Ideias de Negócios SEBRAE

Hotel para animais domésticos

EXPEDIENTE

Presidente do Conselho Deliberativo

José Zeferino Pedrozo

Diretor Presidente

Décio Lima

Diretor Técnico

Bruno Quick

Diretor de Administração e Finanças

Margarete Coelho

Gerente

Eduardo Curado Matta

Gerente-Adjunta

Anna Patrícia Teixeira Barbosa

Gestor Nacional

Luciana Macedo de Almeida

Autor

Sebrae

Coordenação do Projeto Gráfico

Renata Aspin

Projeto Gráfico

Nikolas Furquim Zalewski

ÍNDICE

Apresentação de Negócio..... 1

Mercado..... 1

Localização..... 2

Exigências Legais e Específicas..... 3

Estrutura..... 4

Pessoal..... 6

Equipamentos..... 8

Matéria Prima/Mercadoria..... 9

Organização do Processo Produtivo..... 10

Automação..... 12

Canais de Distribuição..... 14

Investimentos..... 14

Capital de Giro..... 16

Custos..... 18

Diversificação/Agregação de Valor..... 19

Divulgação..... 21

Informações Fiscais e Tributárias..... 22

Eventos..... 25

Entidades em Geral..... 26

Normas Técnicas..... 27

Glossário..... 29

Dicas de Negócio..... 32

Características Específicas do Empreendedor..... 33

Bibliografia Complementar..... 34

Fonte de Recurso..... 35

Planejamento Financeiro..... 35

Produtos e Serviços - Sebrae..... 36

Sites Úteis..... 39

1. Apresentação de Negócio

A relação entre animais domésticos e seres humanos remonta a tempos ancestrais. Antes da descoberta da agricultura, nossos ancestrais nômades já contavam com a companhia dos lobos. Ao longo do tempo, animais selvagens domesticados, como cães e gatos, transformaram-se em companheiros dóceis, pelos quais nutrimos grande paixão.

A partir dessa relação surgiu uma demanda que não para de crescer. Aliás, você, futuro empreendedor, já se perguntou sobre o mercado de hospedagem de pets? Ou, então, se perguntou sobre a rentabilidade deste modelo de negócio? Pois bem, já adiantamos que, além de ser muito rentável, é um nicho em expansão e cada vez mais requisitado pela sociedade.

O Hotel para Animais Domésticos é um empreendimento que oferece, como negócio principal, serviços de hospedagem para pets. Além disso, há possibilidade de agregar outros serviços, como de higiene e beleza, fisioterapia, lazer, dentre outros. O objetivo é acolher o pet durante a ausência do dono, oferecendo conforto, segurança e - porque não - diversão.

No que tange aos serviços adicionais, é possível e viável oferecer produtos relacionados ao bem-estar dos pets. Afinal, os donos não medem esforços para proporcionar aos seus animais de estimação o que há de melhor, incluindo carne orgânica, petiscos vegetarianos, refeições gourmet, vestidos caninos de alta costura, coleiras de pérolas, pingentes de ouro, sapatinhos, banheiros internos, perfumes, medicamentos para depressão ou ansiedade, psicoterapia, planos de saúde animal, cirurgias de alta complexidade e cosméticos.

Para dar as primeiras orientações ao futuro empreendedor, este documento possui informações importantes sobre como montar um Hotel para Animais Domésticos. Contudo, é fundamental destacar que ele não substitui o Plano de Negócios. Para obter informações sobre o Plano de Negócios, o empreendedor deverá procurar o Sebrae mais próximo.

2. Mercado

No Brasil, há dois grupos que divulgam dados sobre o Mercado de Pet: a Associação Brasileira da Indústria de Produtos para Animais de Estimação (ABINPET) e o Instituto Pet Brasil. Apesar de todas as publicações relevantes, não há informações específicas sobre os Hotéis para Animais de Estimação.

Contudo, de acordo com o Instituto Pet Brasil, o setor de produtos, serviços e comércio de animais de estimação teve um faturamento de R$ 77,3 bilhões em 2024, um aumento de 12,1% em relação ao ano anterior. Deste montante podemos destacar:

a) O segmento de pet food foi responsável por 54,9% do faturamento, com faturamento de R$ 42,3 milhões;

b) O Brasil é o 3º maior país do mundo quando o assunto é a população pet e faturamento - atrás somente dos Eua (1º lugar) e China (2º);

c) Serviços veterinários: R$ 7,5 bilhões ou 9,8% do faturamento.

Para 2025, o setor aposta em inivação tecnológica (Gadgets e dispositivos como comedouros inteligentes e brinquedos automatizados); produtos sustentáveis; e crescimento de produtos Premium, como Planos de Saúde.

Apesar do otimismo, o setor de Hotéis para Animais de Estimação é muito concorrido. Afinal, os pet shops, clínicas e hospitais veterinários costumam prestar o mesmo serviço, mas na modalidade acessória. Outra ameaça é a mão de obra, que precisa ser qualificada para preservar o bem-estar do pet.

Para conhecer as oportunidades e ameaças do setor de Hotéis para Animais de Estimação é imprescindível realizar uma análise precisa. Só assim será possível entender a demanda, o público-alvo e as demais variáveis. Lembre-se que o Plano de Negócios é capaz de reunir todas essas informações. Procure o Sebrae mais próximo para elaborar o seu!

3. Localização

A localização do Hotel para Animais Domésticos é um fator que influencia no sucesso do empreendimento. Sendo assim, o futuro empreendedor deve considerar alguns aspectos para acertar na escolha:

a) Analisar o perfil do público-alvo: é imprescindível que o futuro empreendedor analise o perfil do público alvo. Nesse caso, poderá conhecer a faixa de renda e hábitos de consumo de cada região para criar estratégias de venda. Lembre-se que, de modo geral, o principal cliente do Hotel é o dono de pet que precisa se ausentar e não tem com quem deixar seu animal de estimação;

b) Acessível aos funcionários: o local do Hotel para Animais de Estimação deve considerar o acesso pelos funcionários. Portanto, precisa estar, sempre que possível, próxima de pontos de transporte coletivo e da infraestrutura de serviços (como farmácias, bancos, hospitais etc). Um dos fatores que desmotivam os colaboradores é a dificuldade para chegar no local de trabalho;

c) Questões urbanísticas e de infraestrutura: é fundamental analisar a segurança da região e a infraestrutura de serviços públicos (como Bombeiros, Polícia, Correios). Além disso, é importante averiguar se o local está sujeito a inundações ou próximo a áreas de risco. Conferir a disponibilidade dos serviços de água, luz, telefone, internet e serviços de recolhimento de lixo é fundamental. Em síntese, confira se há uma infraestrutura próspera para receber o seu Hotel para Animais Domésticos;

d) Aluguel: verifique se o valor do aluguel está adequado com o seu plano de negócios e quais as condições para renovação contratual. Afinal, um ponto extraordinário que custa caro pode consumir todo o lucro. Analise o valor do condomínio, as instalações, as reformas, a possibilidade de ampliações e outras taxas;

e) Vizinhança: os Hotéis para Animais Domésticos podem atrapalhar o sossego da vizinhança. Portanto, sempre que possível, escolha um lugar isolado para evitar qualquer transtorno. É importante observar os empreendimentos que estão ao redor do local. Estar

nas imediações de hospitais ou bibliotecas pode ser uma má ideia;

f) Por fim, os aspectos legais: observe ainda as regularizações, de acordo com o local e licenças exigidas. Verifique se existem restrições de instalação para determinado tipo de negócio naquele endereço, em relação ao plano da Lei de Zoneamento e do Plano Diretor da cidade.

4. Exigências Legais e Específicas

Para registrar uma empresa, a primeira providência é contratar um contador – profissional legalmente habilitado para elaborar os atos constitutivos da empresa, auxiliá-lo na escolha da forma jurídica mais adequada para o seu projeto e preencher os formulários exigidos pelos órgãos públicos de inscrição de pessoas jurídicas.

O contador pode informar sobre a legislação tributária pertinente ao negócio. E, no momento da escolha do prestador de serviço, deve-se dar preferência a profissionais indicados por empresários com negócios semelhantes.

Para dar início ao processo de abertura da empresa é necessário que se cumpram os seguintes procedimentos:

- Registro na Junta Comercial;
- Registro na Secretaria da Receita Federal (CNPJ);
- Registro na prefeitura municipal, para obter o alvará de funcionamento;
- Enquadramento na entidade sindical patronal: empresa ficará obrigada a recolher a contribuição sindical patronal, por ocasião da constituição e até o dia 31 de janeiro de cada ano;
- Cadastramento junto à Caixa Econômica Federal no sistema “Conectividade Social – INSS/FGTS”.

Além de todos esses procedimentos, é necessário realizar consulta prévia ou comercial de endereço na Prefeitura Municipal ou Administração Regional, sobre a Lei de Zoneamento. A consulta tem por objetivo verificar se, no local escolhido para a abertura da empresa, é permitido o funcionamento da atividade que se deseja empreender. Outro aspecto que precisa ser pesquisado é o endereço e a vizinhança.

Além disso, é importante lembrar que essa atividade exige o conhecimento do Código de

Defesa do Consumidor - Lei nº. 8.078/1990. 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). O Código tem como objetivo regular a relação de consumo em todo o território brasileiro, na busca do reequilíbrio na relação entre consumidor e fornecedor, seja reforçando a posição do primeiro, seja limitando certas práticas abusivas impostas pelo segundo.

É importante que o empreendedor saiba que o CDC somente se aplica às operações comerciais em que estiver presente a relação de consumo, isto é, nos casos em que uma pessoa (física ou jurídica) adquire produtos ou serviços como destinatário final.

A fim de cumprir as metas definidas pelo CDC, o empreendedor deverá conhecer bem algumas regras que sua empresa precisará atender, tais como: forma adequada de oferta e exposição dos serviços e produtos destinados à venda, fornecimento de orçamento prévio dos serviços a serem prestados, cláusulas contratuais consideradas abusivas, responsabilidade sobre defeitos ou vícios dos produtos e serviços, prazos mínimos de garantia, cautelas ao fazer cobranças de dívidas.

Além disso, 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.

No caso específico de um empreendedor que deseja abrir um hotel para animais de estimação, ele também deverá atentar para as seguintes disposições:

Declaração Universal dos Direitos dos Animais, proclamada pela Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura (Unesco), em sessão realizada em Bruxelas (Bélgica), em 27 de janeiro de 1978.

Lei n.º 9.605 de 12 de fevereiro de 1998 – Lei dos Crimes Ambientais. Dispõe sobre as sanções penais e administrativas derivadas de condutas e atividades lesivas ao meio ambiente, e dá outras providências.

5. Estrutura

A seguir, confira algumas dicas para montar a estrutura do seu Hotel para Animais Domésticos. Desde já, considere propor uma experiência agradável, segura e que priorize a higiene, pois são fatores que influenciam a decisão do cliente:

a) A estrutura do empreendimento dependerá dos serviços oferecidos, da área disponível e da capacidade de investimento do empreendedor. Aliás, é fundamental um amplo espaço para acomodação dos animais e realização de atividades externas.

b) A distribuição da estrutura básica do Hotel para Animais Domésticos depende da:

- Recepção;
- Escritório;
- Sala de Integração;
- Sala para banho e tosa;
- Banheiro para funcionários;
- Canis cobertos;
- Espaço ao ar livre.

c) O terreno deve abrigar diversos canis individuais, com área aproximada de 2m x 3m cada. Precisa de estruturas separadas e independentes para cães e outros animais. Lembre-se que os canis e as áreas em comum precisam estar sempre limpas, organizadas e com odor agradável. A higiene é fundamental, pois os dejetos dos animais podem transmitir doenças, prejudicando os seus hóspedes e a reputação do seu negócio;

d) Ainda sobre a higiene e o cuidado, as paredes e o teto devem estar conservados e sem rachaduras, goteiras, infiltrações e mofo. A pintura deve transmitir o cuidado e a higiene do local. O piso deve ser resistente, durável e de fácil manutenção. Embora os animais sempre estranhem passar alguns dias longe de casa e dos donos, os canis limpos e ventilados minimizam o desconforto;

e) A fachada do hotel, a recepção e o saguão de entrada cumprem um importante papel para atrair clientes e transmitir o conceito do empreendimento. Uma decoração interna alegre e divertida, com tema de animais, pode encantar os clientes;

f) Ao planejar o layout do hotel, o empreendedor deve considerar a ambientação, a decoração, a circulação de animais, a ventilação e a iluminação. Na área externa, deve-se

caprichar na fachada, nos letreiros, na carga e descarga, nas entradas, nas saídas e no estacionamento. Outros profissionais qualificados, como os arquitetos, engenheiros ou decoradores, poderão ajudar a definir as alterações no hotel, orientando em questões sobre ergometria, fluxo de operação, design dos móveis, iluminação, ventilação etc.;

g) Por fim, é importante ressaltar que um Hotel para Animais Domésticos pode oferecer diversos outros serviços como solarium, salas para massagem, spa, adestramento, atendimento para animais com necessidades especiais, atividades aquáticas, dentre outras.

6. Pessoal

Construir um hotel para animais de estimação de sucesso exige mais do que apenas instalações impecáveis; uma equipe qualificada e engajada é fundamental para o sucesso do seu negócio. A seleção cuidadosa dos profissionais que cuidarão dos seus hóspedes é crucial para garantir a satisfação dos clientes e a segurança dos animais. Lembre-se: a imagem da sua empresa será diretamente impactada pela qualidade do seu time, afetando clientes, hóspedes e fornecedores.

A estrutura da sua equipe dependerá do tamanho e do funcionamento do seu hotel. Comece com uma equipe enxuta, mas eficiente, cobrindo todos os turnos de funcionamento. Considere os seguintes cargos:

a) Gerente: responsável pelas atividades administrativas, financeiras e comerciais. Deve conhecer sobre a gestão do negócio, o processo produtivo e o mercado. Aliás, é fundamental que goste de animais. Num primeiro momento, este cargo pode ser ocupado pelo proprietário, desde que ele tenha tais habilidades;

b) Recepcionista: é o responsável pelo atendimento aos clientes, recepção e entrega de animais. Pode cuidar de outras tarefas administrativas;

c) Veterinário: é o responsável pela programação de atividades e pela integridade física dos animais. Faz a avaliação acerca das condições físicas dos animais, ministra tratamentos antipulgas e anticarrapatos, dentre outros. Precisa estar cadastrado junto ao Conselho Regional de Medicina Veterinária;

d) Cuidador de animais ou recreacionista: fica responsável por cuidar dos animais, mas sem as atribuições específicas do veterinário. Dentre as atividades desse profissional, estão:

- Acompanhar os animais em sua adaptação ao ambiente;
- Realizar o cadastramento de cada animal;
- Monitorar os serviços de banho e tosa, bem como adestramento (caso sejam oferecidos pelo hotel);

- Alimentar os animais nos horários estipulados;

- Fornecer medicações nos horários adequados, caso haja animais com esse tipo de necessidade;

- Realizar passeios e acompanhar as brincadeiras ao ar livre.

e) Auxiliar serviços gerais ou tratador: responsável pela limpeza, manutenção e a organização do empreendimento;

f) Adestrador: não é um profissional necessário, mas pode ser um diferencial de seu negócio. O adestrador é capaz de melhorar o descanso dos animais e, para a felicidade dos seus donos, torná-los mais disciplinados.

Como em todo mercado varejista, no Hotel para Animais de Estimação a rotatividade de pessoal é muito grande, ou seja, os colaboradores não permanecem muito tempo na empresa. Portanto, é fundamental pensar na retenção destes profissionais. Segundo especialistas, as melhores estratégias são: treinamento para qualificação, aumento de salários, planos de carreira baseados no desempenho ou até mesmo troca de departamento/área de atuação.

Além da equipe, o empreendedor necessita se atualizar para saber o que está acontecendo na sua área de atuação. A participação em seminários, congressos e cursos relacionados deve ser constante. Além disso, deve conhecer e respeitar a Convenção Coletiva da categoria, utilizando-a como balizadora dos salários e orientadora das relações trabalhistas, evitando, assim, consequências desagradáveis.

O atendimento é um item que merece atenção especial do empresário, visto que, nesse segmento, há uma tendência ao relacionamento de longo prazo e a indicação de novos clientes. É importante que o hotel funcione 24 horas, durante os sete dias da semana. Portanto, é fundamental organizar turnos de trabalho. Geralmente, o movimento diminui em dias úteis e aumenta aos sábados, domingos, feriados e nos períodos de férias.

Por fim, é importante destacar que toda a equipe deve respeitar as orientações presentes na Declaração Universal dos Direitos dos Animais, de iniciativa da Unesco

7. Equipamentos

Os equipamentos básicos para a instalação do Hotel para Animais Domésticos são:

a) Mobiliário para a área administrativa:

- Balcão de recepção;
- Microcomputador completo;
- Impressora;
- Impressora de cupom fiscal;
- Telefone/celular;
- Mesas;
- Cadeiras;
- Armário para o escritório.

b) Equipamentos para a hospedagem:

- Produtos veterinários;
- Aspirador de pó, vassoura, rodos, panos e escovas para limpeza do ambiente;
- Lavadora a jato;
- Cadeiras;
- Canis/gatis e gaiolas com divisões variadas;
- Camas para os animais;
- Bebedouros e comedouros;
- Casinhas;
- Caixas de transporte;
- Guias e coleiras de diversos tamanhos;

- Focinheiras;
- Brinquedos variados (bolinhas, mordedores, brinquedos de corda, etc.);
- Escova para pentear;
- Banheira e mesa de secagem, secador e materiais para tosa (caso o hotel ofereça serviço de banho e tosa);
- Kit de primeiros socorros;
- Lenços umedecidos;
- Petiscos;
- Sacos de recolher dejetos;
- Toalhas;
- Sistema de vídeo para contatos entre donos e animais (caso o empreendedor queira oferecer esse serviço);
- Consultório com mesa, balança, medicamentos e aparelhos veterinários básicos para realizar atendimentos de emergência, caso necessário.

c) Existem diversos outros equipamentos que podem ser necessários em um Hotel para Animais Domésticos. A escolha deles dependerá dos serviços oferecidos pelo estabelecimento;

d) É necessário que o empreendedor avalie a climatização dos espaços individuais, considerando, principalmente, se no local ou na cidade há variações de temperaturas mais extremas. Os animais não devem se sentir incomodados com o calor ou frio em excesso. As acomodações dos pets devem ser protegidas do vento e devidamente higienizadas. Eles precisam ter espaço para tomar sol diariamente;

e) Particularidades com relação à escolha dos pisos de alta resistência, durabilidade e fácil manutenção devem ser observadas. Afinal, alguns animais de raças específicas enfrentam problemas com alguns tipos de pisos devido à sua genética;

f) Alguns hotéis oferecem transporte, incluindo utilitários, principalmente quando está instalado em chácaras e terrenos mais afastados. O transporte de cães e outros animais deve ser realizado em gaiolas e caixas de fibra apropriadas.

8. Matéria Prima/Mercadoria

A princípio, vale lembrar que o Hotel para Animais Domésticos é um prestador de serviços de hospedagem. No entanto, são necessários insumos básicos como:

- Ração;
- Petiscos;
- Sacos para recolher dejetos;
- Lenços umedecidos;
- Produtos de limpeza;
- Material de expediente como folhas, tintas para impressão, dentre outros.

Além disso, também é possível oferecer produtos para agregar valor ao serviço de hospedagem. A seguir, conheça os principais:

- Produtos para o bem-estar animal;
- Carne orgânica;
- Petiscos vegetarianos;
- Refeições gourmet;
- Roupas especiais;
- Coleiras e pingentes de luxo;
- Medicamentos;
- Perfumes;
- Produtos de higiene;
- Cosméticos.

Vale ressaltar que, além do serviço de hospedagem, o Hotel para Animais Domésticos pode oferecer banho e tosa, cuidados especiais, atividades ao ar livre e de adestramento, dentre outras.

9. Organização do Processo Produtivo

A seguir, conheça quatro pontos importantes na organização do processo produtivo do Hotel para Animais de Estimação. Eles são referentes ao negócio principal, que é a hospedagem. Para mais detalhes, elabore um Plano de Negócios junto com o Sebrae.

1) Recepção e check in dos hóspedes:

Em regra, há um agendamento prévio através dos canais de comunicação da empresa (telefone, site, whatsapp) para reservar a estadia do animal. No check-in os clientes deixam os animais no hotel. Na recepção, a atuação dos profissionais é importante para proporcionar segurança, evitar stress e ansiedade. A tendência é que, com o passar do tempo, os animais fiquem mais familiarizados com o novo ambiente.

É fundamental o controle sobre as vacinas, a alimentação e a medicação dos animais. Os responsáveis devem avaliar o pet para identificar machucados ou doenças. Neste caso, os problemas aparentes devem ser registrados para evitar acusações de maus tratos durante a hospedagem. Vale lembrar que há hotéis que oferecem o serviço de recolhimento e entrega do animal em domicílio. Sendo assim, o empreendedor precisa de veículos preparados para o transporte.

2) Estadia:

O hotel é responsável pela segurança e o conforto do animal durante a estadia. Portanto, deve proporcionar um ambiente semelhante ao que o pet está acostumado, incluindo alimentação e agenda de atividades similares às de casa. Os cuidados devem ser redobrados, já que os animais, quando afastados de casa, ficam fragilizados e, às vezes, agressivos, podendo comprometer a sua saúde, dos outros hóspedes e colaboradores.

A alimentação ou a medicação são feitas de acordo com a orientação do cliente e seguidas rigorosamente, para que não haja rejeição ou reação adversa por parte do animal. Além disso, alguns hóspedes precisam de dietas especiais, por isso tenha todo cuidado para o pet não ingerir alimentos proibidos.

Os cuidados com a higiene do local e com a vacinação também são essenciais para garantir a saúde dos pets durante a hospedagem. As atividades de limpeza, banho e ou recreação exigem muita atenção. Os descuidos podem provocar acidentes, ferir os animais ou os próprios funcionários.

A recreação dos pets e o exercício físico são fundamentais pois elas facilitam o convívio entre eles no novo ambiente. Prepare um programa intenso de atividades para os pets se exercitarem, pois isso também contribui para o bom sono dos hóspedes.

Alguns pets podem apresentar mau comportamento. Neste caso, é importante aplicar algumas restrições. No entanto, antes de aplicá-las, é necessário conhecer os animais para adequar o comportamento ao esperado, sem agredi-los. Em último caso, os animais muito agressivos precisam ser isolados.

3) Entrega e check out:

Para os clientes de primeira viagem, a entrega do pet é cercada de ansiedade e expectativa. Por isso, é muito importante detalhar sobre o comportamento do animal durante a hospedagem para transmitir confiança e tranquilidade ao seu dono. O horário de entrega do hóspede deve ser agendado. Dessa forma, é possível planejar as atividades para que esteja limpo, alimentado e medicado. Por fim, o transporte direto minimiza o desconforto do hóspede. Portanto, para não o estressar, evite rodar muitos quilômetros com ele.

4) Administração:

O empreendedor não deve esquecer a administração do negócio, como executar atividades de relacionamento com fornecedores, controle de contas a pagar, atividades de recursos humanos, controle financeiro e de contas bancárias, acompanhamento do desempenho do negócio e outras que julgar necessárias para o bom andamento da empresa. Aliás, é importante lembrar que o bom serviço de “pós-venda” pode garantir a longevidade do negócio.

10. Automação

A automação é uma aliada para melhorar o desempenho e facilitar a gestão de qualquer negócio. Não é à toa, pois existem softwares que auxiliam na administração empresarial. Com eles é possível ter mais precisão no controle de estoque, melhorar o relacionamento com os fornecedores e consumidores, comunicar os órgãos competentes sobre as questões tributárias, mensurar os custos e lucro, etc.

Desse modo, há disponível no mercado muitos sistemas para gerenciamento de pequenos negócios. Eles podem integrar as compras, as vendas e o financeiro e auxiliar o empreendedor na sua tomada de decisão, principalmente no caso de Hotel para Animais Domésticos.

Antes de escolher o sistema, deve-se avaliar o preço de aquisição, a taxa pelo serviço de manutenção, se está em conformidade em relação à legislação fiscal municipal e estadual, o acesso ao suporte e as atualizações disponíveis, integração com e-commerce, dentre outros pontos.

A seguir, confira alguns itens indispensáveis para um software de gestão empresarial para o Hotel para Animais Domésticos:

- Controle de mercadorias;
- Emissão de notas fiscais em sintonia com o Sintegra;
- Controle de taxa de serviço;

- Controle dos dados sobre faturamento/vendas, gestão de caixa e bancos (conta corrente);
- Emissão de pedidos;
- Lista de espera;
- Organização de compras e contas a pagar;
- Relatórios e gráficos gerenciais para análise real do faturamento do empreendimento.

Conheça alguns softwares:

- Atrex;
- Avante – Sistema de Controle de Loja;
- BitLoja Plus;
- CallSoft Informatize Empresarial;
- Dataprol Sistema Comercial Integrado;
- Empresarial Master Plus;
- Loja Fácil – Easystore;
- LojaSoft;
- REPTecno Comercial Plus;
- REPTecno Loja Plus;
- SisAdven;
- SisAdvenPDV;
- SisGEF – Loja Comercial.

Há muitos softwares disponíveis para a gestão específica do Hotel para Animais Domésticos. Em geral, são sistemas para hotelaria que podem ser adaptados aos pets. Conheça algumas opções:

- Abacre Cloud Hotel Management System;
- EasyHotel;
- Guesthouse – Guest Management System;
- Hospedin;
- YellowTip Health Reservations.

11. Canais de Distribuição

Para um Hotel para Animais de Estimação há dois canais de distribuição:

1) Direto: o cliente faz o contato pessoal para solicitar os serviços.

2) Indireto: o cliente faz o contato por outros meios de comunicação, como telefone, site, redes sociais, etc. Nesse caso, é importante montar uma estrutura no ambiente digital para divulgar os serviços que são prestados.

Além disso, independentemente do canal de distribuição, o sucesso do empreendimento depende, principalmente, da capacidade de percepção e agilidade para aproveitar as oportunidades do mercado, visando criar novas formas de divulgar a empresa.

12. Investimentos

O valor a ser investido num novo negócio envolve um conjunto de fatores, identificados ao longo do processo de instalação do empreendimento. O investimento para o início das atividades varia de acordo com o porte do empreendimento e os produtos e serviços que serão oferecidos. Portanto, o investimento inicial compreende todo o capital empregado para iniciar e viabilizar o negócio até o momento de ele tornar-se autossustentável.

São investimentos iniciais comuns a uma empresa deste segmento:

1) Investimentos Fixos

Compreende o capital empregado na compra de imóveis (se for o caso), equipamentos, móveis, utensílios, instalações, veículos.

- Mobiliário para a recepção e área administrativa

Item
Valor unitário
microcomputador completo
R$ 2.000,00
impressora
R$ 500,00
impressora de cupom fiscal
R$ 700,00
Mesa

R$ 1.500,00
cadeira
R$ 1.200,00
armário para o escritório
R$ 500,00
sofá para a recepção
R$ 1.500,00
mesa para a recepção
R$ 500,00

- Estrutura interna

Item
Valor
aspirador de pó profissional
R$ 500,00
lavadora a jato profissional de alta pressão
R$ 500,00
gaiolas com divisões variadas
R$ 15.000,00
cama de diversos tamanhos
R$ 2.500,00
bebedouros
R$ 1.000,00
casinhas de diversos tamanhos
R$ 2.500,00
caixas de transporte de diversos tamanhos
R$ 1.000,00
sistema de vídeo para contatos entre donos e animais
R$ 2.000,00
sala de banho com mesa, banheira, mesa de secagem, secador, tesoura e acessórios
R$ 5.000,00

- Veículo (opcional):

Item
Valor
veículo usado para transporte dos animais
R$ 35.000,00
2) Investimentos Financeiros

Item
Valor
capital de giro
R$ 10.000,00
3) Investimentos Pré-Operacionais

São todos os gastos ou despesas realizados com projetos, reforma, pesquisa de mercado, registro da empresa, honorários profissionais e outros.

Item
Valor unitário
Reforma e decoração do local

R$ 5.000,00
Despesas de registro da empresa, honorários profissionais, taxas
R$ 3.500,00
Material de divulgação do negócio e elaboração de site próprio
R$ 1.200,00
Estima-se que um hotel para animais domésticos de pequeno porte exija um investimento inicial de aproximadamente R$ 40.000,00, segundo os valores estimados acima.

4) Previsão de Faturamento

Item
Valor unitário
Faturamento médio mensal
R$ 20.000,00
O investimento inicial varia muito de acordo com o porte do empreendimento, as condições do imóvel onde será instalado o negócio (se é imóvel próprio ou não, se precisa de reforma, dentre outras) e a região onde será realizado o empreendimento.

É válido ressaltar que os valores relacionados são apenas uma referência para a constituição de um empreendimento dessa natureza. Para obter o custo exato, é necessário que o empreendedor planeje os serviços que seu hotel irá oferecer, bem como a estrutura necessária para isso.

Além disso, os valores diferem conforme a região onde a empresa irá se instalar (em regiões mais frias pode haver necessidade de equipamentos e materiais adicionais, como aquecedores e mantas); a necessidade de reforma do imóvel; o tipo de mobiliário escolhido, dentre outras condições.

O empreendedor também pode avaliar optar por franquia, que apresenta a vantagem de já ter um modelo de negócio definido e marca conhecida.

Importante lembrar que 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.

Nessa etapa, é indicado que o empreendedor procure o Sebrae para consultoria adequada ao seu negócio, levando em conta suas particularidades. O empreendedor também poderá basear-se nas orientações propostas por metodologias de modelagem de negócios, em que é possível analisar o mercado no qual estará inserido, mapeando o segmento de clientes, os atores com quem se relacionará, as atividades chave, as parcerias necessárias, sua estrutura de custos e fontes de receita.

13. Capital de Giro

Capital de giro é o dinheiro que sua empresa precisa ter sempre à mão. É como um colchão financeiro, que cobre as variações de caixa e garante que tudo continue funcionando. Esse dinheiro, disponível em caixa ou no banco, garante que você possa pagar fornecedores, salários e outras despesas, mesmo quando a clientela de seu Hotel para
Animais Domésticos oscilar.

Quanto maior o prazo concedido aos clientes para pagamento e quanto maior o prazo de estocagem, maior será a necessidade de capital de giro do negócio. Portanto, manter estoques mínimos regulados e saber o limite de prazo a conceder ao cliente pode amenizar a necessidade de imobilização de dinheiro em caixa. Prazos médios recebidos de fornecedores também devem ser considerados nesse cálculo: quanto maiores os prazos, menor será a necessidade de capital de giro.

O desafio da gestão do capital de giro deve-se, principalmente, à ocorrência dos seguintes fatores:

- Variação dos diversos custos absorvidos pela empresa;
- Aumento de despesas financeiras, em decorrência das instabilidades do mercado;
- Baixo volume de produção e vendas;
- Aumento dos índices de inadimplência;
- Altos níveis de estoques de matéria-prima e de produtos acabados.

O ideal é preservar recursos próprios para capital de giro e deixar financiamentos (se houver) para máquinas e equipamentos. Sempre será muito útil manter um certo montante de recursos financeiros reservados para que o negócio possa fluir sem sobressaltos, especialmente no início do projeto. No entanto, ter esse recurso disponível não é suficiente: é preciso garantir uma boa gestão deles, ou seja, somente deverão ser utilizados para honrar compromissos imediatos ou lidar com problemas de última hora.

É importante que o empreendedor mantenha controle sobre suas despesas pessoais e sobre os gastos da empresa, a fim de poder estabelecer uma correta mensuração de seu resultado. Do ponto de vista das receitas no segmento de hotel para animais domésticos, em geral são recebidas à vista, parceladas, no cartão de crédito ou em pagamentos periódicos, caso o empreendedor ofereça “pacotes” mensais de recreação, por exemplo, ou hospedagens mensais para finais de semana.

Vale lembrar que a gestão do capital de giro de uma empresa envolve outros fatores que requerem a atenção do empreendedor. Para evitar e corrigir eventos que, potencialmente provoquem a necessidade de novos aportes de recursos financeiros, o empreendedor deve:

- Evitar custos fixos elevados atentando para despesas de energia, aluguel, internet, dentre outras que possam gerar desembolsos recorrentes acima do desejado;

- Atuar para aumentar a base de clientes;

- Evitar praticar preços que não cubram os custos incorridos ou conceder descontos que possam comprometer a margem de lucro do negócio.

- O empreendedor deverá ter um controle orçamentário rígido, de forma a não consumir recursos sem previsão, inclusive valores além do pró-labore. No início, todo recurso que entrar na empresa nela deverá permanecer, possibilitando o crescimento e a expansão do negócio.

O capital de giro para a operação de um hotel para animais domésticos pode ser estimado em torno de 10% a 15% do investimento inicial.

14. Custos

São todos os gastos realizados na comercialização de um bem ou serviço e que serão incorporados posteriormente ao preço dos produtos ou serviços prestados, como: aluguel, água, luz, salários, honorários profissionais, despesas com vendas, matéria-prima e insumos consumidos no processo de produção.

Os custos dentro de um negócio se referem tanto à elaboração dos serviços ou produtos quanto à manutenção do pleno funcionamento da empresa. Entre essas despesas, estão o que chamamos de custos fixos e custos variáveis.

1) Custos variáveis

São aqueles que variam diretamente com a quantidade produzida ou vendida, na mesma proporção.

Como referência, se descrevem, abaixo, algumas categorias de despesas em valores mensais:

Item
Valor
Despesas com deslocamentos
entre 5% a 10% do faturamento
Despesas com vendas, propaganda e publicidade
em torno de 3% das vendas
Despesas com veículo
R$ 3.000,00
Impostos
cerca de 9% do faturamento

2) Custos fixos

São os gastos que permanecem constantes, independentemente de aumentos ou diminuições na quantidade produzida e vendida. Os custos fixos fazem parte da estrutura do negócio.

Segue a descrição de alguns itens previstos:

Item
Valor
Aluguel, taxa de condomínio, IPTU e segurança
R$ 10.000,00
Assessoria contábil
R$ 1.000,00
Água, luz, telefones e acesso à internet
R$ 2.200,00
Produtos para limpeza e higienização do hotel
R$ 3.000,00
Salários administrativos e pró-labore
R$ 12.000,00
Recursos para manutenções corretivas
cerca de 5% do custo do equipamento ao ano;
O cuidado na administração e redução de todos os custos envolvidos na compra, produção e venda de produtos ou serviços que compõem o negócio indica se o empreendedor terá sucesso ou insucesso, na medida em que encarar como ponto fundamental a redução de desperdícios, a compra pelo melhor preço e o controle de todas as despesas internas. Quanto menores os custos, maior a chance de ganhar no resultado final do negócio.

Seguem algumas dicas para manter os custos controlados:

- Comprar pelo menor preço;
- Negociar prazos mais extensos para pagamento de fornecedores;
- Evitar gastos e despesas desnecessárias;
- Manter equipe de pessoal enxuta;
- Reduzir a inadimplência, por meio do uso de cartões de crédito e débito.

É necessário lembrar que estes custos são baseados em estimativas para um pequeno negócio. Aconselhamos ao empresário que queira abrir um negócio dessa natureza que elabore um plano de negócio com a ajuda do Sebrae do seu estado, no sentido de estimar os custos exatos do seu empreendimento conforme o porte e os serviços oferecidos.

15. Diversificação/Agregação de Valor

Para se destacar no ramo dos Hotéis para Animais Domésticos é fundamental adotar estratégias de diversificação e agregação de valor, seja no serviço ou nos produtos. Sendo assim, há muitos fatores que o consumidor considera antes de escolher o seu estabelecimento ao invés dos concorrentes.

Lembre-se que apenas o preço do serviço, ainda que seja o mais baixo possível, não é o suficiente para conquistar os consumidores. A qualidade do atendimento, as particularidades das acomodações, o zelo com os hóspedes, a variedade de serviços e produtos são essenciais para o sucesso do negócio.

A seguir, confira dicas para agregar valor:

a) Conhecer o seu cliente: antes de abrir o negócio é fundamental mapear e identificar o público-alvo. Para isso deve-se conhecer os hábitos, a renda, os interesses e, principalmente, os receios;

b) Valorizar os colaboradores: o colaborador desmotivado pode impactar o seu Hotel para Animais Domésticos de forma negativa. Para evitar é necessário valorizá-lo. Portanto, mantenha sua equipe bem treinada, lidere positivamente, valorize o corpo interno e dê feedback. Aliás, lembre-se que os colaboradores têm contato direto com os pets, que são considerados filhos pela maioria dos clientes;

c) Cuidar das pessoas e dos animais: a boa relação com o consumidor é fundamental, mas, no ramo pet, ela se estende aos animais. Sendo assim, é preciso demonstrar empatia com as necessidades do cliente e do hóspede. Expressar atenção, cuidado, empatia e zelo pelas preocupações do freguês e, principalmente, pelas exigências do pet, é fundamental para agregar valor ao seu negócio;

d) Analisar o negócio constantemente: avaliar frequentemente como as coisas estão acontecendo dentro do Hotel para Animais Domésticos é essencial para reduzir custos, seja de dinheiro ou de tempo, além de aprimorar o contato e a abordagem com o cliente;

e) Resolver rápido: quando o cliente tem uma experiência negativa com o serviço de hospedagem é preciso resolver a situação o mais rápido possível. Sendo assim, quando se reconhece a falha para resolver qualquer impasse, o cliente percebe que recebeu toda a atenção e considera a situação apenas como um incidente. Importante ressaltar que, no ramo pet, a empatia e o cuidado aos animais fazem toda a diferença e pode solucionar os imprevistos;

f) Catálogo de serviços e produtos: escolha seus serviços e produtos com base na demanda. Para isso, é fundamental conhecer o público-alvo e planejar a execução do negócio. A seguir, conheça algumas ideias de serviços e produtos capazes de agregar valor ao seu Hotel para Animais Domésticos:

- Taxidog, a prestação de serviços de recolhimento e entrega em domicílio;
- Serviços adicionais como banhos terapêuticos, tosa, acupuntura, massagem, natação, spa e fisioterapia;

- "Happy Day", no qual proprietário ou tutor deixa o animal por um dia inteiro para que ele possa brincar com outros animais;

- Creche ou academia para realização de atividades físicas;

- Comercialização de rações, alimentação saudável, acessórios, produtos de higiene, roupas e guloseimas;

- Contratação de serviços de passeio com dog walkers;

- Cursos e treinamentos para cães, ministrados por adestradores;

- "Atendimento especializado" para animais carentes que precisam de um cuidado mais afetuoso;

- Oferta de quartos vips, com direito a cama ortopédica, música ambiente e televisão;

- Gerenciamento da hospedagem do animal em software especializado, com controle de alimentação, medicamento, vacina, atividade física e hábitos comportamentais;

- Assistência veterinária e nutricional realizada por profissionais qualificados.

g) Presença ativa na Internet: apesar da hospedagem ser um serviço prestado no ambiente físico, o Hotel para Animais Domésticos pode estar presente na Internet para divulgar seus serviços através de conteúdos especializados, sites, redes sociais, anúncios, etc.

16. Divulgação

Mais do que a alma do negócio, a propaganda é um investimento. Ela serve para destacar o empreendimento. Além disso, é possível divulgar de forma simples, barata e eficiente. A criatividade é fundamental para buscar alternativas para atrair a clientela. A seguir, conheça algumas formas para divulgar o Hotel para Animais Domésticos:

a) Distribua banners, panfletos e cartões de visita em eventos ou em locais estratégicos como agências de viagens e turismo local, pets shop que não sejam concorrentes diretos no serviço de hospedagem, agropecuárias, etc. Não esqueça da sua fachada, ela deve cativar o cliente;

b) Anuncie em páginas especializadas, como jornais físicos e guias virtuais. As propagandas em rádios locais, TV locais, panfletos, sites de terceiros, revistas e/ou outdoor, cartões-fidelidade, dentre outros, ainda produzem bons resultados;

c) Invista em marketing digital através de um site, perfis em redes sociais, anúncios e e-commerce para os produtos. Atualmente, qualquer empreendimento precisa estar no ambiente digital. No setor de hospedagem pet o serviço principal não pode ser prestado no meio virtual, mas muitos processos podem ser resolvidos através da Internet. Por meio de campanhas é possível atingir novos clientes;

d) É imprescindível investir no bom atendimento e na qualidade dos serviços e produtos. Afinal, clientes satisfeitos comentam com outras pessoas e não existe melhor campanha de marketing que o tradicional “boca-a-boca”, pois, além de viralizar, é barata e eficiente;

e) Patrocine eventos relativos ao seu segmento. O setor pet costuma realizar encontros, feiras e convenções. Assim, você pode mostrar o seu empreendimento a um público interessado.

17. Informações Fiscais e Tributárias

O segmento de Hotel para Animais Domésticos poderá ser enquadrado pela Classificação Nacional de Atividades Econômicas (CNAE) do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) com o código 9609-2/07, como “serviços de alojamento, hotel de animais domésticos e de estimação”. Se o hotel oferecer serviços agregados de banho, tosa e embelezamento, o CNAE específico é 9609-2/08 (“serviços de higiene e embelezamento de animais domésticos e de estimação”).

Assim, o empreendedor poderá optar pelo SIMPLES Nacional – Regime Especial Unificado de Arrecadação de Tributos e Contribuições devidos pelas Microempresas e Empresas de Pequeno Porte. Dessa forma, terá diversos benefícios originados pela diminuição de carga tributária e contabilização simplificada.

Optantes do SIMPLES Nacional

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 Líquido);
- PIS (Programa de Integração Social);
- COFINS (Contribuição para o Financiamento da Seguridade Social);
- CPP (Contribuição Previdenciária Patronal);
- ICMS (Imposto Sobre Circulação de Mercadorias e Serviços): para empresas do comércio;
- ISS (Imposto Sobre Serviços): para empresas que prestam serviços;
- IPI (Imposto sobre Produtos Industrializados): para indústrias.

Conforme a Lei Complementar nº 123/2006, as alíquotas do Simples Nacional variam de acordo com as tabelas I a VI, dependendo das atividades exercidas e 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 o estado em que o empreendedor estiver exercendo a atividade conceder benefícios tributários para o ICMS (desde que a atividade seja tributada por esse imposto), a alíquota poderá ser reduzida conforme o caso. Na esfera federal poderá ocorrer redução quando se tratar de PIS e/ou COFINS.

Se a receita bruta anual não ultrapassar R$ 81 mil, o empreendedor poderá optar pelo registro como Microempreendedor Individual (MEI), desde que não seja dono ou sócio de outra empresa e tenha até um funcionário. Para se enquadrar no MEI, sua atividade deve constar na tabela da Resolução CGSN nº 94/2011 - Anexo XIII (http://www.portaldoempreendedor.gov.br/legislacao/resolucoes/arquivos/ANEXO_XIII.pdf)

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;
- R$ 1 de ICMS – Imposto sobre Circulação de Mercadorias (para empresas comerciais e industriais);
- R$ 5 de ISS – Imposto sobre Serviços (para empresas prestadoras de serviços);

II) Com um empregado (o MEI poderá ter um empregado, desde que ele receba o 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.

Empresas que não podem optar pelo Simples

De acordo com o Comitê Gestor do Simples Nacional – Resolução CGSN nº 119, de 19 de dezembro de 2014 – estas atividades não podem ser optantes pelo Simples: (http://www.receita.fazenda.gov.br/publico/Legislacao/Resolucao/2011/ResolucaoCGSN/Anexo_VI_+Resolucao_CGSN_94.doc).

Outros regimes de tributação

Para os empreendedores que preferem não optar pelo Simples Nacional, há os regimes de tributação abaixo:

Lucro Presumido:

É 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 das pessoas jurídicas que não estiverem obrigadas à apuração pelo Lucro Real.

Nesse regime, a apuração dos impostos 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 % (percentual da atividade), aplicam-se as alíquotas de:

- RPJ - 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;
- PIS - 1,65% - Sobre a receita bruta total, compensável;
- COFINS - 7,65% - Sobre a receita bruta total, compensável.

Incidem também sobre a receita bruta os seguintes impostos estaduais e municipais:

- ICMS - Regra geral, as alíquotas variam conforme o estado, entre 17% e 19%. Alguns produtos ou serviços possuem alíquotas reduzidas ou diferenciadas;
- ISS – Calculado sobre a receita de prestação de serviços, varia conforme o município onde a empresa estiver sediada, entre 2% e 5%.

Além dos impostos citados acima, incidem sobre a folha de pagamento 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 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).
- FGTS – Fundo de Garantia por tempo de serviço - Incide sobre o valor da folha de salários com 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.

Não optantes do SIMPLES Nacional

Este segmento de empresa não poderá optar pelo Simples Nacional - Regime Especial Unificado de Arrecadação de Tributos e Contribuições, instituído pela Lei Complementar nº 123/2006. Neste caso, há os regimes de tributação abaixo:

- Lucro Presumido: é 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 das pessoas jurídicas que não estiverem obrigadas à apuração pelo Lucro Real.

Nesse regime, a apuração dos impostos 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 % (percentual da atividade), aplicam-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 impostos, que são apurados mensalmente:
- PIS - 0,65% - sobre a receita bruta total;
- COFINS – 3% - sobre a receita bruta total.

- Lucro Real: É o lucro líquido do período de apuração, ajustado pelas adições, exclusões ou compensações estabelecidas em nossa legislação tributária. Este sistema é o mais complexo, que 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;•
- PIS - 1,65% - sobre a receita bruta total, compensável;
- COFINS - 7,65% - sobre a receita bruta total, compensável.
- Incidem também sobre a receita bruta os seguintes impostos estaduais e municipais:
- ICMS - Regra geral, as alíquotas variam conforme o estado, entre 17% e 19%. Alguns produtos ou serviços possuem alíquotas reduzidas ou diferenciadas.
- ISS – Calculado sobre a receita de prestação de serviços, varia conforme o município onda a empresa estiver sediada, entre 2% e 5%. Além dos impostos citados acima, incidem sobre a folha de pagamento 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).
- FGTS – Fundo de Garantia por tempo de serviço - incide sobre o valor da folha de salários à alíquota de 8%.

Recomenda-se 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.
Empresas que não podem optar pelo Simples De acordo com o Comitê Gestor do Simples Nacional - Resolução CGSN nº 119, de 19 de dezembro de 2014 – estas atividades não podem ser optantes pelo Simples:
(http://www.receita.fazenda.gov.br/publico/Legislacao/Resolucao/2011/ResolucaoCGSN/Anexo_VI_Resolucao_CGSN_94.doc) \

18. Eventos

No setor pet é comum a realização de eventos e convenções para divulgar as novidades do ramo. Neles, o futuro empreendedor pode aprender mais sobre o segmento, aumentar sua rede de contatos, conhecer novos produtos, fornecedores, modelos de negócio, etc. A seguir, conheça os principais eventos do setor:

1) Feira de Negócios para Animais de Estimação - FEIPET: Promove os segmentos PET e VET na região sul do Brasil. Tem como objetivo a união do setor para melhorar a saúde e o bem-estar dos animais de estimação.

Site: https://www.feipet.com.br/

2) Pet Fair Feira de Inovação do Mundo Animal: Com formato inovador, o evento proporciona uma ótima experiência a todos os seus públicos como os pets, tutores, profissionais do setor, estudantes de Medicina Veterinária, groomers, ativistas e amantes dos animais.

Site: https://www.petfaires.com.br/

3) Feira Petnor: É a mais importante feira de Negócios Pet do Norte e Nordeste do Brasil. Com a temática central focada nas tendências de mercado, a Petnor já é reconhecida como a vitrine do setor pet e veterinário na região.

Site: https://www.feirapetnor.com.br/

4) PET South America: É a maior feira do segmento pet na América Latina.

Site: https://www.petsa.com.br/

19. Entidades em Geral

No ramo dos Hotéis para Animais Domésticos há muitas organizações e entidades que auxiliam o desenvolvimento do mercado. A seguir, conheça as principais:

ABINPET - Associação Brasileira da Indústria de Produtos para Animais de Estimação - http://abinpet.org.br/site/

ANVISA - Agência Nacional de Vigilância Sanitária - http://portal.anvisa.gov.br/

ARCA BRASIL - Associação Humanitária de Proteção e Bem-Estar Animal - http://www.arcabrasil.org.br/

ACB - Associação Cinológica do Brasil - http://www.acb.org.br/

BKC - Brasil Kennel Club – BKC - https://www.brasilkennelclub.com.br/

CFMV - Conselho Federal de Medicina Veterinária - http://portal.cfmv.gov.br/portal/

IBAMA - Instituto Brasileiro do Meio Ambiente e dos Recursos Naturais Renováveis - http://www.ibama.gov.br/

RFB - Receita Federal - http://idg.receita.fazenda.gov.br/

SUIPA - Sociedade União Internacional Protetora dos Animais - http://www.suipa.org.br/

UIPA - União Internacional Protetora de Animais - http://www.uipa.org.br/

20. Normas Técnicas

Norma técnica é um documento, estabelecido por consenso e aprovado por um organismo reconhecido, que fornece, para 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 e consumidores, e, também, 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 único foro de normalização do país.

1. Normas específicas para hotel para animais domésticos.

ABNT NBR NM IEC 60335-2-23:2002 – Segurança de aparelhos eletrodomésticos e similares - Parte 2-23: Requisitos particulares para aparelhos para cuidados da pele ou cabelo. Esta norma trata da segurança de aparelhos para cuidados da pele ou do cabelo de pessoas ou animais, e destinados para utilização doméstica e propósitos similares, cuja tensão nominal não seja superior a 250 V.

2. Normas aplicáveis na execução de um hotel para animais domésticos.

ABNT NBR 15842:2010 – Qualidade de serviço para pequeno comércio – Requisitos gerais. 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. Expõe 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 princípios de incêndio.

ABNT NBR 5410:2004 – Versão Corrigida: 2008 - Instalações elétricas de baixa tensão.

Dispõe sobre as condições a que devem satisfazer as instalações elétricas de baixa tensão, a fim de garantir a segurança de pessoas e animais, o funcionamento adequado da instalação e a conservação dos bens.

ABNT NBR ISO/CIE 8995-1:2013 - Iluminação de ambientes de trabalho - Parte 1: Interior. Especifica os requisitos de iluminação para locais de trabalho internos e os requisitos para que as pessoas desempenhem tarefas visuais de maneira eficiente, com conforto e segurança durante todo o período de trabalho.

ABNT NBR 5419:2005 - Proteção de estruturas contra descargas atmosféricas. Fixa as condições de projeto, instalação e manutenção de sistemas de proteção contra descargas atmosféricas (SPDA), para proteger as edificações e estruturas definidas contra a incidência direta dos raios. A proteção se aplica também contra a incidência direta dos raios sobre os equipamentos e pessoas que se encontrem no interior destas edificações e estruturas ou no interior da proteção impostas pelo SPDA instalado.

ABNT NBR 5626:1998 - Instalação predial de água fria. Estabelece exigências e recomendações relativas ao projeto, execução e manutenção da instalação predial de água fria. As exigências e recomendações estabelecidas emanam fundamentalmente do respeito aos princípios de bom desempenho da instalação e da garantia de potabilidade da água no caso de instalação de água potável.

ABNT NBR IEC 60839-1-1:2010 - Sistemas de alarme - Parte 1: Requisitos gerais - Seção 1: Geral. Trata sobre 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 8160:1999 - Sistemas prediais de esgoto sanitário - Projeto e execução. Estabelece as exigências e recomendações relativas ao projeto, execução, ensaio e manutenção dos sistemas prediais de esgoto sanitário, para atenderem às exigências mínimas quanto à higiene, segurança e conforto dos usuários, tendo em vista a qualidade destes sistemas.

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

- Almofadas plantares: almofadas amortecedoras do pé, revestidas de epiderme córnea, grossa, irregular e muito pigmentada.
- Andadura: modo de locomoção do cão (passo, trote, galope).
- Andadura fluente: vivacidade dos movimentos.
- Andadura fácil: realizada sem dificuldade aparente.
- Andadura regular: velocidade constante e passos iguais.
- Andadura aprumo: quando os membros anteriores e posteriores de um mesmo lado se levantam e pousam ao mesmo tempo.
- Arame: pelo muito duro e áspero.
- Bamboleado: movimento transversal do corpo do cão a cada passo.
- Barbela: dobra de pele na parte inferior do pescoço, ao nível da garganta, podendo se estender até o antepeito.
- Basset: tipo de cão que possui o corpo semelhante ao de outro maior do qual deriva, suportado por membros encurtados.
- Bichon: palavra francesa derivada de barbichon, um pequeno cão de companhia de pelo longo ou curto, frisado ou liso.
- Bicolor: pelagem de duas cores distintas.
- Blenheim: pelagem caracterizada pela ausência de

no pelo.

- Braquicéfalo: cão de cabeça curta, larga e redonda (exemplo: bulldog).

- Braquiúro: cão cuja cauda é naturalmente curta (exemplo: Pembroke).

- Capa interna: subpelo.

- Cauda chicote: tipo de cauda do cão de caça (extremidade da cauda).

- Cauda em espiga: cauda ou extremidade da cauda onde pelos se abrem como uma espiga de trigo.

- Cauda (comprimento): o ponto de referência para o comprimento da cauda é o jarrete (equivalente ao calcanhar no cão). A cauda curta termina acima do jarrete. A cauda média termina na altura do jarrete. A cauda longa termina abaixo do jarrete.

- Cauda (postura): posição da cauda típica da raça. Pode ser enrolada sobre o dorso (exemplo: Akita), na horizontal, em foice, formando arco duplo ou empinada.

- Cernelha: região situada entre o pescoço e o dorso do animal.

- Dogue: cão de guarda de grande porte, de cabeça larga, com maxilares fortes (exemplo: molossos de pelo curto).

- Dolicocéfalo: cão cuja cabeça é longa e estreita (exemplo: galgos).

- Escova: cauda parecida com a da raposa.

- Esgalgado: com o ventre muito recolhido (exemplo: greyhound).

- Ergots: dedo lateral das patas traseiras.
- Fole: caixa torácica.
- Franja: pelos longos formando uma faixa nos contornos das conchas das orelhas, na parte posterior dos membros, na cauda e no ventre.
- Garupa: região da bacia.
- Lista: faixa branca situada sobre o canal nasal e que, geralmente, se prolonga até a testa.
- Lombo: região lombar, entre o dorso e a garupa.
- Luvas: marcas brancas nas extremidades dos membros.
- Manto: cor escura no dorso, diferente da cor do resto do corpo.
- Máscara: coloração escura na face.
- mastim: qualquer cão de grande porte de guarda, caça e pastoreio.
- Merle: pelagem com manchas escuras irregulares sobre um fundo mais claro, muitas vezes cinza (os cães continentais com esse tipo de pelagem são chamados de arlequim, enquanto as raças britânicas são chamadas de Merle).
- Molosso: grande cão de guarda de cabeça larga, corpo muito poderoso e músculos espessos.
- Ossatura: conjunto de ossos e dos membros do corpo.
- Padrão: descrição do modelo ideal, o primeiro padrão canino foi o do bulldog, redigido em 1876.

- Pointer: cão de aponte de pelo raso.
- Prognatismo: mandíbula proeminente (típico a do bulldog).
- Raso: Pelo muito curto.
- Recolhido: diz-se de um cão curto, atarracado, compacto.
- Retilíneo: cão que possui linhas retas (exemplo: Pointers e Setters).
- Retriever: cão de caça que encontra e recolhe a presa.
- Setter: Cão de aponte das ilhas britânicas.
- Stop: ângulo entre o crânio e o focinho, formada pelo osso frontal e pelo nasal.
- Terrier: Cão que caça animais em tocas, caça debaixo da terra.

22. Dicas de Negócio

A seguir, confira algumas dicas importantes para montar um Hotel para Animais Domésticos:

- Antes de montar o negócio, defina sua estratégia de atuação para impactar o cliente. Nesse caso, elaborar o Plano de Negócios pode ser um diferencial;

- Considere agregar valor nos serviços, produtos e também valorize o relacionamento com cliente, hóspede, colaborador e fornecedor;

- Analise os seus concorrentes e seu público;

- Estude exaustivamente quais são os melhores fornecedores do setor, pois há uma forte concorrência no quesito preço;

- Tendo em vista a dificuldade para encontrar mão de obra qualificada, adote uma política de retenção dos talentos através de incentivos e qualificação;

- Invista em campanhas de marketing, inclusive no ambiente digital;

- Obedeça às disposições legais e honre os compromissos com os fornecedores, colaboradores, clientes e hóspedes;

- Considere fazer um seguro do estabelecimento para garantir indenizações no caso de acidentes;

- Participe dos eventos do setor, é uma oportunidade para divulgar o seu Hotel para Animais Domésticos e aumentar a rede de contatos;

- Administre o seu empreendimento com atenção, pois, em períodos de baixa, os gastos desnecessários podem prejudicar a estabilidade do seu hotel;

- Invista em tecnologia e automação, você pode ganhar tempo na gestão e nos processos do seu negócio;

- Ao escolher o local, leve em consideração o volume excessivo dos hóspedes, eles podem incomodar a vizinhança e atrapalhar o desempenho do seu empreendimento;

- Na linha de cosméticos, faça questão de produtos registrados na Anvisa (Agência Nacional de Vigilância Sanitária);

- Ofereça serviços acessórios como banho terapêutico, hidratação, adestramento, tosa, massagem, dentre outros;

- Considere criar um clube de assinatura para melhorar o relacionamento com a clientela;

- Mantenha o cliente informado com mensagens programas sobre a hospedagem e a rotina do pet;

- Avalie os animais antes de aceitá-los, alguns são agressivos e podem colocar em risco a saúde dos demais. Além disso, pelo mesmo motivo, evite pets com doenças infecciosas ou que não estejam com a vacinação e vermifugação em dia;

- Invista no relacionamento com o cliente e o pós-venda. Enviar cartões de aniversário, comunicação de novos serviços disponíveis, contato telefônico lembrando eventos e promoções podem melhorar a fidelização.

23. Características Específicas do Empreendedor

O empreendedor precisa de muitas habilidades para transformar a sua visão numa criação. Uma das mais importantes é a capacidade de aprender e perceber as novidades do mercado. Sendo assim, o futuro empreendedor que deseja investir num Hotel para Animais Domésticos precisa:

- Gostar muito de animais de todas as espécies, ter habilidade em seu manejo, ser um bom comunicador, simpático e atencioso com os clientes;

- Ter paixão pela atividade e conhecer bem o ramo de negócio;

- Pesquisar e observar permanentemente o mercado onde está instalado, promovendo ajustes e adaptações no negócio;

- Ser proativo para promover as mudanças necessárias;

- Acompanhar o desempenho dos concorrentes;

- Saber negociar para manter os clientes satisfeitos;

- Ter uma visão clara de onde quer chegar;

- Planejar e acompanhar o desempenho do empreendimento;

- Ser persistente e não desistir dos seus objetivos;

- Manter o foco definido para a atividade empresarial;

- Ter coragem para assumir os riscos calculados;

- Ter grande capacidade para perceber novas oportunidades e agir rapidamente para aproveitá-las;

- Ouvir os clientes e identificar as oportunidades para criar novos serviços;

- Honrar os compromissos com os fornecedores;

- Agir dentro dos limites legais.

24. Bibliografia Complementar

BRASIL, Edição do. Mercado Pet deve crescer até 14% em 2022. Disponível em: <https://edicaodobrasil.com.br/2022/07/01/mercado-pet-deve-crescer-14-ate-o-final-de-2022/> Acesso em 15 de outubro de 2022.

Cão Tour. Comportamento Canino. Disponível em: <http://caotour.com.br/index.php?action=comportamentocanino> Acesso em: 15 de outubro de 2022.

CASTRO, V. H. S.; COELHO, S. T. S.; Hotelaria para animais domésticos: um estudo de caso sobre as ferramentas e estratégias de marketing de um hotel pet em Fortaleza-Ceará. Conex. Ci. e Tecnol. Fortaleza/CE, v.12, n. 3, p. 93 - 100, dez. 2018.

CNN. Faturamento do setor pet cresce 27% em 2021 e atinge R$ 51,7 bilhões. Disponível em: <https://www.cnnbrasil.com.br/business/faturamento-do-setor-pet-cresce-27-em-2021-e-atinge-r-517-bilhoes/#:~:text=A%20seguir-,Faturamento%20do%20setor%20pet%20cresce%2027%25%20em%202021,atinge%20R%24%2051%2C7%20bilh%C3%B5es&text=O%20setor%20de%20produtos%2C%20servi%C3%A7os,segunda%2Dfeira%20(14)> Acesso em 15 de outubro de 2022.

PetBR. O mais completo guia do mercado pet brasileiro. Disponível em: <http://www.petbr.com.br/infor.asp> Acesso em: 15 de outubro de 2022.

gov.br/SimplesNacional/> Acesso em: 15 de outubro de 2022.

SCHRATTER, Dagmar. Cães: comportamento, alimentação e cuidados. São Paulo: Melhoramentos, 2003. 45p. (Coleção animais em casa).

SERVIÇO BRASILEIRO DE APOIO ÀS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS (SEBRAE). Passo a passo para o registro de sua empresa. Disponível em: <https://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/artigos/passo-a-passo-para-o-registro-da-sua-empresa,665cef598bb74510VgnVCM1000004c00210aRCRD> Acesso em: 15 de outubro de 2022.

VARGAS, J; MACHADO, A. L. F.; Estudo de viabilidade de mercado de uma hotelaria para animais de estimação com pet shop no Vale do Caí (RS), Revista de Administração de Roraima-UFRR, Boa Vista, Vol. 8 n. 1, p. 150-170, jan-jun. 2018.

25. Fonte de Recurso

Caso o futuro empreendedor(a) não saiba, existem instituições financeiras, desde bancos a cooperativas, que oferecem planos de crédito especiais para dar início ao novo empreendimento. Alguns planos são lastreados pelo Fundo de Aval às Micro e Pequenas Empresas (Fampe).

Nesse caso, o Sebrae pode ser um avalista complementar de financiamentos para pequenos negócios, desde que atendidos alguns requisitos preliminares. Confira o site do Sebrae para mais informações, mas não deixe também de consultar:

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

26. Planejamento Financeiro

A paixão e a dedicação são importantes para qualquer empreendedor, mas não garantem o sucesso do seu negócio. Para evitar problemas financeiros, como a falta de dinheiro para pagar as contas, você precisa de um controle financeiro rigoroso. Isso ajuda a garantir que o dinheiro que entra e sai da empresa esteja sempre equilibrado. Abaixo, listamos algumas dicas para te ajudar a gerenciar as finanças do seu negócio.

- FLUXO DE CAIXA: independentemente do segmento ou tamanho da empresa, é necessário que haja um controle financeiro adequado para permitir a mitigação de riscos de insolvência em razão do descasamento contínuo de entradas e saídas de recursos.
- PRINCÍPIO DA ENTIDADE: o patrimônio da empresa não se mistura com o de seu proprietário. Portanto, jamais confunda a sua conta pessoal com a conta empresarial. Isso seria uma falha de gestão gravíssima, que poderia 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. Esse seria o caminho certo

para o fracasso empresarial.

- DESPESAS: o empreendedor deve estar sempre atento às despesas de rotina, como água, luz, material de escritório, internet, produtos de limpeza e manutenção de equipamentos. Embora pequenas, o controle sobre elas é essencial para que não reduzam a lucratividade do negócio.
- RESERVAS/PROVISÕES: esse recurso funcionará como um fundo de reserva, composto por um percentual do lucro mensal, sempre que for auferido. Para o fundo de reserva em questão poderá ser estabelecido um teto máximo. Quando alcançado, não haverá necessidade de novas alocações de recursos, voltando a fazê-las apenas no caso de recomposição da reserva utilizada. Esse recurso provisionado poderá ser usado para cobrir eventuais desembolsos que ocorram ao longo do ano.
- 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. O empreendedor 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 mais adequada às suas necessidades.

27. Produtos e Serviços - Sebrae

Aproveite 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.

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

Cursos online e gratuitos - Portal de Educação a Distância Sebrae - https://sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/cursosonline

Ferramenta Canvas online e gratuita - A metodologia Canvas ajuda o empreendedor a identificar como pode se diferenciar e inovar no mercado: https://www.sebraecanvas.com/

- 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: https://sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/empretec

- Para quem quer começar o próprio negócio

As soluções abaixo são uteis 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: http://goo.gl/odLojT

Iniciando um Pequeno e Grande Negócio - É um programa que orienta o empreendedor a organizar suas ideias e recursos e indica um roteiro com os principais aspectos a serem considerados no processo de abertura de um negócio. Como resultado, o IPGN orienta a elaboração de um plano de negócio - documento que tem como objetivo planejar detalhadamente a estruturação e abertura do
negócio: https://ap.loja.sebrae.com.br/iniciando-um-pequeno-grande-negocio-209

- Para quem quer inovar

Sebraetec - O Programa Sebraetec oferece serviços especializados e customizados para implantar soluções em sete áreas de inovação: http://goo.gl/kO3Wiy

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:https://sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/agentelocaldeinovacao

Inovação e possibilidades de crescimento

Sobre o curso: A inovação se tornou um diferencial competitivo para empresas de todos os portes. É através da inovação que as empresas conseguem se manter relevantes no mercado. 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?

Sobre o curso: Criatividade e inovação são dois pilares fundamentais para manter um negócio de sucesso. Neste curso você aprenderá a se tornar um líder que ofereça um ambiente estimulante para a criação de ideias criativas e inovadoras, impulsionando assim seus resultados.O curso está disponível no WhatsApp. Aprenda a ser um líder, 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

4- Para atender bem seu cliente

Conhecendo e valorizando seu cliente

Sobre o curso: Antes de montar um negócio, é fundamental conhecer e valorizar o seu cliente. Sendo assim, no curso você aprenderá a se relacionar com o seu público alvo e a conhecer suas dores e motivações. Afinal, são questões que fazem diferença e melhoram o desempenho nas vendas.

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

5- Para planejar suas ações

Planeje suas metas e resultados

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 entenderá 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

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 lugar que você imaginar. Sendo assim, neste curso você aprenderá a analisar a situação atual da empresa para projetar o seu futuro. Além disso, utilizará ferramentas de planejamento para melhorar o desempenho com o aumento da competitividade.

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?

Sobre o curso: Você sabe qual é a diferença entre preço e valor? Essa é uma resposta que precisa saber na hora de definir quanto cobrar por seus produtos e serviços. Neste curso você aprenderá a analisar os pontos fundamentais para iniciar o processo de formação de preço. Se preferir, faça o curso por WhatsApp, aprenda a calcular os preços dos produtos e serviços, aplique o conhecimento na prática, estude onde e quando quiser e 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

28. Sites Úteis

Associação Brasileira da Indústria de Produtos para Animais de Estimação: https://abinpet.org.br/

Instituto Pet Brasil: http://institutopetbrasil.com/

Mercado PET BRASIL 2022:

https://abinpet.org.br/wp-content/uploads/2022/08/abinpet_folder_dados_mercado_2022_draft3_web.pdf

ABNT NBR NM IEC 60335-2-23:2002

https://www.normas.com.br/visualizar/abnt-nbr-nm/21883/abnt-nbrnm-iec60335-2-23-seguranca-de-aparelhos-eletrodomesticos-e-similares-parte-2-23-requisitos-particulares-para-aparelhos-para-cuidados-da-pele-ou-cabelo

ABNT NBR 15842:2010

https://www.normas.com.br/visualizar/abnt-nbr-nm/29586/nbr15842-qualidade-de-servico-para-pequeno-comercio-requisitos-gerais

ABNT NBR 12693:2021

https://normadedesempenho.com.br/wp-content/uploads/2022/10/ABNT-NBR-12693-2021-Sistemas-de-protecao-por-extintores.pdf

ABNT NBR 5410:2004

https://docente.ifrn.edu.br/jeangaldino/disciplinas/2015.1/instalacoes-eletricas/nbr-5410

ABNT NBR ISO/CIE 8995-1:2013

http://paginapessoal.utfpr.edu.br/vilmair/instalacoes-prediais-1/normas-e-tabelas-de-dimensionamento/NBRISO_CIE8995-1.pdf/view

ABNT NBR 5419:2005

https://docente.ifsc.edu.br/felipe.camargo/MaterialDidatico/ELETRO%203%20-%20ELETROT%C3%89CNICA/NBR/Nbr_5419_-_Abnt_-_Protecao_De_Estrutu_ras_Contra_Descargas_Atmosfericas.pdf

ABNT NBR 5626:1998

https://ecivilufes.files.wordpress.com/2013/06/nbr-05626-1998-instalac3a7c3a3o-predial-de-c3a1gua-fria.pdf

ABNT NBR IEC 60839-1-1:2010

https://www.target.com.br/produtos/normas-tecnicas/41907/nbriec60839-1-1-sistemas-de-alarme-parte-1-requisitos-gerais-secao-1-geral

ABNT NBR 8160:1999

http://professor.pucgoias.edu.br/SiteDocente/admin/arquivosUpload/17500/material/NBR%208160%20Sistemas%20prediais%20de%20esgoto%20sanit%C3%A1rio-%20projeto%20e%20execu%C3%A7%C3%A3o.pdf

ABNT NBR 9050:2004

https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/upload/nbr_%2009050_acessibilidade%20-%202004%20-%20acessibilidade_a_edificacoes_mobiliario_1259175853.pdf

ABINPET - Associação Brasileira da Indústria de Produtos para Animais de Estimação: http://abinpet.org.br/site/

ANVISA - Agência Nacional de Vigilância Sanitária: http://portal.anvisa.gov.br/

ARCA BRASIL - Associação Humanitária de Proteção e Bem-Estar Animal: http://www.arcabrasil.org.br/

ACB - Associação Cinológica do Brasil: http://www.acb.org.br/

BKC - Brasil Kennel Club – BKC: https://www.brasilkennelclub.com.br/

CFMV - Conselho Federal de Medicina Veterinária: http://portal.cfmv.gov.br/portal/

IBAMA - Instituto Brasileiro do Meio Ambiente e dos Recursos Naturais Renováveis: http://www.ibama.gov.br/

RFB - Receita Federal: https://www.gov.br/receitafederal/pt-br

SUIPA - Sociedade União Internacional Protetora dos Animais: http://www.suipa.org.br/

UIPA - União Internacional Protetora de Animais: http://www.uipa.org.br/

SEBRAE – Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas:

http://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/

CFA – Conselho Federal de Administração: www.cfa.org.br

SEBRAE