



ideias de  
negócios

# Loja de animais - pet shop



EMPREENDEDORISMO

## Expediente

**Presidente do Conselho Deliberativo**

José Zeferino Pedrozo

**Diretor Presidente**

Décio Lima

**Diretor Técnico**

Bruno Quick

**Diretor de Administração e Finanças**

Margarete Coelho

**Unidade de Gestão de Soluções**

Eduardo Curado Matta

**Coordenação**

Luciana Macedo de Almeida

**Autor**

Sebrae

**Projeto Gráfico**

Staff Art Marketing e Comunicação Ltda.

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

## Sumário

Apresentação de Negócio .....	1
Mercado .....	2
Localização .....	3
Exigências Legais e Específicas .....	5
Estrutura .....	7
Pessoal .....	9
Equipamentos .....	11
Matéria Prima/Mercadoria .....	13
Organização do Processo Produtivo .....	14
Automação .....	15
Canais de Distribuição .....	17
Investimentos .....	18
Capital de Giro .....	27
Custos .....	29
Diversificação/Agregação de Valor .....	31
Divulgação .....	33
Informações Fiscais e Tributárias .....	34
Eventos .....	37
Entidades em Geral .....	38
Normas Técnicas .....	39
Glossário .....	40
Dicas de Negócio .....	40
Características Específicas do Empreendedor .....	41
Bibliografia Complementar .....	43
Fonte de Recurso .....	44
Planejamento Financeiro .....	44
Produtos e Serviços - Sebrae .....	46
Sites Úteis .....	51

## 1. Apresentação de Negócio

Um Pet Shop é uma loja que vende produtos e serviços voltados para animais domésticos. Ter um animal de estimação é sinônimo de amizade, companhia e muita alegria, mas junto com tudo isso é necessário dar os cuidados especiais que eles precisam.

Os produtos de um pet shop podem ser na área de alimentação, vestuário, acessórios, camas, brinquedos, medicamentos, higiene e tecnologia. O perfil do consumidor varia muito e, por isto, conhecer seu público e diversificar os produtos é a chave do sucesso.

Os serviços adicionais que podem ser realizados em um pet shop variam de acordo com o tamanho do espaço disponível. Veja alguns exemplos:

- Serviços estéticos e de bem-estar animal;
- Serviços médicos veterinários;
- Hospedagem;
- Creche;
- Adestramento;

Que os animais de estimação sempre fizeram parte da família não é necessariamente uma novidade. Mas com o confinamento durante a pandemia este fato alcançou um patamar ainda mais alto. Uma pesquisa realizada pelas empresas DogHero (plataforma online que conecta quem tem pet a uma comunidade de anfitriões) e Petlove (site de produtos e serviços para pets), revelou que 54% dos entrevistados adotaram um pet durante o período pandêmico. O levantamento tem abrangência nacional e foi feito com 2.665 indivíduos. (Fonte: <https://exame.com> – 2022)

Empreendedores que desejam atuar neste segmento, precisam ter em mente que a dedicação e o amor por este trabalho são os melhores aliados. Os clientes são conquistados pelo carinho e dedicação aos seus animaizinhos. O cuidado deve estar presente nos mínimos detalhes com atenção especial às particularidades de cada pet.

É importante ressaltar que o objetivo dos tópicos deste material é fornecer uma visão geral do negócio, como se posicionar no mercado e responder às principais perguntas na área. Para saber como elaborar um Plano de Negócios, procure a Unidade do Sebrae mais próxima ou clique:

[https://bibliotecas.sebrae.com.br/chronus/ARQUIVOS\\_CHRONUS/bds/bds](https://bibliotecas.sebrae.com.br/chronus/ARQUIVOS_CHRONUS/bds/bds).

nsf/5f6dba19baaf17a98b4763d4327bfb6c/\$File/2021.pdf

## 2. Mercado

A estimativa do Instituto Pet Brasil (IPB) é que o setor de produtos, serviços e comércio de animais de estimação cresça 14% em 2022, com faturamento de R\$ 58,9 bilhões. (Fonte: <https://www.cnnbrasil.com.br> – em 05/2022). Este dado nos aponta para o potencial enorme de recursos que o mercado pet tem capacidade de movimentar.

Ainda segundo o mesmo estudo, pet shops pequenos e médios respondem por praticamente a metade das vendas do setor (48%), constituindo o principal canal de acesso aos produtos. Mesmo com a capilarização das grandes redes (que respondem por 8% do mercado) e com a facilidade do e-commerce (5,4% do mercado) o pet shop da vizinhança ganha na preferência do consumidor. Uma grande notícia para quem quer empreender na área!

O Brasil é o terceiro país no mundo em número de pets, com um total de 139,3 milhões de bichinhos de estimação, conforme pesquisa da Associação Brasileira da Indústria de Produtos para Animais de Estimação (Abinpet). As espécies preferidas pelos brasileiros são os cães, correspondendo a 55,9 milhões do total de pets, seguidos pelos gatos 25,6 milhões. E a alimentação corresponde a 75% do faturamento do setor. (Fontes: <https://radios.ebc.com.br> – dados de março/2022 e <http://abinpet.org.br> – dados de 2021).

O mercado de pet shop tem evoluído constantemente, sendo bastante promissor para um investimento. É fundamental ficar atento às tendências e tecnologias disponíveis para acertar na hora de empreender. Mesmo para aqueles que irão trabalhar em casa com uma pequena estrutura é importante entender que um serviço diferenciado pode promover o crescimento.

Dentro deste mercado podemos observar vários nichos. Assim como temos aqueles tutores que tratam o pet como animal, temos aqueles que não são tutores, mas sim verdadeiros pais de pets. Neste grupo específico o comportamento de compra é totalmente diferente. Eles podem comprar de tudo, inclusive ração! Independente do nicho, o alto envolvimento emocional dos donos de pets faz com que os gastos e cuidados especiais sejam uma das prioridades.

Os gastos variam de acordo com o tipo e o porte do animal. De acordo com o Instituto Pet Brasil (IPB), o gasto com cães gira entre R\$ 340,00 e R\$ 420,00 mensais e o gasto com gatos fica em torno de R\$ 200,00 mensais. Com animais menos comuns o gasto pode ser ainda superior. (Fonte: <https://meubolsoemdia.com.br> – em 10/2021).

Além de opções mais tradicionais, como os pet shops e a venda de produtos

alimentícios, o mercado se abre também para serviços voltados para um público mais exigente, que não mede esforços para agradar o seu animal de estimação. Alguns destes serviços incluem hospedagem de alto padrão, tratamentos de saúde com equipamentos modernos, monitoramento 24 horas, roupas de grife, spa e alimentos especiais.

O mercado pet vai além ao englobar tecnologia em todos os setores do nicho. Ela está presente na alimentação, higiene, monitoramento, saúde, lazer, conforto e rastreamento. As ferramentas são bem variadas e beneficiam o empreendedor e o consumidor. Pesquise bem aquela que se encaixa no perfil do seu cliente pois há muitas ofertas.

Num mercado tão promissor as dificuldades principais estão relacionadas à gestão. Os produtos precisam ser bem avaliados de acordo com o público, prazos de vencimento e variedade - devem ser monitorados com cuidado. Outros obstáculos do setor são atendimento de qualidade ao cliente e equipe capacitada – apontada como a maior dificuldade entre os empresários da nossa pesquisa. (Fonte: <https://www.petshopcontrol.com.br> – em 04/2022 e pesquisa in loco).

Erro! A referência de hiperlink não é válida. Erro! A referência de hiperlink não é válida. Este segmento está em constante evolução, e isso é um caminho sem volta. Os pequenos empreendedores que não se adaptarem às novas tendências e inovações, podem sofrer com a concorrência. Hoje os Pet Shops são mais do que apenas vendas de rações ou produtos de higiene.

Conhecer o mercado é fundamental para o empreendedor que deseja atuar neste segmento. A escolha dos serviços, público alvo, precificação e todos os detalhes que envolvem o negócio precisam ser feitos com planejamento para reduzir os riscos e aumentar as oportunidades de negócio.

### 3. Localização

A escolha da localização ideal pode ser um diferencial importante para aumentar as chances de sucesso de um pet shop. Todo empreendimento bem localizado tem uma chance maior de alcançar melhores oportunidades de negócio.

Um pet shop, pode ser montado na casa do empreendedor com pequenas adequações na estrutura. Entretanto, é fundamental planejar o crescimento e possível mudança para um local que tenha uma estrutura maior para atender com qualidade os pets, que favoreça o acesso aos clientes e o crescimento do negócio.

A atuação do pet shop será fundamental para definição da localização, se haverá venda de produtos, cuidado de animais, hospedagens etc. Tudo isso pode influenciar na escolha do local.

Mesmo que inicialmente seja em um local provisório, para redução de custos é importante o empreendedor ficar atento aos aspectos que destacamos abaixo:

1 - Adequação aos clientes:

- Facilidade de acesso;
- Facilidade de estacionamento (local ou próximo);

2 - Adequação aos funcionários:

- Proximidade de estações e pontos de transporte coletivo;
- Infraestrutura de serviços (restaurantes, farmácias, bancos);

3 - Aspectos urbanísticos e de infraestrutura:

- Segurança da região;
- Infraestrutura de serviços públicos (Bombeiros, Polícia, Hospital, Correio);
- Verificar se o local não está sujeito a inundações ou próximo a áreas de risco;
- Disponibilidade dos serviços de água, luz, telefone e internet;
- Serviços de recolhimento de lixo.

4 - Aspectos econômico-financeiros:

- Preço de aluguel;
- Qualidade dos imóveis disponíveis.

Assim como a vizinhança pode ser um fator positivo, ela também precisa ser considerada sobre o impacto que o estabelecimento causará, afinal, ninguém gosta de passar as madrugadas ouvindo latidos de cachorros.

## 4. Exigências Legais e Específicas

Para abrir uma Loja de Animais - Pet Shop, o empreendedor poderá ter seu registro de forma individual ou em um dos enquadramentos jurídicos de sociedade. Ele deverá avaliar as opções que melhor atendem suas expectativas e o perfil do negócio pretendido. Leia mais sobre este assunto no capítulo “Informações Fiscais e Tributárias”.

O contador, profissional legalmente habilitado para elaborar os atos constitutivos da empresa e conhecedor da legislação tributária, poderá auxiliar o empreendedor neste processo.

Para abertura e registro de um Loja de Animais - Pet Shop é necessário realizar os seguintes procedimentos:

Secretaria de Urbanismo ou a Prefeitura Municipal, para verificar se o local escolhido está de acordo com a política de zoneamento local;

Junta Comercial, cartório ou Instituto Nacional de Propriedade Intelectual (INPI), para averiguar se já existe alguma empresa com o mesmo nome que você deseja usar;

Secretaria da Receita Federal, para emitir o CNPJ;

- Com sócios: validar um Contrato Social na Junta Comercial.

- Sociedade simples: gerar o contrato social gerado em um Cartório de Registros das Pessoas Físicas.

Depois do CNPJ emitido, é necessário fazer o planejamento tributário que está detalhado no capítulo “Informações Fiscais e Tributárias” deste informativo.

Secretaria Estadual de Fazenda, para fazer a inscrição estadual para recolher o ICMS (Imposto sobre Circulação de Mercadorias e Prestação de Serviços) sobre os produtos vendidos;

Registro na prefeitura municipal, para obter o alvará de funcionamento;

Alvará de licença da Vigilância Sanitária: a prefeitura exige a inspeção antes de emitir o alvará. A Vigilância Sanitária examinará o local e a inspeção é feita conforme a Resolução RDC nº216/2004, do Ministério da Saúde e da Anvisa.

Vistoria do Corpo de Bombeiros Militar, que verifica se a empresa atende as exigências mínimas de segurança e de proteção contra incêndio, para que seja concedido o “Habite-se” pela prefeitura. Será emitido o Auto de Vistoria do Corpo de Bombeiros

(AVCB).

Sindical Patronal (empresa ficará obrigada a recolher por ocasião da constituição e até o dia 31 de janeiro de cada ano, a Contribuição Sindical Patronal);

Caixa Econômica Federal, cadastramento no sistema “Conectividade Social – INSS/FGTS”;

Registro no Conselho especializado:

Existe uma resolução (1069/2014) que aponta diretrizes de responsabilidade técnica para cuidar do bem-estar do animal que vai frequentar o pet shop. É preciso que um médico veterinário seja o responsável técnico para a empresa não ter atuação limitada. Entre em contato com o Conselho Regional de Medicina Veterinária (CRMV) do seu estado para verificar os detalhes.

Já a regulamentação nacional é feita pela portaria N°301/1996, do Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento (MAPA) onde é delimitado que toda empresa que vende medicamentos seja registrada no Departamento de Defesa Animal da Secretaria de Defesa Agropecuária (SDA/MAPA).

E para os comerciantes que pretendem emitir carteiras de vacinação de cães e gatos, a aplicação só poderá ser feita por veterinários, conforme as regras da resolução número 656/1999 do Conselho Federal de Medicina Veterinária.

Há também determinações específicas para cada região. Para conhecê-las, procure o sindicato de lojistas da sua cidade.

(Fontes: <https://www.juridoc.com.br> e <https://vetus.com.br> – em 06/2022)

Informações Gerais:

É necessário observar as regras de proteção ao consumidor, estabelecidas pelo Código de Defesa do Consumidor (CDC)

A Lei 123/2006 (Estatuto da Micro e Pequena Empresa) e suas alterações estabelecem o tratamento diferenciado e simplificado para micro e pequenas empresas. Isso confere vantagens aos empreendedores, inclusive quanto à redução ou isenção das taxas de registros, licenças etc.

Antes de iniciar suas atividades comerciais o empreendedor deverá verificar a necessidade obtenção do alvará de funcionamento, de licença sanitária e registro de responsabilidade técnica caso o estabelecimento for comercializar produtos regulados pela ANVISA.

## 5. Estrutura

A estrutura para um pet shop depende da dimensão do empreendimento e dos serviços que serão oferecidos. Neste modelo sugerimos uma estrutura mínima para a prestação de serviço com a qualidade que os pets merecem e principalmente em conformidade com as normas para o segmento.

Para quem está iniciando e deseja montar seu pet shop em sua própria residência é importante lembrar que existem estruturas mínimas solicitadas pelos órgãos de fiscalização municipal. Consulte a prefeitura local antes de qualquer decisão sobre a estrutura de seu pet shop.

As áreas mencionadas podem ser adaptadas, tudo em conformidade com o tamanho e serviços que serão prestados. Esta é uma estrutura para um pet shop que presta serviços veterinários e realiza vendas de produtos, veja como seria uma estrutura ideal:

1 - Recepção, atendimento e área comercial: esta área é destinada à exposição dos produtos e recepção dos clientes. O espaço deve ser bem planejado e recomenda-se evitar poluição visual, proporcionar boa iluminação e ventilação para que haja conforto tanto para as pessoas que trabalham na empresa quanto para os clientes. Pode-se optar por cadeiras ou sofás e um ar-condicionado. Neste espaço os produtos serão expostos em estantes ou prateleiras. Deve contar com uma área de pagamento (caixa) com um balcão de atendimento.

2 - Consultório veterinário: esta área é uma opção do empreendedor, caso deseje montar é necessário estar em conformidade com as normas do Conselho Federal de Medicina Veterinária (CFMV), conforme Resolução CFMV 1.015/2012, que conceitua e estabelece as condições para o funcionamento de consultórios veterinários de atendimento a pequenos animais.

De acordo com o artigo 6º, os consultórios veterinários são estabelecimentos de propriedade de Médico Veterinário destinados ao ato básico de consulta clínica, curativos, aplicação de medicamentos e vacinações de animais, sendo vedada a realização de procedimentos anestésicos e/ou cirúrgicos e a internação.

Para o funcionamento é necessário:

- sala de recepção, contendo sanitário para uso do público;
- mesa impermeável com dispositivo de drenagem e de fácil higienização;

- sala de atendimento, contendo geladeira com termômetro de máxima e mínima para manutenção exclusiva de vacinas, antígenos e outros produtos biológicos;
- pias de higienização;
- arquivo médico;
- armários próprios para equipamentos e medicamentos.

Na existência do consultório, o pet shop deverá manter convênio com empresa devidamente credenciada para recolhimento de cadáveres e resíduos hospitalares.

3 - Espaço para banho e tosa: esta área deverá ser montada em conformidade com a RESOLUÇÃO Nº 1069, de 27 de outubro de 2014, que dispõe sobre a exposição, manutenção, higiene, estética e venda ou doação de animais. Ou seja, o empreendedor só poderá realizar procedimentos estéticos e vender produtos relacionados. Esta estação de trabalho deverá conter todos os equipamentos, instrumentos e suprimentos necessários para a qualidade dos serviços.

A área de banho e tosa precisa atender ao Decreto nº 40.400/1995, onde consta, que salas para banho e tosa de animais precisam ter área mínima de dois metros, com piso e paredes impermeáveis, e chão liso e resistente a desinfetantes. No caso do ambiente para banhos, além dessas exigências está a de que o escoamento da água seja ligado diretamente à rede de esgoto.

Confira a legislação do seu estado pois há exigências específicas, como por exemplo, que o banho e tosa tenha vidro transparente, que os serviços sejam prestados apenas por profissionais capacitados e gravados por câmeras de segurança no local.

4 - Alojamento de animais: espaço destinado para os animais do banho e tosa aguardarem, tanto antes como depois do serviço. O alojamento precisa contemplar espaço tanto para os animais maiores quanto para os menores. É indicado a separação do espaço destinado a alojamento de cães e gatos para evitar stress nos animais.

Todas as áreas reservadas para atendimento ou alojamento dos animais precisam estar devidamente estruturadas em conformidade com a RESOLUÇÃO Nº 1069, de 27 de outubro de 2014

5 – Depósito: espaço destinado ao depósito de rações e outras mercadorias. As rações precisam ser armazenadas em cima de estrados ou paletes. As demais mercadorias podem ser armazenadas em prateleiras ou equipamentos específicos para seu armazenamento.

Consulte o capítulo Equipamentos para conhecer detalhadamente tudo o que é necessário para o bom funcionamento de um pet shop.

## 6. Pessoal

A equipe de um pet shop será formada por profissionais qualificados e principalmente com competências específicas para o negócio. Gostar de animais é um fator determinante para compor uma boa equipe.

Segundo o Decreto nº 40.400/1995, todo estabelecimento que venda produtos e serviços veterinários, inclusive banho e tosa, deve ter um médico veterinário como responsável técnico.

A equipe de um pequeno pet shop, pode ser composta pelo proprietário e mais um ajudante, desde que reúnam as características necessárias ao bom funcionamento do negócio:

1 - Responsável Técnico / Veterinário: Este profissional será responsável pela orientação técnica e deverá estar atento às normas e resoluções do segmento. Além das competências técnicas deverá ter habilidades como:

- Autocontrole e paciência;
- Boa disposição física;
- Capacidade de comunicação;
- Capacidade de observação e concentração;
- Capacidade de decisão;
- Capacidade de lidar com a visão de sangue e de animais acidentados;
- Capacidade de pensar e agir sob pressão;
- Equilíbrio emocional;
- Gosto pela pesquisa e pelos estudos;
- Interesse pelas ciências e estudos relacionados.

Este profissional pode ser terceirizado por meio de contrato de responsabilidade técnica, pois responderá pelos serviços do pet shop e deverá orientar em todos os aspectos que envolvem sua área de atuação.

2 – Administrador: Esta atividade poderá ser exercida pelo empreendedor, desde que possua algumas características importantes:

- Capacidade para lidar com imprevistos;
- Reconhecer e definir problemas,
- Atuar preventivamente;
- Ter raciocínio lógico, crítico e analítico;
- Ter conhecimento de gestão empresarial.
- Habilidade de relacionamentos;
- Habilidade para negociar
- Pró atividade;
- Inteligência emocional para lidar com possíveis conflitos.
- Disciplina e autocontrole

3 - Atendente: Esta função também pode ser exercida pelo empreendedor, até que consiga contratar um profissional que cuide do atendimento aos clientes, e algumas características e habilidades são fundamentais:

- Cortesia e educação para com os clientes e colegas;
- Disciplina;
- Organização;
- Conhecimento das mercadorias;
- Idoneidade;
- Boa apresentação pessoal;
- Domínio de técnicas de vendas e atendimento ao público.

4 - Tosadores e Banhistas: A resolução 1069/2014, passou a exigir que os funcionários responsáveis pelo banho e tosa tenham, obrigatoriamente, curso de banho e tosa. As habilidades técnicas obrigatórias para estes profissionais são:

- Técnicas de banho, escovação, tosas e manutenção de materiais e equipamentos;
- Conhecimento das técnicas que garantem a boa saúde a cães e gatos no

procedimento de banho e tosa.

A capacitação dos profissionais de um pet shop é essencial para manter ou adquirir as competências necessárias para um excelente atendimento aos clientes e seus pets. Recomenda-se a adoção de uma técnica de retenção de pessoal, desta forma a empresa diminuirá os níveis de rotatividade e obterá vantagens como a criação de vínculo entre funcionários e clientes

Uma opção para maximizar os resultados com pessoal é a contratação de estagiários de cursos relacionados. A consulta e contratação de forma legal, pode ser feita por empresas de integração como o ciece, smartestagio, superestagio e outras.

## 7. Equipamentos

Investir em qualidade de equipamentos para o pet shop passa a ser determinante para ter um serviço diferenciado. Os equipamentos básicos para início de suas atividades estão ligados às seguintes áreas:

1 - Área Operacional – Prestação de serviços:

- Veículo: caso o empreendedor pretenda oferecer o serviço de transporte entre a residência do cliente e o pet shop;
- Banheira: precisa ser confortável e resistente. Materiais como aço e fibra são práticos e facilitam a abertura do negócio, já que não depende de obras grandes para a instalação;
- Gaiolas e cercados: são utilizados entre os serviços de banho, tosa e secagem. O porte do animal deve ser considerado para que fique confortável e arejado. O tamanho das cercas deve proporcionar segurança para que os bichinhos não fujam. Além disso, é fundamental pensar na higiene destes espaços;
- Máquinas de tosas: além de ser considerada um cartão de visitas do pet shop, a tosa é fundamental para fidelizar clientes. As máquinas e lâminas devem ser escolhidas de acordo com o pelo do animal. Há vários tamanhos de lâminas diferenciadas por números, cada uma específica para uma parte do corpo. As de número menor deixam o pelo mais longo. Faça a limpeza diária da máquina e das lâminas. Invista em adaptadores, desinfetantes, e lubrificantes para evitar o desgaste das mesmas e garantir o uso adequado;
- Mesa de tosa: é necessário considerar o tamanho do pet e a ergonomia para o tosador. Ela precisa ser segura e confortável para o profissional conseguir o melhor resultado;

- Sopradores: usado na pré-secagem do animal este aparelho produz um jato de vento que remove a água em excesso, e deve ser usado logo após o banho, para agilizar a secagem e para reduzir o consumo de energia;
- Secadores: mais potente que o soprador, é usado para finalizar a secagem dos pelos. Disponível no modelo com pedestal ou fixo na parede;
- Máquina de secar animais: para atender mais de um pet ao mesmo tempo. O investimento inicial é mais alto, mas poderá otimizar o atendimento e economizar energia elétrica;
- Ferramentas de trabalho: tesouras, escovas, pentes, rasqueadeiras, escovas de dente e alicates. Cada uma destas ferramentas tem especificações de acordo com cada animal.

## 2 - Mobiliário:

- Balcão atendimento cliente;
- Gôndolas;
- Prateleiras;
- Aparelho ar-condicionado;
- Mesas / Cadeiras;
- Arquivos madeira ou aço;
- Computador;
- Impressora;
- Aparelho de telefonia;

Alertamos para manter sempre os equipamentos em condições plenas de funcionamento, realizando manutenções preventivas, capacitação de quem irá utilizá-las prevenindo possíveis falhas ou quebras e garantindo produção normal, qualidade e segurança dos funcionários.

## 8. Matéria Prima/Mercadoria

A gestão de estoque em um pet shop é de fundamental importância, para a qualidade dos produtos e serviços oferecidos e ajudará na formação do capital de giro. O equilíbrio entre compra, armazenamento e consumo é medido com três importantes indicadores:

1 - Giro de estoque: Esse indicador compreende a rotatividade de cada produto e a renovação do estoque em certo período. Em outras palavras, o indicador mede a agilidade da liquidez de determinado item. Podemos dizer que aquela mercadoria que sai com muita frequência e tem muitos pedidos conta com um alto giro.

O acompanhamento periódico deste indicador permite:

- Conhecer quais produtos estão parados, os que possuem maior movimentação e o estoque mínimo ideal para cada item.
- Calcular corretamente a necessidade de capital de giro para manter mercadorias e matéria prima;
- Reduzir gastos desnecessários com produtos de baixo giro
- Conhecer os itens com maior liquidez e montar estratégias de promocionais;
- Prever o comportamento dos consumidores em datas comemorativas e manter a mercadorias ou matéria prima ideal para estas datas;
- Manutenção do estoque de segurança para reduzir os riscos com imprevistos.

2 - Cobertura dos estoques: Este índice é utilizado para medir o tempo que o estoque, em determinado período, consegue cobrir as demandas futuras, sem haver a necessidade de suprimento, ou seja, o tempo que o produto leva para sair do estoque.

3 - Nível de serviço ao cliente: Este indicador auxilia na organização e manutenção de itens que serão vendidos ou oferecidos aos clientes, com este indicador é possível saber quais produtos ou serviços deixaram de ser vendidos aos clientes por não estarem à disposição da empresa.

Portanto, o estoque dos produtos deve ser mínimo, visando gerar o menor impacto na alocação de capital de giro. O estoque mínimo deve ser calculado levando-se em conta o número de dias entre o pedido de compra e a entrega dos produtos na sede da empresa.

A gestão do estoque é um grande calo para o empreendedor que muitas vezes se perde na escolha do mix dos produtos por conta da enorme variedade. Um dos

problemas comuns é o cliente não encontrar o que procura e a empresa perder a venda. Para evitar isso, não espere o estoque acabar e esteja atento ao tempo de vida dos produtos na loja e no prazo de entrega do fornecedor. Conhecer os hábitos dos clientes pode auxiliar numa previsão de venda e controlar prazos de entrega e quantidade de mercadorias ajudam a minimizar este problema.

Outra dificuldade em relação aos estoques é o excesso de mercadorias paradas, ocasionando falta de capital de giro. Identificar os diferenciais nos seus produtos, suas sazonalidades e criar promoções atrativas podem ajudar a girar o estoque e, conseqüentemente, o dinheiro.

A falta de controle do vencimento dos produtos é outro problema relacionado ao estoque. A validade vencida provoca perdas e coloca em risco a saúde dos consumidores. O inventário do estoque precisa ser minucioso e estar sempre atualizado e organizado.

(Fonte: <https://www.petshopcontrol.com.br> – em 06/2022)

## 9. Organização do Processo Produtivo

O empreendedor precisa conhecer e entender a organização de todos os processos produtivos de um pet shop. Conhecendo seus processos é possível estabelecer ações de melhorias que proporcionem a fidelização dos clientes e promovam a expansão do negócio.

Alguns processos são essenciais, independente do tamanho e serviços prestados, veja:

1. **Precificação:** A formação correta do preço dos produtos e serviços é essencial para tornar o negócio lucrativo, reduzir os riscos e projetar o crescimento.
2. **Agenda de Serviços:** Para um pet shop a agenda é uma ferramenta imprescindível para a organização do tempo de prestação dos serviços. O agendamento de horários permite ao empreendedor planejar com antecedência os atendimentos, a necessidade de profissionais e muitas outras vantagens que se traduzem na satisfação do cliente.
3. **Cálculo do tempo médio dos serviços:** O conhecimento prévio do tempo médio de cada serviço oferecido no pet shop, permite reduzir o risco com imprevistos que podem afetar a relação de confiança com o cliente. Além do mais, conhecer o tempo médio é uma das necessidades para estabelecer a precificação.
4. **Investir em organização do ambiente:** Um ambiente agradável, com móveis e equipamentos adequados, iluminação de qualidade e principalmente visibilidade para

que os donos vejam seus animais recebendo os cuidados, pode fazer toda diferença para um pet shop.

5. Limpeza, remoção e organização dos materiais: A limpeza do ambiente de trabalho, a remoção dos resíduos e a organização dos materiais e equipamentos, demonstra ao cliente eficiência e cuidado no tratamento do seu pet.

6. Controle dos pets atendidos: A personalização do atendimento é um dos principais segredos para a fidelização de clientes. Conhecer o histórico de atendimento agiliza os processos e demonstra credibilidade e segurança.

7. Compra de mercadorias diferenciadas: Oferecer produtos diferenciados e inovadores garante uma boa relação com os clientes mais exigentes e demonstra que o pet shop está em constante evolução.

8. Exposição e validade das mercadorias: Existem algumas técnicas que podem ser utilizadas para organizar a loja com intuito de fazer com que os clientes circulem pelo estabelecimento e possam ver as mercadorias disponíveis. Uma delas é colocar produtos de primeira necessidade no fundo da loja, como por exemplo, as rações, induzindo o cliente a caminhar pelo estabelecimento, estimulando assim a compra de produtos não pensados ou planejados pelo cliente. Os medicamentos devem ser guardados em prateleiras cujo acesso seja restrito aos funcionários.

É importante que toda equipe entenda que alguns processos organizacionais, estruturais e técnicos são obrigatórios e regidos por normas legais, e que o não cumprimento pode acarretar sérios riscos ao funcionamento do pet shop.

## 10. Automação

Hoje a tecnologia é um grande aliado dos negócios. Com baixíssimo investimento é possível controlar tudo o que ocorre no pet shop, e este controle garante ao empreendedor segurança, rentabilidade e principalmente informações para tomar decisões importantes para o pet shop.

Existem vários softwares no mercado, o mais indicado é que o empreendedor invista em softwares específicos para pet shops. A escolha correta da automação permite:

- Controle de farmácias e medicamentos;
- Cálculo de comissão dos vendedores;
- Agenda Eletrônica - é possível incluir a data para retorno do animal para o dono do animal ser avisado previamente;

- Controles de prontuário, histórico de visitas, relatório de produtos alérgicos, datas das tosas, banhos, vacinações;
- Controle de despesas médicas e medicações feitas para cada animal;
- Reservas para Banho e Tosa;
- Controle dos serviços utilizados, produtos consumidos e histórico de cada animal
- Itens de maior sucesso de vendas;
- Indicação da margem de contribuição de cada produto e/ou serviço;
- Possibilidade de comunicação entre o setor comercial e o escritório;
- Controle de caixa e estoque;
- Fluxo de caixa diário e previsto
- Média estatística de consumo – oferece informações quanto à quantidade média estatística de custo de hora do vendedor para venda de cada produto, custo médio de tempo do veterinário ou enfermeiro para cada animal atendido, se houver atendimento veterinário, etc.

Escolher um programa para o pet shop depende do porte, das características e dos serviços oferecidos em cada negócio. Na hora de escolher um software ou aplicativo para pet shop, avalie a ferramenta e analise como ela pode impactar nos seus processos. Se está em dúvida sobre qual usar para determinada atividade, aproveite a possibilidade de testes ou versões gratuitas que muitas ferramentas oferecem. Isso ajudará sua empresa a medir a performance da ferramenta e, assim, selecionar a opção ideal para o seu negócio.

É possível direcionar a escolha pela própria descrição dos softwares e aplicativos e implementar as ferramentas aos poucos. A recomendação é que se inicie por um sistema ERP (do inglês, Enterprise Resource Planning) de gerenciamento que interligue as tarefas administrativas.

Um setor que merece muita atenção é a gestão de estoques, pois é uma das grandes dificuldades dos empreendedores do setor. Os programas podem gerenciar pedidos e fornecedores e processar os relatórios em tempo real abastecendo os outros setores da empresa com informações precisas dos produtos. Existem alguns softwares com versão gratuita ou de código aberto que podem ser muito úteis no início do empreendimento. Podemos citar o Odoo, o Square for Retail e Zoho Inventory. (Fonte: <https://www.capterra.com.br> – em 06/2022)

Outras áreas que agregam valor ao pet shop e podem se beneficiar muito das ferramentas tecnológicas são monitoramento, marcação de consultas e vendas online. O importante é saber que existe muita tecnologia direcionada para esta área sendo

fundamental aproveitá-la.

## 11. Canais de Distribuição

Os canais de distribuição têm como principal objetivo garantir a disponibilidade do produto para os clientes, são divididos em dois grupos, sendo:

- Canal Direto – Neste canal de distribuição, a empresa é a única responsável pela entrega do produto para o consumidor. Não existe qualquer intermediário.
- Canal Indireto – Neste canal, os intermediários se encarregam desta entrega. Em geral, o intermediário tende a ser os varejistas, atacadistas e distribuidores.
- Canal Híbrido- Um canal de distribuição híbrido é aquele em que a empresa utiliza intermediários, mas assume parte do processo de contato com seus clientes.

Os pets shops podem usar mais de um canal de distribuição. Nunca se deve esquecer que, independentemente do tipo e da distância do trajeto, pontualidade na entrega e qualidade na prestação do serviço continuam sendo fatores primordiais para o sucesso do negócio.

Conforme artigo do Sebrae sobre canais de distribuição , para a escolha ideal dos canais de distribuição é importante analisar alguns aspectos:

- Avaliar mercados reais e potenciais;
- Determinar as características, os comportamentos e as necessidades dos clientes, assim como a quantidade, a dispersão geográfica e a frequência de compra;
- Determinar as características essenciais dos produtos quanto à perecibilidade, dimensões e grau de padronização;
- Definir as características dos intermediários quanto ao tipo de transporte, ao sistema de equipamentos e armazenagem utilizado, à tecnologia da informação, entre outros;
- Avaliar as características ambientais relativas às condições locais, à umidade e à temperatura;
- Avaliar as empresas envolvidas quanto à solidez financeira, aos produtos, aos níveis de serviço, ao marketing e à marca, entre outras características importantes.

Atualmente os canais de distribuição contam com a ajuda dos multicanais de

comunicação para potencializar, agilizar e dar segurança a distribuição de seus produtos e serviços.

É importante que o empresário acompanhe todo o processo de entrega e cumpra os prazos divulgados. Pois entende-se que este processo seja importante para dar agilidade, segurança e credibilidade nas entregas das mercadorias no domicílio dos compradores.

## 12. Investimentos

O Mercado de Pet shop é um dos poucos que crescem mesmo na crise. Sendo assim, abrir um pet shop é certamente uma grande oportunidade de negócio. Para iniciar este negócio, o empreendedor precisa necessariamente quantificar todos os valores que serão gastos levando em consideração as especificidades de sua região.

Antes de montar sua empresa, é fundamental que o empreendedor elabore um Plano de Negócios, onde os valores necessários à estruturação da empresa podem ser mais detalhados, em função dos objetivos estabelecidos de retorno e alcance de mercado. O capital de giro necessário para os primeiros meses de funcionamento do negócio também deve ser considerado neste planejamento. Nessa etapa, é indicado que o empreendedor procure o Sebrae para consultoria adequada ao seu negócio, levando em conta suas particularidades.

Para saber como elaborar um Plano de Negócios, procure a Unidade do Sebrae mais próxima ou clique:

[https://bibliotecas.sebrae.com.br/chronus/ARQUIVOS\\_CHRONUS/bds/bds.nsf/5f6dba19baaf17a98b4763d4327bfb6c/\\$File/2021.pdf](https://bibliotecas.sebrae.com.br/chronus/ARQUIVOS_CHRONUS/bds/bds.nsf/5f6dba19baaf17a98b4763d4327bfb6c/$File/2021.pdf)

O investimento varia muito de acordo com serviços e produtos ofertados, iniciando desde os básicos até os sofisticados. Os serviços normalmente variam entre banho, tosa, embelezamento, higiene, tosquia. Aliados ao serviço, são comercializados produtos tais como, focinheiras, coleiras, casas e camas para cães e gatos, comedouros, bebedouros, ração e acessórios.

Alertamos que os itens e valores apresentados a seguir são meramente referenciais, para fins de estimativa do investimento necessário, podendo variar de acordo com a quantidade, estilo, local de aquisição, dentre outras variáveis. A cotação foi feita em consulta pela internet tendo como referência o mês de junho/2022.

Depois de todos os registros e licenças devidamente pagos, é o momento de escolher o local para o empreendimento. O espaço necessário para um pet shop pode variar muito de acordo com o número de pessoas trabalhando, os produtos e serviços prestados. Se o empreendedor iniciar o negócio em sua própria residência, o espaço mínimo seria de 60 metros quadrados. Caso a opção seja aluguel é importante que

seja sala térrea ou casa comercial. O valor depende muito da localização, tamanho e região do país. Há vários sites de busca pela internet onde é possível inserir vários filtros de pesquisa. Quanto mais filtros, mais precisa a pesquisa. Veja os exemplos:

Casa comercial: estimado em R\$ 4.000,00

Sala Comercial: estimado em R\$ 3.836,00/ mês

Sala comercial: estimado em R\$ 2.700,00

A estrutura de investimentos pode ser dividida em dois grupos:

1. Equipamentos da Área Operacional – Prestação dos serviços:

Área Operacional – Prestação de serviços:

Veículo utilitário usado ano 2015

R\$ 56.999,00

Banheira grande com degrau

R\$ 899,99

Gaiola/ canil/gatil – 3 lugares

R\$ 1.050,00

Cercado aramado 6 partes 60 X 60 com

R\$ 194,90

Máquina de tosa

R\$1.199,00

Mesa de tosa com regulagem de altura – tamanho 90 X 60 cm

R\$ 650,00

Sopradore 1400 W

R\$679,00

Secadores

R\$1.549,00

Máquina de secar animais

R\$10.999,00

Tesoura reta

R\$133,55

Tesoura curva

R\$149,90

Tesoura semi dentada

R\$133,55

Tesoura tubarão

R\$195,50

Pentes Penteado Topete

R\$ 49,30

Pente Penteado Cabo Metal

R\$ 73,20

Pente 30 cm Alumínio

R\$ 116,50

Pente para pulgas

R\$ 23,40

Rasqueadeira Plana PP

R\$41,10

Rasqueadeira Plana M

R\$52,60

Rasqueadeira Plana G

R\$61,95

Rasqueadeira Curva G

R\$74,25

Cortador de unha

R\$ 77,70

Desembolador 9 lâminas

R\$158,38

Escova de pinos e nylon dupla

R\$ 125,89

TOTAL 1: R\$ 75.686,66

Fontes: <https://www.casadotosador.com.br>

<https://www.lojaparapet.com>

<https://www.tudodebicho.com.br>

<https://www.webmotors.com.br>

Os valores podem variar conforme a região, quantidade e kits promocionais. Pesquise sempre! A seguir detalhamos alguns exemplos:

Veículo utilitário - 0 km: R\$ 99.990 (Fonte: <https://autoesporte.globo.com>)

Veículo utilitário - 2015 – 128.00 km: R\$ 56.999

(Fonte: <https://www.webmotors.com.br>)

Máquina de tosa Wahl Bravura – Silver Bivolt: R\$1.199,00

(Fonte: <https://www.casadotosador.com.br>)

Combo Bravura para tosa: R\$ 1.329,00

Máquina de tosa + Jogo adaptadores com lâminas

(Fonte: <https://www.lojaparapet.com>)

Kit Para Tosa Profissional 9 peças Azul Precision Edge: R\$ 331,50

Inclui 9 peças com cabos anatômicos: rasqueadeiras plana grande, média e rasqueadeira Bubble tip pequena, desembolador grande, alicates grande e pequeno, lixa, pente para pulgas e pelos. (Fonte: <https://www.casadotosador.com.br>)

Kit Banho e Tosa – Iniciante: R\$ 8.199,00

(Fonte: <https://www.casadotosador.com.br>)

Este KIT é composto por 30 itens, a seguir :

- 1 Máquina de Tosa A6 Slim Oster - Bivolt
- 1 Máquina Acabamento Mega Flex Pet Bivolt c/3 Lâminas
- 1 Lâmina Precision Edge nº 30 - Carbon Chrome
- 1 Kit Adaptadores Aço Inox p/Lam 30 ou 10 - Wahl 8 Peças
- 1 Algodão Hidrófobo 500g
- 1 Alicata Chalesco Médio
- 1 Desembolador Chalesco
- 1 Escova de Pinos Média - Chalesco
- 1 Lixa de Unhas - Chalesco
- 1 Pente P/ Pulgas - Chalesco
- 1 Pente Duplo Medio 19 cm Chalesco
- 1 Rasqueadeira Prof.Média Chalesco
- 1 Pinça Curva 14cm
- 1 Ducha Higiênica 220V 3 Tem - Lorenzetti
- 1 Lata Resfriador de Lâminas 400ml - Cat Dog
- 1 Tesoura Curva Fashion Rosa 8'
- 1 Tesoura Reta Fashion Rosa 8'
- 1 Tesoura Semi Dentada 8' Prata Fosca - Maryam Trading
- 1 Estanca Sangue (Pó Hemostático) - Tchuska
- 1 Shampoo Neutro Algas 5 Lts - PetShow
- 1 Cond Brilho Intenso Algas 5 Lts - PetShow
- 1 Colônia Algas 110ml - PetShow
- 1 Solução Limpeza de Ouvido Anti-Odor 110ml - PetShow
- 1 Avental Preto Grande Anti Pêlos - Liso
- 1 Avental de Plástico Preto - Estampa Cão Beleza
- 1 Banheira Branca Grande c/ Degrau - Orion
- 1 Canil Monobloco 3 Lugares Branco - AcoMix
- 1 Mesa Dobrável + Girafa - Venezia
- 1 Secador Kyklon Black 5000 220V
- 1 Soprador Compact 220V - Dale Pet Preto

ATENÇÃO: Este KIT pode sofrer modificação em sua composição sem aviso prévio,

conforme disponibilidade em estoque

KIT Banho e Tosa - Profissional: R\$ 16.585,00

(Fonte: <https://www.casadotosador.com.br>)

- 1 Máquina de Tosa Andis AGCB 2 Preta Vel Bivolt 3400 RPM
- 1 Máquina Acabamento Mega Flex Pet Bivolt c/3 Lâminas
- 1 Lâmina Andis nº 10
- 1 Lâmina Andis nº 30
- 1 Lâmina Andis nº 40 SS
- 1 Lâmina Andis nº 4F
- 1 Lâmina Andis nº 5F
- 1 Lâmina Andis nº 7F
- 1 Kit Adaptadores Aço Inox p/Lam 30 OU 10 - 8 Peças-Wahl
- 1 Algodão Hidrófobo 1 KG
- 1 Cinto Preto de Couro p/ 5 Tesouras
- 1 Ducha Higiênica 220V 3 Temperaturas - Lorenzetti
- 1 Estojo Kyklon para 10 Lâminas
- 1 Desinfetante de Lâminas 500 ml – Lidere
- 1 Óleo Conservante de Lâmina Lidere
- 1 Óleo Lubrificante de Lâminas 500ml – Lidere
- 1 Resfriador de Lâminas 500 ml lidere
- 1 Lixa Pequena - Han Lien
- 1 Sapato Antiderrapante 38 Preto
- 1 Alicata p/ Gatos - Han Lien Susie

- 1 Alicates Médio - Han Lien Susie
- 1 Desembolador 12 Lâmina Han Lien - Pet UAU+
- 1 Escova Média S/ Bolinha - Precision Edge
- 1 Kit Facas Trimming - 03 Peças - Maryam Trading
- 1 Pente Alumínio Azul M - Han Lien
- 1 Pente Alumínio Azul P - Han Lien
- 1 Pente P/ Pulgas Cabo Preto - Han Lien
- 1 Pinça Curva 14cm
- 1 Rasqueadeira Plana Gde - Precision Edge
- 1 Rasqueadeira Curva Média C/Bolinha – PrecisionEdge
- 1 Tesoura Curva Fashion Rosa 8 pol
- 1 Tesoura Curva 7.5 Rosa c/Cabo Preta - Jaguar
- 1 Tesoura Reta 7.5 Rosa c/Cabo Preta - Jaguar
- 1 Tesoura Semi-Dentada 7.5 Rosa c/Cabo Preta – Jaguar
- 1 Tesoura Tubarão 7.5 Rosa C/Cabo Preto - Jaguar
- 1 Tesoura Reta Fashion Rosa 8 pol
- 1 Estanca Sangue (Pó Hemostático) - Granado
- 1 Banheira Básica Grande c/ Degrau – Orion
- 1 Mesa Regulável Preta - Metal Pratic
- 1 Secador Venezia Super Turbo Preto 220V
- 1 Soprador Compact 220V - Dale Pet Preto
- 1 Condicionador Hydra Pro Brilho e Desembaraço 5Lts (1:10)
- 1 Limpa Orelhas 1 Litro - Ibaso
- 1 Shampoo Hydra Neutralizador de Odores 5Lts (1:10)

- 1 Shampoo Hydra Pro Neutro 5Lts (1:10)
  - 1 Colônia Hydra Forever Candy 130ml
  - 1 Colônia Hydra Forever Velvety 130ml
  - 1 Avental Preto GG Anti Pelos – Liso
  - 1 Avental de Plástico Preto - Estampa Pets Coração
2. Materiais para Área Administrativa: Mobiliários e equipamentos:

Mobiliário

Balcão atendimento cliente

R\$ 1.799,49

Gôndola Parede Inicial

R\$ 788,00

Gôndola Parede Continuação

R\$ 626,00

Ar-condicionado

R\$ 997,90

Mesas

R\$ 1121,31

Cadeiras

R\$ 689,00

Arquivos madeira/ aço

R\$ 881,90

Computador

R\$ 2.500,00

Impressora

R\$2.834,10

Telefone fixo + internet

R\$ 99,00

Celular

R\$1.000,00

TOTAL 2: R\$ 13.336,70

Balcão para atendimento em L (L 147,7 X 147,7cm): R\$ 1.799,49

(Fonte: <https://www.madeiramadeira.com.br>)

Gôndola Parede Inicial (1,00m de Largura x 1,70m de Altura): R\$ 788,00

Gôndola Parede Continuação (1,00m de Largura x 1,70m de Altura): R\$ 626,00 (Fonte: <https://www.mixmob.com.br>)

As gôndolas também são comercializadas em kits e existem muitos fornecedores. Pesquise sempre!

Kit 4 gôndolas premium: R\$ 4.667,17

1 x Gôndola premium 1,70m branco ponta 40/30 - castellmaq  
1 x Gôndola premium 1,70m branco centro inicial 80/60 - castellmaq

3 x Gôndola premium 1,70m branco centro continuação 80/60 - castellmaq

(Fonte: <https://www.castellmaq.com.br>)

1 Ar-Condicionado (Split Hw On/off Eco Garden Gree 9000 Btus Frio 220V Monofásico  
- Fonte: <https://www.americanas.com.br>): R\$ 997,90

Conjunto Escritório: R\$ 1121,31 (Fonte: <https://www.madeiramadeira.com.br>)

Cadeira para Escritório (Presidente Estofada Giratória Confort): R\$ 689,00

(Fonte: <https://www.madeiramadeira.com.br>)

Arquivo de Aço 4 Gavetas Cinza: R\$ 881,90

(Fonte: <https://www.magazineluiza.com.br>)

1 computador para administração do negócio: R\$ 2.500,00

1 Impressora: Multifuncional Laser HP LaserJet Pro M428fdw Mono: R\$2.834,10  
(Fonte: <https://www.impressora.com.br>)

Pacote de telefone fixo e internet 200 mega: em torno de R\$ 99,00 – procure o plano que melhor lhe atenda.

Celular: entre R\$600,00 e R\$1.000,00, conforme o modelo. Exemplo: Smartphone Samsung Galaxy A03 64GB Preto 4G - Octa-Core 4GB RAM Tela 6,5" Câmb. Dupla + Sefie 5MP: R\$ 809,10 (Fonte: <https://www.magazineluiza.com.br>)

Também devem ser previstos investimentos com aquisição do estoque inicial de produtos a serem comercializados tomando cuidado com a quantidade e com os produtos que são perecíveis.

Ao final deste levantamento de preços chegamos ao valor de R\$ 89.023,36, correspondendo ao TOTAL 1 (Área Operacional – Prestação dos serviços) somado ao TOTAL 2 (Materiais para Área Administrativa - Mobiliários e equipamentos).  
Recomenda-se que o empreendedor planeje seus gastos, crie um plano de negócio e faça a gestão de forma profissional.

## 13. Capital de Giro

Um empreendedor que se destaca sabe que o sucesso de seu pet shop está diretamente ligado à saúde das finanças e à boa tomada de decisões. É preciso investir de maneira responsável, a partir de uma excelente análise de cenários, o controle e acompanhamento de seu capital de giro é de extrema importância.

O conceito de capital de giro envolve os recursos financeiros para financiar as operações e dar continuidade ao negócio, ou seja, capital de giro é o dinheiro disponível para que o empresário pague suas contas e compras e mantenha o seu pet shop em funcionamento.

O capital de giro é regulado pelos prazos praticados pela empresa, são eles: prazos médios recebidos de fornecedores (PMF); prazos médios de estocagem (PME) e prazos médios concedidos a clientes (PMCC), sendo assim quanto maiores forem os prazos concedidos aos clientes, maiores também os prazos de estocagem, maior será a necessidade de capital de giro. Já a inversão da necessidade de capital de giro se dará praticando prazos maiores para pagamento aos fornecedores.

De uma forma simples é receber primeiro e pagar depois.

A maioria das despesas tem prazo de 30 dias, como por exemplo, os custos com Manutenção da empresa, salários de seus profissionais, os encargos desta folha de pagamento, aluguel, energia elétrica, telefonia e impostos.

Já as receitas não necessariamente acompanham o mesmo prazo, dependem da política adotada de venda, sem falar que pode ocorrer inadimplências no meio do caminho, e mesmo que entrem em seu caixa na média de 30 dias não necessariamente estarão no mesmo montante dos compromissos.

Em um pet shop a necessidade de capital de giro pode representar cerca de 20% a 30% do investimento inicial. Este valor é só uma estimativa e poderá variar significativamente dependendo do tamanho e particularidades do empreendimento definidos no Plano de Negócios.

Portanto para manter o equilíbrio é extremamente importante que exista um bom planejamento do seu capital de giro, atentando-se a alguns pontos básicos:

1. Reduza dentro do possível o prazo de recebimento: quanto menor for o seu prazo de recebimento, maior será a sua capacidade de pagamento. Portanto, análise alternativas como campanhas para pagamento à vista, descontos para pagamento em boleto, débito ou transferência;
2. Passe um verdadeiro pente fino nas finanças e descubra quais gastos podem ser diminuídos: Crie políticas de incentivos à redução de custo com seus funcionários e parceiros, minimize desperdícios;
3. Tenha disciplina na gestão financeira do negócio. Sabemos que gerir a parte financeira de uma empresa é um trabalho um tanto quanto burocrático e maçante. Mas não tem jeito, é importante ser chato e manter a disciplina no negócio, daí a necessidade de anotar e controlar cada centavo que entra e sai da empresa;
4. Negocie os prazos de pagamento com seus fornecedores. É sempre bom lembrar que o prazo de pagamento a fornecedores está diretamente associado à necessidade de capital de giro, pois quanto antes se paga, mais rapidamente o dinheiro sai do caixa. Assim, conseguir maior folga com os fornecedores sempre é vantagem. Pagar rápido só é vantagem quando se tem um bom desconto;
5. Fique atento ao seu estoque: Estoque parado significa dinheiro parado e geração de custos. Além disso, produto sem estoque significa venda perdida. Evite excessos de estoque e em períodos sazonais negocie com fornecedores devoluções ou trocas em caso de sobras. Realize uma curva ABC e descubra qual o giro de cada produto e quais necessitam de maior estoque.

Mesmo no começo do negócio conheça suas operações de perto. Saiba quanto, e onde você gasta cada centavo, é aconselhável reservar um percentual do investimento total para composição do Capital de Giro próprio.

## 14. Custos

Chegou a hora de montar o quadro de custos do pet shop que servirá para saber com detalhes quais serão os gastos mensais, fornecendo previsão dos valores para um melhor planejamento do caixa.

Para um pet shop você terá 3 grupos de famílias de custos, são eles: os custos variáveis, custos fixos e despesas comerciais.

Explorando cada um deles, de uma forma mais simples, podemos dizer que:

1 – Custos variáveis: são gastos que ocorrerão em função da prestação dos serviços e da venda dos produtos aos clientes, tais como:

- Produtos para revenda (rações, medicamentos, acessórios, etc.);
- Insumos para prestação dos serviços;

2 – Custos Fixos: são todos os gastos que a empresa terá em sua operação, não relacionados diretamente a nenhum serviço.

Veja alguns exemplos de custos fixos mensais de um Pet shop que esteja em suas atividades iniciais

Custos Fixos

Salário recepcionista (1)

R\$ 1.405,00

Salário banhista (1)

R\$1.548,00

Salário tosador (1)

R\$1.548,00

Aluguel + taxa de condomínio +IPTU (2)

R\$ 4.636,00

Energia elétrica

R\$ 500,00

Telefone + internet

R\$ 99,00 (Pacote de telefone fixo + internet 200 mega)

Contador

R\$ 1.000,00

Material escritório

R\$ 300,00

Material de limpeza

R\$ 500,00

IPVA (3)

R\$ 862,20 (SP)

Seguro do veículo (4)

R\$ 2.485,64 (SP)

Total:

R\$ 14.883,84

(1) A média brasileira do salário mensal do banhista e do tosador é de R\$1.548,00 iniciais. Já a média salarial mensal do recepcionista em pet shop é de R\$ 1.405,00 iniciais. (Fonte: <https://br.talent.com>). Incluir encargos trabalhistas.

(2) Sala Comercial: área 85 m<sup>2</sup>, 2 banheiros, 2 salas, 2 vagas de garagem. Rua Presidente Nereu Ramos - Bairro: Centro - Cidade: Florianópolis – SC.

R\$ 3.836,00/ mês + Condomínio R\$ 800,00 (IPTU não informado) = R\$4.636,00

(Fonte: <https://www.vivareal.com.br>)

(3) Simulação em junho de 2022 de veículo utilitário ano 2015 no estado de São Paulo. (Fonte: <https://www.ipvabr.com.br>)

(4) Simulação em junho de 2022 de veículo utilitário ano de 2015 no estado de São Paulo. O estado onde o seguro é mais barato é o Paraná (R\$ 1.028,90). (Fonte: <https://luna.ac/seguro-carro/fiat/fiorino-furgao-evo-1-4-flex-8v-2p>)

3 – Despesas Comerciais: As “Despesas Comerciais” são os gastos que variam conforme o volume de vendas e o volume de clientes.

Como exemplos destacamos:

- Impostos diretos sobre as vendas (dependerá diretamente do regime tributário escolhido, consulte um contador);
- Comissões de vendas (caso a empresa adote esta política, definir seu percentual);
- Taxas cobradas pelos meios de pagamento (cartões crédito/débito, boleto bancário) caso sejam estas a forma de recebimentos.

Nota:

Tudo que sua empresa gastar em custos e despesas você deverá receber de volta com a receita obtida nas vendas. Mas, a receita de vendas é resultante da venda de cada serviço/produto ou com cada cliente. Isso significa que cada projeto de serviços vendidos e produtos, devem pagar parte dos custos e despesas, tal que, ao alcançar um certo volume de venda, seja produzido um volume de receita suficiente para cobrir todos os custos, despesas e ainda gerar lucro.

Finalizando, reiteramos a importância de se cercar do maior número possível de informações, ter disciplina em anotar cada centavo que entra e sai do caixa da empresa e seguir um bom planejamento.

## 15. Diversificação/Agregação de Valor

O empreendedor de um pet shop, precisa estar atento às oportunidades, especialmente aquelas que podem diversificar o seu negócio e aumentar o valor médio gasto pelos clientes em seu estabelecimento.

Ao agregar valor que por definição é incluir inovações e diferenciais, o pet shop aumentará as chances de o cliente escolher seus produtos e serviços em relação a outros concorrentes.

Veja algumas dicas para agregar valor e diversificar seu pet shop:

- Aposte em produtos e serviços diferenciados: Não se limite apenas a venda de produtos, ofereça opções variadas de serviços. O importante é que o cliente encontre tudo, com isso, dificilmente irá olhar para outros lugares.
- Não espere o cliente, vá até ele: Com a correria do dia a dia, é possível que alguns clientes tenham interesse pelos seus produtos ou serviços, mas não conseguem tempo para ir até a loja ou levar seu animal de estimação. Use isso a seu favor, leve os serviços e produtos até a casa do cliente.
- Pet shop móvel: Uma tendência que vem do mercado americano é a adaptação de veículos para atender os pets na casa do cliente. Estes veículos possuem todos os equipamentos para a estética, higiene e até atendimento veterinário.
- Transporte diferenciado e seguro: Este é um diferencial muito procurado, mas a atenção aos cuidados de transporte. O serviço de transporte pode ser terceirizado ou da própria empresa, e o veículo precisa ser adaptado para acondicionar os animais com segurança, conforto e total mobilidade durante a viagem.
- Serviços sofisticados: Hoje um animal de estimação é parte da família e seus donos procuram os melhores serviços e produtos.

Veja algumas tendências:

- Spa para cães e gatos;
- Aromaterapia;
- Banho de ofurô;
- Alisamento com chapinha nos pelos;
- Cauterização de pelos;
- Hotel fazenda para cães e gatos.
- Atendimento personalizado: O jeito que você ou seu funcionário recebe os clientes pode decidir se voltará ou não. Mantenha um histórico de atendimento, conheça as preferências do cliente e do seu pet, mantenha a foto e o nome do pet em seu cadastro.
- Promover eventos: A criação ou parceria em eventos é uma maneira de atrair e fidelizar clientes. Uma boa sugestão é realizar parceria com Ongs especializadas.

Mostre aos seus clientes que você está envolvido em ações sociais.

Estas são algumas ações, mas é importante ressaltar que assim como qualquer negócio os empreendedores do setor de pet shops, precisam estar atentos às novidades do mercado, ouvir seus clientes e sempre oferecer o que há de melhor no segmento.

## 16. Divulgação

Os meios para divulgação de um pet shop variam de acordo com o porte, produtos, serviços e o público-alvo escolhido. É importante entender que a reputação e a credibilidade são fundamentais para tornar sua marca conhecida e respeitada. Aquela antiga e certa propaganda “boca a boca” só funciona se os clientes estiverem satisfeitos.

Algumas dicas importantes explorar a divulgação de um pet shop:

- Apresentação profissional – Desenvolva um conteúdo explicativo sobre o que você tem a oferecer e quem é você. Defina os principais serviços que oferta de forma clara, aponte clientes atendidos e exponha a missão dos serviços oferecidos.
- Redes sociais – Os perfis sociais, atualmente são os melhores meios de divulgação de serviços e profissionais. Explore ao máximo todos os canais de distribuição nas redes sociais – Facebook, LinkedIn, Instagram, Twitter e outros que promovem a visibilidade profissional e de serviços.
- Network – A melhor forma de aumentar sua rede é participar de feiras, palestras e encontros profissionais, mas lembre-se, o foco aqui é criar um vínculo profissional e nunca esqueça do seu cartão de visita.
- Marketing de conteúdo – produzir conteúdo para blogs ou sites que possuem relação com seus produtos ou serviços pode ajudar a atrair clientes para seu negócio e mostrar credibilidade de seus serviços.
- Promover eventos – periodicamente promova eventos, passeios, palestras etc. Estes eventos evidenciam o seu pet shop para potenciais clientes e fidelizar os que você já conquistou.
- Parcerias estratégicas: Seus fornecedores, clínicas veterinárias e empresas do segmento podem ser excelentes parceiros para divulgar e dar visibilidade ao seu pet shop.

Invista tempo para conhecer todas as alternativas de divulgação. Os clientes não irão até seu pet shop sem um esforço de divulgação. Atualmente existem inúmeras estratégias de divulgação gratuitas que podem ser feitas com baixo investimento. E lembre-se que não existe uma regra: o que funciona para um nicho de negócio, pode não funcionar para outro. Por isso, é importante planejar as ações e conhecer cada vez mais o público que se deseja atingir.

## 17. Informações Fiscais e Tributárias

As informações fiscais e tributárias serão diferenciadas em decorrência da opção do regime tributário escolhido pelo empreendedor.

### Exemplo 1: Loja de Animais - Pet Shop optante do SIMPLES Nacional

O segmento de LOJA DE ANIMAIS – PET SHOP, assim entendido pela **CNAE/IBGE (Classificação Nacional de Atividades Econômicas) 4789-0/04** como Comércio varejista de animais vivos e de artigos e alimentos para animais de estimação, poderá optar pelo SIMPLES Nacional - Regime Especial Unificado de Arrecadação de Tributos e Contribuições devidos pelas ME (Microempresas) e EPP (Empresas de Pequeno Porte), instituído pela **Lei Complementar nº 123/2006**, desde que a receita bruta anual de sua atividade não ultrapasse a R\$ 360.000,00 (trezentos e sessenta mil reais) para micro empresa e R\$ 4.800.000,00 (quatro milhões e oitocentos mil reais) para empresa de pequeno porte e respeitando os demais requisitos previstos na Lei.

Nesse regime, o empreendedor poderá recolher os seguintes tributos e contribuições, por meio de apenas um documento fiscal – o DAS (Documento de Arrecadação do Simples Nacional), que é gerado no

#### Portal do SIMPLES Nacional:

- **IRPJ** (imposto de renda da pessoa jurídica);
- **CSLL** (contribuição social sobre o lucro);
- **PIS** (programa de integração social);
- **COFINS** (contribuição para o financiamento da seguridade social);
- **ICMS** (imposto sobre circulação de mercadorias e serviços de comunicação)
- **INSS** (contribuição para a Seguridade Social relativa à parte patronal).

Conforme a Lei Complementar nº 123/2006 e alterações, este ramo de atividade é tributado pelo anexo I do SIMPLES Nacional e as alíquotas variam de 4% a 19%, dependendo da receita bruta auferida pelo negócio. No caso de início de atividade no próprio ano calendário da opção pelo SIMPLES Nacional, para efeito de determinação da alíquota no primeiro mês de atividade, os valores de receita bruta acumulada devem ser proporcionais ao número de meses de atividade no período.

Se a receita bruta anual não ultrapassar a R\$ 81.000,00 (oitenta e um mil reais), o empreendedor, desde que não possua e não seja sócio de outra empresa, poderá optar pelo regime denominado de MEI (Microempreendedor Individual). Para se enquadrar no MEI o CNAE de sua atividade deve constar e ser tributado conforme a tabela da **Resolução CGSN nº 94/2011 – Anexo XIII**.

Neste caso, os recolhimentos dos tributos e contribuições serão efetuados em valores fixos mensais conforme abaixo:

### I) Sem empregado

5% do salário mínimo vigente - a título de contribuição previdenciária do empreendedor:

R\$ 1,00 mensais de ICMS – Imposto sobre Circulação de Mercadorias;

**II) Com um empregado:** (o MEI poderá ter um empregado, desde que o salário seja de um salário mínimo ou piso da categoria)

O empreendedor recolherá mensalmente, além dos valores acima, os seguintes percentuais:

- Retém do empregado 8% de INSS sobre a remuneração;
- Desembolsa 3% de INSS patronal sobre a remuneração do empregado.

Havendo algumas das situações descritas abaixo, o empreendimento será desenquadrado do MEI, passando para condição de ME (microempresa):

- Faturamento bruto acima do limite;
- Contratação de mais de um funcionário;
- Entrada de um sócio na empresa;
- Abertura de filial ou outra empresa em nome do empresário;
- Exercer novas atividades vedadas ao MEI.

Para este segmento, tanto ME, EPP ou MEI, a opção pelo SIMPLES Nacional sempre será muito vantajosa sob o aspecto tributário, bem como nas facilidades de abertura do estabelecimento e para cumprimento das obrigações acessórias.

### Exemplo 2: Loja de Animais - Pet Shop NÃO optante do SIMPLES Nacional

Alguns empreendedores podem não optar pelo Simples Nacional, ou o tipo de atividade não é permitido, veja o anexo do Comitê Gestor do Simples Nacional - Resolução CGSN nº 119, de 19 de dezembro de 2014

Para estes casos há os regimes de tributação abaixo:

**1 - Lucro Presumido:** É a apuração do tributo sobre o lucro que se presume através da receita bruta de vendas de mercadorias e/ou prestação de serviços. Trata-se de

uma forma de tributação simplificada utilizada para determinar a base de cálculo dos tributos sobre o lucro das pessoas jurídicas que não estiverem obrigadas à apuração pelo Lucro Real. Nesse regime, a apuração dos tributos é feita trimestralmente.

A base de cálculo para determinação do valor presumido varia de acordo com a atividade da empresa. Sobre o resultado da equação: Receita Bruta x 8%, aplica-se as alíquotas de:

- **IRPJ - 15%**. Poderá haver um adicional de 10% para a parcela do lucro que exceder o valor de R\$ 20 mil, no mês, ou R\$ 60 mil, no trimestre, uma vez que o imposto é apurado trimestralmente;
- **CSLL - 9%**. Não há adicional de imposto.

Ainda incidem sobre a receita bruta os seguintes tributos, que são apurados mensalmente:

- **PIS - 0,65%** - sobre a receita bruta total;
- **COFINS - 3%** - sobre a receita bruta total.

**2 - Lucro Real:** É o cálculo do tributo sobre o lucro líquido e a empresa realmente obteve no período de apuração, ajustado pelas adições, exclusões ou compensações estabelecidas em nossa legislação tributária. Este sistema é o mais complexo, mas poderá ser mais vantajoso em comparação com lucro presumido e por isso, deverá ser bem avaliado por um contador. As alíquotas para este tipo de tributação são:

- **IRPJ - 15%** sobre a base de cálculo (lucro líquido). Haverá um adicional de 10% para a parcela do lucro que exceder o valor de R\$ 20 mil, multiplicado pelo número de meses do período. O imposto poderá ser determinado trimestralmente ou anualmente;
- **CSLL - 9%**, determinada nas mesmas condições do IRPJ;

Ainda incidem sobre a receita bruta os seguintes tributos, que são apurados mensalmente:

- **PIS - 1,65%** - sobre a receita bruta total, compensável;
- **COFINS - 7,65%** - sobre a receita bruta total, compensável.

Incidem também sobre a receita bruta o imposto estadual:

- **ICMS** - Em regra geral, as alíquotas variam conforme o estado, entre 17 e 19%. Alguns produtos ou serviços possuem alíquotas reduzidas ou diferenciadas. Além dos impostos citados acima, sobre a folha de pagamento incidem as contribuições previdenciárias e encargos sociais (tanto para o lucro real quanto para o lucro presumido):

- **INSS - Valor devido pela Empresa** - 20% sobre a folha de pagamento de salários, pró-labore e autônomos;

- **INSS - Autônomos** - A empresa deverá descontar na fonte e recolher entre 11% da remuneração paga ou creditada a qualquer título no decorrer do mês a autônomos, observado o limite máximo do salário de contribuição (o recolhimento do INSS será feito através da Guia de Previdência Social - GPS).
- **RAT** – Risco de Ambiente do Trabalho – de 1% a 3% sobre a folha de pagamento de salários dependendo do grau de risco da atividade econômica, recolhida junto com a guia de INSS.
- **INSS Terceiros** – Contribuições Sociais recolhidas junto com a guia de INSS, calculada sobre a folha de pagamento com alíquota entre 0,8% a 7,7% dependendo da atividade econômica, destinadas aos serviços sociais e de formação profissional tais como: SESI, SESC, SENAI, SEBRAE, Incra, dentre outros.
- **FGTS** – Fundo de Garantia por tempo de serviço, incide sobre o valor da folha de salários a alíquota de 8%.  
Recomendamos que o empreendedor consulte sempre um contador, para que ele o oriente sobre o enquadramento jurídico e o regime de tributação mais adequado ao seu caso.

## 18. Eventos

O empreendedor deve estar sempre em contato com as entidades e associações para obter informações sobre os eventos relacionados segmento.

Os eventos como feiras, rodada de negócios, congressos, etc., são muito importantes para que o empresário se mantenha atualizado sobre as tendências de mercado, tendo a oportunidade de conhecer novos produtos e tecnologias, novos fornecedores e realizar parcerias, ou seja, ter novas oportunidades para fazer bons negócios.

- **PET South América - Feira Internacional de Produtos e Serviços para a Linha Pet e Veterinária**

<https://www.petsa.com.br/pt/perfil-do-evento>

- **Feira profissionalizante com negócios e soluções para pet shop e clínicas veterinárias**

<https://www.megagroomingexpo.com.br/>

- **Riovet trade show**

<http://riovet.rio.br/>

- **Conferência Sul-americana de Medicina Veterinária**  
<http://www.argepasi.com.br/imprensa/33/11-conferencia-sul-americana-de-medicina-veterinaria>

- **Feira Nacional de Produtos e Serviços para a Linha Pet e Animais de Produção**  
<https://www.feirapetnor.com.br/>

- **Feira do Empreendedor Sebrae**  
A feira será uma excelente oportunidade para fechar novos negócios e estar totalmente atualizado com o que há de mais novo no mundo empresarial.

<https://feiradoempreendedor.sebraesp.com.br/>

Selecionamos alguns eventos, é fundamental que o empreendedor do segmento de pet shop, procure eventos, feiras e palestras que agreguem valor ao seu negócio e aos profissionais envolvidos.

## 19. Entidades em Geral

- **ANFALPET - Associação Nacional dos Fabricantes de Produtos para Animais de Estimação**  
<http://abinpet.org.br/>

- **ANVISA – Agência Nacional de Vigilância Sanitária**  
<http://portal.anvisa.gov.br/>

- **ASSOFAUNA – Associação dos Revendedores de Produtos, Prestadores de Serviço e Defesa Destinados ao Uso Animal**  
<http://www.petbr.com.br/asso1.asp>

- **CFMV – Conselho Federal de Medicina Veterinária**  
<http://portal.cfmv.gov.br/>

- **Departamento de Defesa Animal da Secretaria de Defesa Agropecuária do Ministério da Agricultura**  
<http://www.agricultura.gov.br/acesso-a-informacao/institucional/quem-e-quem/secretaria-de-defesa-agropecuaria>

- **IBAMA - Instituto Brasileiro do Meio Ambiente e dos Recursos Naturais Renováveis**

<http://ibama.gov.br/>

- **MAPA - Ministério da Agricultura Pecuária e Abastecimento**

<http://www.agricultura.gov.br/>

- **PROCON -Coordenadoria de Proteção e Defesa do Consumidor**

<http://www.procon.sp.gov.br/texto.asp?id=1146>

## 20. Normas Técnicas

Norma técnica é um documento, estabelecido por consenso e aprovado por um organismo reconhecido que fornece para um uso comum e repetitivo regras, diretrizes ou características para atividades ou seus resultados, visando a obtenção de um grau ótimo de ordenação em um dado contexto. (ABNT NBR ISO/IEC Guia 2).

Participam da elaboração de uma norma técnica a sociedade, em geral, representada por: fabricantes, consumidores e organismos neutros (governo, instituto de pesquisa, universidade e pessoa física).

Toda norma técnica é publicada exclusivamente pela ABNT – Associação Brasileira de Normas Técnicas, por ser o foro único de normalização do País.

### 1. Normas específicas para Loja de Animais – Pet Shop

Não existem normas específicas para este negócio.

### 2. Normas aplicáveis na execução de uma Loja de Animais – Pet Shop

ABNT NBR 15842:2010 - Qualidade de serviço para pequeno comércio – Requisitos gerais.

Esta Norma estabelece os requisitos de qualidade para as atividades de venda e serviços adicionais nos estabelecimentos de pequeno comércio, que permitam satisfazer as expectativas do cliente.

ABNT NBR 12693:2010 – Sistemas de proteção por extintores de incêndio.

Esta Norma estabelece os requisitos exigíveis para projeto, seleção e instalação de extintores de incêndio portáteis e sobre rodas, em edificações e áreas de risco, para

combate a princípio de incêndio.

ABNT NBR IEC 60839-1-1:2010 - Sistemas de alarme - Parte 1: Requisitos gerais -  
Seção 1: Geral.

Esta Norma especifica os requisitos gerais para o projeto, instalação, comissionamento (controle após instalação), operação, ensaio de manutenção e registros de sistemas de alarme manual e automático empregados para a proteção de pessoas, de propriedade e do ambiente.

ABNT NBR 9050:2004 Versão Corrigida:2005 - Acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos.

Esta Norma estabelece critérios e parâmetros técnicos a serem observados quando do projeto, construção, instalação e adaptação de edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos às condições de acessibilidade.

## 21. Glossário

O segmento de **pet shop** esta evoluindo continuamente e conhecer os principais termos e ou neologismos criados para o negócio é importante para manter-se atualizado.

Nos links abaixo o empreendedor conhecerá as principais referências do setor:

- **Petix – Glossário de siglas**
- **Pets – Glossário de Marcas**
- **Pet Booking – Glossário de raças**
- **Ethos Animal – Glossário**
- **Fazer aqui – Glossário da proteção animal**

## 22. Dicas de Negócio

O empreendedor que deseja atuar no segmento de **pet shop**, deve estar ciente que mesmo sendo um segmento em expansão, os riscos também acompanham este segmento de negócio. A concorrência é expressiva, e a dedicação ao negócio é fundamental, principalmente, no início das atividades, tanto na parte comercial, quanto na parte operacional e de gestão administrativo e financeira da empresa.

Faça um planejamento para o negócio visando o desenvolvimento e crescimento, para isso destacamos os seguintes pontos a serem observados:

- **Invista na qualidade:** A qualidade do serviço, ambiente agradável, profissionais atenciosos, respeitosos e interessados pelo bem-estar dos animais.
- **Procure fidelizar o cliente com ações de pós-venda:** Invista em lembretes de vacinas, retornos ao veterinário, eventos de interesse do cliente e novidades para o pet.
- **A presença do proprietário ou administrador em tempo integral:** Acompanhar todas as etapas dos processos é fundamental para o sucesso do empreendimento.
- **O empreendedor deve estar sintonizado com a evolução do setor:** Esse é um negócio que requer inovação e adaptação constantes, em face das novas tendências que surgem dia-a-dia.
- **Os empregados devem participar de cursos de aperfeiçoamento:** A participação em congressos e seminários, garantirá a qualidade dos serviços do pet shop
- **Aposte em uma estratégia de marketing:** Inclua análise diagnóstico, análise SWOT, definição de objetivos, opções estratégicas, marketing-mix e plano financeiro.
- **Atenção especial aos fornecedores:** A parceria com fornecedores garantirá produtos de qualidade nos prazos estabelecidos. Lembrando que os fornecedores podem ajudar com orientações técnicas importantes para o pet shop.
- **Conhecer e executar as exigências legais, normas e decretos:** Os pet shops estão sujeitos a várias normas obrigatórias e o descumprimento pode gerar multas e até o fechamento da empresa.

Mesmo que a opção seja um pequeno **pet shop**, é fundamental colocar em prática todos os itens destacados, isso permitirá maior velocidade nas decisões, reduzirá as possibilidades de erro e com certeza aumentará as chances de sucesso.

## 23. Características Específicas do Empreendedor

O empreendedor que deseja montar um pet shop, precisa possuir características relacionadas às funções que serão exigidas no dia a dia do negócio.

Dentre estas características destacamos:

- Ter equilíbrio pessoal diante de situações inesperadas;
- Experiência ou conhecimento em estética e cuidados com animais;
- Ser ético e agir com base e valores pessoais;

- Identificar-se com animais de todas as espécies;
- Capacidade de liderar;
- Capacidade de planejar e gerir atividades técnicas;
- Conhecimento e habilidades administrativas
- Empatia para perceber os anseios dos donos de animais;
- Capacidade de estabelecer vínculos afetivos com os pets e seus donos;

Para um bom relacionamento com clientes, fornecedores e parceiros é importante:

- Ter carisma pessoal;
- Comunicar-se de forma clara e objetiva;
- Preocupar-se com questões que envolvem animais;
- Ser cordial com os clientes e seus pets;
- Comportamento de parceria;

Para uma boa administração são competências fundamentais:

- Cumprir compromissos funcionais;
- Assiduidade e pontualidade;
- Compromisso com prazos e tarefas;
- Disponibilidade de tempo para reuniões de planejamento;
- Disposição para documentar atendimentos;

Um empreendedor "saberá aprender o que for necessário para a criação, desenvolvimento e realização de sua visão". (DOLABELA, 1999 p. 70). Considerando-se esta afirmativa, percebe-se que em qualquer área que se deseje atuar é preciso estar disposto a aprender. Para aumentar as chances de sucesso é fundamental que o empreendedor desenvolva as competências e habilidades relacionadas ao negócio.

## 24. Bibliografia Complementar

- APRENDA tudo sobre gestão de um pet shop. **Attentivecontabilidade**, 2017. Disponível em: <<https://attentivecontabilidade.com.br/aprenda-tudo-sobre-gestao-de-um-pet-shop/>>. Acesso em: 25 de setembro de 2019.
- COMO escolher um ponto comercial para o pet shop. **Vetus Web**, 2019. Disponível em: <<https://www.vetusweb.com.br/como-escolher-um-ponto-comercial-para-o-pet-shop/>>. Acesso em: 25 de setembro de 2019.
- CONHEÇA as técnicas necessárias para destacar no setor pet. **Petshopcontrol**, 2019. Disponível em: <<https://petshopcontrol.com.br/blog/conheca-as-tecnicas-necessarias-para-destacar-no-setor-pet/>>. Acesso em: 25 de setembro de 2019.
- DIAZ, Rodrigo. Mercado pet: tudo que você precisa saber antes de investir. **Petshopcontrol**, 2019. Disponível em: <<https://petshopcontrol.com.br/blog/mercado-pet-investir/>>. Acesso em: 25 de setembro de 2019.
- DINO. Mercado pet deve faturar R\$ 20 bilhões em 2020. **Exame**, 2019. Disponível em: <<https://exame.abril.com.br/negocios/dino/mercado-pet-deve-faturar-r-20-bilhoes-em-2020-2/>>. Acesso em: 25 de setembro de 2019.
- GUIA completo: como montar um pet shop. **Atacama**, 2019 Disponível em: <<http://atacama.ind.br/guia-como-montar-um-pet-shop/>>. Acesso em: 25 de setembro de 2019.
- MORAES, Tatiana. Mercado pet já fatura R\$ 21 bilhões; crescimento é de 6,9% ao ano. **Hoje em dia**, 2019. Disponível em: <<https://www.hojeemdia.com.br/primeiro-plano/mercado-pet-j%C3%A1-fatura-r-21-bilh%C3%B5es-crescimento-%C3%A9-de-6-9-ao-ano-1.699516>>. Acesso em: 25 de setembro de 2019.
- NOVA resolução para setor de pet shops prioriza bem-estar dos animais. **SNA**, 2015. Disponível em: <<https://www.sna.agr.br/nova-resolucao-para-setor-de-pet-shops-prioriza-bem-estar-dos-animais/>>. Acesso em: 25 de setembro de 2019.
- REGRAS para abertura de pet shop são abrangentes e exigem atenção do empresário. **Fecomercio**, 2016. Disponível em: <<https://www.fecomercio.com.br/noticia/regras-para-abertura-de-pet-shop-sao-abrangentes-e-exigem-atencao-do-empresario>>. Acesso em: 25 de setembro de 2019.
- SAIBA como organizar o banho e tosa de seu pet shop. **Talk Pet**, 2019. Disponível em: <<https://pet.talknmb.com.br/organizar-banho-tosa-petshop/>>. Acesso em: 25 de setembro de 2019.
- SILVEIRA, Flávia. Brasil fecha 2018 como segundo maior mercado pet do mundo. **Gazeta do Povo**, 2019. Disponível em: <<https://www.gazetadopovo.com.br/economia/brasil-fecha-2018-como-segundo-maior-mercado-pet-do-mundo-2vhq0n3uempvkgdcm8arh382j/>>. Acesso em: 25 de setembro de 2019.
- SIMÕES, Julio. Pet shop - saiba todos os serviços oferecidos pelos estabelecimentos. **Mypetbrasil**, 2019 Disponível em: <<https://www.mypetbrasil.com/blog/petshop-pro/cinco-servicos-adicionais-que-agregam-valor-ao-seu-pet-shop/>>. Acesso em: 25 de setembro de 2019.
- SPITALIERE, Juliana. Aprenda como montar um pet shop de sucesso. **blog.contaazul**, 2018. Disponível em: <<https://blog.contaazul.com/aprenda-como->

- TENDÊNCIAS no mercado pet para 2019. **Petsa**, 2019. Disponível em: <<https://www.petsa.com.br/pt/noticias/tendencias-e-inovacoes/tendencias-no-mercado-pet-para-2019-veja-as-principais>>. Acesso em: 25 de setembro de 2019.

## 25. Fonte de Recurso

O empreendedor pode buscar junto às agências de fomento linhas de crédito que possam ser utilizadas para ajudá-lo no início do negócio. Algumas instituições financeiras também possuem linhas de crédito voltadas para o pequeno negócio e que são lastreadas pelo Fundo de Aval às Micro e Pequenas Empresas (Fampe), em que o Sebrae pode ser avalista complementar de financiamentos para pequenos negócios, desde que atendidas alguns requisitos preliminares. Maiores informações podem ser obtidas na página do Sebrae na web:

Consulte também:

- Proger Urbano Capital de Giro
- Cartão BNDES
- Microcrédito Produtivo Orientado Caixa

## 26. Planejamento Financeiro

Ao empreendedor não basta vocação e força de vontade para que o negócio seja um sucesso. Independentemente do segmento ou tamanho da empresa, é necessário que haja um controle financeiro adequado que permita a mitigação de riscos de insolvência em razão do descasamento contínuo de entradas e saídas de recursos. Abaixo, estão listadas algumas sugestões que auxiliarão na gestão financeira do negócio:

- Fluxo De Caixa

Em pet shop é fundamental controlar as despesas da empresa, isso é realizado por meio do acompanhamento contínuo da entrada e da saída de dinheiro através do fluxo de caixa. Esse controle permite ao empreendedor visão ampla da situação financeira do negócio, facilitando a contabilização dos ganhos e gestão da movimentação financeira.

- Capital de Giro

O período entre a prestação de serviço e o recebimento, pode ser longo e a necessidade de recursos será suprida pelo capital de giro. No entanto, ter esse recurso disponível não é suficiente porquanto ser premissa sua boa gestão, ou seja, somente deverá ser utilizado para honrar compromissos imediatos ou lidar com problemas de última hora.

- Princípio da Entidade

O patrimônio da empresa não se mistura com o de seu proprietário. Portanto, jamais se deve confundir a conta pessoal com a conta empresarial, isso seria uma falha de gestão gravíssima que pode levar o negócio à bancarrota. Ao não separar as duas contas, a lucratividade do negócio tende a não ser atingida, sendo ainda mais difícil reinvestir os recursos, gerados pela própria operação. É o caminho certo para o fracasso empresarial.

- Despesas

Assim como a maioria dos negócios, os pets shops possuem despesas fixas e variáveis que deverão ser honradas para evitar problemas futuros. Embora pequenas, o seu controle é essencial para que não reduzam a lucratividade do negócio.

- Reservas/Provisões

No caso dos pet shops a necessidade de provisões para troca de equipamentos eletrônicos ou aquisição de sistema modernos é uma necessidade deste modelo de negócio. Este recurso funcionará como um fundo de reserva.

- Empréstimos

Poderão ocorrer situações em que o empresário necessitará de recursos para alavancar os negócios. No entanto, não deverá optar pela primeira proposta, mas estar atento ao que o mercado oferece, pesquisando todas as opções disponíveis. Deve ter cuidado especialmente com as condições de pagamento, juros e taxas de administração. A palavra-chave é renegociação, de forma a evitar maior incidência de juros.

- Objetivos

Definidos os objetivos, deve-se elaborar e implementar os planos de ação, visando amenizar erros ou definir ajustes que facilitem a consecução dos objetivos financeiros estabelecidos.

- Utilização de Softwares

As novas tecnologias são de grande valia para a realização das atividades de gerenciamento, pois possibilitam um controle rápido e eficaz. O empreendedor poderá consultar no mercado as mais variadas ferramentas e escolher a que mais se adequa às suas necessidades.

## 27. Produtos e Serviços - Sebrae

O empreendedor pode aproveitar todas as ferramentas de gestão e conhecimento criadas para ajudar a impulsionar o seu negócio. Para consultar a programação disponível em seu estado, entre em contato pelo telefone 0800 570 0800 ou acesse o site: <https://sebrae.com.br>

Confira as principais opções de orientação empresarial e capacitações oferecidas pelo Sebrae:

- Cursos online e gratuitos

1 - Para desenvolver o comportamento empreendedor

- Empretec - Metodologia da Organização das Nações Unidas (ONU) que proporciona o amadurecimento de características empreendedoras, aumentando a competitividade e as chances de permanência no mercado.

2 - Para quem quer começar o próprio negócio

As soluções abaixo são úteis para quem quer iniciar um negócio. Pessoas que não possuem negócio próprio, mas que querem estruturar uma empresa. Ou pessoas que tem experiência em trabalhar por conta própria e querem se formalizar

- Plano de Negócios - O plano irá orientá-lo na busca de informações detalhadas sobre o ramo, os produtos e os serviços a serem oferecidos, além de clientes, concorrentes, fornecedores e pontos fortes e fracos, construindo a viabilidade da ideia e na gestão da empresa.

3 - Para quem quer inovar

- Ferramenta Canvas online e gratuita - A metodologia Canvas ajuda o

empreendedor a identificar como pode se diferenciar e inovar no mercado.

- Sebraetec - O Programa Sebraetec oferece serviços especializados e customizados para implantar soluções em sete áreas de inovação
- ALI - O Programa Agentes Locais de Inovação (ALI) é um acordo de cooperação técnica com o CNPq, com o objetivo de promover a prática continuada de ações de inovação nas empresas de pequeno porte

## EMPREENDEDORISMO:

Será que sou empreendedor?

Identificar as principais características empreendedoras e refletir sobre o estágio de desenvolvimento das atitudes empreendedoras em seu dia a dia.

Sobre o curso: Você diria que todo empresário é empreendedor? E todo empreendedor é empresário? Neste curso, você vai aprender a identificar características que são fundamentais para ter muito sucesso no mundo dos negócios.

<https://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/cursosonline/sera-que-sou-empendedor,bccea3a88a926710VgnVCM1000004c00210aRCRD>

Empreendedor de sucesso.

Elaborar metas claras e plano de ação e refletir sobre suas atividades empreendedoras e autodesenvolvimento.

Sobre o curso: Você já deve ter ouvido várias histórias de empreendedores de sucesso, não é mesmo? Pois saiba que o que liga um negócio ao seu sucesso, são as ações bem planejadas de quem está empreendendo. Neste curso, você vai compreender os detalhes do caminho percorrido pelas pessoas empreendedoras bem-sucedidas.

<https://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/cursosonline/empreendedor-de-sucesso,868ed4cc32926710VgnVCM1000004c00210aRCRD>

## FINANÇAS

A formação de preço para o meu tipo de negócio.

Neste curso, você vai compreender o que são gastos fixos e variáveis e como diferenciá-los, para a adequada formação de preços. Vai poder observar o mercado e comparar preços e tomar as melhores decisões sobre os preços que você vai praticar. Vai aprender também sobre a margem de contribuição e o ponto de equilíbrio operacional.

Sobre o curso: Neste curso, você vai compreender o que são gastos fixos e variáveis e como diferenciá-los, para a adequada formação de preços. Vai poder observar o mercado e comparar preços e tomar as melhores decisões sobre os preços que você vai praticar. Vai aprender também sobre a margem de contribuição e o ponto de equilíbrio operacional.

[https://api.whatsapp.com/send/?phone=5541999647646&text=Voc%C3%AA+quer+fazer+o+curso+%2AA+Forma%C3%A7%C3%A3o+de+pre%C3%A7o+para+o+meu+tipo+de+neg%C3%B3cio%2A%2C+ent%C3%A3o+envie+essa+mensagem+para+come%C3%A7ar+uma+conversa.&app\\_absent=0](https://api.whatsapp.com/send/?phone=5541999647646&text=Voc%C3%AA+quer+fazer+o+curso+%2AA+Forma%C3%A7%C3%A3o+de+pre%C3%A7o+para+o+meu+tipo+de+neg%C3%B3cio%2A%2C+ent%C3%A3o+envie+essa+mensagem+para+come%C3%A7ar+uma+conversa.&app_absent=0)

Fluxo de caixa como ferramenta de gestão para o seu negócio. (Curso)

Você vai compreender os controles financeiros como ferramenta de apoio à gestão das empresas. Poderá refletir sobre a possibilidade de usar o fluxo de caixa para auxiliar na tomada de decisão. E, para terminar, vai elaborar um fluxo que poderá ser usado de base no controle e gestão da sua empresa.

Sobre o curso: O fluxo de caixa é uma das ferramentas de gestão muito importante para manter o controle da movimentação financeira das atividades de um negócio. Com este curso, você irá adquirir conhecimentos para embasar a criação de um fluxo de caixa, capaz de gerar um diferencial estratégico na gestão financeira do seu negócio.

<https://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/cursosonline/fluxo-de-caixa-como-ferramenta-de-gestao-para-o-seu-negocio,e242d4cc32926710VgnVCM1000004c00210aRCRD>

Controle da movimentação financeira.

Você compreenderá a forma de utilização do controle de movimentação financeira no dia a dia empresarial. Também reconhecerá a importância de controlar a movimentação financeira da empresa e, para terminar, será capaz de elaborar o controle diário de caixa realizado e futuro do seu negócio.

Sobre o curso: Saber fazer um controle financeiro eficiente é requisito básico para o sucesso da sua empresa! Se você está começando a empreender e ainda não domina a gestão da sua movimentação financeira, este curso vai fazer a diferença na sua rotina e no seu futuro.

<https://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/cursosonline/controle-da-movimentacao->

financeira,2653d4cc32926710VgnVCM1000004c00210aRCRD

## MERCADO E VENDAS

Conhecendo e valorizando seu cliente

Compreender como aumentar e melhorar suas vendas a partir da dedicação e conhecer melhor seus clientes. Reconhecer a importância de criar valor para os clientes.

Sobre o curso: Qual é o real valor do seu produto para o cliente? Essa é uma pergunta que você deve se perguntar se quiser elaborar uma boa Proposta de Valor e impulsionar suas vendas. Neste curso você vai entender como o conceito de Valor pode fazer a diferença no seu relacionamento com o cliente e nas estratégias de venda da sua empresa.

<https://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/cursosonline/conhecendo-e-valorizando-seu-cliente,a7e5d4cc32926710VgnVCM1000004c00210aRCRD>

Avaliando as vendas do seu negócio.

Descobrir como mapear a concorrência para avaliar o posicionamento da empresa no seu mercado de atuação e como bônus, conhecer as etapas do funil de vendas.

Sobre o curso: O sonho de todo microempreendedor é aumentar seu volume de vendas e ver seu negócio crescer. Neste curso, nós oferecemos as ferramentas certas para alcançar esse objetivo. Nele você vai aprender a fazer uma avaliação e um planejamento de vendas bem-feitos e ter resultados cada vez melhores.

<https://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/cursosonline/avaliando-as-vendas-do-seu-negocio,324da3a88a926710VgnVCM1000004c00210aRCRD>

## PLANEJAMENTO

Planeje suas metas e resultados

Você vai reconhecer a importância de planejar a sua atividade empresarial. Conhecerá as ferramentas de planejamento e de análise de cenário e aprenderá a elaborar planos de ação.

Sobre o curso: Você, empreendedor, sabe para onde está indo e aonde quer chegar? Estabelecer metas claras e resultados esperados é fundamental para o sucesso do seu negócio! Neste curso você vai entender quais os benefícios de um planejamento bem elaborado para a saúde da sua empresa.

<https://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/cursosonline/planeje-suas-metas-e-resultados,db86d4cc32926710VgnVCM1000004c00210aRCRD>

Crescimento planejado e orientado para resultados

Compreender o que é e qual a importância do planejamento estratégico. Compreender que o planejamento de ações, feito de forma ordenada e articulada, contribui para a continuidade da atividade empreendedora desenvolvida. Utilizar ferramentas de planejamento para melhorar o desempenho da sua empresa com o aumento da sua competitividade, de modo sustentável.

Sobre o curso: Como você quer que a sua empresa esteja daqui a dois anos? Com um planejamento estratégico bem definido e organizado, é possível chegar em qualquer resposta que você pensou. Sem tirar a bola de cristal da gaveta, neste curso você entenderá que analisando a situação atual da empresa você chega a uma projeção de como ela estará daqui a alguns anos.

<https://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/cursosonline/crescimento-planejado-e-orientado-para-resultados,a342a3a88a926710VgnVCM1000004c00210aRCRD>

Quais os passos para a definição de preço de produtos e serviços?

Você sabe qual é a diferença entre preço e valor? Essa é uma resposta que você precisa saber na hora de definir quanto cobrar por seus produtos e serviços. Neste curso você vai receber todas as informações mais importantes que você precisa balancear antes de começar o processo de formação de preço.

Sobre o curso: Se preferir, faça o curso via WhatsApp; Calcule os preços dos produtos e serviços; Aplique o conhecimento na prática; Estude onde e quando quiser; Receba conteúdos exclusivos em diferentes formatos de mídia.

<https://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/cursosonline/quais-os-passos-para-a-definicao-de-preco-de-produtos-e-servicos,21644f6e499a8710VgnVCM100000d701210aRCRD>

## INOVAÇÃO

Inovação e possibilidades de crescimento

Você compreenderá o que é a importância de implementá-la em seus negócios, seguindo as etapas para explorar possibilidades e produzir resultados satisfatórios. Vai

se conscientizar do valor e dos benefícios da inovação para o seu negócio e vai identificar e desenvolver ações organizadas para analisar e aproveitar oportunidades.

Sobre o curso: A inovação se tornou um diferencial competitivo para empresas de todos os portes, do pequeno, passando pelo médio e chegando ao grande. É inovando que empresas conseguem se manter relevantes no mercado, e se o processo for contínuo, à frente da concorrência na maioria das vezes. Mas como a sua empresa pode aplicar o conceito de inovação em seu dia a dia? Neste curso mostramos o que você precisa saber para implantar a cultura de inovação no seu negócio.

<https://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/cursosonline/inovacao-e-possibilidades-de-crescimento,cddb644c2fd26710VgnVCM1000004c00210aRCRD>

Como devo agir para liderar e promover a criatividade e a inovação?

Criatividade e inovação são dois pilares fundamentais para manter um negócio de sucesso. Neste curso você vai aprender como se tornar um líder que ofereça um ambiente estimulante para a criação de ideias criativas e inovadoras, impulsionando assim seus resultados.

Sobre o curso: Se preferir, faça o curso via WhatsApp; Aprenda a ser um líder melhor; Aplique os conhecimentos na prática; Estude onde e quando quiser; Receba conteúdos exclusivos em diferentes formatos.

<https://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/cursosonline/como-devo-agir-para-liderar-e-promover-a-criatividade-e-a-inovacao,b60756c2a69a8710VgnVCM100000d701210aRCRD>

## 28. Sites Úteis

- **ANVISA – Agência Nacional de Vigilância Sanitária**

<http://portal.anvisa.gov.br/>

- **CFMV – Conselho Federal de Medicina Veterinária**

<http://portal.cfmv.gov.br/>

- **MAPA - Ministério da Agricultura Pecuária e Abastecimento**

<http://www.agricultura.gov.br/>

- 
- **PROCON -Coordenadoria de Proteção e Defesa do Consumidor**  
<http://www.procon.sp.gov.br/texto.asp?id=1146>