

PERCEPÇÃO DO HÓSPEDE SOBRE O SERVIÇO *PET-FRIENDLY* EM MEIOS DE HOSPEDAGEM EM FOZ DO IGUAÇU: UMA ANÁLISE QUALITATIVA DAS AVALIAÇÕES NO TRIPADVISOR

Ana Beatriz Spadotti¹

Samanta Gallo Cabral²

Resumo: nos últimos anos a demanda por serviços *pet-friendly* tem crescido, impulsionada pela humanização dos animais de estimação, especialmente no Brasil, que é o segundo maior mercado *pet* do mundo. Essa tendência global se reflete na escolha de destinos e acomodações que aceitam animais, tornando-se um critério fundamental na decisão de hospedagem para muitos turistas. Meios de hospedagens têm investido em infraestrutura e serviços especializados, oferecendo desde comodidades básicas até luxos como *spas* e cuidados veterinários. Avaliações online, como no TripAdvisor, têm demonstrado que a qualidade desses serviços impacta diretamente a satisfação dos hóspedes, podendo influenciar na decisão do retorno e da recomendação. O artigo busca conhecer a percepção dos hóspedes de Foz do Iguaçu sobre o serviço *pet-friendly*, com base em avaliações do TripAdvisor, e analisar os aspectos positivos e negativos mencionados pelos hóspedes. A pesquisa possui relevância acadêmica para o curso de Hotelaria, pois contribui para a compreensão das práticas que influenciam a satisfação dos clientes, ampliando o conhecimento sobre a gestão e a qualidade dos serviços oferecidos nos meios de hospedagem. A pesquisa utiliza uma abordagem qualitativa e técnica de análise de conteúdo para examinar os comentários dos hóspedes, destacando a importância de uma infraestrutura de qualidade a preços justos relacionado ao serviço de *pet-friendly*. Contudo, alguns hóspedes indicaram que o custo dos serviços nem sempre corresponde à qualidade, o que pode afetar a fidelização dos clientes. Assim, para se diferenciarem, os meios de hospedagem devem equilibrar custos, benefícios e oferecer uma experiência de hospitalidade completa para os *pets* e seus donos. Por último, as implicações práticas são que os meios de hospedagem podem melhorar o serviço de *pet* e até incrementar com novo serviço.

Palavras-chave: hotelaria; *pet-friendly*; TripAdvisor; comentários, Foz do Iguaçu.

INTRODUÇÃO

Nos últimos anos um novo perfil de turista tem ganhado destaque: o viajante que busca destinos e acomodações que aceitem animais de estimação. Esta tendência reflete a crescente humanização dos *pets*, que são cada vez mais considerados membros da família. Segundo a Associação Brasileira da Indústria de Produtos para Animais de Estimação (Abinpet, 2022), o Brasil é o segundo maior mercado *pet* do mundo, com uma população de mais de 140 milhões de animais de estimação. Essa realidade impulsiona uma demanda crescente por serviços que integrem os *pets* nas atividades de lazer, incluindo a hospedagem.

Este cenário de aumento na demanda por serviços *pet-friendly* não se limita apenas ao Brasil, mas se reflete em uma tendência global. Segundo um estudo da *Pet Industry Market Size & Ownership Statistics* (2023), o aumento no número de donos de *pets* e o desejo de manter seus animais de estimação ao seu lado durante as viagens tem sido forças motrizes para o

¹ Bacharel em hotelaria pela Universidade estadual do oeste do Paraná, área de marketing e serviços em meios de hospedagem. E-mail: ana.spadotti@unioeste.br.

² Doutora em geografia pela Universidade estadual de Londrina. Docente do curso de hotelaria da Universidade estadual do oeste do Paraná. E-mail: samanta.cabral@unioeste.br.

crescimento de acomodações que aceitam animais. Para muitos turistas, poder viajar com seus *pets* deixou de ser um diferencial e passou a ser um critério fundamental na escolha do destino e do meio de hospedagem. Hotéis, pousadas e até locações de curto prazo passaram a investir em infraestrutura e serviços especializados, que vão desde comodidades básicas, como camas e tigelas para animais, até serviços de luxo, como *spas* e cuidados veterinários.

Além disso, as agências de viagens online que utilizam a avaliação dos hóspedes, como o TripAdvisor, mostram que a oferta de serviços *pet-friendly* é um fator relevante na escolha da hospedagem, afetando diretamente a experiência e a satisfação dos hóspedes. Comentários de usuários que viajam com seus animais de estimação frequentemente mencionam a qualidade dos serviços voltados para os *pets*, ressaltando tanto os pontos positivos quanto as falhas encontradas. Isso evidencia como o atendimento a esse nicho de mercado influencia significativamente a percepção geral sobre o local, podendo determinar a decisão de retorno ou recomendação a outros viajantes. Como os hóspedes dos meios de hospedagem no município de Foz do Iguaçu percebem o serviço *pet-friendly*, segundo as avaliações do TripAdvisor?

O objetivo geral do artigo é conhecer a percepção dos hóspedes de Foz do Iguaçu sobre o serviço de *pet-friendly* nas avaliações no TripAdvisor. E desdobra-se nos seguintes objetivos específicos: examinar os dados dos hóspedes sobre os serviços de *pet-friendly* em variados setores; esclarecer os aspectos positivos e negativos sobre o serviço de *pet-friendly* mencionados nas avaliações do TripAdvisor.

O artigo se justifica, primeiramente, por ser um estudo importante para o contexto acadêmico, visto que oferece a percepção dos hóspedes sobre o serviço de *pet-friendly* nas avaliações online, utilizando dados do TripAdvisor. Ademais a pesquisa contribui para um melhor entendimento dos impactos positivos e negativos destas práticas na percepção dos hóspedes. Com isso, o acadêmico sanará uma inquietação sobre a relação entre os animais e os meios de hospedagem.

Já com relação ao mercado hoteleiro, compreender a resposta dos hóspedes a estas estratégias pode oferecer vantagens competitivas significativas, especialmente em destinos turísticos como Foz do Iguaçu. As informações obtidas ajudarão os gestores a refinarem suas ofertas a fim de aprimorar a experiência do cliente, alinhando as práticas de serviço com as expectativas dos hóspedes.

A pesquisa traz ainda contribuições para a ciência ao explorar como os serviços de *pet-friendly* afetam a percepção dos hóspedes. Ao analisar as avaliações online, o estudo oferece uma base para futuras investigações e aprimoramentos nas práticas de melhorias, avançando o conhecimento sobre a relação entre o serviço oferecido e a percepção do hóspede.

A pesquisa segue uma abordagem exploratória e descritiva (Dencker, 2007) e utiliza análise qualitativa para examinar as percepções sobre o serviço *pet-friendly* em meios de hospedagem de Foz do Iguaçu, com base em avaliações publicadas no TripAdvisor. Serão coletadas informações detalhadas, como data, nota e conteúdo dos comentários que mencionem o serviço *pet-friendly*, permitindo uma análise mais aprofundada das opiniões dos hóspedes. A técnica de análise de conteúdo (Severino, 2010) será aplicada para identificar temas recorrentes e classificar as menções positivas e negativas, destacando o impacto destas percepções na avaliação geral dos hotéis. Plataformas como o TripAdvisor, onde a opinião do cliente influencia diretamente a reputação dos estabelecimentos, tem papel central na escolha de hospedagem, especialmente para viajantes com animais de estimação.

A pesquisa sobre os meios de hospedagem em Foz do Iguaçu, focada nos serviços *pet-friendly*, revelou um crescente interesse dos hóspedes por acomodações que atendem às necessidades de seus animais de estimação. A cidade, como destino turístico de destaque, tem se adaptado à crescente demanda por esses serviços, impulsionada pelo aumento de turistas que viajam acompanhados de seus *pets*. A análise dos comentários de hóspedes no TripAdvisor destacou a importância de oferecer uma infraestrutura de qualidade, com preços justos, para que a experiência seja satisfatória tanto para os animais quanto para seus donos.

Diante desse cenário, compreender como os hóspedes percebem os serviços *pet-friendly* torna-se essencial para avaliar seu impacto na experiência do cliente e na competitividade dos meios de hospedagem. Desta forma, a estrutura do trabalho é composta: (1) referencial teórico: perpassa pelo serviço de *pet-friendly*, conceitos e setores de meios de hospedagem, (2) metodologia discorre desde a pesquisa bibliográfica, pesquisa documental, técnica de análise de conteúdo, codificação e resultados, (3) resultados e discussões: os meios de hospedagem que oferecem o serviço de *pet*, os comentários positivos e negativos e os setores, (4) implicações práticas relacionada a aplicação da pesquisa, e (5) considerações finais: relatando o fechamento da pesquisa.

REFERENCIAL TEÓRICO

MEIOS DE HOSPEDAGEM, HÓSPEDES E SEUS *PET-FRIENDLY*

O município de Foz do Iguaçu, localizada na tríplice fronteira entre Brasil, Argentina e Paraguai. Em 2019, antes da pandemia de COVID-19, o Parque Nacional do Iguaçu, onde estão localizadas as Cataratas do Iguaçu recebeu mais de 2 milhões de visitantes (ICMBio, 2020),

consolidando-se como um dos principais atrativos turísticos do país. Com o retorno gradual do turismo, após o período de restrições, a cidade tem observado uma recuperação no número de turistas, reforçando sua relevância como um polo turístico essencial no cenário nacional e internacional (Ministério do Turismo, 2022). Esse contexto de recuperação e expansão do turismo impulsiona a necessidade de uma análise detalhada dos serviços oferecidos na cidade, incluindo o crescimento da demanda por acomodações diferenciadas, como as *pet-friendly*.

Além das Cataratas do Iguaçu, Foz do Iguaçu tem uma série de outros atrativos de destaque, como o Parque das Aves, a Usina Hidrelétrica de Itaipu e a Mesquita *Omar Ibn Al-Khatib* (Diário de Foz, 2024). Estes locais atraem diferentes perfis de turistas, o que amplia a demanda por serviços variados, incluindo hospedagens que atendam a nichos específicos, como o *pet-friendly*. Esta diversificação de serviços representa uma estratégia de adaptação do setor hoteleiro, uma vez que permite atrair turistas que buscam experiências personalizadas e exclusivas.

O aumento na procura por acomodações *pet-friendly* reflete uma tendência crescente no comportamento dos consumidores de turismo. Estudos como o da *American Pet Products Association* (2023) indicam que o número de donos de animais de estimação está em ascensão em nível global e uma parte significativa desses consumidores busca meios de hospedagem que ofereçam a possibilidade de viajar com seus *pets*. Essa mudança de comportamento é impulsionada, em parte, pelo crescente apego emocional dos donos aos seus animais, assim como pela percepção de que a presença dos *pets* contribui para o bem-estar e melhora a qualidade das experiências de viagem. Viajar com animais de estimação não é apenas uma preferência, mas também um estilo de vida para muitos consumidores, e as acomodações que conseguem atender a essa demanda se destacam no mercado competitivo da hotelaria.

Outro fator que impulsiona a busca por hotéis *pet-friendly* é o aumento da visibilidade dos *pets* nas redes sociais. Muitos viajantes compartilham suas experiências *online*, incluindo fotos e comentários sobre o tratamento dado aos seus animais de estimação durante a estadia (Omnibees, 2023). Esse comportamento influencia outros potenciais clientes, que, ao observarem a satisfação dos viajantes com acomodações *pet-friendly*, acabam considerando esse tipo de serviço essencial na escolha do local de hospedagem. Assim, oferecer acomodações preparadas para receber animais de estimação pode não apenas fidelizar hóspedes, mas também atrair novos clientes por meio de *marketing* espontâneo nas redes sociais.

A implementação de serviços *pet-friendly* pode impactar profundamente a experiência dos hóspedes, bem como a reputação dos estabelecimentos hoteleiros. Roxo (2018) argumenta que, ao integrar esses serviços de forma eficaz, os hotéis não apenas atraem uma base de clientes

maior e mais diversa, mas também têm maior probabilidade de receber avaliações positivas e aumentar a satisfação dos hóspedes.

A relação entre práticas de serviço e a experiência do consumidor é amplamente discutida na literatura sobre hotelaria. Barros (2023) explora como a qualidade dos serviços oferecidos e a capacidade dos estabelecimentos em adaptar-se às necessidades específicas dos clientes podem impactar diretamente a satisfação e a lealdade do consumidor. A inclusão de serviços *pet-friendly* é uma maneira eficaz de personalizar a experiência do hóspede, atendendo a um nicho de mercado em crescimento. Além disso, ao proporcionar um ambiente acolhedor para animais de estimação, os meios de hospedagem conseguem fortalecer sua reputação e criar uma imagem positiva que se reflete nas avaliações e na percepção geral de qualidade. A adaptabilidade e a atenção aos detalhes se tornam, assim, elementos centrais na estratégia de fidelização de clientes e na consolidação do sucesso no setor hoteleiro.

No entanto, essa adaptação também traz desafios operacionais, como o aumento dos custos de manutenção devido a possíveis danos a móveis e roupas de cama, além da necessidade de procedimentos de limpeza mais rigorosos e treinamento da equipe para lidar com situações específicas relacionadas a animais de estimação (Nogales, 2024). Desta forma, enquanto a personalização da experiência do cliente fortalece a reputação e a fidelização, é fundamental que os hotéis considerem os impactos financeiros e logísticos para garantir um equilíbrio sustentável entre a satisfação dos hóspedes e a eficiência operacional.

A adoção do serviço de *pet-friendly* por meios de hospedagem requer a implementação de uma série de requisitos que garantam conforto e segurança tanto para os animais quanto para os demais hóspedes. Esses requisitos podem ser agrupados em quatro principais categorias: infraestrutura, regulamentação, políticas internas e segurança. Os meios de hospedagem que desejam aceitar animais de estimação devem dispor de uma estrutura que acomode confortavelmente os pets, minimizando impactos negativos para outros hóspedes. Alguns dos principais aspectos incluem quartos adaptados, com pisos de fácil limpeza e materiais resistentes a odores e arranhões (ABNT, 2025), áreas exclusivas para pets, como espaços de recreação ao ar livre e locais destinados às necessidades fisiológicas (Revista Ad Normas, 2025), disponibilidade de mobiliário específico, como caminhas, comedouros e bebedouros (Simplifica Vet, 2024) e isolamento acústico adequado para minimizar ruídos que possam incomodar outros hóspedes (ABNT, 2025). Embora a regulamentação de hospedagens *pet-friendly* varie de acordo com a legislação de cada país ou estado, algumas diretrizes gerais costumam ser exigidas, como o cumprimento das normas da Vigilância Sanitária, assegurando a higiene e a segurança do local (SEBRAE, 2023), a necessidade de apresentação da carteira de

vacinação atualizada do pet no check-in (Brumado Hotel, 2025) e políticas de controle de animais, garantindo que estejam sempre acompanhados por seus tutores em áreas comuns (SESC RJ, 2021). Cada hotel pode definir regras específicas para a hospedagem de animais, como limitação de porte ou espécie, sendo que alguns estabelecimentos aceitam apenas cães de pequeno porte, enquanto outros permitem gatos e outros animais (SESC RJ, 2021), cobrança de taxas adicionais para higienização dos quartos ou possíveis danos (Brumado Hotel, 2025) e regulamentação do comportamento dos pets nas áreas comuns, exigindo o uso de guias ou caixas de transporte (Simplifica Vet, 2024). Além da estrutura física, é essencial que o meio de hospedagem tenha medidas para garantir a segurança e o bem-estar dos pets hospedados. Entre os principais aspectos estão a disponibilização de kits de primeiros socorros veterinários (Revista Ad Normas, 2025), contato com clínicas ou profissionais veterinários para emergências (SEBRAE, 2023), treinamento da equipe para lidar com possíveis incidentes envolvendo animais (Simplifica Vet, 2024) e identificação dos quartos *pet-friendly* para que o serviço de limpeza e demais funcionários possam adotar os cuidados necessários (SESC RJ, 2021).

Conforme Castelli (2003), um hotel é uma edificação geralmente localizada em áreas urbanas, caracterizada por múltiplos pavimentos e pela oferta de hospedagem, além de uma estrutura voltada para lazer e negócios. O desenvolvimento da hotelaria foi influenciada pelos gregos e, de forma mais significativa, pelos romanos. Estes, reconhecidos por sua excelência na construção de estradas, facilitaram as viagens em seus territórios, promovendo o surgimento de abrigos destinados a acolher viajantes (Silva, 2003). Com o tempo, esses espaços se transformaram em locais estruturados, oferecendo uma ampla gama de serviços e experiências ajustadas ao perfil e às demandas dos clientes (Bristol Hotéis e Resorts, 2023).

Em meados do século XXI, os meios de hospedagem estão presentes em diferentes tipos de centros urbanos, desde grandes metrópoles até pequenos vilarejos. Esses estabelecimentos variam de hotéis de luxo a áreas de camping, refletindo a adaptação da hotelaria às necessidades diversificadas dos hóspedes, acompanhando o progresso da humanidade (Ribeiro, 2011).

Para Cândido e Vieira, (2003, p. 24):

O Hotel é o meio de hospedagem mais convencional e comumente encontrado em centros urbanos. É o estabelecimento onde os turistas encontram hospedagem e alimentação em troca de pagamento por esses serviços. Hotel é uma empresa pública que visa obter lucro oferecendo ao hóspede alojamento, alimentação e entretenimento.

Os hotéis atendem a uma vasta gama de clientes, desde turistas de lazer até viajantes a negócios, oferecendo tanto comodidades básicas quanto luxuosas, dependendo da categoria do hotel. Além disso, as pousadas, descritas como "instalações de pequeno porte, com aparência

de ambiente doméstico" (SENAC, 2005), destacam-se em localidades turísticas, especialmente aquelas voltadas ao lazer, oferecendo uma alternativa acolhedora e personalizada. Além disso, a proximidade entre anfitrião e hóspede reforça a essência da hospitalidade, enquanto fatores como atmosfera acolhedora, limpeza, comodidades e localização influenciam diretamente a percepção de valor e os preços dos meios de hospedagem (Tavares; Brea, 2017).

Os *resorts*, por outro lado, são complexos turísticos que ocupam extensas áreas devido à sua estrutura predominantemente horizontal, diferenciando-se da ocupação vertical típica de outros meios de hospedagem (Silva, 2003). Segundo Mario Neto (2000), o *resort* combina diversas opções de lazer em uma única estrutura, podendo adotar temas específicos, como clubes de férias, parques temáticos ou conceitos focados em tecnologia e entretenimento. Alguns *resorts* são organizados em vilarejos (villages), que, conforme Guthry e Phillips (2000), podem incluir temas variados dentro de um mesmo empreendimento.

A estrutura organizacional dos meios de hospedagem é formada por várias áreas e setores, cada um com responsabilidades específicas que contribuem para o funcionamento harmonioso do estabelecimento e para a satisfação dos hóspedes (Castelli, 2003). De acordo com Cândido e Vieira (2003), a recepção desempenha um papel crucial na experiência do hóspede, pois é o primeiro ponto de contato dele quando ao meio de hospedagem, influenciando sua opinião inicial sobre o estabelecimento. Além disso, durante o check-out, a interação na recepção contribui para a impressão final que o hóspede levará consigo. Segundo Castelli (2003), é fundamental que a equipe da recepção se destaque pelo cuidado com sua aparência pessoal, pela cortesia, cooperação, discrição, honestidade, lealdade e responsabilidade. Além disso, o hall de recepção deve proporcionar ao hóspede uma atmosfera agradável, considerando aspectos como dimensões, decoração, equipamentos e a apresentação dos colaboradores que atuam no local.

Uma outra área é o setor de Alimentos e Bebidas, comumente referido como A&B, que abrange restaurantes, bares, serviços de quarto (room service) e, em algumas situações, a produção e o atendimento para eventos (Ribeiro, 2011). Esse segmento não se limita apenas a oferecer refeições, mas tem como objetivo proporcionar uma experiência gastronômica de excelência aos hóspedes, elevando a qualidade da estadia e agregando valor à percepção do serviço. Em especial nos estabelecimentos de luxo, o A&B desempenha um papel estratégico, sendo frequentemente um diferencial competitivo, ao combinar inovação culinária, atendimento personalizado e ambientação sofisticada para superar as expectativas dos clientes e garantir sua fidelização (Ribeiro, 2011).

Outro setor igualmente importante é de Governança, que segundo Zanette (2010, p. 55),

“desempenha um papel essencial na operação hoteleira, sendo encarregado de planejar, organizar, liderar equipes, dirigir e controlar as atividades relacionadas à limpeza, manutenção e conservação do estabelecimento”. Além disso, o autor destaca que a governança vai além das responsabilidades operacionais, assumindo também a função estratégica de zelar pelo bem-estar e conforto dos hóspedes, assegurando que todas as necessidades sejam atendidas de maneira eficiente. Paralelamente, o setor deve manter um alto padrão de qualidade nos serviços oferecidos, contribuindo diretamente para a satisfação dos clientes e para a reputação do meio de hospedagem.

Dessa forma, observa-se que a hotelaria é um setor dinâmico, que se adapta continuamente às mudanças nas preferências e necessidades dos hóspedes. A ascensão das acomodações *pet-friendly* evidencia essa transformação, demonstrando como a personalização dos serviços pode influenciar a escolha do meio de hospedagem e fortalecer a competitividade dos empreendimentos. Além disso, a estrutura e a organização dos hotéis desempenham um papel fundamental na experiência dos clientes, impactando diretamente a reputação e a fidelização. Assim, compreender as particularidades dos serviços hoteleiros e sua capacidade de adaptação às novas demandas torna-se essencial para analisar a experiência dos hóspedes e o desenvolvimento do setor.

METODOLOGIA

A pesquisa adota uma abordagem exploratória e descritiva, conforme a definição de Dencker (2007) de que esse tipo de pesquisa é utilizado para explorar dados de fontes secundárias, o estudo de casos selecionados e a observação informal. Com foco na análise qualitativa das avaliações online, foram analisadas avaliações dos meios de hospedagem em Foz do Iguaçu que contenham o serviço de *pet-friendly* disponíveis no TripAdvisor na categoria de diária \$\$\$\$³ realizada pela Prefeitura Municipal de Foz do Iguaçu, este é o recorte espacial dentre os 20 meios de hospedagem apenas 8 oferecem o serviço de *pet-friendly*. Faz-se necessário discorrer que o recorte temporal são todos os comentários existentes com a palavra *pet-friendly* até o mês de janeiro de 2025.

Segundo Lakatos e Marconi (2003), a coleta de dados é rigorosamente correta no ponto de vista metodológico, o que dá à pesquisa grande confiabilidade. Neste estudo, os dados foram

³ A categoria com preço médio de diária \$\$\$\$ refere-se aos meios de hospedagem com as diárias mais altas, conforme classificação da Prefeitura Municipal de Foz do Iguaçu do ano de 2024.

coletados diretamente do TripAdvisor, utilizados as palavras *pet-friendly*, onde foram registradas informações como a data da avaliação, a nota atribuída e comentários que mencionem o sobre o serviço *pet-friendly*. Posteriormente, uma análise qualitativa é conduzida para identificar temas recorrentes, em seguida, observar a frequência dos *feedbacks* relacionados ao serviço *pet-friendly* e seu impacto nas notas.

Para a análise dos dados, será utilizada a técnica de análise de conteúdo, conforme descrito:

É uma metodologia de tratamento e análise de informações constantes de um documento, sob forma de discursos pronunciados em diferentes linguagens: escritos, orais, imagens, gestos. Um conjunto de técnicas de análise das comunicações. Trata-se de se compreender criticamente o sentido manifesto ou oculto das comunicações (SEVERINO, 2010, p. 120).

Essa técnica será aplicada para categorizar e interpretar os comentários dos hóspedes, garantindo uma compreensão aprofundada das percepções sobre o serviço *pet-friendly* (anexo II), primeiramente em positiva e negativa, em seguida categorizada em relação aos setores hoteleiros, onde também fará uso das avaliações positivas e negativas.. Na análise e interpretação de dados foi realizada uma codificação das partes em comum assunto, distribuindo em aspectos positivos e negativos do serviço de *pet-friendly*.

Em plataformas de avaliação online como o TripAdvisor, os hóspedes frequentemente destacam a disponibilidade de acomodações para seus animais de estimação como um dos principais fatores que influenciam suas avaliações e recomendações. Este tipo de serviço se torna, portanto, um diferencial competitivo, capaz de aumentar a fidelidade dos clientes e gerar uma publicidade espontânea positiva.

As avaliações online têm uma influência significativa nas decisões de hospedagem dos consumidores. No caso das acomodações *pet-friendly*, os comentários e as classificações positivas podem elevar a percepção do estabelecimento no mercado, destacando-o entre as alternativas de hospedagem tradicionais. Consumidores que viajam com seus *pets* tendem a buscar hotéis bem avaliados em sites como TripAdvisor, uma vez que esses comentários servem como uma forma de validação da qualidade dos serviços oferecidos. Em destinos turísticos como Foz do Iguaçu, que possui uma alta rotatividade de turistas, a avaliação online é ainda mais crucial, pois ajuda a criar uma reputação sólida para o hotel e estabelece um padrão de atendimento esperado.

Além disso, a pesquisa segue os princípios éticos, preservando o anonimato e a confidencialidade das avaliações, e os resultados serão apresentados de forma agregada. As limitações incluem a possibilidade de a amostra não representar todas as experiências dos

hóspedes e a análise ser restrita às avaliações online disponíveis.

RESULTADOS E DISCUSSÕES

Nesta seção, apresentam-se os resultados obtidos a partir da análise das avaliações de hóspedes sobre a experiência em meios de hospedagem *pet-friendly* em Foz do Iguaçu.

A seleção dos meios de hospedagem analisados neste estudo foi baseada em critérios que visam garantir a relevância e a precisão dos dados coletados. Inicialmente, foi utilizada uma planilha disponibilizada pela Prefeitura de Foz do Iguaçu, contendo uma lista de meios de hospedagem da cidade. Nesta lista estão os meios de hospedagem cadastrados e ativos da cidade de Foz do Iguaçu, onde a categorização é realizada por valores de diárias, onde oito meios de hospedagem pesquisados pertencem a categoria de diária \$\$\$\$\$, este recorte ocorre por ser as diárias mais altas da cidade (Foz do Iguaçu, 2025). Sendo que esta categoria de diária \$\$\$\$\$ é composta por um lista de vinte meios de hospedagem e apenas oito meios de hospedagem oferecem o serviço de *pet-friendly*.

A partir dessa base, foram selecionados exclusivamente os estabelecimentos que oferecem o serviço *pet-friendly*, considerando a pertinência ao objetivo do estudo, que é analisar a percepção dos hóspedes sobre esse tipo de serviço.

Após essa triagem inicial, cada um dos meios de hospedagem identificados foi pesquisado na plataforma de avaliações do TripAdvisor, com o intuito de filtrar e analisar apenas os comentários que faziam referência direta ao serviço *pet-friendly*. Para a coleta de dados, todos os comentários que mencionavam o serviço *pet-friendly* foram analisados, sem a aplicação de um recorte específico. Esse procedimento permitiu uma abordagem mais focada, assegurando que as avaliações consideradas refletissem as experiências dos hóspedes em relação à receptividade e infraestrutura oferecidas para animais de estimação. Dessa forma, a metodologia adotada contribuiu para uma análise mais precisa e alinhada aos objetivos da pesquisa.

Tabela 1 – Avaliação de meios de hospedagem em Foz do Iguaçu com ênfase em comentários no TripAdvisor.

Posição	Nota Geral	Meio de hospedagem	Total de avaliações	Avaliações com palavra-chave <i>Pet-friendly</i>	Comentários positivos	Comentários negativos
2	4,5	BOURBON CATARATAS CONVENTION RESORT	6.129	3	2	1

4	4,5	GRAND CARIMA RESORT & CONVENTION	2.258	4	4	0
5	4,0	IBIS BUDGET HOTEL ⁴	172	0	0	0
6	4,5	IGUASSU RESORT – WISH	6.278	21	18	3
8	4,5	JL HOTEL by BOURBON	771	1	0	1
11	4,5	NADAI CONFORT HOTEL	3.060	28	26	2
14	-	SAN JUAN ECO HOTEL ⁵	-	-	-	-
19	4,5	VIVAZ CATARATAS HOTEL RESORT & AQUAPARQUE	6.167	37	21	16

Fonte: Dados extraídos da plataforma de avaliações do TripAdvisor (2025).

A Tabela 1 apresenta um panorama das avaliações de diversos meios de hospedagem em Foz do Iguaçu com base nos dados extraídos do TripAdvisor. Os estabelecimentos listados possuem notas gerais variando entre 4,0 e 4,5, indicando um alto nível de satisfação entre os hóspedes. No entanto, a quantidade de avaliações e comentários pode influenciar a percepção da experiência oferecida por cada hotel.

O Bourbon Cataratas Convention Resort, por exemplo, possui uma nota geral de 4,5 e um total de 6.129 avaliações, das quais apenas três incluem comentários. Desses comentários, dois foram positivos e um negativo, sugerindo que, embora o hotel tenha um grande volume de avaliações, a taxa de engajamento com comentários sobre o serviço, é baixa. Situação semelhante ocorre no Grand Carima Resort & Convention, que também possui nota 4,5 e apresenta quatro comentários positivos sem registros negativos.

Por outro lado, o Iguassu Resort - Wish e o Vivaz Cataratas Hotel Resort & Aquaparque demonstram um maior volume de comentários em relação ao total de avaliações. O Iguassu Resort - Wish, com nota 4,5, registrou 21 avaliações com comentários, dos quais 18 foram positivos e três negativos. Já o Vivaz Cataratas, com a mesma nota, teve 37 avaliações com comentários, sendo 21 positivos e 16 negativos. Esse maior número de comentários pode indicar um maior engajamento dos hóspedes na plataforma e uma maior diversidade de percepções sobre a experiência no hotel.

O JL Hotel by Bourbon e o Nadai Confort Hotel, ambos com nota 4,5, possuem um volume moderado de avaliações com comentários. O JL Hotel by Bourbon registrou apenas um

⁴ IBIS BUDGET HOTEL: meio de hospedagem pesquisado que recebe *pet-friendly*, mas não havia nenhum comentário do meio de hospedagem sobre *pet-friendly*.

⁵ SAN JUAN ECO HOTEL: meio de hospedagem pesquisado que recebe *pet-friendly*, mas encontrado no TripAdvisor.

comentário positivo em um total de 771 avaliações, enquanto o Nadai Confort Hotel teve 28 avaliações com comentários, sendo 26 positivos e apenas dois negativos. Esse resultado pode indicar uma experiência consistente e bem avaliada pelos hóspedes.

Dentre os estabelecimentos analisados, o Ibis Budget Hotel se destaca pelo menor volume de avaliações (172) e a ausência de comentários registrados. Isso pode ser um reflexo do perfil do público-alvo desse tipo de hotel, que geralmente busca hospedagem econômica e prática, sem necessariamente engajar-se na avaliação detalhada da experiência. Já o San Juan Eco Hotel não foi localizado no TripAdvisor no momento da coleta dos dados, impossibilitando uma análise mais detalhada de sua reputação na plataforma.

De maneira geral, os dados mostram que a avaliação positiva dos meios de hospedagem não está necessariamente associada ao volume de comentários. Alguns hotéis bem avaliados possuem poucos comentários registrados, enquanto outros com um maior engajamento apresentam uma distribuição mais variada entre avaliações positivas e negativas. Esse fator pode influenciar a tomada de decisão de potenciais hóspedes, que podem considerar não apenas a nota geral, mas também o conteúdo e a quantidade de comentários ao escolher um meio de hospedagem.

Percepção dos hóspedes de Foz do Iguaçu sobre o serviço de *pet-friendly* nas avaliações no TripAdvisor

A análise dos comentários revelou uma percepção predominantemente positiva em relação ao serviço de *pet-friendly* nos meios de hospedagem. Pesquisas, como a da *American Pet Products Association* (2023), apontam para um crescimento no número de tutores de animais de estimação em todo o mundo, sendo que uma parcela considerável desses consumidores procura por meios de hospedagem que permitam viagens acompanhados de seus *pets*. Os hóspedes destacaram fatores como a aceitação de animais, a estrutura oferecida e a hospitalidade dos estabelecimentos. Comentários como "Levamos nosso *pet*, e o hotel disponibilizou um *kit* com potes de água e ração, e uma caminha para o *pet* dormir. Com certeza, voltaremos!" (R.R., 04/2024) e "Muito feliz em ter essa opção em Foz onde agrada os *pets* e seus donos. Voltaremos com certeza)" (A.G., 05/2021) demonstram satisfação com os serviços oferecidos. Com isso, percebe-se pela plataforma de avaliações que a percepção dos hóspedes os meios de hospedagem, estão modificando a forma de receber e possibilitando viajar com os *pets*, em alguns, como visto estão preparados para atender esse público específico.

Outros aspectos positivos incluem a possibilidade de circular com os *pets* em espaços

abertos e a existência de áreas específicas para recreação, conforme relatado por um hóspede: "Como o hotel é *pet-friendly*, levei minha cachorrinha e ela amou: correu e brincou muito no gramado, eles fornecem potes e tapete higiênico, repondo diariamente na arrumação do quarto" (Hóspede anônimo, 01/2023). Além disso, hóspedes ressaltaram que a cordialidade dos funcionários fez diferença na experiência: "Os funcionários foram extremamente atenciosos com meu *pet*, trazendo *petiscos* e garantindo que ele estivesse confortável" (B.T., 03/2023). De acordo com Barros (2023) explorar a qualidade dos serviços oferecidos e a capacidade dos estabelecimentos em adaptar-se às necessidades específicas dos clientes podem impactar diretamente a satisfação e a lealdade do consumidor, conforme é visto nas avaliações positivas dos hóspedes.

As críticas dos hóspedes sobre a relação custo-benefício dos serviços *pet-friendly*, como a cobrança de taxas adicionais sem a oferta de serviços compatíveis, refletem desafios estruturais e operacionais enfrentados pelos meios de hospedagem. Comentários como "Levei o meu *pet*, cobraram uma diária de R\$ 250,00 sem oferecerem absolutamente nada" (E.H., 04/2024), e "O hotel tem uma ótima área *pet-friendly*, mas a cobrança extra pelo *pet* foi um pouco alta em comparação ao serviço oferecido" (F.J., 04/2022), evidenciam a insatisfação com a falta de retorno em serviços específicos para *pets*. Percebe-se uma falta de comunicação entre os meios de hospedagem e os hóspedes, pois não há um entendimento do serviço oferecido de *pet-friendly*, conforme as avaliações. Já no século XXI, viajar com animais de estimação não é apenas uma decisão, mas também um estilo de vida para muitos tutores de *pets*, e as acomodações que conseguem atender a essa demanda se destacam no mercado competitivo da hotelaria.

Por outro lado, essa insatisfação pode ser explicada pelo fato de que muitos meios de hospedagem no Brasil foram projetados para atender exclusivamente pessoas, o que gera limitações na estrutura física e operacional para acomodar animais de estimação (Nogales, 2024). A ausência de áreas adequadas, como espaços para passeios e higiene, além da necessidade de reformas onerosas e custos de manutenção mais altas, contribui para que os meios de hospedagem repassem esses gastos aos hóspedes. No entanto, quando esses custos adicionais não se traduzem em benefícios visíveis, como serviços diferenciados ou infraestrutura adequada, a percepção negativa dos hóspedes se intensifica.

Alguns hóspedes também mencionaram que, apesar de ser *pet-friendly*, os serviços oferecidos ainda são limitados: "O hotel é ótimo para quem tem *pets*, mas senti falta de mais opções de atividades para eles" (E.P., 07/2020). Outros questionaram a própria autenticidade do serviço de *pet-friendly*, conforme destacado em "O hotel se diz *pet-friendly*", mas o que

ocorre é que o hóspede é penalizado por levar o mesmo" (C.M., 02/2023). Além disso, algumas avaliações apontam para dificuldades enfrentadas com regras pouco flexíveis: "Apesar de ser *pet-friendly*, não permitiam que o cachorro ficasse conosco no café da manhã, mesmo em um espaço aberto" (D.S., 06/2021).

Entretanto, a literatura reforça a importância de um ambiente adequado para a recepção dos *pets*, destacando que a experiência do hóspede está diretamente relacionada à estrutura oferecida pelo meio de hospedagem. Segundo Silva e Lima (2024), hotéis *pet-friendly* não apenas oferecem acomodações para *pet-friendly*, mas também devem criar experiências positivas, com infraestruturas específicas destinadas aos *pets*, como áreas de recreação, além de oferecer orientações sobre atividades *pet-friendly* locais.

Esses relatos mostram que, enquanto alguns meios de hospedagem se destacam pelo cuidado com os animais, outros ainda apresentam falhas que impactam negativamente a experiência do hóspede.

Aspectos positivos e negativos relacionados aos setores dos meios de hospedagem

Os comentários também trouxeram percepções sobre a qualidade dos serviços prestados nos diferentes setores dos meios de hospedagem. Dentre os elogios, destacam-se o atendimento na recepção "o atendimento no setor de recepção foi excepcional" (A.L., 06/2023), a qualidade do setor de limpeza "o setor de limpeza está de parabéns, quarto sempre impecável" (P.M., 08/2023) e o serviço do restaurante "o setor de restaurante fez um atendimento de primeira, com muitas opções para quem tem restrições alimentares" (F.C., 10/2023). Sobretudo, é somatória dos setores dos meios de hospedagem que faz o funcionamento ser positivo ou negativo. Nestas avaliações, percebe-se a satisfação dos respectivos setores, sendo que a recepção e a governança são essenciais para o funcionamento de qualquer meio de hospedagem, nessa perspectiva da categoria dos meios de hospedagem com diária \$\$\$\$\$, o setor de alimentos e bebidas é fundamental. A estrutura organizacional dos meios de hospedagem é formada por várias áreas e setores, cada um com responsabilidades específicas que contribuem para o funcionamento harmonioso do estabelecimento e para a satisfação dos hóspedes (Castelli, 2003).

Outro ponto positivo apontado por diversos hóspedes foi a qualidade das acomodações e o conforto oferecido, mesmo para aqueles que viajaram com animais. Um dos hóspedes comentou: "O quarto era espaçoso e bem higienizado, o que me deixou tranquila em relação ao meu *pet*" (M.G., 12/2022). Esse tipo de observação indica que o bem-estar do hóspede também

está atrelado às condições do ambiente dele e do *pet*. Segundo Zanette (2010), o setor de Governança tem uma função fundamental na gestão do hotel, sendo responsável por planejar, organizar e liderar as equipes, além de coordenar e supervisionar as atividades de limpeza, manutenção e conservação do local.

Por outro lado, algumas críticas foram direcionadas à desorganização da recepção durante o *check-in* "O setor de recepção estava um pouco desorganizado, tivemos dificuldades para realizar o *check-in*" (L.M., 08/2022). De acordo com Cândido e Vieira (2003), a recepção tem uma importância na vivência do hóspede, uma vez que constitui o primeiro contato ao chegar ao hotel, impactando a sua impressão inicial sobre o local. O *check-in* é o primeiro procedimento realizado no setor da recepção, é necessário ser realizado de forma que o hóspede não fique mais tempo que o necessário para se registrar.

Já com relação ao setor de alimentos e bebidas, às limitações do restaurante em momentos de alta demanda "o setor de restaurante estava sempre cheio e as opções de cardápio eram limitadas" (C.L., 07/2022). O setor de alimentos e bebidas exerce uma função fundamental, frequentemente se destacando como um diferencial competitivo ao unir criatividade na culinária, um serviço personalizado e um ambiente elegante, tudo isso para ultrapassar as expectativas dos clientes e assegurar sua lealdade (Ribeiro, 2011).

Também houve críticas à falta de preparo da equipe para lidar com animais, conforme apontado por F.K. (05/2023): "A equipe do setor de atendimento não estava preparada para lidar com questões relacionadas aos *pets*". As avaliações podem influenciar outros potenciais clientes, que, ao observarem a satisfação dos viajantes com acomodações *pet-friendly*, acabam considerando esse tipo de serviço essencial na escolha do local de hospedagem. Assim, oferecer acomodações preparadas para receber animais de estimação pode não apenas fidelizar hóspedes, mas também atrair novos clientes por meio de *marketing* espontâneo nas redes sociais.

Além disso, alguns hóspedes relataram experiências negativas relacionadas à limpeza dos espaços destinados aos animais: "O espaço *pet-friendly* estava sujo e com cheiro forte de urina, o que deixou a experiência desagradável" (J.N., 09/2023). O setor de governança é considerado essencial a área de hospedagem, a governança trabalha para segurar que as unidades habitacionais estejam prontas para vendas, além do mais, também prepara as áreas sociais para que os hóspedes possam usufruir (Ismail, 2004).

Estudos na área de hotelaria apontam que a experiência do hóspede é influenciada pela qualidade do serviço oferecido em todos os setores do meio de hospedagem. A interação entre funcionários e hóspedes é determinante para a percepção da qualidade dos serviços, sendo

necessário o treinamento adequado para atender às necessidades de diferentes perfis de clientes, incluindo aqueles que viajam com animais de estimação (Silva e Lima, 2024).

De modo abrangente, os resultados indicam que, embora a maioria dos hóspedes avalie positivamente a experiência *pet-friendly* e os serviços no meio de hospedagem, ainda há espaço para melhorias, especialmente no que diz respeito à relação custo-benefício dos serviços *pet-friendly*, à preparação da equipe para atender esse público de maneira adequada e à manutenção dos espaços destinados aos animais. No entanto, essa adaptação também traz desafios operacionais, como o aumento dos custos de manutenção devido a possíveis danos a móveis e roupas de cama, além da necessidade de procedimentos de limpeza mais rigorosos e treinamento da equipe para lidar com situações específicas relacionadas a animais de estimação (Nogales, 2024). As avaliações demonstram que os meios de hospedagem que conseguem equilibrar uma boa estrutura, atendimento qualificado e preços justos tendem a ter uma percepção positiva resultando na conquista dos hóspedes.

IMPLICAÇÕES PRÁTICAS E/OU TEÓRICAS

Nesta seção acredita-se as contribuições práticas são os resultados da pesquisa podem auxiliar os profissionais dos meios de hospedagem que oferecem o serviço de *pet-friendly*, onde há necessidade de melhora e até incrementar com novo serviço, como: treinamento sobre o tratamento dos *pets*, comunicação do que o meio de hospedagem oferece neste serviço com o hóspede, e criação de uma spa e/ou creche para *pets*.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A análise dos meios de hospedagem em Foz do Iguaçu, com foco nos serviços *pet-friendly*, demonstrou uma crescente importância dessa categoria dentro do setor hoteleiro, especialmente à medida que as demandas evoluem. A cidade, conhecida por seus atrativos turísticos, como as Cataratas do Iguaçu e a Usina de Itaipu, tem se consolidado como um destino essencial para turistas, incluindo aqueles que buscam viajar com seus animais de estimação. A recuperação do turismo pós-pandemia reforçou a relevância da adaptação dos meios de hospedagem às novas necessidades dos visitantes, em especial no que tange ao atendimento a nichos específicos como o *pet-friendly*.

A pesquisa evidenciou um crescimento significativo na demanda por acomodações *pet-friendly*. Dos 20 meios de hospedagem categorizados pela Prefeitura Municipal de Foz do

Iguaçu, 8 oferecem esse serviço. Entretanto, foi identificado que doze meios de hospedagem, na categoria de diárias \$\$\$\$\$, ainda não disponibilizam a opção *pet-friendly*.

Com relação aos aspectos negativos sobre o serviço de *pet-friendly* mencionados nas avaliações do TripAdvisor, a análise também trouxe à tona algumas críticas que destacam a necessidade de um equilíbrio entre o custo dos serviços e a qualidade oferecida. Muitos hóspedes expressaram insatisfação com a relação custo-benefício de alguns serviços *pet-friendly*, apontando preços elevados sem a devida compensação em termos de infraestrutura e experiências oferecidas aos animais. Além disso, a autenticação do serviço *pet-friendly* foi questionada por alguns, que sentiram que as acomodações e a estrutura oferecida nem sempre estavam à altura das expectativas geradas. É necessário dizer que as percepções negativas foram menores comparadas com as positivas. E por último, com relação aos setores citados são: recepção, governança e restaurante. Há comentário positivo sobre *pet-friendly* nos setores relacionado aos serviços oferecidos de uma forma geral; já relacionado aos comentários negativos dos setores são a dificuldade de realizar o *check-in*, espaços destinados aos *pet-friendly* mal higienizados, e mal preparo para lidar com o *pet*.

Essas críticas servem como um alerta para os meios de hospedagem em Foz do Iguaçu e em outras localidades, indicando que, apesar de um crescente interesse em tornar os estabelecimentos mais inclusivos para os *pets*, é fundamental que os meios de hospedagem invistam em uma estrutura adequada e ofereçam um serviço de conforme a categoria, com preços justos, para garantir uma experiência positiva tanto para os animais quanto para seus donos.

Apesar das críticas apontadas, as avaliações positivas no TripAdvisor evidenciam que o serviço de *pet-friendly* mencionados, a implementação de serviços *pet-friendly* eficazes deve ser vista como parte de uma estratégia mais ampla de personalização da experiência do hóspede. A hospitalidade, o atendimento atencioso e o compromisso com o bem-estar dos animais são fatores-chave para a fidelização dos clientes, contribuindo para a construção de uma imagem positiva e uma reputação sólida no mercado competitivo da hotelaria.

Em suma, o estudo evidencia que o segmento *pet-friendly* é uma oportunidade estratégica para os meios de hospedagem em Foz do Iguaçu. Ao investir em qualidade, transparência e atendimento especializado, os estabelecimentos não apenas satisfazem uma demanda crescente, mas também conquistam a fidelidade de um público que valoriza o bem-estar de seus animais de estimação. Assim, a hospitalidade inclusiva, aliada à excelência no serviço, é fundamental para o sucesso no mercado hoteleiro competitivo.

REFERÊNCIAS

ABNT. NBR 17206:2025 – **Meios de hospedagem – Estabelecimentos pet friendly – Requisitos e recomendações**. Associação Brasileira de Normas Técnicas, 2025.

AMERICAN *pet* products association. **American *pet* products association**. Disponível em: <https://www.americanpetproducts.org>. Acesso em: 28 ago. 2024.

ASSOCIAÇÃO brasileira da indústria de produtos para animais de estimação. **Porque o setor *pet* é essencial para as famílias brasileiras**. Associação brasileira da indústria de produtos para animais de estimação, 2022. Disponível em: <https://abinpet.org.br/informacoes-gerais-do-setor/>. Acesso em: 29 ago. 2024.

BARROS, Beatriz Gil. **A percepção dos hóspedes sobre a adoção de medidas *Pet-friendly* na hotelaria portuguesa**. 2023. 133 f. Dissertação (Mestrado em gestão hoteleira) – Escola Superior de Hotelaria e Turismo do Estoril, Estoril, 2023.

BAHL, Miguel. **Eventos: a importância para o turismo do terceiro milênio**. São Paulo: Roca, 2003.

BRASIL, Instituto Chico Mendes de Conservação da Biodiversidade. **Relatório de monitoramento da visitação em unidades de conservação federais em 2020**. Centro Nacional de Pesquisa e Conservação de Aves Silvestres (Org.), 2021. Disponível em: https://www.gov.br/icmbio/pt-br/centrais-de-conteudo/publicacoes/relatorios/relatorio_de_monitoramento_da_visitacao_2020.pdf Acesso em: 29 ago. 2024.

BRASIL. Ministério do Turismo. **Boletim de Turismo - Recuperação Pós-Pandemia - Relatório Brasil, 2022**. Disponível em: <https://www.gov.br/turismo/pt-br>. Acesso em: 29 ago. 2024.

BRISTOL. **A evolução dos hotéis: da antiguidade à chegada da hotelaria no Brasil**. Bristol Hotéis & Resorts, 2023. Disponível em: <https://bristolhoteis.com.br/a-evolucao-dos-hoteis-chegada-hotelaria-brasil/>. Acesso em: 07 nov. 2024.

CÂNDIDO, I. ; VIERA, E.V. **Gestão de Hotéis: técnicas, operações e serviços**. Caxias do Sul: EDUCS, 2003.

CASTELLI, Geraldo. **Excelência em hotelaria: uma abordagem prática**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1996.

DENCKER, Ada de F. Maneti. **Pesquisa em turismo: planejamento, métodos e técnicas**. 9. ed. São Paulo: Futura, 2007.

FOZ DO IGUAÇU. Destino do mundo. Hotéis em Foz do Iguaçu. Disponível em: <https://www.destino.foz.br/hospedagem/hoteis-em-foz-do-iguacu/>. Acesso em: 12 nov. 2024.

GUTHRY, Denis, PHILLIPS, Robert. O desenvolvimento de Sauípe: um novo destino turístico para o século XXI. In: LAGE; B. H. G.; MILONE, P. C. **Turismo: teoria e prática**. São Paulo, Atlas, 2001.

HOSPEDIN, 2018. **Hotelaria:** tudo que você precisa saber. Disponível em: <https://blog.hospedin.com/hotelaria/>. Acesso em: 07 nov. 2024.

ISMAIL, Ahmed. **Hospedagem:** front office e governança. 1. ed. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2004.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos de metodologia científica.** 5. ed. São Paulo: Atlas, 2003.

MARTINS, Cláudia A. de M. Gonçalves; BAHIA, Lorena Regina Gondim. **Gestão hoteleira.** Manaus: Centro de Educação Tecnológica do Amazonas, 2011.

MULHER. **Até resort de luxo!** 17 hotéis *Pet-friendly* no Brasil para curtir muito com seu cachorro. Disponível em: <https://www.mulher.com.br/atualidades/mundo/ate-resort-de-luxo-17-hoteis-Pet-friendly-no-brasil-para-curtir-muito-com-seu-cachorro>. Acesso em: 18 set. 2024.

NETO, José Ernesto Marino. **Tendências dos polos turísticos e mercado de resorts.** 1. ed. São Paulo: Atlas, 2000.

NOGALES, Mário César. **Oportunidades e desafios da hospitalidade *pet-friendly*.** São Paulo: Equipotel, 2024.

PAWELKIEWICZ, Diane Aline; BANDEIRA, Milena Berthier. **Turismo de negócios e eventos em hotelaria estudo de caso:** Hotel Blue Tree Towers Caxias do Sul. In: VII Seminário em Turismo do Mercosul, 7., 2012, Caxias do Sul. Anais [...] Caxias do Sul: UCS, 2012, p. 1-16.

REVISTA AD NORMAS. **A segurança dos animais de estimação nos meios de hospedagem *pet-friendly*.** 2025. Disponível em: <https://revistaadnormas.com.br>. Acesso em: 14 mar. 2025.

RIBEIRO, Karla C. Campos. **Meios de hospedagem.** Manaus: Centro de Educação Tecnológica do Amazonas, 2011.

ROXO, Etielma Melo. **Hospitalidade em hotéis *Pet-friendly*:** estudo de caso no hotel Ibis São Luís. 2018. 81 f. Monografia (Bacharelado em Hotelaria) – Universidade Federal do Maranhão, São Luís, 2018.

SEBRAE. **Ideia de Negócio: Hotel para animais domésticos.** Disponível em: <https://sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/ideias/como-montar-um-hotel-para-animais-domesticos,f4587a51b9105410VgnVCM1000003b74010aRCRD#apresentacao-de-negocio>. Acesso em: 14 mar. 2025.

SENAC. DN. **Pousada** – como montar e administrar. Rio de Janeiro: SENAC, 2005

SESC RJ. **Política de hospedagem *pet-friendly*.** Disponível em: <https://www.sescrj.org.br/wp-content/uploads/2021/09/Pol%C3%ADtica-de-Hospedagem-Pet-friendly.pdf>. Acesso em: 14 mar. 2025.

SEVERINO, Antônio Joaquim. **Metodologia do trabalho científico**. 23. ed. São Paulo: Cortez, 2010.

SIMPLIFICA VET. **Legislação para hospedagem de animais: Entenda a importância!** Disponível em: <https://simples.vet/blog/gestao/legislacao-hospedagem-de-animais>. Acesso em: 14 mar. 2025.

SILVA, Daniella Gomes; LIMA, Sírnia Maria Da Conceição. **Análise da hospedagem *pet-friendly* em empreendimentos hoteleiros**. 2024. 28 f. Artigo (Bacharelado em Hotelaria) - Universidade Federal de Pernambuco, Recife, 2024.

SILVA, José Luís Alonso. **O *Resort*: suas potencialidades como gerador de emprego e renda em Pernambuco**. 2003. 103 f. Monografia (Mestrado em Gestão Pública) – Universidade Federal de Pernambuco, Recife, 2003.

TAVARES, Fernando Oliveira; BREA, José Antonio Fraiz. **Determinates de preferência nos *hostels*: uma revisão da literatura**. Revista Espacios, Caracas, v. 38, n. 61, p. 1-18, jan./dez. 2017.

ZANETTE, Fernanda G. Corrêa. **Procedimento operacional padrão de governança e sustentabilidade em hotelaria**. 2010. 112 f. Dissertação (Mestrado em Administração) – Universidade de Caxias do Sul, Caxias do Sul, 2010.