



AMIGO PET

Case

Resumo

O Brasil tem a segunda maior população mundial de Pets, é um setor que movimenta mais de 50 milhões de reais. O setor de PetShop é carente de bons sistemas de controle e gestão desse negócio.

Claudio Frizzarini

claudio.frizzarini@sptech.school

Sumário

Animais de Estimação - Pets	2
A Indústria Pet e seus números.....	2
Evolução do Setor.....	2
Amigo Pet	3
Quem somos	3
Serviços	3
Administração	3
Necessidade	4
Qual o problema que precisa ser resolvido?.....	4
Como hoje esse processo é executado?	4
Identificação do Pet.....	4
Agendamento.....	4
Informações Adicionais	4
Ficha de Cadastro de Pet.....	4
Farmácia	5
Funcionários	6
Pet Vet	6
Pet Care	7

Animais de Estimação - Pets

A Indústria Pet e seus números

O Brasil tem a segunda maior população de cães, gatos e aves canoras e ornamentais em todo o mundo e é o terceiro maior país em população total de animais de estimação. São 54,2 milhões de cães, 23,9 milhões de gatos, 19,1 milhões de peixes, 39,8 milhões de aves e mais 2,3 milhões de outros animais. O total é de 139,3 milhões de pets, o que demonstra a força potencial do nosso setor na economia brasileira.

É composto por indústrias e integrantes da cadeia de distribuição dos segmentos de alimentos (Pet Food), medicamentos veterinários (Pet Vet) e cuidados com saúde e higiene do pet (Pet Care). Hoje (2022), o mercado pet já representa 0,36% do PIB brasileiro, à frente dos setores de utilidades domésticas e automação industrial.

Fonte: https://abinpet.org.br/infos_gerais/

Evolução do Setor

A pandemia serviu de estímulo para que muitas pessoas decidissem ter um pet em casa pela primeira vez. Em quarentena, e sofrendo os efeitos do isolamento, como ansiedade e depressão, muita gente recorreu à adoção de um pet na tentativa de aliviar a tensão do momento. Segundo uma pesquisa sobre adoção de pets na pandemia feita pela DogHero e Petlove, empresas que fazem parte do ecossistema da Petlove&Co, 54% dos tutores adotaram um animal desde que o covid-19 passou a ser uma realidade — 19% deles pela primeira vez na vida.

Por essas e outras, o mercado para animais de estimação encara uma onda de crescimento como nunca antes no país. Em dois anos, o setor cresceu 30% e hoje fatura 50 bilhões de reais. A estimativa é do Instituto Pet Brasil, órgão que representa as empresas do setor.

Embalado pelo amor aos bichinhos e pelo número crescente de pets nos lares brasileiros, o Brasil é hoje o sexto principal mercado pet no mundo, perdendo apenas para países onde negócios para animais de estimação já ocupam fatias relevantes da economia, a exemplo de Estados Unidos e China. Há alguns anos, o país sequer figurava entre os dez principais mercados para pets.

Fonte: <https://exame.com/pme/mercado-pet-inspira-pequenos-negocios-no-brasil/>

Amigo Pet

Quem somos

Amigo Pet é um Pet Shop que está instalado há mais de 15 (quinze) anos em um bairro de classe média / média alta da Cidade de São Paulo. Ele está localizado em um centro comercial desse bairro que conta com um grande fluxo de pessoas passando pelo local, além da facilidade de estacionamento nas proximidades do Pet Shop.

O Amigo Pet tem um espaço bastante amplo, é muito bem-organizado e conta com equipamentos modernos que facilitam o dia a dia dos funcionários. Os serviços oferecidos são os de Pet Care e Pet Vet. O Amigo Pet não atende a parte de Pet Food por entender que a concorrência nesse ramo de atividade é bastante grande.

Serviços

Para os serviços de Pet Care o Amigo Pet tem 3 (três) salas de atendimento e um relax waiting room. Cada sala de atendimento está equipada para os seguintes serviços: banho; desembaraçamento; tosa na máquina; tosa na tesoura; tosa customizada; tosa higiênica; corte de unhas, escovação de Dentes; limpeza de ouvidos; tingimento de pelos; hidratação etc.

Para os serviços de Pet Vet o Amigo Pet tem um consultório, uma sala para cirurgia, uma sala para recuperação e uma sala de raio X. Os serviços prestados são de: vacinação; consulta; diagnóstico; raio X; cirurgia; análise de estado clínico; medicina preventiva; acupuntura etc. Exames Clínicos (sangue, fezes, urina etc.) não são realizados no Amigo Pet, a coleta do material pode ser realizada no Amigo Pet, mas esses serviços são atendidos por laboratórios parceiros.

O Amigo Pet não tem serviço de Taxi Pet, esse serviço é realizado por parceiros que podem ser contratados diretamente pelo cliente ou pelo Amigo Pet.

O Amigo Pet conta com uma farmácia onde vacinas, medicamentos, vitaminas e produtos de beleza animal podem ser adquiridos.

Administração

A gestão do Amigo Pet é realizada pelos seus 2 (dois) sócios. O Pet Care atende mais de 130 (cento e trinta) pets por semana e seu faturamento supera R\$ 800.000,00/ano. O Pet Vet atende mais de 30 (trinta) pets por semana e seu faturamento anual é acima de R\$ 200.000,00. Atualmente o Amigo Pet tem mais de 7.000 pets cadastrados.

Necessidade

Qual o problema que precisa ser resolvido?

Os sócios do Amigo Pet estão necessitando de um sistema para controle do atendimento de pets, tanto do setor de Pet Care como para o setor de Pet Vet, atualmente esse controle é feito com o auxílio das fichas históricas de pet e uma planilha em Excel.

Como hoje esse processo é executado?

Identificação do Pet

A identificação do Pet é feita pelo tipo de Pet e nome do Pet associados com os nomes dos Tutores, por exemplo, a cachorra Lulu da Fernanda. Eventualmente as demais características do Pet podem ajudar a na identificação correta do PET.

Agendamento

Os agendamentos são realizados pessoalmente ou por telefone, existe um controle separado da agenda do Pet Care e Pet Vet. Diariamente a recepção da clínica confirma com os tutores dos Pets a agenda do dia.

Pet Care

O tempo que é reservado na agenda depende dos serviços que serão realizados no PET, pois cada serviço tem um tempo de execução e um valor, portanto o tempo reservado na agenda é o somatório do tempo de cada serviço que será realizado.

Pet Vet

O tempo padrão de uma consulta ou retorno é de 30 minutos, para procedimentos o Médico Veterinário estima o tempo de execução do serviço e o tempo de recuperação do PET, o tempo de execução reserva a sala de cirurgia e o tempo de recuperação reserva a sala de recuperação.

Informações Adicionais

Ficha de Cadastro de Pet

A Ficha de Cadastro do Pet é composta por duas partes: a primeira é a identificação do Pet e a segunda contém todos os atendimentos e retornos de atendimentos realizados para o Pet.

Identificação:

- Tipo de Pet – p.e. cachorro, gato, coelho etc;

- Nome – nome do Pet;
- Data de Cadastramento;
- Raça – descreve a raça do Pet;
- Sexo;
- Data de nascimento;
- Data estimada <sim ou não>? Indica de a data acima é estimada ou não;
- Cor – indica a cor predominante do Pet;
- Endereço (rua, nº, bairro, cep) – Principal endereço de residência do Pet;
- Tutor1 (nome e telefone) – Descreve o principal Tutor do Pet;
- Tutor2 (nome e telefone) – se houver, descreve o segundo Tutor do Pet;
- Tutor3 (nome e telefone) – se houver, descreve o terceiro Tutor do Pet;
- Porte – Descreve somente se para a raça o Pet é pequeno, médio ou grande;
- Tipo de pelagem;
- Agressividade (alta, média ou baixa);
- Alergias – descreve as alergias não medicamentosas que o Pet tem;
- Alergias medicamentosas - descreve as alergias medicamentosas que o Pet tem;
- Deficiências;
- Doenças existentes.

Atendimentos:

- Data Agendada;
- <Care ou Vet>? – indica para qual setor é o atendimento;
- Retorno <sim ou não>? – indica se é ou não um retorno;
- Data Referência – caso seja um retorno, indica a data que foi realizado o procedimento;
- Serviços Solicitados;
- Valor do atendimento;
- Dados Clínicos:
 - Peso;
 - Pressão;
 - Temperatura;
 - Frequência Cardíaca;
- Aspecto Físicos;
- Descrição Atendimento;

Farmácia

Para controle dos medicamentos, a farmácia conta com dois formulários, o primeiro é a “Ficha do Medicamento” o segundo e o “Inventário de Medicamentos”.

Ficha de Medicamento

- Nome – Nome comercial do Medicamento,
- Laboratório – Nome do Laboratório de produção do medicamento,
- Composto ativo,
- Medicamento alternativo,
- Medicamento similar,

- Quantidade mínima em estoque,
- Quantidade máxima em estoque,
- Quantidade do lote econômico,
- Prazo médio de reposição,
- Giro mensal,
- Fornecedores (distribuidoras)
- Última compra
 - Data entrega,
 - Quantidade,
 - Data de validade,
 - Preço unitário,
 - Fornecedor.
- Localização no estoque,
- Margem de lucro,
- Valor de venda,

Inventário de Medicamentos

- Data do inventário,
- Nome do estoquista,
- Estoque (para cada medicamento em estoque)
 - Nome,
 - Laboratório,
 - Quantidade,
 - Localização,
 - Data de vencimento mais recente.

Funcionários

O técnico de veterinária faz o controle da Farmácia.

Compras são autorizadas por um dos sócios

Veterinários não exerce outras funções, nas horas vagas verifica o estado dos últimos pacientes

Funcionários part-time operam nas 6^{as}, sábados e eventualmente em véspera de feriados.

Pet Vet

A consulta é preço fixo, e tem direito a retorno.

Cada procedimento tem preço de acordo com o tempo de procedimento, complexidade, materiais necessários, tempo de recuperação e estimativa de retornos.

Pet Care

Cada serviço tem um preço e esse preço pode variar de acordo com o porte, tipo de pelagem, agressividade, alergias e deficiências.

Pets sociáveis podem ficar soltos no relaxing wait room, pets agressivos ficam confinados em cabines.