumes anteriores de deixa-lo em casa ou com alguém.

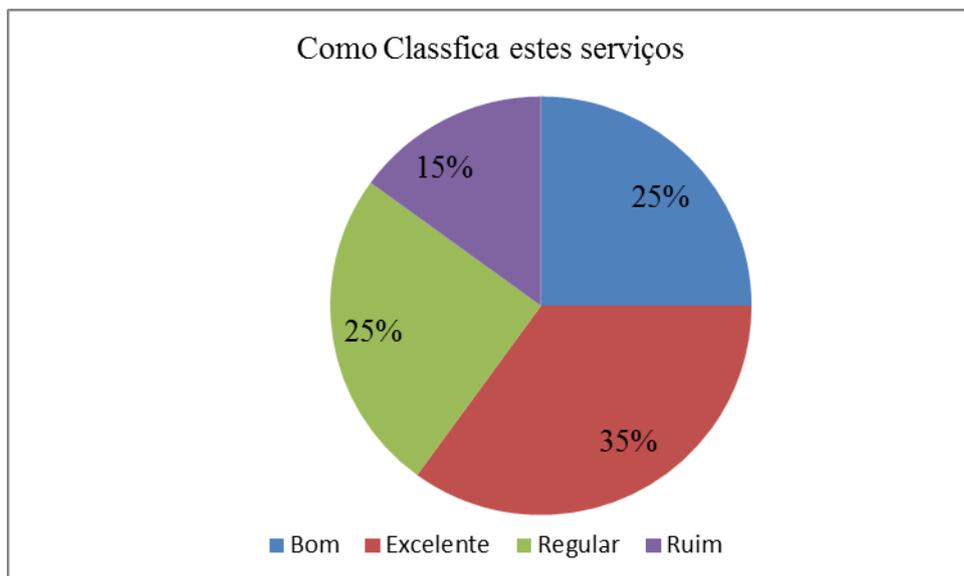


Figura 10 – como classifica estes serviços hoteleiros.  
Fonte: elaborado pela autora.

Para excelente foram 35%, para bom 25%, para regular 25% e para ruim 15%. Acredito que, em relação a categoria excelente, está satisfatório pois por ser um

empreendimento novo no mercado e nem todos serem de acordo com as normas ainda este número está baixo, mas sendo razoável para o início deste segmento.

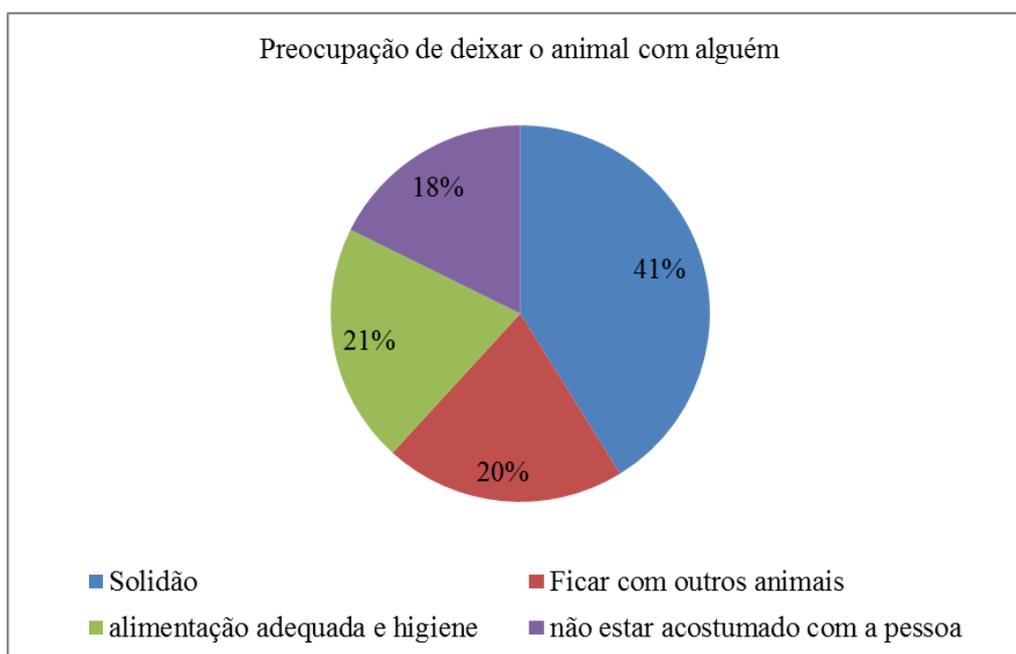


Figura 11- preocupação de deixar o animal com alguém.

Fonte: elaborado pela autora.

De 20 entrevistados 70% responderam solidão, 35% ficarem com outros animais no mesmo ambiente, 35% ser alimentado adequadamente e estar num lugar que esteja e seja limpo e 30% não estar acostumado com a pessoa que irá ficar. Isto é, por serem indivíduos que necessitam de extremo cuidados e atenção não podem deixa-los de lado. A maioria dos entrevistados respondeu solidão, com certeza é algo com que se preocupar, pois como citado antes, necessitam de extremo cuidados e atenção, ainda mais se na residência em que esse animal vive ele ser criado como um “bebê”, e radicalmente ficar isolado, provavelmente irá adoecer.

Entre ficar com outros animais, ser alimentado adequadamente e ter um lugar limpo e não estar acostumado com a pessoa que cuidará dele, nota-se que não são questões totalmente preocupantes para seus proprietários, pois neste caso acredita-se que seria muito difícil ficarem sem alimentação, pois o animal poderá adoecer ou até falecer, ambiente limpo, somente se o responsável no momento não tiver higiene nenhuma, mas acredita-se que seria impossível aguentar o mau cheiro de suas necessidades fisiológicas, não se acostumar com a pessoa que estiver cuidando, com o tempo o animal acaba se acostumando, pois vê que aquele é o único no momento que está a seu dispor, e permanecer com outros animais, provavelmente a pessoa que se disponibilizaria para cuidar de seu animal não o deixaria junto de outros para evitar briga entre os bichinhos e principalmente se forem animais de outra espécie.

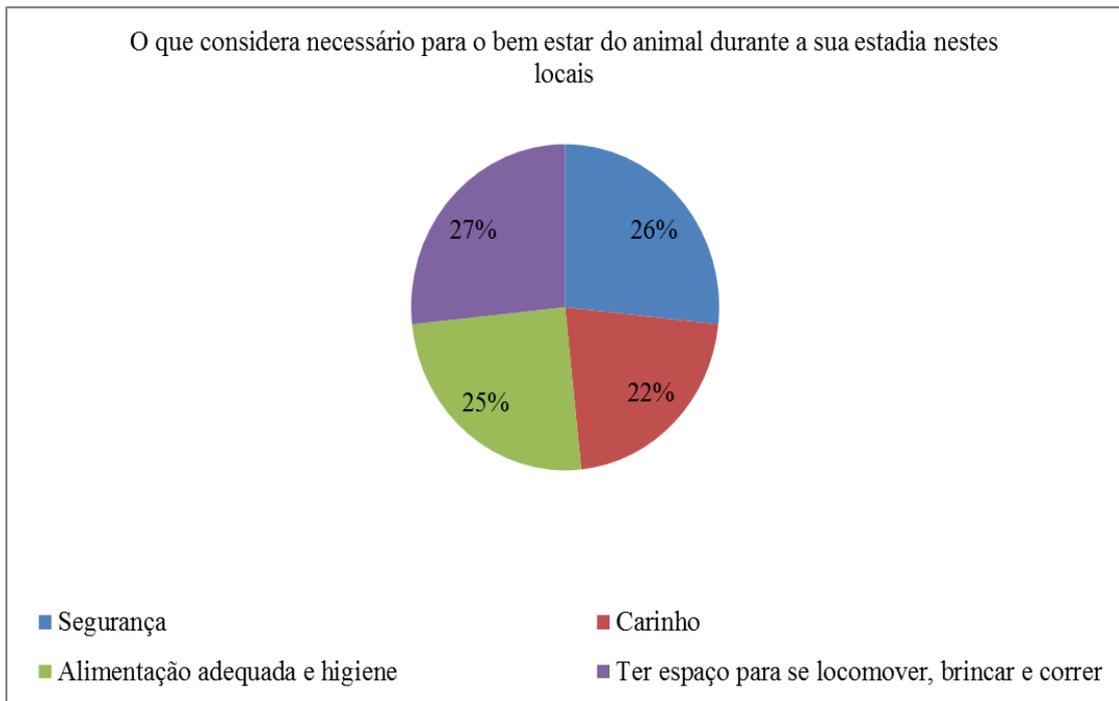


Figura 12 - o que considera necessário para o bem estar do animal durante sua estadia nestes locais.  
Fonte: elaborado pela autora.

Em relação ao empreendimento hoteleiro, foi perguntando o que consideravam necessário para o bem do animal enquanto permanece no local. De 20 pessoas entrevistadas, 80% disseram em ter segurança o local não ser aberto podendo correr o risco de o animal fugir, se machucar; 75% se preocupam com a alimentação e higiene que devem ser adequada de acordo com que o proprietário recomendou e higiene que o local seja limpo e que não deixem o animal sujo; 65% se preocupam em dar carinho para animal, aliás, eles estarão num ambiente estranho e deixa-lo sozinho e sem carinho pode prejudica-lo deixando-o deprimido; e 80% em ter espaço para que possam se locomover correr, brincar, como nós também precisamos de espaço para poder se sentir confortável e os animais não são diferentes de nós, também precisam de um espaço para poder se sentir bem.

## **4 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Foi possível observar, de modo geral, que o mercado pet em foco, hotéis para animais de estimação, disponibiliza aos seus hóspedes um ambiente de qualidade e hospitalidade.

Através desta pesquisa, essas características se formam mais evidentes, tendo em vista o nível de satisfação atribuído pelos proprietários, tanto no que se refere à infraestrutura, quanto ao atendimento estabelecido, foi positivo. No entanto, há ainda aqueles que desconhecem esse tipo de serviço, devido a falta de interesse ou medo de utilizarem um serviço falso, isto é, mostrarem uma imagem para seus proprietários e o serviço ser absolutamente ao contrário, não correspondendo as expectativas de seu hóspede.

Ao final, pode-se afirmar que foram totalmente alcançados. Além disso, através dessa experiência, pôde-se comprovar a importância de se ofertar hospitalidade e qualidade na prestação de serviços e no atendimento hoteleiro para animais de estimação e garantir a satisfação e fidelização de seus proprietários.

## REFERÊNCIAS

ACERENZA, M. **Administração do turismo**. Bauru: Edusc, 2002.

AFONSO, T. et al. Mercado pet em ascensão: hotelaria para cães e gatos em São Paulo.

**Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo**, São Paulo, v.2, n. 4, p. 102-123, dez. 2008.

Disponível em:

<<http://www.revistas.univerciencia.org/turismo/index.php/rbtur/article/view/120/119>>.

Acesso em: 17 nov. 2011.

ANDRADE, J. **Fundamentos e dimensões**. São Paulo: Ática, 2000.

ANIMAIS de Companhia - cães e gatos. **Ministério da Agricultura**, [2011?]. Disponível em:

<<http://www.agricultura.gov.br/animal/animais-de-companhia>>. Acesso em: 17 out. 2011.

ANSARAH, M. **Turismo**: como aprender como ensinar. São Paulo: Senac, 2001.

BARRETTO, M. **Manual de iniciação ao estudo do turismo**. 8. ed. Campinas: Papyrus, 2000.

BICHOS: região com maior número de pet shops do Brasil ganha instituto especializado.

**Portal Bem Paraná**, 2008. Disponível em:

<<http://www.bemparana.com.br/index.php?n=78817&t=regiao-com-maior-numero-de-pet-shops-do-brasil-ganha-instituto-especializado>>. Acesso em: 18 maio 2011.

CÃES E GATOS terão passaporte de trânsito em até 90 dias. **Ministério da Agricultura**, c2010. Disponível em:< <http://www.agricultura.gov.br/animal/noticias/2010/04/caes-e-gatos-terao-passaporte-de-transito-em-ate-90-dias> >. Acesso em: 19 set. 2011

CASTELLI, G. **Excelência em hotelaria**: uma abordagem prática. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1994.

COMO viajar com animais de estimação. **Revista Turismo**, 2000. Disponível em:

<[www.revistaturismo.com.br/materiais especiais/animais.html](http://www.revistaturismo.com.br/materiais especiais/animais.html)>. Acesso em: 25 ago. 2011.

CONSULTORIA PALMA. Histórico do mercado no mundo. **PETBR**, 2002. Disponível em: <<http://www.petbr.com.br/cons14.asp>>. Acesso em: 19 set. 2011.

SANTOS, R. C. C. Férias no hotelzinho: cuidados especiais para preparar o seu pet. **Notícias R7**, c2011. Disponível em: <<http://noticias.r7.com/blogs/dr-pet/2011/01/11/ferias-no-hotelzinho-cuidados-especiais-para-preparar-seu-pet/>>. Acesso em: 19 set. 2011.

DENCKER, A. F. M. **Métodos e técnicas da pesquisa em turismo**. 5. ed. São Paulo: Futura, 2001.

DE LA TORRE, F. **Agências de viagens e transportes**. São Paulo: Roca, 2003.

DICAS para levar seu animal de estimação na viagem de férias. **Guia Campos**, 2009.

Disponível em:

<<http://guiacampos.com/petsblog/verpost.asp?Idnot=20289&Assunto=Dicas+para+levar+seu+animal+de+estima%E7%E3o+na+viagem+de+f%E9rias>>. Acesso em: 24 set. 2011.

DUARTE, J.; BARROS, A. **Métodos e técnicas da pesquisa em comunicação**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2006.

É O BICHO: o mercado pet no Brasil se tornou uma opção promissora, que vai muito além de produtos curiosos e até excêntricos para animais de estimação. **Carreira e negócios**, c2010. Disponível em: <<http://carreiraenegocios.uol.com.br/gestao-motivacao/20/artigo169771-1.asp>>. Acesso em: 19 set. 2011.

GUIMARÃES, D. Agências de turismo se especializam em promover viagens para donos de animais. Viajando com seu pet. **PETMAG**, 2009. Disponível em: <<http://petmag.uol.com.br/artigos/viajando-com-seu-pet/>>. Acesso em: 19 set. 2011

JOSÉ, F. Confira algumas dicas: viagem com animais de estimação. **Fala Turista**, [2011?]. Disponível em: <<http://www.falaturista.com.br/blog/viagem-com-animais-de-estimacao/>>. Acesso em: 24 set. 2011.

LICKORISH, L. J.; JENKINS, C. L. **Introdução ao turismo**. Rio de Janeiro: Campus, 2000.

MAMEDE, G. **Agencias, viagens e excursões: regras jurídicas, problemas e soluções**. Barueri/SP: Manole, 2003.

MARCONI, M. A; LAKATOS, E. M. **Técnicas de pesquisa: planejamento e execução de pesquisas, amostragens e técnicas de pesquisa, elaboração, análise e interpretação de dados**. 7. ed. São Paulo: Atalas, 2011.

MERCADO de suplementos nutricionais Pet. **ANFALPET**. Disponível em: <[http://anfalpet.org.br/portal/index.php?option=com\\_content&view=article&id=498:mercado-de-suplementos-nutricionais-pet&catid=16:noticias-externas&Itemid=1](http://anfalpet.org.br/portal/index.php?option=com_content&view=article&id=498:mercado-de-suplementos-nutricionais-pet&catid=16:noticias-externas&Itemid=1)>. Acesso em: 19 set. 2011.

MERCADO promissor, gasto mensal em pet shop ultrapassa R\$50. **VET**, c2011. Disponível em: <[http://www.vet.softdesign.inf.br/?Mercado-promissor,-gasto-mensal-em-pet-shop-ultrapassa-R\\$50&ctd=2](http://www.vet.softdesign.inf.br/?Mercado-promissor,-gasto-mensal-em-pet-shop-ultrapassa-R$50&ctd=2)>. Acesso em: 19 set. 2011.

MOLETTA, V. B. F. **Comercializando um destino turístico**. Porto Alegre: SEBRAE, 2000.

O MERCADO pet no Brasil. **ANFALPET**, c2011. Disponível em: <[http://anfalpet.org.br/portal/index.php?option=com\\_content&view=article&id=1062:o-mercado-pet-no-brasil&catid=16:noticias-externas&Itemid=1](http://anfalpet.org.br/portal/index.php?option=com_content&view=article&id=1062:o-mercado-pet-no-brasil&catid=16:noticias-externas&Itemid=1)>. Acesso em: 19 set. 2011.

PIFFER, F. A importância das agências de viagens. **Portugal Digital**, 2010. Disponível em: <<http://www.portugaldigital.com.br/noticia.kmf?cod=10907479&canal=166>>. Acesso em: 18 out. 2011.

PETROCCHI, M.; BONA, A. **Agências de turismo: planejamento e gestão**. São Paulo: Futura, 2003.

QUEM somos. **Turismo 4 Patas**, 2008. Disponível em: <<http://www.turismo4patas.com.br/htms/quemsomos.asp>>. Acesso em: 18 out. 2011.

SAIBA como decidir onde deixar seu pet durante as férias. **Conselho Regional de Medicina Veterinária do Estado de São Paulo**, c2009. Disponível em: <[http://crmvsp.gov.br/site/noticia\\_ver.php?id\\_noticia=2990](http://crmvsp.gov.br/site/noticia_ver.php?id_noticia=2990)>. Acesso em: 17 out. 2011.

SERSON, F. M. **Hotelaria: a busca da excelência**. São Paulo: Marcos Cobra, 1999.

TRANSPORTE Interno-cães e gatos. **Ministério Da Agricultura**, [2011?]a. Disponível em: <<http://www.agricultura.gov.br/animal/animais-de-companhia/transporte-interno>>a. Acesso em: 17 out. 2011.

TRANSPORTE Internacional-cães e gatos. **Ministério Da Agricultura**, [2011?]b. Disponível em: [www.agricultura.gov.br/animal/animais-de-companhia/transpote-internacional](http://www.agricultura.gov.br/animal/animais-de-companhia/transpote-internacional) b. Acesso em: 17 out. 2011.

TRANSPORTE de animais em automóveis requer cuidados dos motoristas. **Conselho Regional de Medicina Veterinária do Estado de São Paulo**, c2009. Disponível em: [http://crmvsp.gov.br/site/noticia\\_ver.php?id\\_noticia=2554](http://crmvsp.gov.br/site/noticia_ver.php?id_noticia=2554). Acesso em: 17 out. 2011.

**APÊNDICE A - QUESTIONÁRIOS E PESQUISAS**

Questionário

Idade: \_\_\_\_\_

Sexo: Masculino ( ) Feminino ( )

Você possui algum animal de estimação?

Sim ( ) Não ( )

Quantos animais possui?

Um ( ) Dois a três ( ) Quatro a mais ( )

Qual o porte do animal?

Pequeno ( ) Médio ( ) Grande ( )

Você tem costume de viajar?

Sim ( ) Não ( )

Com que frequência?

Raro ( ) Frequentemente ( )

Você costuma levar seu animal de estimação quando viaja?

Sim ( ) Não ( )

Se não, aonde costuma deixa-lo?

Hotel para animais ( ) Em casa ( ) Casa de amigos ou parentes ( )

Outros:

Já utilizou serviços hoteleiros para animais?

Sim ( ) Não ( )

Como classifica estes?

Bom ( ) Excelente ( ) Regular ( ) Ruim ( )

Qual a sua preocupação quando deixa seu animal de estimação com alguém ou empresa?

O que considera necessário para o bem estar do animal durante a estadia deles nestes locais?