



Pet Shop como oportunidade

2



Profissional responsável, instalações e registros

3



Itens para banho, tosa e clínica veterinária

4



Monte um time de sucesso

5



Melhore a gestão do seu pet shop

7



# Pet Shop como oportunidade



O mercado de loja de animais – pet shop no Brasil – cresce 17% ao ano e movimentada cerca de R\$ 11 bilhões. O setor foi impulsionado, principalmente, pelo investimento das indústrias de rações em publicidade e aprimoramento dos canais de distribuição. A ração industrializada, que era privilégio de animais de pessoas das classes A e B, passou também a ser consumida pela classe C.

O Brasil é o segundo país com a maior população de cães e gatos e o quarto em número de animais de estimação, além de ter o terceiro maior faturamento nesse mercado.

De acordo com a Associação Nacional dos Fabricantes de Alimentos para Animais de Estimação no Brasil (Anfalpet), existem mais de 100 mil pontos de venda de produtos direcionados aos bichos de estimação no Brasil. Desse total, aproximadamente 45 mil são lojas de animais – pet shops. O gasto médio com produtos e serviços per capita/ano é de R\$ 390 (raças pequenas) a R\$ 760 (raças grandes) entre insumos farmacêuticos, vacinas, embelezamento e acessórios.

Neste cenário, é importante ressaltar a grande competitividade dentro do setor, com cada vez mais investidores no mercado. Sendo assim, é importante estar ciente de algumas tendências do mercado:

## Produtos saudáveis e sustentáveis

Do mesmo modo que ocorre com a nossa alimentação, cada vez mais os donos estão preocupados com rações e snacks que tenham procedência orgânica, valorizando alimentos saudáveis para seus pets e sem nenhuma substância que possa causar complicações e doenças no futuro. Além disso, as pessoas têm preferido opções de produtos que não prejudiquem o meio ambiente.

## Presença online

Buscando maior comodidade e com a correria da rotina de trabalho, muitas pessoas procuram fazer compras online também para seus pets, desde ração até roupas e acessórios. Sendo assim, é interessante também manter o modelo de e-commerce para impulsionar as vendas, além de estar presente nas redes sociais para fortalecer sua marca com os clientes atuais e futuros.

## Gatos em alta

Os cães sempre foram preferência entre os pets, porém, ultimamente, com as pessoas tendo um ritmo de vida mais acelerado e morando em apartamentos cada vez menores nos centros urbanos, gatos vêm ganhando mais participação nos lares brasileiros, presentes em cerca de 18% deles. Visto isso, é interessante destacar produtos e serviços voltados especificamente para esse segmento.



## Profissional responsável

De acordo com decisão recente do Superior Tribunal de Justiça, lojas de pet shop que ofereçam banho e tosa e vendam produtos veterinários não precisam mais ter a presença de um profissional médico veterinário como responsável técnico para funcionar.

## Instalações

Os estabelecimentos devem manter perfeitas condições de limpeza e higiene, inclusive no que se refere ao pessoal e ao material. É essencial a presença de faxineiro para manutenção dos ambientes.

Conforme dispõe a legislação paulista (Decreto nº 40.400/95), as instalações mínimas necessárias para o funcionamento de uma pet shop são:

- Loja com piso impermeável;
- Sala para tosa;
- Sala para banho com piso impermeável;
- Sala para secagem e penteado;
- Abrigo para resíduos sólidos.

**Obs:** Caso haja animais à venda expostos, as instalações para abrigo deverão ser separadas das demais dependências.

Além destas, é importante destinar uma área para a comercialização dos produtos, sempre mantendo um ambiente com circulação confortável para os clientes.

## Registros

É essencial estar atento às legislações vigentes que você deverá atender para a abertura de uma pet shop. Procure o Conselho Regional de Medicina Veterinária (CRMV), a Vigilância Sanitária (estadual e municipal) e o Ministério da Agricultura. Na dúvida, não economize esforços e busque todas as informações possíveis.

## Licenças de funcionamento

Licenças necessárias para o funcionamento do seu pet shop:

- Licença ou alvará de funcionamento – prefeitura;
- Vistoria e observância às normas de segurança – Corpo de Bombeiros;
- Licença ambiental – órgãos municipais ou estaduais do meio ambiente;
- Licença sanitária – órgãos municipais e estaduais da Vigilância Sanitária;
- Autorização de funcionamento – Ministério da Agricultura;
- Autorização de funcionamento caso venda ou guarde animais silvestres – Instituto Brasileiro do Meio Ambiente (Ibama).





# Itens para banho, tosa e clínica veterinária

## Equipamentos

Alguns equipamentos são fundamentais para um serviço de banho e tosa bem feito, portanto, pesquise bastante e busque os mais adequados para a sua loja. Abaixo estão listados certos itens que geralmente são utilizados:

- Soprador: utilizado na pré-secagem do animal. Trata-se de um jato de vento que remove a água dos pelos logo após o banho, agilizando o processo e ajudando a economizar energia;
- Secador: é o que seca efetivamente o animal, por isso é importante investir em um modelo que tenha boa ergonomia e que seja de qualidade reconhecida. Será bastante utilizado;
- Máquina de tosa: como os secadores, também devem ser ergonômicas e duráveis, pois terão muito uso. Lembre-se: a tosa é a maior vitrine da qualidade do seu serviço para o cliente. Importante também ter lâminas de diversos tamanhos para encaixe. As fechadas têm os dentes mais próximos e, portanto, são mais seguras, sendo indicadas para iniciantes e usadas no acabamento da tosa. Já as abertas têm mais espaço entre os dentes e passam melhor entre os pelos, mas pedem maior cuidado para que não provoquem ferimento nas dobras, verrugas e mamilos dos bichinhos;
- Mesa de tosa: garante que o serviço seja realizado com segurança e qualidade. Alguns modelos têm regulagem de altura, o que facilita o trabalho para o profissional do banho e tosa.

## Itens de segurança

Para a realização do banho e tosa dos pets com conforto, são necessários alguns itens de segurança para proteção tanto do animal como do profissional que irá fazer o serviço. Esses itens já são normalmente utilizados:

- Máscara;
- Luvas;
- Protetor auricular;
- Calça e camiseta apropriadas;
- Sapato fechado;
- Óculos protetor.

Além disso, é bom ressaltar a importância do cuidado com o ambiente a ser utilizado: portas de segurança para evitar que o animal fuja em algum momento e piso antiderrapante são alguns dos detalhes que devem ser providenciados.

Para a proteção dos animais, prestar atenção às focinheiras para que não machuquem, assim como evitar deixar cães e gatos no mesmo ambiente.





## Recrutamento e seleção

Contratar funcionários para sua empresa é um passo importante e estratégico, por isso, invista tempo e atenção em todo o processo de recrutamento e seleção.

### Dica 1: Planejamento

A maioria das necessidades de contratação pode ser prevista. Planeje os processos seletivos para serem realizados com qualidade e eficiência. Principais eventos que geram necessidades de contratação: férias, licenças, aumento de demanda, expansão da empresa, substituição de alguém que será promovido ou demitido.

### Dica 2: Descrição de cargo e definição de perfil

Descreva as atividades do cargo que pretende preencher, indique a escolaridade, o tempo de experiência e quais competências são importantes para o desempenho daquela função.

### Dica 3: Divulgação da vaga

Se não for possível promover alguém internamente para a vaga, será necessário buscar outras fontes de recrutamento.

Fontes de recrutamento: Posto de Atendimento ao Trabalhador (PAT), sindicatos, associações de classe e entidades associativas (CRMV, SindiPetShop, etc.), escola de ensino regular, escolas técnicas e faculdades, entre outros.

### Dica 4: Análise dos currículos e preparação da entrevista

A seleção começa com a leitura atenta dos currículos recebidos. Depois da análise dos currículos, separe aqueles

que parecem mais adequados e prepare-se para as entrevistas. Além disso, também é importante:

- Reservar um lugar adequado para a entrevista;
- Evitar ser interrompido;
- Atender o candidato no horário programado.

### Dica 5: Seja um bom entrevistador

- Procure manter neutralidade em relação ao candidato;
- Esqueça preconceitos;
- Procure ouvir com atenção;
- Lembre-se de que o candidato pode estar nervoso/ansioso, portanto procure deixá-lo mais tranquilo;
- Tenha controle emocional;
- Mantenha o foco na entrevista.

Teste prático: caso julgue necessário fazer um teste prático com o candidato, fique atento para organizar e monitorar o teste, utilizando o menor tempo possível. Nada que for feito no teste pode ser comercializado depois.

### Dica 6: Contratação e integração

Faça a escolha pelo candidato que seja mais adequado para sua vaga, considerando os conhecimentos, a experiência e as atitudes. Não esqueça de proporcionar ao contratado uma integração com a equipe e lembre-se que ele estará em período de experiência, necessitando de treinamento e capacitação.



# Monte um time de sucesso

## Motivação

A motivação é um impulso interno, está dentro de nós. Tudo o que os líderes ou gestores podem fazer é estimular, incentivar, provocar a motivação.

### PESSOAS MOTIVADAS PRODUZEM MAIS E MELHOR

Motivação = MOTIVO para AÇÃO

Comunicação

“Comunicação não é o que nós falamos, mas o que as pessoas entendem.”

### Dica 1: Comunicação interna

É por meio do processo de comunicação interna que os colaboradores da empresa sabem como devem agir para alcançar os resultados previstos.

### Dica 2: Endomarketing

O objetivo do endomarketing é conseguir a atração e retenção de clientes externos, a partir da satisfação dos funcionários em trabalhar na empresa.

## Treinamento

### Dica 1: Planejamento

- Programe as ações de treinamento para os períodos de menor movimento da empresa, para não comprometer a realização dos trabalhos.
- Recursos financeiros: sempre que possível, deve haver previsão de recursos financeiros para suprir os investimentos em treinamento seu e de sua equipe.

### Dica 2: Realização de treinamento

Programar cronograma, local, intervalos, matérias e, se atentar, caso o treinamento seja externo (custos de deslocamento e alimentação).

### Dica 3: Avaliação de treinamento

Todas as atividades de treinamento devem ser avaliadas para que se tenha certeza de sua eficácia ou não.

## Liderança

Bons resultados com sua equipe de trabalho dependem de vários fatores: contratar a pessoa certa, colocar no lugar certo, comunicar, treinar, motivar e, principalmente, liderar.

### Dica 1: Delegar

As principais vantagens da delegação são:

- Quando o chefe sai, o setor ou empresa não param;
- Há mais produtividade nas atividades a serem realizadas;

- O trabalho fica mais organizado;
- A equipe fica mais motivada;
- O líder tem mais tempo para atividades importantes que só ele pode fazer.

### Dica 2: Feedback

Feedback não é “opinião”, “bronca” ou “conselho”. Feedback é uma informação para obtenção de resultados. A estrutura do feedback é a seguinte:

- Primeira etapa – “identificar a situação”: o feedback deve se basear em situações concretas, que existiram de fato;
- Segunda etapa – “descrever o comportamento”: evitar julgamentos, descrevendo o comportamento observado;
- Terceira etapa – “descrever os impactos”: como o comportamento está afetando a empresa, para que o funcionário possa entender porque é importante que ele modifique seu modo de agir;
- Quarta etapa – “resultado esperado”: dizer ao funcionário o que se espera após o feedback, para que ele possa entender, por mais óbvio que possa parecer, qual o comportamento que se espera dele.

## Retenção

A retenção de um talento na empresa deve ser um dos fatores a se atingir, com clareza dos processos que o colaborador irá vivenciar, identidade com o trabalho que realizam, remuneração, senso de justiça interna, a carreira, o reconhecimento e a qualidade de vida.

## Ética

Deve-se exercer a profissão com o máximo de zelo e o melhor de sua capacidade, assim como empenhar-se para melhorar as condições de saúde animal e humana e os padrões de serviços médicos veterinários. No exercício profissional, sempre usar procedimentos humanitários para evitar sofrimento e dor ao animal. Defender a dignidade profissional, quer seja por remuneração condigna, por respeito à legislação vigente ou por condições de trabalho compatíveis com o exercício ético profissional da medicina veterinária em relação ao seu aprimoramento científico. São deveres do médico veterinário:

- I – Aprimorar continuamente seus conhecimentos e usar o melhor do progresso científico em benefício dos animais e do homem;
- II – Exercer a profissão evitando qualquer forma de mercantilismo;
- III – Combater o exercício ilegal da medicina veterinária denunciando toda violação às funções específicas que ela compreende, de acordo com o art. 5º da Lei nº5517/68;
- IV – Assegurar, quando investido em função de direção, as condições para o desempenho profissional do médico veterinário;
- V – Relacionar-se com os demais profissionais, valorizando o respeito mútuo.



## Atendimento

Uma grande falha das empresas no ramo de pet shop é a falta de padronização em seus processos. Não apenas dentro da pet shop e na área de cuidado com os animais, mas no setor de atendimento ao cliente também.

### Dica 1: Utilize procedimentos de padronização

Um passo a passo do que, quando e como deve ser feita determinada ação ou até mesmo descrevendo como o colaborador deve atuar.

### Dica 2: Realize pesquisa de satisfação com os clientes

A pesquisa deverá oferecer informações sobre o que pode ser melhorado na empresa, utilizar o contato dos clientes e criar um banco de dados para envio de promoções, e-mail marketing, mensagens, sms, etc.

### Dica 3: Fachada e organização interna

- A fachada é fundamental para o marketing do estabelecimento, pois funciona como um cartão de visitas e uma forma de diferenciar-se da concorrência (impacto visual da empresa);
- As cores da fachada, nomes, símbolos, luminosos, merecem atenção especial, pois podem ajudar ou atrapalhar

na atração do cliente;

- Atente-se à legislação municipal (se houver) em relação à metragem dos letreiros;
- Adeque a calçada e o interior do estabelecimento de acordo com as normas de acessibilidade.
- Esteja atento para que o ambiente permaneça sempre limpo, tanto o espaço de venda como o de cuidados com os pets.

### Lembre-se:

Identifique o perfil do público que irá atender;

- O ponto comercial escolhido deve estar adequado ao perfil do público e à regularização do imóvel;
- Busque dados de mercado para a definição do investimento necessário e prazo de retorno do capital;
- Defina ações de marketing para atrair, manter e fidelizar os clientes.

Para mais informações de abertura do seu estabelecimento de pet shop ou melhoria do seu empreendimento já existente procure:



# Melhore a gestão do seu pet shop

## SEBRAE-SP

Os diversos cursos e consultorias do Sebrae visam ao atendimento das necessidades e exigências do público alvo, das micro e pequenas empresas, para ampliar e melhorar as competências em termos de gestão e continuidade dos negócios.

Projetos setoriais para pet shop: um programa promissor

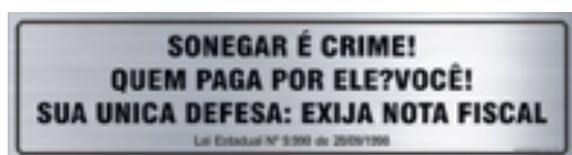
- Capacitação em gestão
- Soluções presenciais e a distância (cursos, oficinas, vídeos e consultorias);

**SINDIPETSHOP:** Sindicato dos Empregados em Estabelecimento de Pet Shops, Canis, Escolas de Adestramento de Animais Domésticos, Clínicas Veterinárias e Hotéis para Animais Domésticos do Estado de São Paulo.

## Dica 4: Sinalização obrigatória

Código de Defesa do Consumidor: a Lei nº 12.291/2010 torna obrigatória a manutenção de exemplar do Código de Defesa do Consumidor nos estabelecimentos comerciais.

Exigência de nota fiscal:



Telefones úteis – Procon e Delegacia:

A Lei nº 2.831/1981 obriga os estabelecimentos comerciais e os de prestação de serviços a fixarem, em lugar visível, o endereço e o número dos telefones do Procon e da delegacia de polícia.

OBS: Atente-se aos aspectos de legislação do seu município.

 [atendimento.sebraesp.com.br](http://atendimento.sebraesp.com.br)

 [www.sebraesp.com.br](http://www.sebraesp.com.br)

 [/sebraesp](https://www.facebook.com/sebraesp)

 [/sebraesaopaulo](https://www.youtube.com/sebraesaopaulo)



## Gestão financeira

### Dica 1: Controles financeiros e custos

Mantenha os números da sua empresa sempre atualizados para elaborar o planejamento financeiro eficiente e que sirva como suporte para tomadas de decisões estratégicas e operacionais. Exemplos de controles: balancete gerencial; fluxo de caixa, demonstrativo de resultados (DR) e orçamento anual.

Atenção: Para uma apuração correta dos controles financeiros, mantenha as contas pessoais separadas das contas da empresa.

### Dica 2: Utilize indicadores de desempenho

Existem inúmeros indicadores para a mensuração de desempenho da empresa: financeiros, operacionais, qualitativos e comerciais. Por exemplo:

- Ticket médio: trata-se do valor médio gasto pelo cliente a cada compra efetivada;
- Número de banhos/tosas, e de consultas realizadas por mês;
- Faturamento bruto mensal;
- Pesquisa de satisfação do cliente.

### Dica 3: Estabeleça o preço de venda

Estabelecer o preço de venda é uma das decisões mais importantes, deve considerar:

**Custos + Despesas Fixas + Margem de Lucro = Preço Venda de Sucesso.**

Atenção: Para a definição de um preço competitivo é importante que o empresário conheça o mercado onde está inserido (localidade, público alvo, concorrência, qualidade e serviços agregados) e verifique se o seu preço de venda está adequado as condições do mercado.

### Dica Final:

Antes de começar a investir, prepare um plano de negócios. O Sebrae-SP pode ajudar na elaboração: procure o Escritório Regional mais próximo. Quanto mais detalhado for este plano, menor a probabilidade de ocorrerem problemas por falta de dinheiro em caixa e erros de estratégia, que podem ser determinantes para o sucesso do empreendimento.