



SERVIÇOS PET FRIENDLY NAS REDES HOTELEIRAS DE PARANAGUÁ (PR)

PET FRIENDLY SERVICE IN THE HOTEL CHAINS OF PARANAGUÁ (PR)

Andreza Silva – UFPR *¹
Lara Thasia Cordeiro – UFPR *²
Elizabeth Sayuri Kushano – UFPR *³

Palavras-Chave	Resumo
<p>Animais de estimação. Turismo. Hotelaria. Litoral do Paraná.</p> <div data-bbox="165 1149 403 1406" style="border: 1px solid black; padding: 5px;"><p>ISSN 2594-8407</p><p>Licenciada por <i>Creative Commons</i> Atribuição Não Comercial/Sem Derivações / 4.0/</p></div>	<p>Os serviços <i>pet friendly</i> estão se tornando mais comuns nos estabelecimentos comerciais e no turismo, o que facilita às pessoas realizarem lazer e viagens acompanhadas de seu animal de estimação. Com o crescimento do mercado <i>pet</i> no mundo e a aproximação afetuosa entre o homem e o animal, as pessoas passaram a viajar mais com seus <i>pets</i>, sendo assim, buscam por lugares que ofereçam serviços e infraestrutura para recebê-los. A hotelaria também aderiu aos serviços <i>pet friendly</i>, de modo que, são vistos por muitos empreendedores como uma oportunidade de se destacar no mercado, oferecendo produtos e serviços diferenciados. Diante disso, esse estudo teve como objetivo analisar os serviços <i>pet friendly</i> em duas redes hoteleiras em Paranaguá (PR), o Ibis e o Camboa, verificando a estrutura física e humana desses empreendimentos. Nesse sentido, o presente trabalho é um estudo de caso, a partir das observações in loco e de entrevistas semiestruturadas junto aos supervisores dos hotéis mencionados. Ademais, notou-se que apesar da existência de alguns serviços <i>pet friendly</i>, esses são poucos e precisam ser ampliados com base em um plano de serviços para um efetivo atendimento adequado e direcionado para as necessidades, desejos e anseios do público desse segmento.</p>



Keywords	Abstract
<p><i>Pets. Tourism. Hospitality. Paraná Coast.</i></p> <div data-bbox="156 647 405 981" style="border: 1px solid black; padding: 5px;"><p>Submetido em: 02/04/23 Aprovado em: 24/06/23 Publicado em: 20/10/23</p><p>Editor: Izac Bonfim</p></div>	<p><i>Pet-friendly services are becoming more common in commercial establishments and in the tourism industry, making it easier for people to enjoy leisure and travel with their pets. With the growth of the pet market worldwide and the affectionate bond between humans and animals, people have started to travel more with their pets, and as a result, they seek places that offer services and infrastructure to accommodate them. The hospitality industry has also embraced pet-friendly services, with many entrepreneurs seeing them as an opportunity to stand out in the market by providing unique products and services. Therefore, this study aimed to analyze pet-friendly services in two hotel chains in Paranaguá (PR), Ibis and Camboa, by examining the physical and human infrastructure of these establishments. In this regard, the present work is a case study based on on-site observations and semi-structured interviews with the hotel supervisors mentioned. Furthermore, it was observed that despite the existence of some pet-friendly services, they are limited and need to be expanded based on a service plan for effective and targeted customer service tailored to the needs, desires, and aspirations of this segment.</i></p>

<p>Como Citar (APA): Silva, A.; Cordeiro, L. T.; & Kushano, E. S. (2023). Serviços pet friendly nas redes hoteleiras de Paranaguá (PR). <i>Ateliê do Turismo</i>. 7 (2). 153 – 174 , https://doi.org/10.55028/AT.V7I2.17425</p>



INTRODUÇÃO

A Associação Brasileira da Indústria de Produtos para Animais de Estimação (Abinpet, 2022) apresenta anualmente em seu site, dados de mercado sobre o faturamento na indústria *pet* nacional. No ano de 2022, esse mercado faturou no país 41,96 bilhões de reais, com um crescimento de mais de 17% em relação a 2021 com um total de 35,8 bilhões. A mesma pesquisa informou que o Brasil tem a segunda maior população de cães, gatos e aves canoras em todo o mundo. Sendo assim, 55,9 milhões de cães, 25,6 milhões de gatos e 40,4 milhões de aves canoras e ornamentais.

Segundo o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatísticas (IBGE), em 2021 o Brasil tinha cerca de 213,7 milhões de habitantes, e, ao menos 67,6% dessa população possuíam um animal de estimação (IBGE, 2022). De fato, nos últimos anos, o mercado *pet* tem demonstrado constante expansão, se tornando um segmento de mercado importante para a economia brasileira.

Diante dessa nova demanda, diversos empreendimento optou pela adaptação, buscando oferecer serviços *pet friendly*, a fim de receber esse público. Com base nisso, é necessário entender que os tutores de *pets*, prezam pela qualidade e conforto dos seus animais de estimação e buscam lugares em que eles sejam bem aceitos e respeitados.

Desta forma, a estrutura atual, por exemplo, de variadas empresas hoteleiras, assume importantes posições no mercado, desenvolvendo planos estratégicos para uma melhor estadia aos turistas, fornecendo serviços que atendam às necessidades dos hóspedes e de seus *pets*, a fim de que desfrutem de uma experiência satisfatória no ambiente.

A presente pesquisa buscou analisar se determinados hotéis existentes na cidade de Paranaguá, fornecem estruturas necessárias aos serviços *pet friendly* em seus estabelecimentos. Tendo como objetivo analisar como funciona esses serviços na hotelaria de Paranaguá (PR), a partir de pesquisa em duas redes hoteleiras, o Hotel Camboa e o Hotel Ibis de Paranaguá, visando compreender a importância do segmento *pet friendly* na hotelaria do destino.

A escolha desses dois empreendimentos em Paranaguá, se deu por essa ser a cidade considerada mais estruturada do litoral paranaense em termos de equipamentos e serviços turísticos, bem como, de infraestrutura de apoio ao turismo, e por ser uma cidade histórica e importante tanto para o turismo de lazer, como de negócios e eventos.

Optou-se por selecionar dois hotéis, por entender que, devido sua estrutura e formatação em redes hoteleiras, atenderiam a um planejamento e execução em suas unidades em Paranaguá, estando conectados com as demandas nacionais e até mesmo internacionais.



REFERENCIAL TEÓRICO

O termo *pet*, é uma expressão em inglês, que traduzido para a língua portuguesa se refere a animais de estimação. Essa palavra também pode ser usada para classificar como “favorito”. Esse termo não está associado apenas para cães e gatos, mas também a peixes, répteis, anfíbios, mamíferos e aves, crescidos em ambiente doméstico (Falcão, 2020). Os animais de estimação são todos aqueles criados para o convívio com os seres humanos por razões afetivas. Têm como destinações principais: terapia, companhia, lazer, auxílio aos portadores de necessidades especiais, esportes entre outros (Abinpet, 2022)

O conceito de *pet friendly* é comumente utilizado em estabelecimentos que aceitam e estimulam o acesso de animais de estimação em locais de circulação humana, entre eles, hotéis, restaurantes, parques ao ar livre, entre outros (Franzoi, 2018). Desta forma, compreende-se que o *pet friendly* é uma expressão empregada com finalidade de anunciar que os estabelecimentos que utilizam esse termo é amigo dos animais e que aceitam os *pets* em suas empresas.

O segmento *pet friendly* tem alcançado uma maior visibilidade nos meios de hospedagens, por oferecer em seus estabelecimentos produtos e serviços para *pets*. Nesse sentido, Medeiros (2014) salienta que os hotéis estão se modernizando para atender a cada segmento e a alguns grupos específicos. Um desses grupos é formado por turistas que viajam com seus animais de estimação e por isso muitos hotéis estão aderindo à bandeira “*pet friendly*” oferecendo estadia e serviços extras a esses animais que viajam com seus tutores.

Os meios de hospedagem que possuem os serviços *pet friendly* são estabelecimentos centrados em oferecer comodidades para o *pet* e seu tutor, a fim de que se sintam bem-vindos (Apartmentguide, 2019). Diante disso, o segmento *pet* traz o surgimento de diferentes serviços e adaptações no mercado para atender a esse público. Pode-se compreender essa afirmação através de alguns exemplos de meios de hospedagem que fornecem serviços *pet friendly*.

Segundo Nunes, (Quanto Custa Viajar, 2022) a Pousada Gaia Viva que fica localizada na cidade de Igaratá (SP) é conhecida como a pousada mais *pet friendly* do mundo, é um recanto natural que tem acomodação adaptadas para os *pets*, eles podem circular por todo o espaço da pousada. Os serviços oferecidos pela pousada para os animais de estimação são: suítes temáticas, restaurantes com opções veganas e vegetarianas, trilhas, piscina e gramado. A própria hospitalidade para *pets* é uma tendência, os kits de boas-vindas são um bom termômetro. Itens de higiene para pequenos acidentes, fisiológicos, caminhas, comedouros, bebedouros, comidas e brinquedos estão entre os mimos mais comuns (Voe News, 2022).



De acordo com Machado *et al.* (2017) as pessoas não estão mais a procura apenas de produtos que sejam para o consumo do animal, mas também vão em busca de algo que proporcione uma melhor qualidade de vida para seus pets. O *pet friendly* na hotelaria também vem ganhando progressivamente mais espaço nesse mercado, o que se torna um diferencial competitivo para as empresas que primam por excelência. Esse segmento hoteleiro identifica a importância que os animais têm na vida do seu tutor e dessa forma lhes proporcionam a experiência de estar com seu “amigo” em outras atividades (Machado *et al.*, 2017).

De acordo com o Hospedin (*software* de produtividade hoteleira, utilizado por empreendimentos de pequeno, médio e grande porte), um estudo feito pelo *Tripadvisor*, dentre uma totalidade de 1100 viajantes, 53% viajam com seus pets e 52% se hospedam em um hotel apenas se for *pet friendly* (Hospedin, 2022).

Os empreendimentos que oferecem serviços para animais são chamados de “*pet-friendly* hoteleiro”. Medeiros (2014) reforça que a segmentação *pet* é lucrativa, pois hotéis que aceitam cães e gatos se diferem do mercado atual. No entanto, para que seja um empreendimento de sucesso é importante oferecer serviços e estrutura de qualidade e que também atendam a todas as exigências das partes interessadas em hospitalidade para os animais e seus tutores (Pandey e Kulshrestha, 2021).

Ainda no Hospedin (2022) é possível encontrar dicas de como ser *pet friendly* na hotelaria, e como esse segmento pode ser importante para as empresas que buscam por qualidade e inovação. Inovar-se e adaptar-se pode ser um grande diferencial competitivo o que o torna importante diante dos mercados saturados que existem hoje (Santos, 2017).

Desta forma, é preciso que o estabelecimento aceite o animal de estimação e que ofereça uma estrutura especial além de serviços que atendam às necessidades dos *pets*. O “Blog Gazin”, em sua seção sobre hotelaria, oferece dicas e serviços essenciais para as empresas que pretendem investir nesse mercado *pet friendly*, dentre eles, tem-se como exemplo, serviços que podem ser realizados através de parcerias com empresas no segmento *pet* como: veterinários de plantão, profissionais especializados para desenvolver atividades recreativas, serviços de banho e tosa, e loja de roupas, além de acessórios para cães. Outros serviços interessantes são os pacotes diários para os animais de estimação, tais como: pacotes de hospedagem, banho e tosa, além de passeio com cuidador profissional e atendimento veterinário 24 horas (Blog Gazin, 2022).

É interessante que o estabelecimento hoteleiro ofereça diferentes possibilidades para os hóspedes, tais como os pacotes. De acordo com Castelli, cada empresa que é prestadora de serviços deve buscar se diferenciar de seus concorrentes, pois “uma vez conhecida as necessidades e expectativas dos clientes, é possível oferta-lhes serviços sob medida” (Castelli, 2001 p.151).



Contudo, por mais que existam meios de hospedagem que aceitem esses animais em seus estabelecimentos hoteleiros, ainda assim, existem delimitações para se hospedar com o *pet*, o que pode acarretar problemas para seu tutor, devido alguns possuírem animais diferentes do que se é permitido pelo estabelecimento, seja ele pelo porte ou pela espécie.

Segundo Farias (2017), os tutores dos animais de estimação preferem mantê-los por perto, mesmo que enfrentem diversas dificuldades para conseguir se hospedar. Na mesma direção, Machado et al. (2017) mencionam que essa relação é vista como um ato de acolhimento e terapia pois o contato físico entre o homem e o animal e a presença deles, ajuda na diminuição da ansiedade como também no sentimento de solidão.

Relação homem e animal

No mundo contemporâneo torna-se perceptível a evolução do homem e suas mudanças comportamentais em relação aos animais de estimação dentro do âmbito familiar. As pessoas passaram a desenvolver um relacionamento mais próximo com os animais, tratando-os como parte da família.

A relação entre os seres humanos e os animais teve início na pré-história. Os animais eram utilizados como forma de proteger e ajudar o homem no seu território, dando auxílio, por exemplo, à caça e ao transporte de cargas (Caetano, 2010).

Farias (2017) afirma que essa relação foi se tornando, cada vez mais, afetiva, e essa proximidade entre o homem e o animal era relatada através das pinturas encontradas nas cavernas. Corroborando com esse pensamento, tem-se que:

Nossos ancestrais passaram centenas de milhares de anos observando ansiosamente os animais e aprendendo detalhes preciosos sobre os seus comportamentos, porque disso dependia para sua próxima refeição. Ainda hoje, o comportamento animal é um assunto de grande importância prática (Alcock, 2011 p.3).

Segundo Pessanha e Portilho (2008 apud Franzoi, 2018) os animais de estimação eram vistos com a finalidade de oferecer segurança e, também, para fins de caça, entretanto, as constantes mudanças nas relações entre humanos e animais têm contribuído para fortalecer ainda mais o vínculo existente, fazendo com que os humanos passassem a considerar os animais de estimação como membros do grupo familiar.

O processo de domesticação desses animais fez com que eles se tornassem também mais dependentes do homem e com o passar dos anos essa aproximação estabeleceu uma relação mais próxima com os humanos. Shipmann menciona que “domesticar um animal



é fundamentalmente desenvolver um meio de comunicação com esse animal. (2010, p. 521)

Os animais são capazes de despertar sentimentos profundos e sua grande empatia com as pessoas acaba lhes dando papéis como o de filhos dentro da família. “Essa interação vai além da amizade entre duas espécies, revelando um amor incondicional dos cães para com os humanos” (Ferrari, 2014, p.11).

A afeição demonstrada pelos tutores por seus animais de estimação pode ser observada a partir de mimos, sejam eles na forma de se vestir, alimentação saudável, bem-estar ou até mesmo os cuidados com a saúde do *pet*, nesse sentido, há uma indústria atenta a esse consumo.

METODOLOGIA

Para a caracterização da área de estudo importa saber que, como área de estudo, o motivo de ser realizada no município de Paranaguá é por ser uma das mais estruturadas do litoral paranaense. Do mesmo modo, por agregar turistas de lazer, de negócios e de eventos.

A cidade portuária de Paranaguá fica localizada no litoral do Paraná, a 90,3 km de distância de Curitiba, capital do estado. O município possui uma área de 826,431 quilômetros quadrados. Quanto a população, segundo dados do IBGE (2022), no ano de 2021, Paranaguá tinha cerca de 157.378 habitantes e seu porto é o maior exportador de produtos agrícolas do Brasil, com destaque para a soja em grão e o farelo de soja.

Referente aos atrativos turísticos, por ser a cidade mais antiga do estado do Paraná, possui atrativos histórico-culturais relevantes, além da cultura caiçara, expressa, por exemplo, no fandango caiçara e nas festas religiosas, como a Festa da Nossa Senhora do Rocio. Ademais, os atrativos naturais, especialmente na baía de Paranaguá, bem como a gastronomia local, fortalecem o turismo, seja para os que visitam a cidade para lazer, religião e/ou eventos e negócios (Secultur, 2023).

Em se tratando do parque hoteleiro de Paranaguá, esse possui 11 hotéis e pousadas cadastradas no CADASTUR (2023), que é sistema de cadastro de pessoas físicas e jurídicas que atuam no setor de turismo. Desses, apenas os hotéis selecionados para estudos constituem gestão em redes, os demais são administrações ditas familiares.

Referente a abordagem, esta é uma pesquisa qualitativa, considerando que ela proporciona uma melhor compreensão em relação ao contexto do problema, além de compreensão fundamental da linguagem, das percepções e dos valores das pessoas. É essa pesquisa que mais frequentemente nos capacita a decidir quanto às informações que devemos ter para resolver o problema de pesquisa e saber interpretar adequadamente a informação (Malhotra, 2001). Também, exploratória, pois de acordo



com Malhotra (1999) o objetivo da pesquisa exploratória é estudar um problema ou uma situação para se obter uma melhor compreensão.

A pesquisa foi dividida em duas fases na qual a primeira teve como objetivo proporcionar um conhecimento maior sobre os serviços *pet friendly* nos meios de hospedagem a partir de textos e artigos acadêmicos, como também mercadológicos.

A segunda etapa constitui-se em uma pesquisa de campo, onde foi utilizado para a coleta de dados, um roteiro semiestruturado, no qual os entrevistados respondiam perguntas abertas desenvolvidas pelas autoras desse trabalho. Nesse sentido, foram realizadas perguntas acerca dos serviços oferecidos para o público *pet*, que os hotéis Ibis e Camboa disponibilizavam aos seus hóspedes, constituindo-se em um estudo de caso das redes hoteleiras existentes em Paranaguá, face a questão dos serviços *pet friendly*.

Conforme Yin (2010) estudo de caso é aplicado com o objetivo de se compreender os diferentes fenômenos sociais, em que não há uma definição substancial sobre os limites entre o fenômeno e o contexto. Em contrapartida, o autor elucida que o pesquisador possui papel relevante, pois este deverá ter cuidado com as generalizações e precisa buscar sempre o rigor científico no tratamento da questão.

Nesse sentido, devem ser trabalhados mediante análise rigorosa, e apresentados em relatórios qualificados (Severino, 2016). O relatório do estudo de caso deve conter a finalidade do estudo, os procedimentos empregados e as categorias escolhidas para o exame dos dados os quais deve ser devidamente relacionado com a teoria que as integra (Ludwig, 2015).

Ademais, trata-se de estudo de caso avaliativo, ou seja, o que envolve tanto a descrição quanto a interpretação, mas o objetivo é usar os dados para avaliar o mérito de alguma prática, programa, sistema ou evento (Cajueiro, 2015).

As respostas das entrevistas foram transcritas integralmente. Os entrevistados assinaram um termo de consentimento livre e esclarecido. Ademais, a partir dos resultados, foram realizadas análises acerca dos serviços *pet friendly* nos hotéis.

Resultados acerca das características do Hotel Camboa

O Camboa Hotel encontra-se localizado na Rua João Estevão, no centro histórico de Paranaguá-PR, perto também da Estação Rodoviária e do Terminal de Embarque Náutico de onde partem os barcos com destino às ilhas e aos municípios litorâneos próximos. Encontra-se a 90 km de Curitiba e a 83 km do Aeroporto Internacional Afonso Pena em São José dos Pinhais. O acesso ao hotel com origem a cidade de Curitiba pode ser pela BR 277.

No ano de 1993, foi fundado o Araucária Mar Hotel, filiado a rede de hotéis Araucária. Com a divisão da rede, em 1997 o hotel passou a ser chamado Camboa, que



significa esteiro – braço de mar que enche com o fluxo e esvazia com o refluxo da maré (Camboa Hotel, 2022).

O Hotel Camboa está estruturado com 134 unidades habitacionais, sendo elas divididas em: suíte, triplo, duplo e padrão. Os apartamentos dispõem de ar-condicionado split, *sky*, frigobar, telefone, internet *wi-fi*, cofre, banheiro privativo e secador de cabelo.

Além das unidades habitacionais, o empreendimento conta com infraestrutura de lazer e eventos, composta por: espaço do bebê, espaço para as crianças; *playground*; piscina interna e externa, restaurante, quadras poliesportivas (*beach* tênis); academia com aparelhos de musculação, além de um amplo espaço junto a natureza para caminhadas e salas para realização de eventos (Camboa Hotel, 2022).

O hotel disponibiliza na parte interna e externa ambientes com *playground* para as crianças, piscinas aquecidas e quadra de *Beach* tênis. O espaço conta também com salas de eventos, sendo elas auditórios, sala de reuniões, *coffee break*, salão de festas entre outras.

O restaurante do hotel tem capacidade para acomodar até 150 pessoas e oferece um menu diversificado que inclui pratos à la carte, lanches e uma variedade de bebidas. Os serviços disponíveis para os hóspedes incluem recepção e portaria 24 horas, serviço de quarto (*room service*), lavanderia, diversas atividades de lazer, passeios de barco e passeios históricos. Além disso, o hotel dispõe de estacionamento para a conveniência dos seus clientes. O hotel aceita *pet*, sendo o valor para estadia de R\$ 50,00, para cada *pet* que se hospeda com seu tutor. Na recepção, os hóspedes são solicitados a assinar um termo de responsabilidade e recebem uma carta de orientações no momento do check-in.

Resultados acerca das características do Hotel Ibis

O Hotel Ibis Paranaguá fica localizado na Avenida Cel Jose Lobo, 136 Bairro Oceania, a 1,5 km do centro da cidade, próximo do Porto de Paranaguá a 95 km da capital do estado, Curitiba. Guaratuba fica a 41 km do Ibis Paranaguá, enquanto Morretes está a 43 km de distância. O aeroporto mais próximo é o Aeroporto Internacional Afonso Pena a 86 km do hotel (Booking, 2022). O acesso ao hotel com origem do Aeroporto Internacional Afonso Pena de Curitiba pode ser pela BR-277.

O Hotel Ibis tem um business center 24 horas e balcão de recepção 24 horas. Além de ser um hotel para não fumantes, oferecendo restaurante, bar/lounge e lanchonete/*delicatessen*.

Ibis Paranaguá dispõe de 102 acomodações, sendo todas elas apartamentos, com frigobar, ar-condicionado, mesa de trabalho, e cofres. As UH's contam com TVs LEDs, os banheiros privativos possuem chuveiros e todos os quartos do hotel incluem roupa de cama e toalhas. Os hóspedes têm acesso livre ao *wi-fi* e estacionamento. Outras

comodidades incluem business center 24 horas e cafeteria (Ibis Paranaguá, 2022). O hotel também tem acessibilidade nos quartos e banheiros, do qual, alguns são adaptados, contêm chuveiro, toailete com barras de apoio, puxador de emergência balcão e pia de altura baixa. O hotel disponibiliza serviços que abrangem áreas como um bar e restaurante, estacionamento, serviços de recepção como *check-in* e *check-out* privativos e expressos, depósito de bagagens, recepção 24 horas, serviços de limpeza, instalações e serviços para negócios como o *business center*, comodidades para reuniões/banquetes, segurança como o caso dos cofres nos quartos, profissionais capacitados com conhecimento em 2 idiomas sendo eles o inglês e o espanhol, acessibilidade, tais como, para cadeira de rodas, contendo quartos, banheiros e estacionamentos acessíveis.

O hotel Ibis também aceita *pet*, permitindo a acomodação de cães e gatos mediante uma taxa adicional de R\$50,00 por animal, por noite. A política de aceitação limita a um animal por quarto, com um peso máximo de 15 kg. Além disso, os tutores dos *pets* são responsáveis por trazer os utensílios necessários e a comida de seus animais de estimação. Em caso de esquecimento, o hotel oferece um Kit *Pet*, disponível por R\$60,00, que inclui uma cama, dois potes para água e comida, e um tapete higiênico para maior comodidade. Como mostra a figura a seguir:

Figura 1

Kit para o Pet



Fonte: Autoras (2022)

Resultado das entrevistas com os supervisores dos hotéis pesquisados

Como mencionado nos procedimentos metodológicos, foram aplicadas entrevistas semiestruturadas sobre os serviços *pet friendly* nos empreendimentos Ibis Paranaguá e Camboa Hotel com um supervisor de cada empreendimento.



As entrevistas foram transcritas a partir das gravações em áudio com perguntas conforme o roteiro pré estruturado, sendo a média de duração dos áudios de 15 minutos. O local e a data da entrevista foram combinados com os entrevistados, conforme a sua disponibilidade, sendo o período de coleta das entrevistas nos dias 18 de outubro de 2021 no Hotel Camboa e no hotel Ibis dia 28 de outubro de 2021, ambas às 9:00 da manhã.

Para uma melhor compreensão, procedeu-se à transcrição das respostas dos dois supervisores que, conforme assinatura de termos de consentimento livre e esclarecido, permitiram ser identificados. Antes de iniciarmos a gravação foi explicado para a supervisora 1 (Camboa Hotel) e Supervisor 2 (Ibis Paranaguá) os motivos de escolhermos esse tema para nossa pesquisa, assim como a dinâmica das perguntas, que seriam semiestruturadas, e por conseguinte solicitamos suas permissões para a gravação da entrevista.

Assim, foram entrevistados a supervisora 1, turismóloga e supervisora do Hotel Camboa e o supervisor 2, do Hotel Ibis.

O Hotel Camboa implementou o serviço *pet friendly* há cerca de quatro anos. A decisão de adotar essa abordagem surgiu em resposta às demandas dos clientes. Segundo a supervisora 1, o hotel estava perdendo hóspedes e, com o intuito de conseguir seus clientes novamente, optou por incluir essa comodidade em seus serviços:

“Na verdade, a gente começou a perder hóspedes da categoria de lazer, porque eles buscavam hotel que aceitassem o *pet* e a gente não aceitava, daí a gente já começou a trabalhar”.

A supervisora ressalta que não foi fácil para o seu gerente aceitar essa ideia, pois acreditava não obter êxito, mas devido a uma grande procura pelos turistas foi estabelecido no hotel. No entanto, a taxa inicial de hospedagem do *pet* era de R\$ 100,00 e com o passar do tempo, esse valor diminuiu para R\$ 50,00. A supervisora 1 menciona que o valor para taxa de hospedagem do animal varia conforme a quantidade de procura pelos serviços.

Em relação ao Hotel Ibis, são mais de 3 anos trabalhando com esse serviço no hotel em Paranaguá. O supervisor 2 afirma que esse segmento *pet friendly* é aplicado em todos os hotéis da rede Ibis seguindo um padrão estabelecido pela *Accor Hotels*, uma empresa multinacional francesa no setor de hotelaria com a qual são parceiros.

“Temos 3 Ibis atualmente, o vermelho que é só Ibis que se chama, temos o Ibis *Budget* azul e temos o Ibis *Styles* que é o verde”



Ainda em sua fala, o supervisor 2 enfatiza que todas as redes econômicas estão aceitando os *pets*, porém todo Ibis independentemente da cor da bandeira também aceita. O Blog Gazin (2022) apresenta alguns tipos de sugestões para a receptividade dos *pets* nos meios de hospedagem. Desta forma, foi aplicado no formulário perguntas a respeito dessas classificações. Como podemos ver logo abaixo na tabela, há um comparativo entre as respostas dos respectivos hotéis.

Quadro 1

Quais dessas classificações o estabelecimento inclui na hospedagem do Pet?

Serviços	Hotel Camboa		Hotel Ibis	
	SIM	NÃO	SIM	NÃO
Kit de boas-vindas		X		X
Receptividade		X		X
O animal se hospedar junto ao seu dono na UH's	X		X	
Disk veterinário de plantão	X			X
Limpeza diária da habitação com matérias que não agriçam o animal	X		X	
Indicação de veterinários e pet shops	X			X
Lixeiras exclusivas para as fezes do animal		X		X
Opção de espaço para refeições acompanhado dos <i>pets</i>		X		X
Serviços de banho e tosa, entre outros.		X		X

Fonte: Adaptado do Blog Gazin (2022) pelas autoras.

Com relação a essa classificação os dois empreendimentos oferecem poucos serviços para os *pets*. A supervisora 1 respondeu que:

“Nós não temos nada exclusivo para pet, até porque trabalhamos pouco tempo com isso, né? E, também é uma novidade para o hotel, já que os hóspedes que mais trazem *pet* são de lazer. Então assim, a gente pegou uma temporada só de *pet*. Não que não venha o restante do ano, mas nós somos um hotel onde o hóspede principal é o empresarial.”

Em relação aos tipos de *pets* aceitos nestes hotéis, foi perguntado para os entrevistados quais dos seguintes são aceitos?

- o Gato



- Cachorro
- Porquinho da índia
- Tartaruga
- Pássaros
- Hamster
- Outros

O Hotel Camboa informou que aceita qualquer tipo de animal de estimação, desde que seja de pequeno porte, com peso máximo de até 5 kg. Em contraposição, o Hotel Ibis aceita apenas gatos e cachorros com até 15 kg (limitado a um *pet* por apartamento). Qualquer exceção a essa política deve ser discutida diretamente com o gerente do hotel.

Quando questionados sobre a existência de normas ou regulamentos para os hóspedes com animais de estimação, ambos os supervisores confirmaram a existência de tais diretrizes.

No hotel Ibis o Termo de responsabilidade pet se encontra da seguinte forma:

Quadro 2

Termo de responsabilidade hospedagem PET no Hotel Ibis

1. É permitida a permanência de 1 cachorro de pequeno porte (até 15kg) no apartamento;
2. Será cobrado uma taxa de hospedagem no valor de R\$ 50,00 (diária) por animal hospedado, a qual deverá ser paga
3. O dono do animal deverá apresentar o cartão de vacinas atualizado do cachorro;
4. Os donos deverão trazer todos os utensílios e recipientes necessários para a estadia do animal;
5. O dono do animal é responsável por qualquer dano causado no apartamento e seu mobiliado;
6. A limpeza de resíduos sólidos e líquidos é de inteira responsabilidade do hospede;
7. Caso ocorra algum dano no apartamento o hospede será notificado pelo hotel juntamente com o valor a ser lançado em sua conta...];
8. Solicitamos que os cães não façam latidos persistentes e seguidos...];
9. Não deixar o animal sozinho;
10. Não é permitido a circulação dos animais de estimação pelas áreas sociais do hotel, incluindo o restaurante;
11. É permitida a circulação dos animais de estimação nos elevadores sociais somente se o animal estiver transportado em caixas, bolsas de transporte ou no colo de seus donos.

Fonte: Ibis, adaptado pelas autoras (2022)



O supervisor 2 complementa que caso o hóspede esqueça de levar o material de higiene de seus *pets*, o hotel oferece um kit adicional por um custo de R\$ 60,00. “ É um kit que vem com caminha, comedouro e tapete higiênico”.

No caso do Hotel Camboa, uma carta contendo as seguintes normas é entregue aos hóspedes no momento do *check-in*.

Quadro 3

Carta Pet, Hotel Camboa

1. A diária Pet custa R\$ 100,00. Cada apartamento poderá ter no máximo até de um animal de porte pequeno (5kg)
2. Nas áreas internas do hotel (fora do apto) o animal só poderá ser transportado no colo ou em uma caixa transporte.
3. Não é permitido a circulação do Pet no restaurante ou Bar do hotel. (nem no colo nem na caixa)
4. É proibido o uso de louças e utensílios do hotel na alimentação do seu pet.
5. É proibido dar banho em seu animal no apartamento, ou na piscina, assim como utilizar enxovais do hotel[...]
6. Será cobrado uma multa de 100,00 reais caso seja necessário higienização especial no apartamento como: enxovais, móveis ou eletrônicos causados pelo pet.
7. O silêncio é essencial para uma boa hospedagem de todos. Pede se não deixar seu cãozinho latir constantemente
8. Para evitar multas e desconfortos com sua hospedagem, ao sair passear com seu pet, pede se para não esquecer o saquinho coletor.
9. Seguindo as regras especiais, temos a certeza de que sua hospedagem será cordial com os demais hóspedes e satisfatória para você e seu pet em nosso hotel.
10. Caso tenha alguma norma descumprida o hóspede será convidado a se retirar do hotel bem como pagar uma multa no valor de R\$ 500,00.

Fonte: Camboa Hotel, adaptado pelas autoras (2022).

A entrevistadora perguntou para a supervisora se nas áreas internas do hotel os animais podem circular livremente com seus tutores, e a supervisora 1 respondeu da seguinte maneira:

“Nas áreas internas do hotel ele só pode andar no colo ou dentro da caixinha, no bar ou no restaurante não pode *pet* no colo e nem na caixinha. Não pode utilizar os utensílios do hotel, e as roupa de cama.”



No decorrer da entrevista, a entrevistadora questionou a supervisora 1 a respeito da política em vigor no hotel em relação a situações em que um hóspede deixa seu animal de estimação dentro das dependências do estabelecimento e o animal começa a fazer barulhos excessivos. A supervisora forneceu a seguinte resposta:

“Vamos entrar em contato [...] na verdade assim, não é recomendado deixar. Não é recomendado que ele deixe o animal e saia, né? Porque assim, cachorro pode sentir falta e tudo mais.”

Com relação a pergunta sobre se existe uma demanda satisfatória para esse tipo de hospedagem no litoral do Paraná, o supervisor 2 respondeu da seguinte forma:

“Tem gente que vem aqui só por causa do cachorro né. O cachorro virou na verdade muito mais do que um animal de estimação, tem muita gente que tem apego ao animal [...] tem gente que não viaja sem o cachorro. Muitas pessoas escolhem a gente, porque aceitamos animais.”

A supervisora do Camboa respondeu da seguinte forma:

“Sim, o pessoal fica feliz, o os outros hóspedes que estão no hotel acabam brincando.”

Foi perguntado aos supervisores se esses serviços proporcionam um retorno satisfatório para os tutores dos *pets*, ambos responderam que sim. A supervisora 1 destacou:

“Sim, eles saem felizes por poder trazer o animal. Normalmente, são pessoas que já tentaram se hospedar aqui.”

Quanto ao supervisor 2, respondeu que:

“Sim, muitas vezes eles escolhem a gente só por causa do animal.”

No que se refere ao perfil dos hóspedes em cada hotel, o Camboa costuma receber um público maior de Curitiba e Santa Catarina, abrangendo tanto turistas em busca de lazer quanto viajantes a negócios. Em relação ao hotel Ibis, seu público vem de diversos lugares do Brasil, já que o hotel se trata de uma rede, o perfil é mais corporativo, porém famílias também costumam se hospedar devido a Ilha do Mel. Esses hóspedes geralmente passam em torno de 2 a 3 dias hospedados no hotel.



Antes de finalizar a entrevista com os supervisores, a entrevistadora perguntou: qual a importância dos serviços *pet friendly* nos meios de hospedagem?

Supervisora 1 respondeu:

“É importante assim, tá na moda, as pessoas querem sair com seus animaizinhos e tudo mais, então, o hotel acabou tendo que se adequar a esse mercado né.”

Quanto a resposta do supervisor 2 em relação a importância desses serviços ele ressalta que:

“Ele se tornou muito importante, porque tem muitas pessoas que tem um apego muito grande com o animal, mas muitas vezes que o animal vem, não é nem por não ter com quem ficar, mas sim porque seus donos querem trazer.”

Para finalizar a entrevista, foi questionado a ambos os supervisores como os clientes costumam fornecer suas avaliações ou classificações. O Supervisor 2 respondeu que geralmente é pelo Booking. Em relação a supervisora 1, ela explica que:

“Nós temos o TripAdvisor, tem o Booking, as pessoas que vem pelo Booking normalmente, eu acredito que assim que elas finalizam a hospedagem, eles recebem receber algum e-mail ou alguma coisa, pois sempre tem um, um *feedback* que vem pelo Booking. Nós temos um papel disponível nos apartamentos também, esqueci como é o nome da avaliação. Mas eles podem colocar nas caixinhas de sugestões ou com os próprios funcionários da recepção no momento do *check out*.”

Por fim, as entrevistadoras agradeceram aos supervisores pelo tempo concedido para a realização das entrevistas, enfatizando a importância desse mercado. Além disso, forneceram sugestões relacionadas aos serviços, reconhecendo a importância do *feedback* dos clientes para a melhoria contínua.

Análises e discussão dos resultados

A pesquisa foi realizada em dois hotéis pertencentes a redes hoteleiras. Diante das entrevistas e a realização da pesquisa de campo, entendeu-se que, esses dois estabelecimentos apenas aceitam os *pets*.

Durante a revisão bibliográfica apresentada no trabalho, pôde-se compreender que, para ser considerado um hotel efetivamente *pet friendly*, é imprescindível realizar



adaptações e oferecer infraestruturas de qualidade para o *pet* e seu tutor, além de disponibilizar serviços que atendam às necessidades desse público específico. Embora, esses dois empreendimentos, não sejam hotéis exclusivamente para *pet*, faz-se mister que tenham serviços essenciais para receber os animais, assim como, a hospitalidade de recebê-los de forma que se sintam acolhidos.

Observou-se também que, esses hotéis limitam as áreas de circulação para os *pets*, podendo apenas circular se estiverem na caixa de transporte ou nos braços de seu tutor. O que pode ser um problema, pois alguns tutores podem não gostar da ideia de ter que circular sempre com o animal nos braços, desta forma o animal pode sentir desconfortável.

No entanto, de acordo com a lei 11.126/2005 (Brasil, 2005), dispõe que pessoas portadoras de deficiência visual ou baixa visão acompanhadas de seu cão-guia, tem livre acesso em qualquer ambiente, sejam eles, públicos, privados ou coletivos. Neste caso, para pessoas com necessidades especiais essa proibição não é aplicada pelos hotéis.

Os supervisores afirmaram que na parte dos restaurantes, os animais não podem acompanhar seus tutores, mesmo utilizando a caixa de transporte, pelo motivo de seguirem o cumprimento das exigências da vigilância sanitária e evitar que alguns hóspedes se incomodem com a presença dos *pets*.

Em relação a quais animais são aceitos, o Hotel Camboa afirmou que aceita qualquer tipo de espécie (mencionados na entrevista), contudo, enfatiza que, qualquer um deve ter o máximo 5kg. Diferente do Camboa o Hotel Ibis, aceitam apenas gatos e cães, suportando um peso máximo de 15kg.

No que diz respeito aos valores cobrados para a hospedagem dos *pets*, a taxa base é de R\$ 50,00 por diária, mas pode variar de acordo com as necessidades do hóspede. Em caso de necessidade de atendimento específico para o *pet*, é aplicada uma taxa extra, que é posteriormente incluída na conta. A responsabilidade pela alimentação do animal fica a cargo do tutor, uma vez que os empreendimentos não oferecem serviços de alimentação para os *pets*.

Pode ser observado que os respectivos estabelecimentos hoteleiros em questão, não existem acomodações específicas destinadas à hospedagem do *pet* e seu tutor. Embora, em 2019 o Hotel Camboa disponibilizava quartos separados para acomodar tanto os animais de estimação quanto seus tutores. Contudo, devido às mudanças na gestão do hotel, essa opção não se aplica mais.

No que diz respeito aos quartos, estes são mais espaçosos, permitindo que o animal se movimente com maior facilidade. No entanto, nas Unidades Habitacionais (UHs) do hotel Ibis, o espaço disponível pode não ser suficiente para que animais de grande porte circulem à vontade, embora os quartos sejam bem estruturados e agradáveis. Apenas o Camboa possui piscinas, tanto na área externa quanto interna, e

a circulação de animais nessa área é proibida, sob a alegação de que os tutores na maioria das vezes querem colocar seus *pets* na água.

Os hotéis em questão, proíbem utilizar utensílios do hotel, principalmente os enxovais. Apenas o Hotel Ibis disponibiliza para seus clientes um kit de cama, tapete higiênico e comedouro no valor de R\$ 60,00 reais caso o hospede necessite. Em ambos os hotéis, verificou-se que qualquer dano causado pelo animal é de total responsabilidade do tutor, sendo cobrado uma taxa na hora do pagamento. Quanto aos serviços adicionais nenhum desses empreendimentos oferecem recreação, banho e tosa ou veterinário de plantão, apenas podem fazer indicação, entretanto, não existe nenhuma parceria com empresas terceirizadas.

No que se refere ao selo de identificação *pet friendly* nesses hotéis pesquisados, ambos podem ser encontrados no site desses empreendimentos, podendo ser visto nas figuras a seguir.

Figura 02

Divulgação pet friendly Hotel Ibis



Fonte: Ibis, AccorHotels (2022)

No site oficial do Hotel Ibis (ibis.accor.com), é possível acessar informações detalhadas sobre ofertas, serviços e políticas de hospedagem para animais de estimação. O site enfatiza a obrigatoriedade de apresentar a carteira de vacinação do animal ao efetuar o *check-in*.



Figura 1

Foto divulgação pet friendly Camboa



Fonte: Camboa Hotel (2022)

No site oficial do Camboa, é possível encontrar uma breve referência à aceitação de animais de estimação. No entanto, essa informação é limitada e não fornece detalhes substanciais sobre a política de aceitação de *pets* no hotel. A supervisora 1 explicou que a empresa é submetida a encargos financeiros por cada serviço ou detalhe adicional que é inserido em sites de reservas *online*, como o *Booking*. Em virtude dessa política de controle de despesas, optaram por implementar a sua política de aceitação de animais de estimação por meio de comunicação direta, seja ela presencial ou telefônica. Diante disso é perceptível que tanto o Hotel Ibis quanto o Camboa não apresentam adequações de serviços voltados para o público *pet*. Embora, aceitem a hospedagem desses animais de estimação junto com o tutor, não possuem um atendimento diferenciado para atendê-los.

É necessário que se entenda que os animais de estimação são importantes para seus tutores e dessa forma, procuram por ambientes que sejam acolhedores. Nesse contexto, para ser reconhecido como um hotel que acolhe animais de estimação com atenção e cuidados, deve se ir além da mera aceitação destes animais, e em vez disso, oferecer uma experiência que inclua serviços e hospitalidade especialmente adaptados a esse público em específico. Algumas proposições para ambos os hotéis estudados são: criar uma estrutura mínima, para que os *pets* possam se sentir confortáveis com seu



tutor, tendo, por exemplo, um espaço adaptado ou dedicado, como *playgrounds* para *pets*. Além disso, ter livre circulação em determinadas áreas sociais, do mesmo modo, a ofertar serviços que podem ser terceirizados, como banho e tosa, assim como parcerias com empresas no ramo.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os meios de hospedagens *pet friendly* surgiram com o propósito de atrair um público disposto a se hospedar junto com seus animais de estimação. Sendo assim, estão investindo nessa nova tendência, com a finalidade de mostrar um produto diferenciado aos seus hóspedes, assim como no mercado turístico. É importante que as empresas estejam atentas às necessidades de seus clientes, a fim de oferecer uma experiência agradável para o tutor e seu *pet*, oferecendo serviços de qualidade e segurança.

Desta forma, investir nesse segmento *pet friendly* poderá ser um diferencial para os empreendimentos hoteleiros que buscam por inovações e excelência, visto que, as pessoas consideram seus animais de estimação como integrantes da família, tendo uma relação não só de proteção e companhia, mas também de afeto e respeito, isto é, esse público busca meios de hospedagens que os recebam com seus *pets*.

O presente trabalho teve como propósito, também, contribuir para suscitar nos empreendedores a compreensão dos mesmos em adequarem os empreendimentos ao segmento *pet friendly*, nesse sentido, amigável aos tutores e aos *pets*, para que possam se sentir acolhidos e tendo suas necessidades atendidas.

Em que pese o caráter qualitativo da pesquisa, estudos de cunho quantitativo podem ser realizados para saber o real cenário dos meios de hospedagem *pet friendly* no litoral paranaense. Ademais, outra possibilidade de pesquisa seria elencar os desafios de ser *pet friendly* estabelecendo normas, para que haja boa convivência com os hóspedes, que de certa forma, possam se incomodar com os animais de estimação em determinadas áreas do hotel.

Por ora, buscou-se analisar com mais detalhes dois hotéis de rede em uma cidade litorânea, utilizando-os como estudos de caso para uma análise mais aprofundada do tema. Ademais, com base nas leituras, foi identificado que existem maneiras de tornar o turismo mais humanizado e segmentá-lo de acordo com as necessidades, desejos e ansiedades específicas de um público, faz-se mister para que haja efetiva hospitalidade.

REFERÊNCIAS

- Abinpet. (2022). Dados do mercado. Associação Brasileira da Indústria de Produtos para Animais de Estimação. <https://abinpet.org.br/dados-de-mercado>
- Alcock, J. (2016). Comportamento animal: uma abordagem evolutiva. Artmed Editora.



- Apartmentguide (2019). Pets allowed vs pet-friendly: you need to know the difference. URL: <https://www.apartmentguide.com/blog/pets-allowed-vs-pet-friendly-need-know-difference/>
- Assessoria. (n.d.). Guia Pet Friendly. Retrieved September 25, 2023, from <https://guiapetfriendly.com.br/assessoria>.
- Blog Gazin (2017). Tendência pet friendly na hotelaria. <https://blog.gazinatacado.com.br/tendencia-pet-friendly-na-hotelaria/>
- Booking. (2022). Ibis Paranaguá. www.booking.com/hotel/br/ibis-paranagua.pt-br.html
- Brasil. Lei nº 11.126. (2005, dezembro 27). Diário Oficial da União. Brasília.
- Cadastur - Ministério do Turismo. (n.d.). Cadastur.turismo.gov.br. <https://cadastur.turismo.gov.br/hotsite/#>
- Caetano, E. C. S. (2010). As contribuições da TAA- Terapia Assistida por Animais à Psicologia (Trabalho de Conclusão de Curso de Psicologia). Universidade do Extremo Sul Catarinense- UNESC, Criciúma.
- Cajueiro, R.L. P. (2015). Manual para elaboração de trabalhos acadêmicos: guia prático do estudante. 3ª. ed. Petrópolis. RJ: Vozes.
- Castelli, G. (2001). Turismo: Atividade marcante. 4 ed. Caxias do Sul: EDUCS, P. 170-170.
- Farias, E. de. J. (2017). A pintura rupestre para as artes visuais e para a história: Contribuições para a aprendizagem dos alunos no Ensino Fundamental 2. Universidade de Brasília – UnB: Cruzeiro do Sul- AC.
- Ferrari, J. (2014). Patas Amigas [livro eletrônico]: Quando os cães se transformam em coterapeutas. 1 ed. Itu SP: FoxTablet Ltda.
- Franzoi, M. F. dos S. (2018). O movimento pet friendly na hotelaria: uma análise da cidade de Curitiba-PR. In: Semana Paranaense De Turismo Da UFPR, 25., 2018, Curitiba. Anais... Curitiba: UFPR, p. 1-11.
- Franzoi, M. F. dos S. (2019). O movimento pet friendly na hotelaria: uma análise da cidade de Curitiba-PR. Projeto de Planejamento e Gestão em Turismo. Universidade Federal do Paraná.
- Hotel Camboa. (2022). Camboa Hotéis Paranaguá. www.hotelcamboa.com.br/indexp
- Hospedin. (s.d). Dicas de como ser pet friendly na hotelaria. www.blog.hospedin.com
- IBGE. (2022). Pesquisa domiciliar sobre cães e gatos: humanização e padrões de consumo. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatísticas. www.ibge.gov.br
- Ibis Accor. (2022). Ibis Paranaguá. <https://www.ibis.accor.com/brasil/index.pt-br.shtml>
- Ludwig, A.C.W. (2015). Fundamentos e práticas de metodologia científica. 3ªed. Petrópolis. RJ: Vozes.
- Machado, B.L.; Pereira D. de F.T.; Oliveira, S.G. de; Cunha, T.A. da. (2017). Turismo e o segmento pet friendly: um estudo sobre o setor hoteleiro de Belo Horizonte - MG. Revista Hospitalidade. São Paulo, volume 14, n.02, p. 1-14.



- Malhotra, N.K. (2001). Pesquisa de marketing: uma orientação aplicada. 3.ed. Porto Alegre: Bookman.
- Medeiros, R.A. de. (2014). A Aceitação dos “Pets” na Hotelaria da cidade do Rio de Janeiro. Trabalho de conclusão de curso – Universidade Federal fluminense, Niterói.
- Nunes, B. (2022, janeiro 24). 13 hospedagens pet friendly no Brasil para curtir com seu amigão de quatro patas. Blog Quanto Custa Viajar. <https://quantocustaviajar.com/blog/hospedagens-petfriendly-no-brasil>.
- Pessanha, L.; Portilho, F. (2008). Comportamentos e padrões de consumo familiar em torno dos “pets”. ENEC - Encontro Nacional de Estudos do Consumo. Novos Rumos da Sociedade de Consumo? Anais... IV, Rio de Janeiro/RJ.
- Santos, J.Y.F. (2017). A Hospitalidade em Meios de Hospedagem Pet friendly: Uma análise em hotéis da zona sul do Rio de Janeiro. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharel em Turismo), Universidade Federal Fluminense, Niterói.
- Secretaria de Cultura e Turismo de Paranaguá (Secultur). Institucional. <https://secultur.paranagua.pr.gov.br/>.
- Severino, A. J. (2016). Metodologia do trabalho científico. 24 ed. São Paulo: Cortez.
- Shipman, P. (2010). The animal connection and human evolution. Current Anthropology, v. 51, n. 4, p. 519-538.
- Voe News (2022). Hospitalidade para pets avança como critério para escolha de hotéis e restaurantes. <https://voenews.com.br/2022/05/05/hospitalidade-para-pets-avanca-como-criterio-para-escolha-de-hoteis-e-restaurantes/>
- Yin, R. K. (2010). Estudo de caso: planejamento de métodos. 4. ed. Porto Alegre: Bookman.



INFORMAÇÃO (ÕES) DO (S) AUTOR (ES)

- *1 Tecnóloga em Gestão do Turismo pela Universidade Federal do Paraná (UFPR).
Mestranda em Turismo (UFPR). E-mail: drissa.silvah52@gmail.com
- *2 Tecnóloga em Gestão do Turismo pela Universidade Federal do Paraná (UFPR).
E-mail: larathassiac1999@gmail.com
- *3 Doutora em Geografia pela Universidade Federal do Paraná. (UFPR). Professora
do Curso de Tecnologia em Gestão do Turismo da UFPR, Setor Litoral. E-mail:
xsayurix@gmail.com

REVISTA CIENTÍFICA ATELIÊ DO TURISMO – VINCULADA A



**UNIVERSIDADE FEDERAL
DE MATO GROSSO DO SUL**