



“Instalação e gestão de uma clínica veterinária”

Prof. Dr. Thiago H. A. Vendramini

Agenda

01

Introdução

02

Localização

03

Exigências legais e específicas

04

Estutura



Agenda

05

Pessoal

06

Equipamentos

07

Matéria prima / mercadoria

08

Organização do processo produtivo



Agenda

09

Canais de distribuição

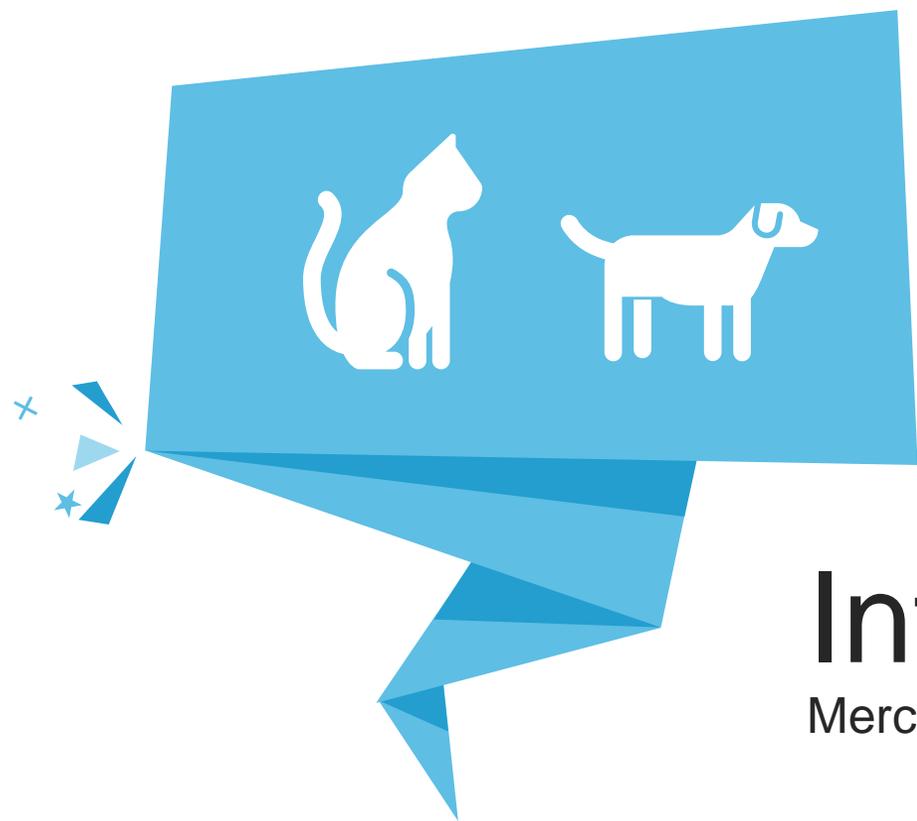
10

Divulgação

11

Considerações finais





Introdução

Mercado promissor



Introdução

🐾 Já conversamos...

- 🐾 O Brasil é um dos cinco maiores mercados veterinários em todo o mundo
- 🐾 Crescimento constante em âmbito internacional
- 🐾 A indústria brasileira de produtos e serviços para animais de estimação está cada vez mais em evidência



Mercado

- ❄️ IBOPE 2016 (Instituto Brasileiro de Opinião Pública e Estatística)
- ❄️ 59% dos domicílios têm algum animal de estimação, sendo que em 44% deles há pelo menos um cachorro e em 16% pelo menos um gato
- ❄️ 63% das famílias das classes A e B possuem animais de companhia
- ❄️ Já na classe C, este número é de 64%, e na classe D este percentual cai para 55%



Perfil do consumidor

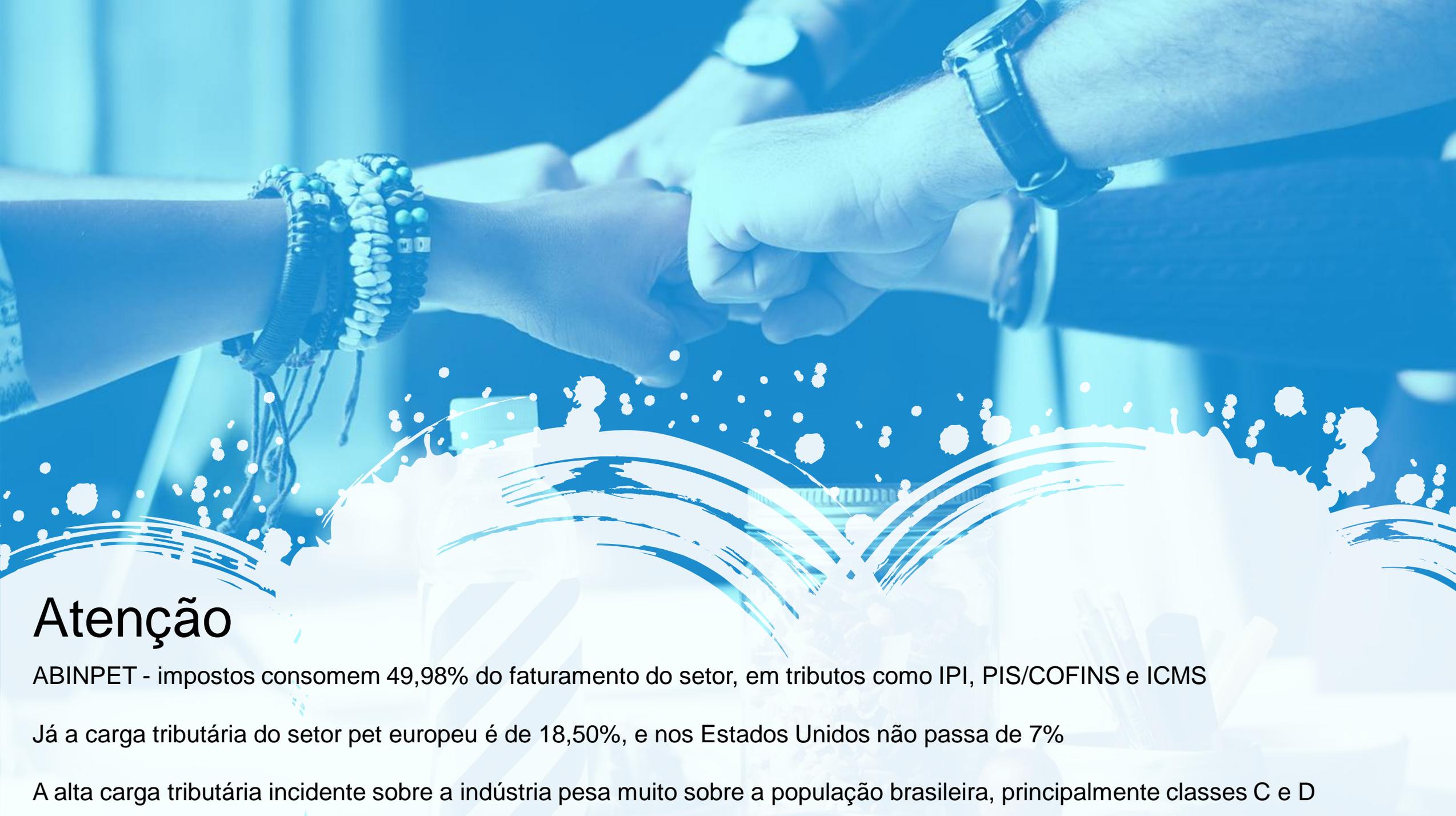
- * Aumento do poder aquisitivo do brasileiro exerce forte influencia na expansão do mercado pet
- * Ingresso de novos consumidores à economia de mercado, aumentando a demanda por bens de consumo e serviços
- * A aceleração do crescimento econômico, a ampliação do credito, a elevação da renda, o aumento do salário, a expansão dos programas sociais são também fatores favoráveis à criação de um mercado consumidor de massa
- * O fortalecimento da classe C vem oferecendo um vasto campo de oportunidade para as empresas que souberem atender as necessidades desse consumidor (VENTURA, 2010)
 - * FUTURO...?



Profissionais

- ❦ Acompanhando o crescimento do segmento, o setor veterinário está entre os que estimulam o crescimento deste mercado no país
- ❦ Tendência num mercado em expansão
- ❦ Formação cada vez mais de profissionais especializados, para o atendimento da demanda de serviços oriundos das clínicas, hospitais e/ou consultórios





Atenção

ABINPET - impostos consomem 49,98% do faturamento do setor, em tributos como IPI, PIS/COFINS e ICMS

Já a carga tributária do setor pet europeu é de 18,50%, e nos Estados Unidos não passa de 7%

A alta carga tributária incidente sobre a indústria pesa muito sobre a população brasileira, principalmente classes C e D



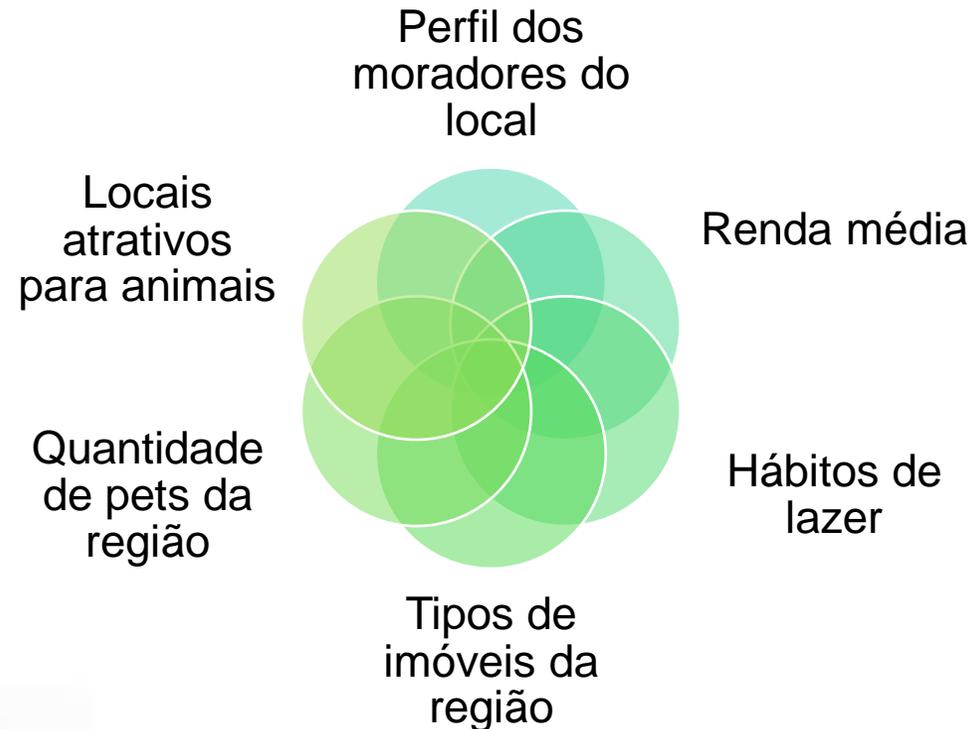
Localização

Fator chave para o sucesso de qualquer estabelecimento



Pesquisa

- ✿ Antes de escolher um ponto e começar a investir no negócio, é necessário que o empreendedor faça uma pesquisa detalhada no mercado onde pretende montar a sua clínica



- ✿ Identificar a existência de negócios semelhantes nas proximidades

Modelo

- * Com esse perfil traçado fica mais fácil identificar o melhor modelo de clínica e o público que estará disposto a utilizar dos seus serviços e comprar os seus produtos
- * Existem diversos mecanismos ou instrumentos para o levantamento de informações

Pesquisa junto a alguns moradores da região

Empresas especialistas nessa atividade



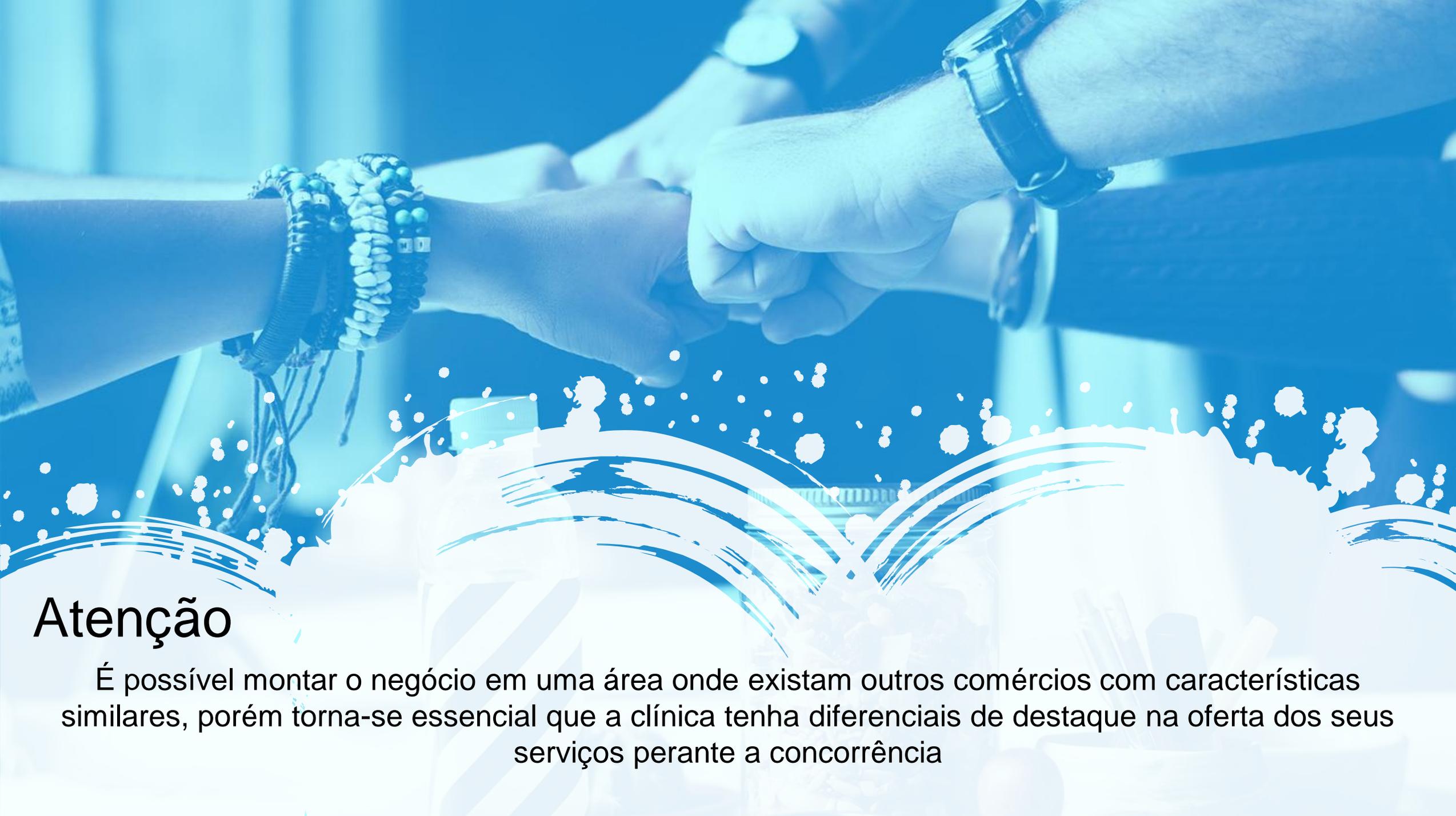
Identificação

A identificação dos negócios que oferecem serviços similares é um passo importante para definir a localização do empreendimento

Permitindo que a clínica seja instalada em uma região em que haja muita demanda e pouca oferta para supri-la

- ✿ É importante investigar os tipos de serviços e os preços praticado pelos concorrentes do local
- ✿ Levantamento de orçamentos nos distintos estabelecimentos em funcionamento





Atenção

É possível montar o negócio em uma área onde existam outros comércios com características similares, porém torna-se essencial que a clínica tenha diferenciais de destaque na oferta dos seus serviços perante a concorrência

Local

- * Local deve oferecer infraestrutura adequada e condições que propiciem o desenvolvimento clínica
- * Avaliar a facilidade do acesso considerando a entrada e saída dos animais
- * Levar em consideração que o animal de estimação é, em muitos casos, tratado como um integrante da família



Local

Outros fatores

Facilidade de acesso

Proximidade à locais com grande movimentação de pessoas

Boa visibilidade do local

Existência de estacionamento para clientes

Local para carga e descarga de mercadorias

Espaço interno e externo agradáveis

❖ Atente-se as possibilidade de inundações ou proximidade com zonas de risco, bem como o atendimento pelos serviços de água, energia, esgoto, telefone, dentre outros

Local

- ❦ As atividades econômicas da maioria das cidades são regulamentadas pelo Plano Diretor Urbano (PDU) ou Lei de Zoneamento do Município, que determina o tipo de atividade que pode funcionar no endereço
- ❦ A consulta de local junto à Prefeitura é o primeiro passo para avaliar a implantação de sua clínica
- ❦ O imóvel deverá ser legalizado e regularizado junto aos órgãos públicos municipais ou se possui o HABITE-SE, com a conferência da planta do imóvel aprovada pela Prefeitura





Exigências legais e específicas

Fator importante



Empreendedor

- ❦ O empreendedor poderá atuar com um ou mais sócios, ou individualmente, sem sócio
- ❦ Sendo assim, poderá ter seu registro como autônomo ou constituir uma sociedade
- ❦ O contador - profissional legalmente habilitado para elaborar os atos constitutivos da empresa e conhecedor da legislação tributária, poderá auxiliar o empreendedor na escolha da forma jurídica mais adequada para o negócio
- ❦ Optar por profissionais qualificados e de reputação no mercado





Pequenos passos

Para abertura da empresa

1º passo

Para legalizar a empresa é necessário realizar o registro nos seguintes órgãos:

- Registro na Junta Comercial

- Registro na Secretaria da Receita Federal (CNPJ)

- Registro na Prefeitura do Município para obter o alvará de funcionamento

- Registro do enquadramento na Entidade 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

- Cadastramento junto à Caixa Econômica Federal no sistema “Conectividade Social – INSS/FGTS”

- Registro no Corpo de Bombeiros Militar: exigências mínimas de segurança de proteção contra incêndio, rotas de fuga e equipamentos de segurança de combate a incêndio para que a empresa consiga o “Habite-se” da Prefeitura local



2º passo

- ❦ Todo estabelecimento, cuja atividade requer a participação de médico veterinário, como é o caso das Clínicas Veterinárias, está obrigado a registrar-se no Conselho Regional de Medicina Veterinária (CRMV) da sua localidade
- ❦ Assim, torna-se obrigatória a supervisão de um profissional da área
- ❦ O profissional Responsável Técnico poderá ser funcionário do estabelecimento, neste caso, deverá apresentar cópia da folha do livro de registro ou da carteira de trabalho onde comprove o vínculo empregatício, ao invés do contrato de prestação de serviços técnicos



3º passo

- ❦ Produtos veterinários somente poderão ser comercializados depois de devidamente registrados no Departamento de Defesa Animal da Secretaria de Defesa Agropecuária do Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento
- ❦ O ministério determina que todo estabelecimento que fabrica, manipula, fraciona, comercializa, armazena, importa ou exporta produtos veterinários para si ou para terceiros, deve, obrigatoriamente, estar registrado



4º passo

- ❦ Concessão da licença e alvará de funcionamento: o alvará e uma licença de funcionamento são expedidos pela vigilância sanitária competente
- ❦ Para isso, a clínica veterinária deverá estar legalizada perante o CRMV e pela autoridade responsável no Município
- ❦ A adequação das instalações da clínica veterinária deverá estar de acordo com o Código Sanitário (especificações legais sobre as condições físicas)
- ❦ Em âmbito federal a fiscalização cabe a Agência Nacional de Vigilância Sanitária, estadual e municipal fica a cargo das Secretarias Estadual e Municipal de Saúde



5º, 6º e 7º passos...

É importante que o empreendedor consulte a prefeitura do seu município para obter informações sobre às exigências para a inscrição da Clínica Veterinária

As empresas que fornecem serviços e produtos no mercado de consumo devem observar as regras de proteção ao consumidor, estabelecidas pelo Código de Defesa do Consumidor (CDC)

Gerenciamento de resíduos de serviços de saúde: deve estar de acordo com o Regulamento Técnico para o gerenciamento de resíduos de serviços de saúde





Estrutura

Condições para o funcionamento dos estabelecimentos



Estrutura

Resolução nº 1.015/2012, do Conselho Federal de Medicina Veterinária – CFMV, conceitua e estabelece condições para o funcionamento dos estabelecimentos médicos veterinários

Especifica as condições de funcionamento para os estabelecimentos veterinários de pequenos animais

Deve ser fonte de consulta tanto para os profissionais que primam por oferecer um trabalho de qualidade quanto para os proprietários de animais de estimação com interesse em saber se o atendimento oferecido por hospitais, clínicas, consultórios e ambulatórios veterinários está adequado às exigências estabelecidas



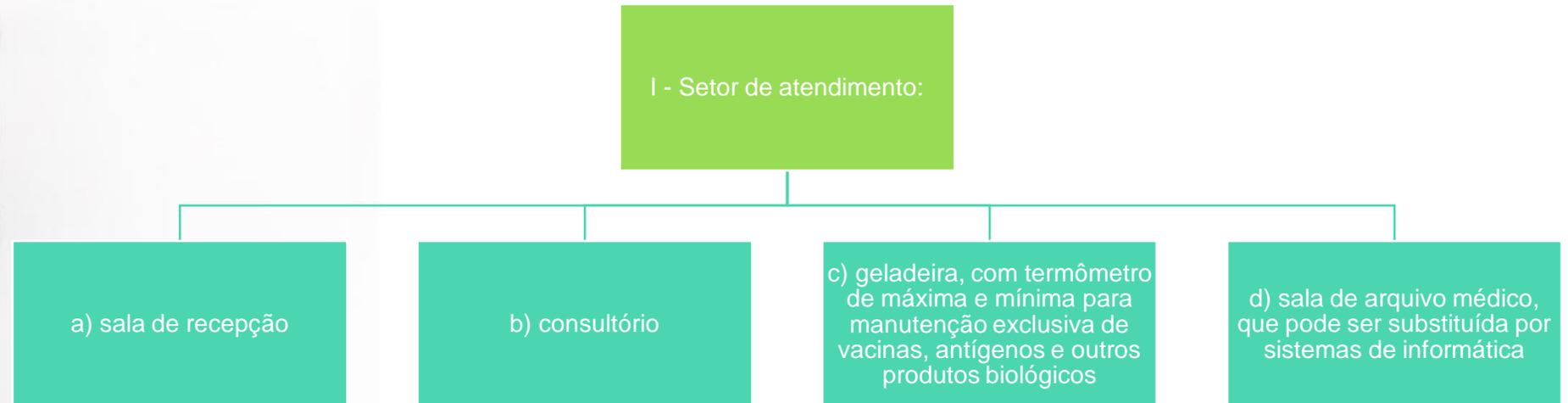
Estrutura

A norma define que a clínica veterinária é destinada a consultas e tratamentos clínico-cirúrgicos, podendo haver internações desde que o local funcione por 24 horas, com a presença de um médico-veterinário em tempo integral, mesmo que não haja atendimento ao público



Estrutura

Para o funcionamento, as clínicas veterinárias deverão conter:



Estrutura

II – No caso de estabelecimentos que optarem pelo atendimento cirúrgico, o setor cirúrgico deverá conter:

a) sala para preparo e recuperação de pacientes

b) sala de antissepsia e paramentação

c) sala de lavagem e esterilização de materiais

d) a sala de lavagem e esterilização de materiais pode ser suprimida quando o estabelecimento utilizar a terceirização destes serviços, comprovada pela apresentação de contrato/convênio com a empresa executora;

e) sala cirúrgica



Estrutura

III – No caso de estabelecimentos que tiverem internação, setor de internação, devendo dispor de:

a) mesa e pia de higienização, baias, boxes ou outras acomodações individuais e de isolamento

b) compatíveis local de isolamento para doenças infecto-contagiosas, no caso de internação

c) instalações para descanso, preparo de alimentos e alimentação do médico veterinário e funcionários, quando houver funcionamento 24 horas

d) armário para guarda de medicamentos e descartáveis necessários a seu funcionamento

e) no caso dos medicamentos sujeitos a controle, será obrigatória a sua escrituração em livros apropriados, de guarda do médico veterinário responsável técnico, devidamente registrados nos órgãos competentes



Estrutura

IV - Setor de sustentação ou suporte:

a) lavanderia

b) depósito/almoxarifado

c) instalações para descanso, preparo de alimentos e alimentação do médico veterinário e funcionários, quando houver funcionamento 24 horas

d) sanitários/vestiários compatíveis com o número de funcionários

e) setor de estocagem de medicamentos e fármacos

f) unidade de conservação de animais mortos e restos de tecidos



Estrutura (outras informações)

Além de tudo, a clínica deverá manter contrato/convênio com empresa devidamente credenciada para recolhimento de cadáveres e resíduos hospitalares

De acordo com a Resolução nº 831, de 14 de julho de 2006, do CFMV, a clínica veterinária que possuir laboratório próprio em suas dependências deverá estar respaldada no exercício da Responsabilidade Técnica do profissional médico veterinário





Pessoal
Um time



Pessoal

- ❦ De uma maneira geral, a mão de obra envolvida nos serviços da clínica veterinária é variável, de acordo com a estrutura do empreendimento
- ❦ Basicamente, o serviços envolvem recepcionistas, veterinários especialistas, auxiliares, assistentes e equipe de limpeza, que deverão estar presentes durante todo o período de funcionamento do estabelecimento
- ❦ As atividades podem ser iniciadas com duas pessoas: um veterinário e um ajudante



Ressalta-se que sucesso do negócio está ligado ao trabalho em equipe.

Portanto, é necessário que o empreendedor saiba **recrutar, selecionar, treinar, motivar e avaliar** seus colaboradores

Pessoal



Atenção

É importante que os colaboradores responsáveis pelo contato com os clientes sejam atenciosos e cordiais, já que a qualidade no atendimento é fundamental neste tipo de negócio



Cuidado

É necessária alguma experiência no trato com animais, sendo indispensável o tratamento cuidadoso e a dedicação aos animais

Pessoal

Para a clínica veterinária que também ofereça serviço comum em *pet shops* (banhos, tosas e a comercialização de produtos e acessórios), também é necessária a contratação de profissionais qualificados e experientes nos serviços prestados

Como em qualquer negócio, torna-se indispensável as definições de atribuições ao profissional atuante, como função, postura ética, carga horária e **treinamentos** - prevenção de acidentes, biossegurança, uso de EPIs e cuidados na manipulação com os animais



Pessoal

Elaboração de rotinas é primordial para o controle de atividades: elaboração de normas e procedimentos internos, elaboração de manuais e roteiros

É importante a construção de rotinas para o controle de medicamentos e insumos, estabelecendo prazos de validade, acessibilidade e segurança de armazenamento, com especial atenção aos aspectos legais, técnicos e funcionais





Equipamentos

Condições para o trabalho



Equipamentos



- * Veterinários usam equipamentos semelhantes aos utilizados por médicos, adaptados às necessidades de seus pacientes animais
- * Atualmente o mercado conta com equipamentos modernos de veterinária que variam de instrumentos cirúrgicos simples, a equipamentos de alta tecnologia com recursos de imagens sofisticadas
- * Os equipamentos veterinários são muitos e variam de acordo com cada especialidade

Equipamentos

Importante definir corretamente o público-alvo para não adquirir equipamentos que fiquem em desuso, já que o custo que envolvem a aquisição desses materiais podem impactar o orçamento





Matéria prima / mercadoria

Equilíbrio de produtos



Matéria prima/mercadoria

A gestão de estoques no varejo é a procura do constante equilíbrio entre a oferta e a demanda

Este equilíbrio deve ser sistematicamente aferido através de, entre outros, os seguintes três importantes indicadores de desempenho...



Matéria prima/mercadoria

Giro dos estoques: o giro dos estoques é um indicador do número de vezes em que o capital investido em estoques é recuperado através das vendas



Matéria prima/mercadoria

Cobertura dos estoques: o índice de cobertura dos estoques é a indicação do período de tempo que o estoque, em determinado momento, consegue cobrir as vendas futuras, sem que haja suprimento



Matéria prima/mercadoria

Nível de serviço ao cliente: o indicador de nível de serviço ao cliente para o ambiente do varejo de pronta entrega, isto é, aquele segmento de negócio em que o cliente quer receber a mercadoria, ou serviço, imediatamente após a escolha; demonstra o número de oportunidades de venda que podem ter sido perdidas, pelo fato de não existir a mercadoria em estoque ou não se poder executar o serviço com prontidão



Matéria prima/mercadoria

- * 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 escolha de bons fornecedores é fundamental para o sucesso de seu negócio
- * A escolha deve ser criteriosa, analisando seus preços, formas e prazos de pagamento, pontualidade na entrega e qualidade dos produtos e serviços oferecidos
- * Fundamental um bom planejamento de estoque, com previsão de compras necessárias para atender as expectativas de vendas, previsão de vendas e a previsão do estoque mínimo





Organização do processo produtivo

Produtividade



Organização do processo produtivo

- * Em geral, o fluxo de atendimento de uma clínica veterinária consiste no agendamento da consulta, atendimento, diagnóstico, prescrição do tratamento e retorno:

Automação

A automação é um importante diferencial competitivo para uma empresa, pois possibilita o planejamento, a execução e o monitoramento dos processos de negócio, mantendo-os alinhados e permitindo sua constante melhoria

A automação refere-se ao processo de racionalização, otimização e controle dos processos que impulsionam o negócio, com o objetivo de reduzir custos



Automação

- * Os software ou aplicativos gerenciais voltados às clínicas veterinárias vem sendo comumente utilizados
- * Existem softwares ou aplicativos que facilitam a administração da clínica e são de fundamental importância para o atendimento veterinário, consultas, vacinas, controle de estoque, cadastro de clientes e animais, cadastro de produtos, cadastro de fornecedores, contas a pagar e receber
- * Uma empresa informatizada tem grandes chances de sair na frente da concorrência



Automação

- * Além de facilitar os processos, garante a segurança na tomada de decisões, melhoria na produtividade e diminuição dos gastos
- * É importante que o empreendedor escolha uma alternativa para o seu perfil, que a atenda desde o gerenciamento de conteúdo para *websites*, até os controles administrativos (financeiro, estoque, caixa, cadastro de clientes, etc.)
- * Assim, é essencial pesquisar uma opção que seja atual e que se adeque às necessidades do empreendedor agregando custo-benefício para negócio





Canais de distribuição

Alcance

Canais de distribuição

- * O canal de distribuição é o meio pelo qual os produtos ou serviços são oferecidos aos clientes
- * No ramo de clínica veterinária o empreendedor precisa pensar como fazer para que seus serviços cheguem até seus clientes e qual a estratégia que deverá ser criada, para alcançar e fidelizar sua clientela
 - * Neste tipo de negócio, além do atendimento na própria clínica, o empreendedor poderá oferecer aos seus clientes, como um diferencial
 - * Ex: Unidade de Transporte de Animais





Divulgação

Chegar até o consumidor



Divulgação

- * A divulgação de empresas voltadas à prestação de serviços não é tarefa fácil
- * Depois de feito todo o planejamento e a abertura do negócio, é preciso atrair a clientela para que o empreendimento possa evoluir e crescer
- * O uso de estratégias de marketing de qualidade podem funcionar como fatores determinantes para o sucesso de um negócio
 - * A primeira regra antes de divulgar uma empresa de serviços é fazer a definição de seu público- alvo, conforme o serviço a ser prestado
 - * Depois dessa definição, o próximo passo é partir para a divulgação de fato, com os investimentos adequados para esse fim



Divulgação

O uso de estratégias de fidelização da clientela nesse tipo de negócio pode ser fator decisivo para a sobrevivência do negócio, como a realização de períodos promocionais e pacotes atrativos que permitam a captação de cada vez mais clientes



Qualidade



Dedicação



Responsabilidade



Sinceridade

Divulgação

- ❦ Na rotina de uma clínica veterinária, o cliente pode deixar com a recepcionista sinais de como gostaria de ser tratado através de suas palavras e atitudes
- ❦ Por isso, o treinamento adequado da equipe é fundamental, pois é ela que dará este *feedback* à empresa sugerindo algumas estratégias de marketing
- ❦ O uso de estratégias de **fidelização** da clientela nesse tipo de negócio pode ser fator decisivo para a sobrevivência do negócio



Divulgação

- * * Existe no mercado grande número de meios e veículos de divulgação e comunicação:

Anúncios
em
panfletos

Televisão

Rádio

Jornal ou
revistas

Carro de
som

Internet

Dentre
outros

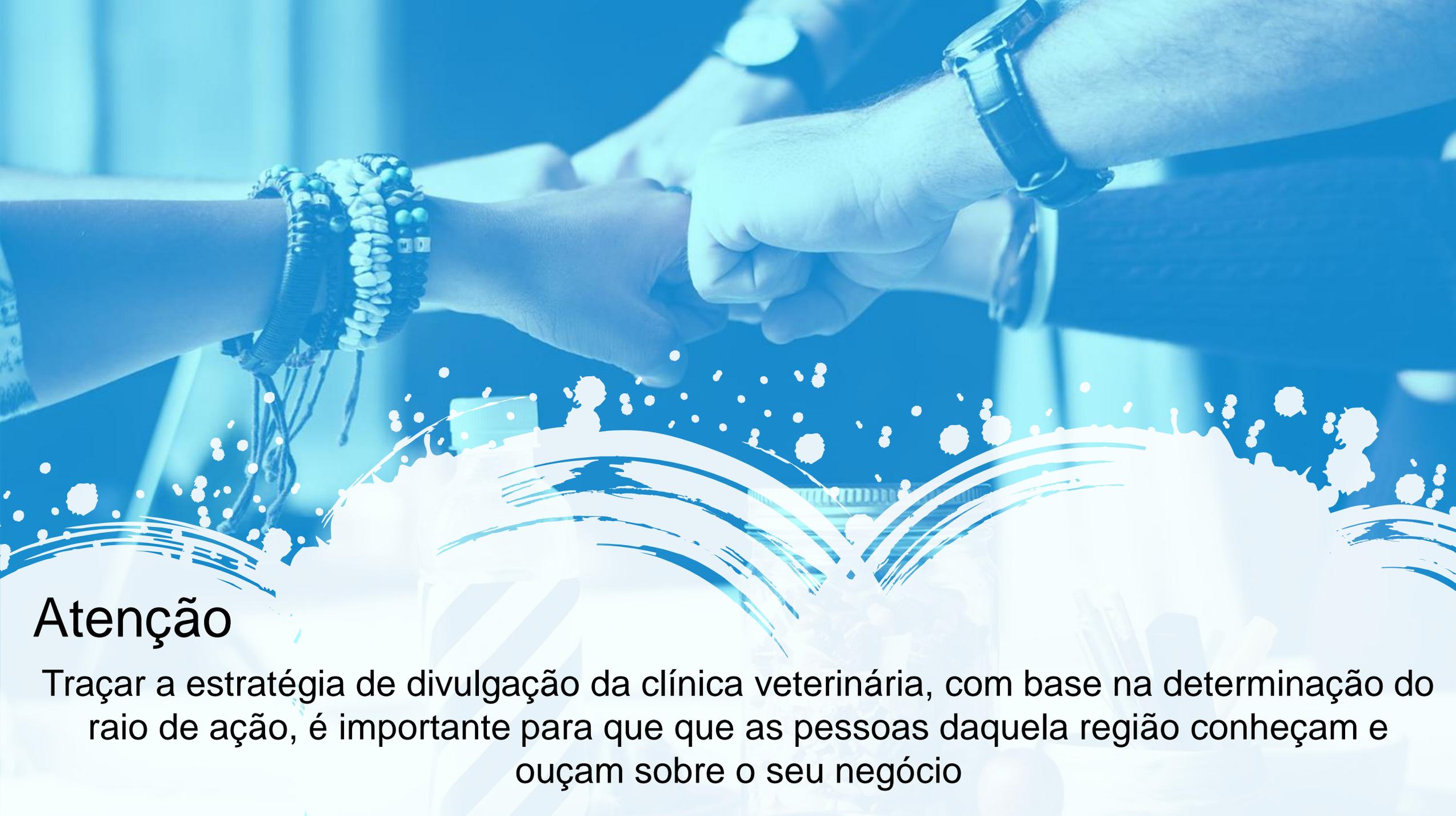
- * * A escolha ideal deste meio é fundamental para o sucesso do negócio
- * * Além do famoso e tradicional boca a boca, que ainda hoje é uma das melhores formas de atrair pessoas, cada vez mais empreendedores têm descoberto as vantagens que a divulgação *online* pode trazer ao seu negócio, principalmente quando planejada de maneira correta



Divulgação

- * Cada tipo de divulgação pode ser mais apropriada para um determinado público, de determinada classe social
- * Para os públicos C e D, televisão e panfleto são os mais comumente utilizados
- * A panfletagem pode ser utilizada em ruas de grande movimento próximas ao negócio, em sinais de trânsito ou paradas de ônibus
- * Já para as classes A e B, o ideal é investir em anúncios como encarte de jornal emitido para assinantes ou revistas semanais (antigamente) e redes sociais (atualmente)





Atenção

Traçar a estratégia de divulgação da clínica veterinária, com base na determinação do raio de ação, é importante para que as pessoas daquela região conheçam e ouçam sobre o seu negócio



Considerações finais

Um breve resumo

Considerações finais

Pontos que merecem destaque para o empreendedor que deseja abrir uma clínica veterinária:

- Estude bem como funciona o negócio e as oportunidades de inovação que poderão ser utilizadas na Clínica Veterinária

- Esteja bem informado em relação ao setor específico em que se deseja atuar, analisando as práticas do mercado e da concorrência

- Conheça seus possíveis consumidores, por meio de uma pesquisa com as principais necessidades, preferências e demandas dos clientes em potencial

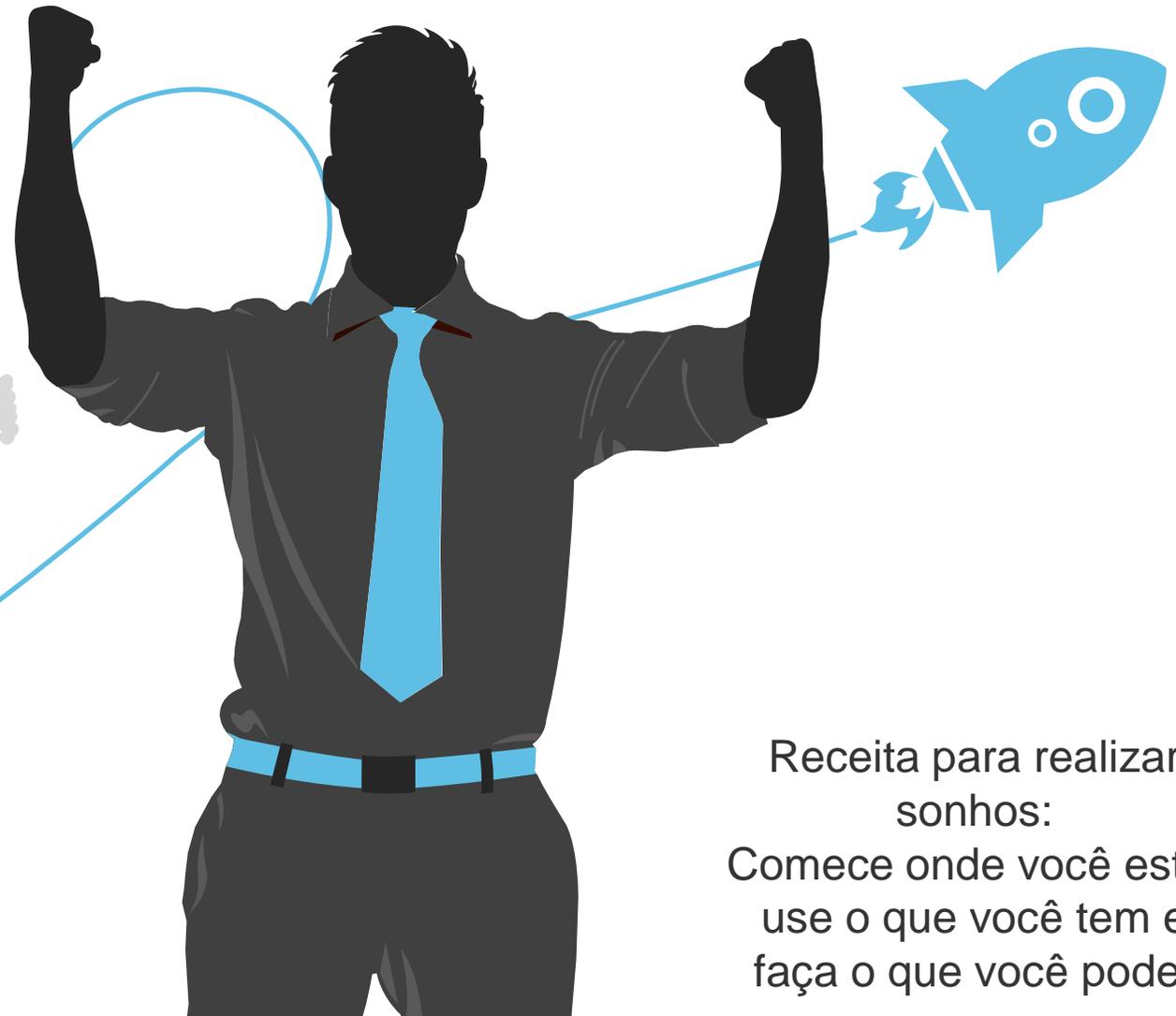




Considerações finais

- Conheça os tipos de serviços e os produtos oferecidos pelos concorrentes mais diretos, além dos preços praticados no mercado
- Desenvolva um plano para o negócio, contendo a especificação dos custos variáveis e das despesas fixas previstas para a abertura da clínica veterinária. Assim o empreendedor poderá calcular os recursos que serão investimentos no negócio
- Realize cursos e capacitações, participe de workshops e feiras voltadas ao negócio. É importante ter conhecimentos voltados à gestão empresarial, como finanças, planejamento, empreendedorismo, marketing, dentre outros

Boa sorte



Receita para realizar
sonhos:
Comece onde você está,
use o que você tem e
faça o que você pode!



MUITO
OBRIGADO



thiago.vendramini@usp.br



CEPENpet

CENTRO DE PESQUISA EM NUTROLOGIA
DE CÃES E GATOS - FMVZ/USP

