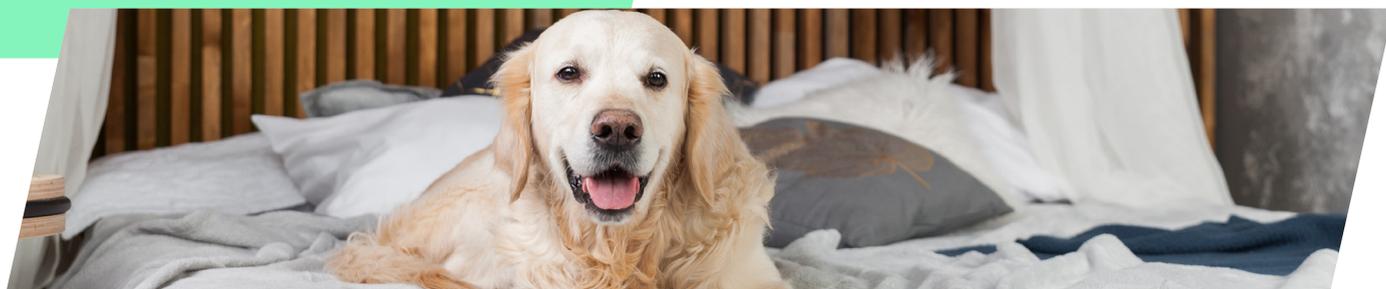


Seja amigo dos animais, seja *Pet Friendly!*

Dicas para pousadas e hotéis



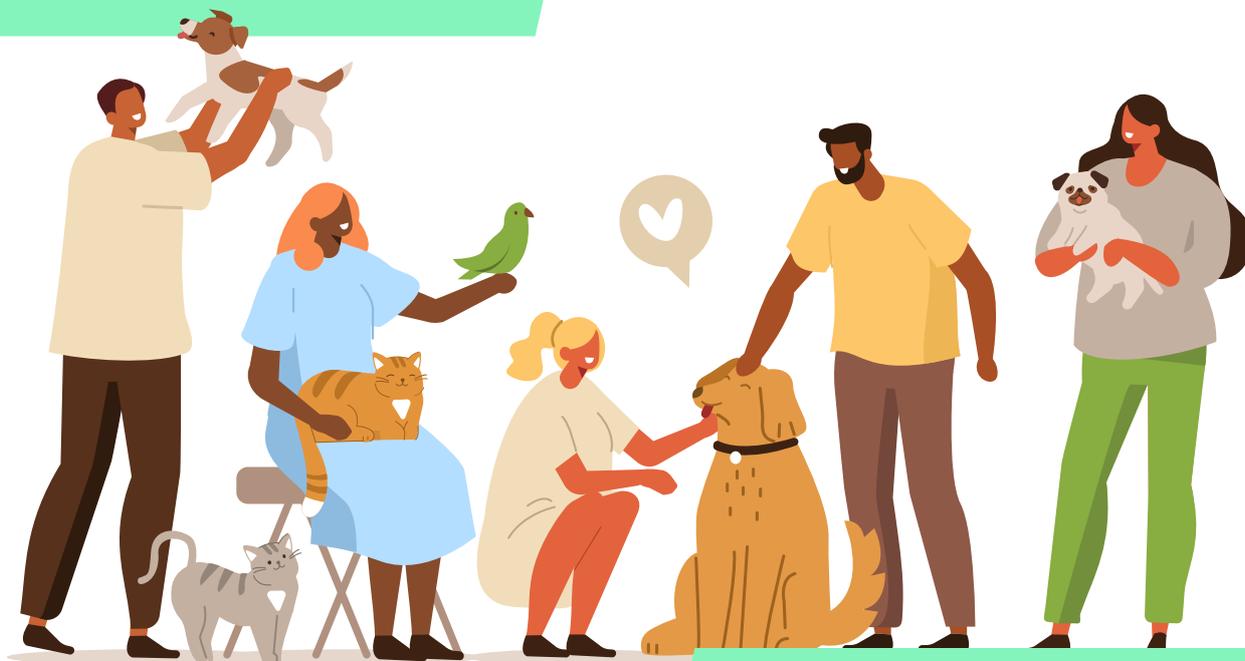


Olá, como vai?

Hoje em dia, a viagem em família inclui levar os pets no programa. Pelo menos, é o que a maioria das pessoas que possui animal de estimação vem buscando na hora de sair de férias ou mesmo em um feriado.

Uma vez que a procura pela modalidade de turismo inclusiva aos animais domésticos está cada vez maior, é fundamental que os meios de hospedagem – sejam hotéis ou pousadas – fiquem atentos e se adequem. Pode ser necessário inovar e aumentar seu portfólio de serviços para atender às necessidades desse grupo de clientes, oferecendo estadia, serviços extras, conforto e segurança para os hóspedes e seus animais de estimação.

Para auxiliá-los, elaboramos este *e-book* com o objetivo de incentivar hotéis e pousadas a serem *pet friendly* e para que os que já recebem animais de estimação possam tornar seu estabelecimento ainda mais seguro e confortável, tanto para os donos e seus *pets* quanto para os demais hóspedes. Aqui, você encontrará dicas e informações sobre o universo *pet*, podendo agregar mais um diferencial ao seu estabelecimento e, dessa forma, atrair mais clientes.



Mundo Pet

O mundo pet é enorme. Os animais de estimação, além de serem criados por razões afetivas, de acordo com o Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento, também se destinam à terapia, companhia, lazer, auxílio aos portadores de necessidades especiais, esportes, ornamentação, participação em torneios e exposições, conservação e trabalhos especiais.

De acordo com a Abinpet (Associação Brasileira da Indústria de Produtos para Animais de Estimação), o mercado de serviços e produtos para pets movimentou, em 2021, R\$ 35,8 bilhões, considerando os segmentos de food, acessórios e medicamentos. Ainda, segundo a Abinpet, a população de animais no Brasil chega a 149,6 milhões e

vem apresentando uma reta ascendente. Conheça os números das principais espécies de animais de estimação existentes no país:

Total: 149,6 milhões (2020/2021)



Cães:
58,1
milhões



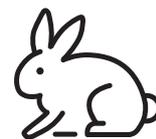
Aves canoras e
ornamentais:
40
milhões



Gatos:
27,1
milhões



Peixes
ornamentais:
20,8
milhões



Pequenos
mamíferos,
répteis e outros:
2,53
milhões

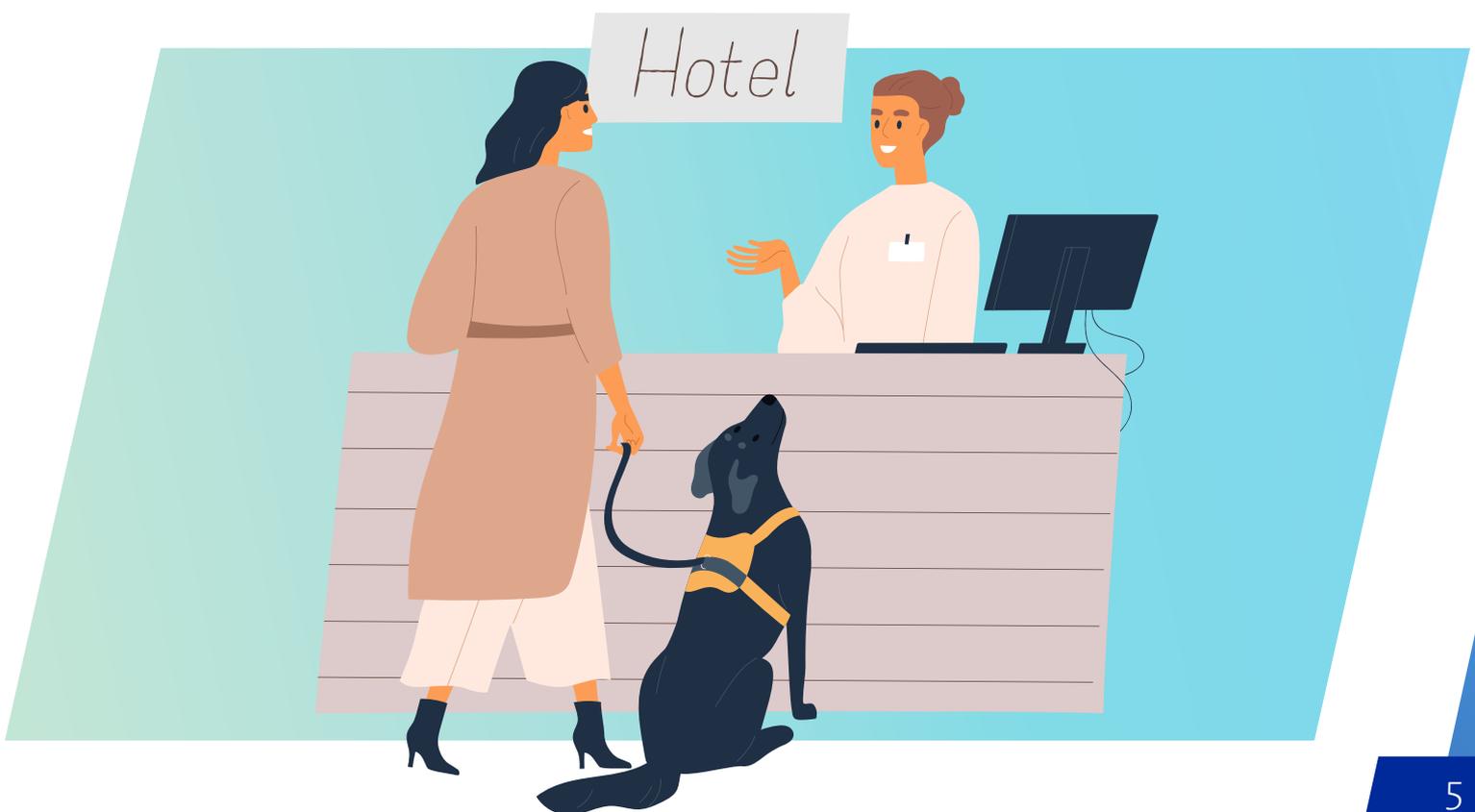
O que é ser *pet friendly*?

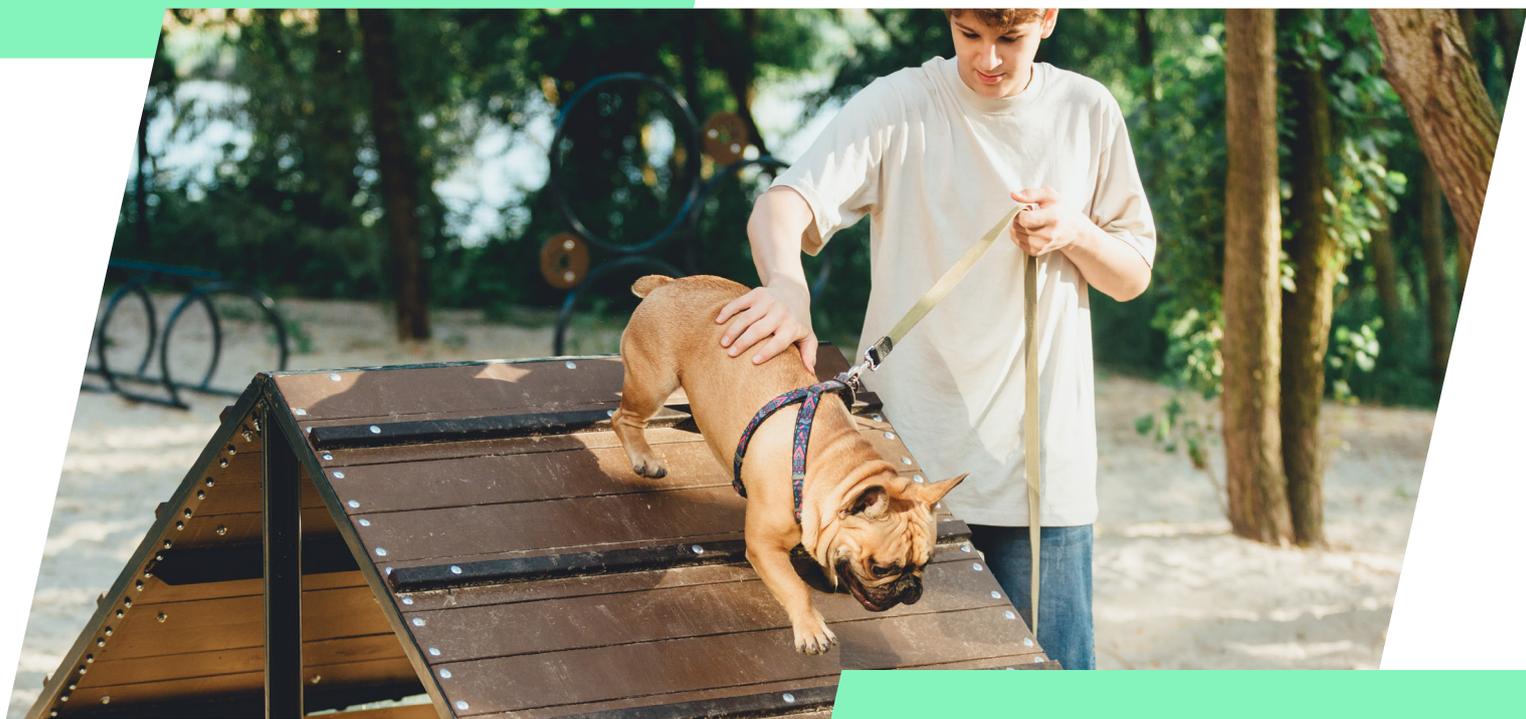
O termo tem sido amplamente utilizado para designar lugares e estabelecimentos onde os animais de estimação são bem-vindos. Isso não quer dizer que ele se refira somente aos lugares onde os *pets* podem entrar, mas também onde o ambiente está preparado para recebê-los bem e proporcionar-lhes conforto.

Foi-se a época em que o animal de estimação ficava no quintal ou mesmo dentro de casa. Com a retomada das viagens depois do período de pandemia, os *pets* têm se tornado parceiros indispensáveis para seus tutores, ganhando cada vez mais espaço nas atividades turísticas.

Uma pesquisa realizada em janeiro de 2022 pelo *Booking.com* mostra que oito de cada dez brasileiros fazem seus planos de viagem incluindo seus *pets*, e que mais da metade (64%) escolherão seu destino de férias e hospedagem com base no quão *pet friendly* o estabelecimento é. Esses dados só reforçam a importância de estar atento a estes clientes e ofertar serviços para esse público específico, tornando seu negócio *pet friendly*, ou seja, amigo dos animais.

Nota-se que esse segmento está em constante crescimento, tendo potencial para se tornar uma grande oportunidade de negócio para empresas e setores que podem prestar tais serviços. E o setor hoteleiro é um desses segmentos potenciais.





Como se tornar *pet friendly*

Não fique desestimulado por dúvidas, preconceitos e receio de receber animais de estimação em seu estabelecimento. É só seguir as recomendações básicas e tornar sua pousada ou hotel prontos para bem recebê-los.

Para os hotéis e pousadas optarem por se tornar *pet friendly*, é desejável, antes de tudo, que o dono goste de animais; em segundo lugar, que tenha adaptado a estrutura física de seu estabelecimento, seus serviços e seu atendimento para receber os amiguinhos de quatro patas.

Exemplos:

- Estrutura física e espaço adequado;

- Disponibilizar lixeiras exclusivas para as fezes dos animais e descartá-las no destino correto;
- Adaptar ou criar *playgrounds* exclusivos para animais de estimação;
- Se necessário, remover o *box* de banheiros de suítes para facilitar a circulação do hóspede;
- Providenciar redes de proteção para janelas e varandas, no caso de receber gatos;
- Ter ganchos em locais estratégicos para prender a guia quando for necessário;
- Ter sinalizadores de porta de vidro;
- Sinalizar os espaços *pets*;
- Quando o estabelecimento possui quintal ou uma área verde grande, é necessário tomar o cuidado de cercá-los como medida de segurança;
- Colocar placas com as regras de circulação do estabelecimento em vários locais. É importante, também, deixar claro as políticas *pet friendly* adotadas, como: quais animais são permitidos; portes; exigência de carteirinhas de vacinação; quais são os serviços especiais para pets; as políticas especiais para fazer a refeição acompanhado dos pets e, por fim, se há tarifa especial para eles.



Serviços/Atendimento

- Ter recipientes de água em locais estratégicos e mantê-los abastecidos com água fresca ao longo do dia;
- Providenciar tapetes higiênicos ou jornais;
- Higienizar os locais onde os pets frequentam, tomando o cuidado de utilizar desinfetantes que não agriçam os animais;
- Disponibilizar panos para limpeza. O tipo perfex é uma excelente opção, pois pode ser descartado depois do uso;
- Criar convênios com *pet shops*, veterinários, adestradores, cuidadores;
- Manter *kit* de primeiros socorros para uso do hóspede;
- Oferecer ocupação preferencial em unidades térreas ou primeiro andar;
- Ter à disposição um guia com restaurantes e parques *pet friendly* nas proximidades;
- Contar com uma equipe preparada e que entenda que o animal de estimação costuma ser visto como um membro da família pelos seus tutores. Lembre-se, você terá dois clientes, o tutor e o *pet*.

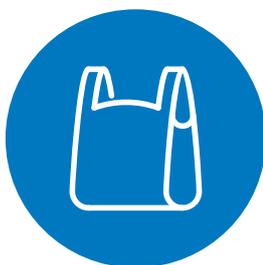
Oferecer um *kit* de hospedagem também é importante. Este *kit* pode ser oferecido como uma cortesia ou pode ser estipulado um valor para que o cliente possa levá-lo quando terminar a estadia.

EXEMPLO DE KIT DE BOAS VINDAS

Itens a serem disponibilizados aos animais e donos:



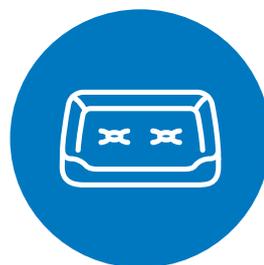
Comedouro e
bebedouro com
água fresca



Saquinhos
cata-caca

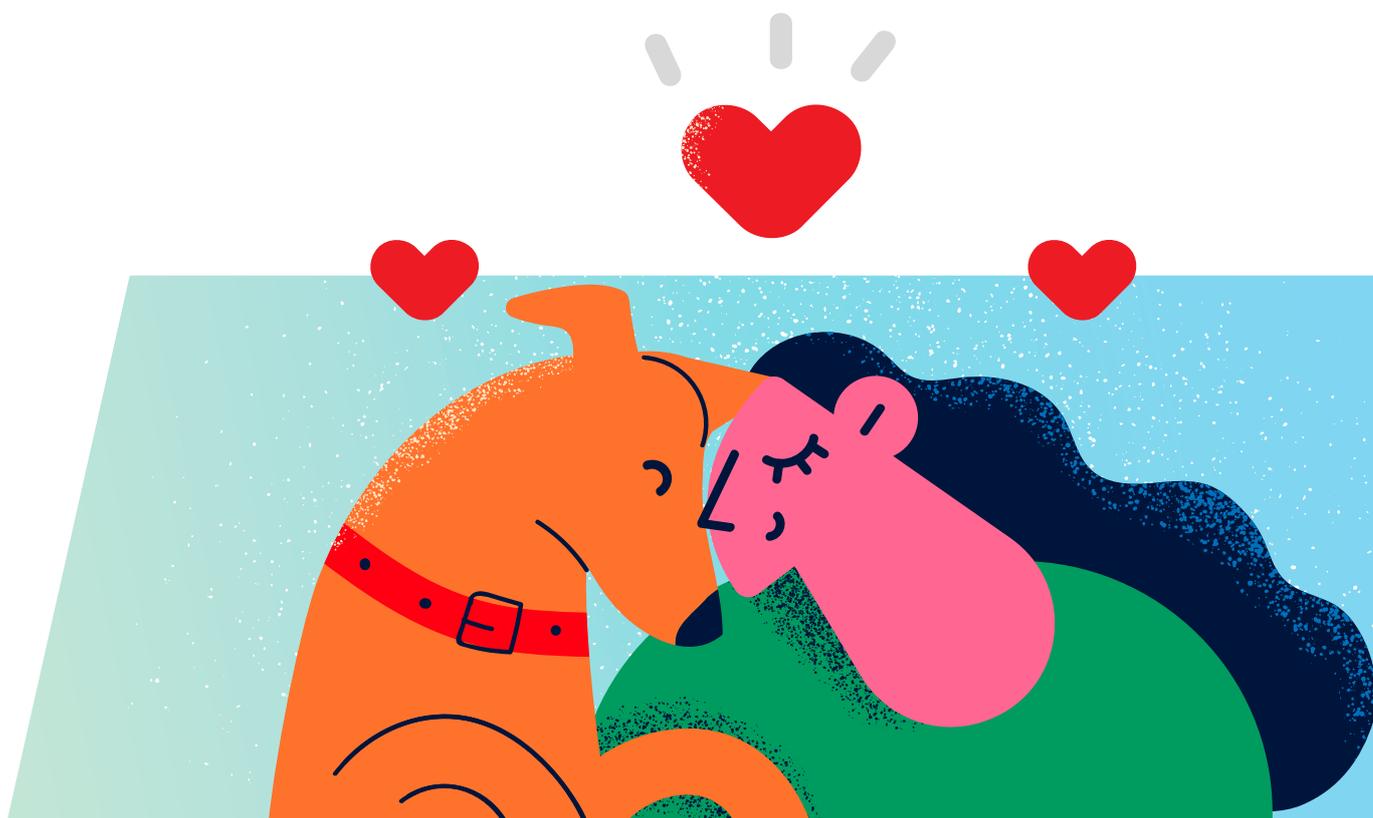


Toalhas,
manta, pano
de limpeza



Caminhas
para
descanso

Os mimos também são muito bem-vindos, como *kit* de petiscos e sachês, potinhos com água e pedrinhas de gelo, brinquedos, porções de frutas picadas no café da manhã. Tudo pensado e considerado com muito cuidado para os *pets* hóspedes.





Monte uma equipe de profissionais competentes

Uma das principais características dos negócios *pets* é o relacionamento direto e contínuo com o cliente, uma vez que os tutores de animais estão sempre muito atentos à qualidade do atendimento. Por isso, é importante montar uma equipe de profissionais competentes, visto que todos os integrantes do negócio – seja o atendente, a pessoa que serve o café, os prestadores de serviços, entre outros – são responsáveis pela qualidade do relacionamento com os clientes.

A hospitalidade e o tratamento atencioso e de qualidade ajudam na fidelização do cliente. Com isso, a formação

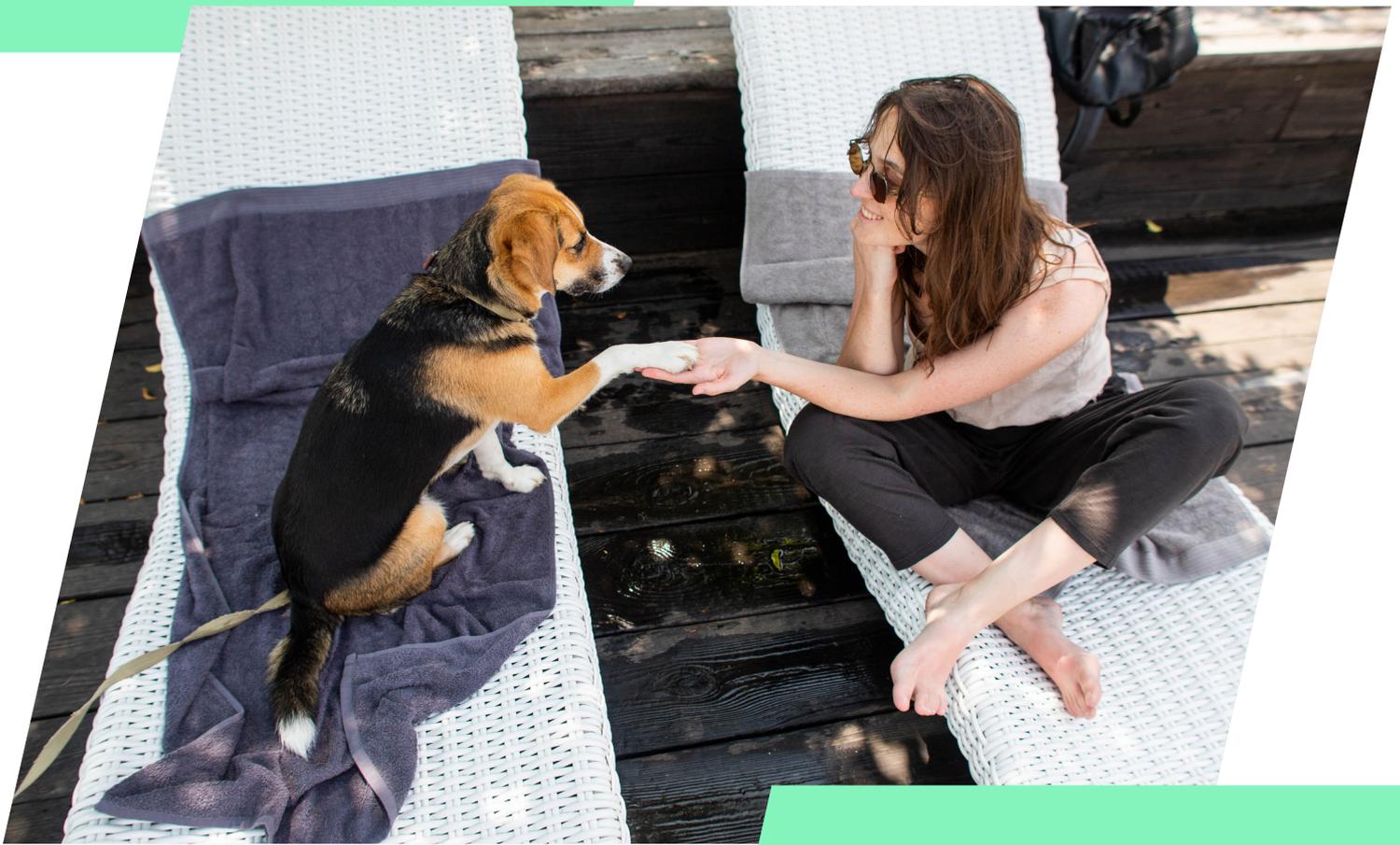
de um bom time de profissionais que goste de lidar com animais e que receba treinamento adequado fará a diferença para o seu negócio.

Fica a sugestão: há cursos e treinamentos com valores bem convidativos, ou mesmo gratuitos, disponíveis para treinar a sua equipe.

- **Empreenda pet** – Curso de empreendedorismo no ramo *pet*, cujo objetivo é compartilhar conhecimentos do mundo *pet* para empreender com o foco no segmento de cuidador. Criado por Rodrigo de Souza Godoi. Disponível em <https://hotmart.com/pt-br/marketplace/produtos/empreenda-pet/K25292807A>;
- **Primeiros socorros para cães e gatos** – Técnicas de primeiros socorros para cães e gatos. Você aprenderá a montar um *kit* de primeiros socorros, a fazer respiração boca a boca, o que se deve fazer em casos de convulsão, intoxicação por venenos em geral etc. Criado por Edgard Gomes. Disponível em <https://www.udemy.com/course/primeiros-socorros-para-caes-e-gatos/>;
- **Matilha feliz** – terapia floral para cães e seus tutores. Aprenda a equilibrar as emoções do seu cachorro para que toda a família viva em harmonia. Para treinadores de cachorro, *dogwalkers*, tosadores e todos aqueles que trabalham com cães e se interessam pelo bem-estar

dos mesmos. Criado por Juliana Bernardo. Disponível em <https://www.udemy.com/course/matilhahfeliz/>;

- **Universidade Pet Friendly** - A Universidade Pet Friendly faz parte do PETssistema do “Guia Pet Friendly” e foi criada para capacitar os locais a receberem o público acompanhado de seus *pets*. Disponível em <https://guiapetfriendly.com.br/universidade-pet-friendly-para-os-estabelecimentos/>



Restrições

Para pousadas e hotéis que possuem restaurante, há que se seguir algumas normas de vigilância sanitária. Segundo normas da Anvisa (Agência Nacional de Vigilância Sanitária), a entrada de animais domésticos em estabelecimentos onde haja consumo ou preparo de alimentos só é permitida se o lugar dispuser de uma área externa para os *pets*. Uma boa opção são salões ou varandas.

É necessário, também, um ponto com água corrente e um profissional dedicado a fazer a limpeza do ambiente. O mesmo profissional não poderá exercer atividades que envolvam a manipulação do alimento.

No caso das piscinas “dos humanos”, onde também há restrições, uma boa solução é disponibilizar ao lado do *deck* um espaço *pet friendly* onde o animal de estimação possa ficar perto de seu tutor enquanto toma um banho de sol na espreguiçadeira. Outra possibilidade é disponibilizar uma piscininha natural só para os *pets*.

Presença no mundo digital

Para atrair os consumidores, estar presente no universo digital é fundamental; praticamente uma obrigação nos negócios. Por isso, é necessário dar um tratamento profissional à sua estratégia de marketing digital e investir na contratação de serviços especializados ou mesmo se capacitar para entrar neste universo digital.

Bem-vinda parceria

O mercado *pet* vem se expandindo cada vez mais e, com isso, as opções de negócios diferenciados possibilitam inúmeras parcerias.

Investir em parcerias é uma ótima oportunidade para incrementar os lucros do seu negócio. Portanto, represente marcas, faça associação com clínicas, estabeleça parce-

ria com *pet shops*, entre outras coisas. Analise o seu negócio e olhe o “outro” não como concorrente, mas como um empreendimento com o qual você possa estabelecer uma parceria.

Selos *pet friendly*

Atualmente, várias cidades no país vêm implantando selos *pet friendly*. Consulte a Secretaria de Agricultura ou de Turismo de sua cidade ou estado para obter informações.

Existem também guias on-line brasileiros que trabalham com sistema de classificação de meios de hospedagem *pet friendly* como, por exemplo, o *Guia Pet Friendly* e o *Portal Turismo 4 Patas*. O sistema de classificação baseia-se em critérios que atendam às necessidades dos hóspedes e dos *pets*, garantindo-lhes segurança, bem-estar e diversão. Os critérios utilizados são uma boa referência para os que querem realmente entrar neste mundo pet humanizado.

Para inspirações

Ronco do Bugio – Pouso e Gastronomia
(<https://roncodobugio.com.br/>);

Surya-Pan Refúgio Hotel
(<http://www.suryapan.com.br/>);

Hotel Concord
(<https://www.hotelconcord.com.br/>);

Moa Pousada Guarujá
(<https://moapousadaguaruja.com.br/>);

Pousada Encantos da Bocaina
(<https://encantodabocaina.com.br/>).

Torne seu espaço pet friendly e conquiste esse público que considera seus animais como parte da família e, claro, aumente a sua receita.



Saiba mais:

Turismo com pets: Um mercado muito promissor

<https://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/artigos/turismo-com-pets-um-mercado-muito-promissor,013ba67b7f081810VgnVCM10000od701210aRCRD>

