



## CONTEXTO

A indústria de produtos para animais de estimação é um dos setores com maior expansão no Brasil, apesar da instabilidade econômica dos últimos anos. Ela é composta por alguns segmentos, como a de alimentos (Pet Food), medicamentos e atendimentos veterinários (Pet Vet) e cuidados com saúde e higiene do pet (Pet Care). Os pet shops são estabelecimentos comerciais especializados em vender não apenas animais, como também outros produtos e serviços para os animais de estimação.

Para se ter uma dimensão destes números, estima-se um total de 139,3 milhões de animais de estimação entre cães (38,9%), aves canoras e ornamentais (28,6%), gatos (17,6%), peixes ornamentais (13,7%), dentre outros (Fonte: Instituto Pet Brasil, 2019). Em 2018, o faturamento total foi de R\$ 20,3 bilhões, tornando o Brasil o 2º maior mercado mundial (Fonte: Abinpet, 2019).

Confira, neste Boletim, um retrato atual do mercado de pet shops, assim como os seus principais desafios e dicas importantes para se tornar mais competitivo.

## RETRATO ATUAL



# 31.640

lojas de varejo especializadas no Brasil



# 79,6%

são pequenos Pet Shops

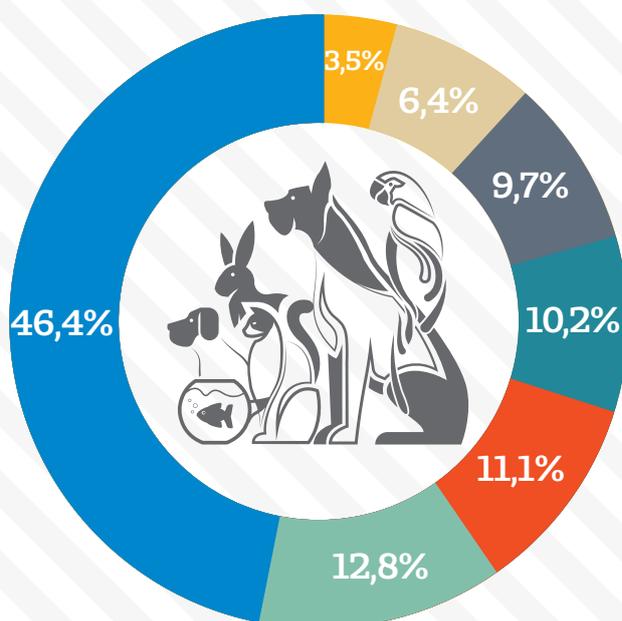
## PONTOS DE VENDA DE PRODUTOS E SERVIÇOS

### TIPO DE ESTABELECIMENTO

TIPO DE ESTABELECIMENTO	NÚMERO DE LOJAS
Pet Shops .....	<b>31.640</b>
Consultórios veterinários .....	<b>9.500</b>
Clínicas veterinárias .....	<b>17.800</b>
Agro loja .....	<b>2.670</b>
Varejo alimentar/supermercados .....	<b>89.600</b>
Hospitais veterinários .....	<b>720</b>

## PARTICIPAÇÃO

-  Pet food
-  Vendas de animais
-  Produtos veterinários
-  Serviços gerais
-  Serviços veterinários
-  Pet care
-  Comércio eletrônico



## PANORAMA RIO GRANDE DO NORTE

Analisando os números relacionados com empresas do segmento de pet shops do Rio Grande do Norte, nota-se o crescimento de empreendimentos abertos nos últimos 5 (cinco) anos. De 2015 até novembro de 2019, observa-se um aumento de 127,3% na quantidade destes pequenos negócios. Observando especificamente os empreendimentos de Higiene e embelezamento de animais domésticos, os números são ainda mais expressivos: apenas no último ano, visualizamos um aumento de 31,7%.

### EMPREENDIMENTOS NO RIO GRANDE DO NORTE

CNAE	2015	2016	2017	2018	2019
<b>4771704</b> –Comércio varejista de medicamentos veterinários	173	191	208	226	233
<b>4789004</b> –Comércio varejista de animais vivos e de artigos e alimentos para animais de estimação	706	895	1.124	1.372	1.672
<b>7500100</b> –Atividades veterinárias	35	42	53	66	92
<b>8011102</b> –Serviços de adestramento de cães de guarda	1	1	3	11	12
<b>9609207</b> –Alojamento de animais domésticos	4	5	8	22	34
<b>9609208</b> –Higiene e embelezamento de animais domésticos	84	118	146	180	237
<b>TOTAL</b>	<b>1003</b>	<b>1252</b>	<b>1542</b>	<b>1877</b>	<b>2280</b>

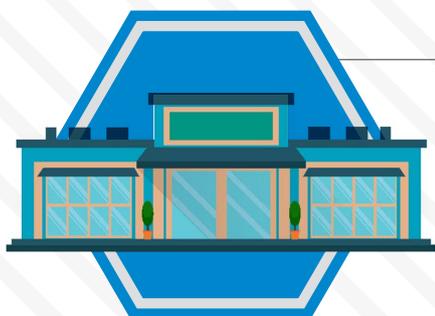
Fonte: Plataforma Prospecta, 2019

## PRINCIPAIS DESAFIOS



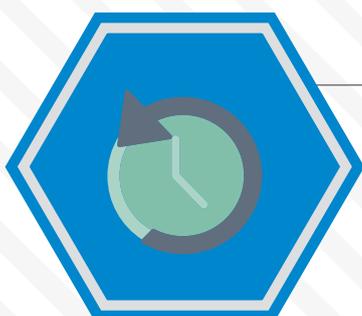
### CARGA TRIBUTÁRIA

A carga tributária do setor é extremamente elevada tornando, muitas vezes, os produtos disponibilizados pelos pet shops pouco acessíveis para grande parte da população. Por isso, é importante oferecer uma diversidade de produtos e marcas.



### CONCORRÊNCIA DAS SUPER STORES

As megalojas têm aumentado sua penetração no país, principalmente em regiões nas quais estavam pouco presentes, como a região nordeste. Assim, os pequenos pet shops precisam fortalecer sua presença e aumentar a fidelidade dos seus clientes, através da definição de novas estratégias, além de diferenciação nos produtos e serviços e comodidade.



### VELOCIDADE DOS LANÇAMENTOS

O mercado pet é extremamente dinâmico, com o lançamento constante de novos produtos. O empresário precisa estar sempre informado para se antecipar às inovações e avaliar a necessidade de adequar/alterar o seu portfólio de produtos e serviços.



### LEGISLAÇÃO

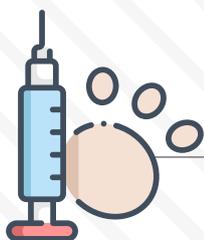
As normas e regras que regem os pet shops e seus serviços oferecidos são alteradas com uma certa frequência. Por isso, o empresário precisa ficar atento a todas as discussões relacionadas com o negócio.

# TENDÊNCIAS PARA SEU NEGÓCIO



## NUTRIÇÃO ANIMAL

Com a humanização dos pets, há um aumento da preocupação com a saudabilidade dos seus alimentos. Tem crescido o interesse por comidas naturais e saudáveis (muitas vezes comercializadas em forma de marmitas) para os animais de estimação, com o objetivo de melhorar o seu bem-estar e o aumento da longevidade. Nesta linha, outra tendência é a ração orgânica.



## SAÚDE PET

Com o avanço das tecnologias para diagnóstico e tratamento, os tutores têm investido em planos de saúde para seus animais de estimação. Também tem aumentado a procura por tratamentos mais especializados, como acupuntura, fisioterapia, dentre outros.



## DATAS COMEMORATIVAS

Os donos de pets não querem deixar suas mascotes fora das datas comemorativas. Por isso, tem aumentado o consumo de produtos que representam algumas datas especiais desenvolvidos para os animais de estimação, como bolos, panetones, ovos de páscoa, roupinhas temáticas, acessórios fashion, dentre outros.



## PET TRUCKS

Com a falta de tempo das pessoas, soluções oferecidas pelos pet shops em formato delivery têm público garantido. São unidades móveis do pet shop e/ou veterinário que vão até a porta dos clientes, oferecendo comodidade e conforto.



## TECNOLOGIA PARA CUIDADOS

Há um aumento da procura por dispositivos de segurança para pets, como acessórios para rastreamento, câmeras de monitoramento, coleiras inteligentes, dentre outras.



## APLICATIVOS PARA AGENDAMENTO

Para proporcionar maior agilidade, muitos pet shops têm desenvolvido aplicativos para marcação de serviços e até mesmo venda dos seus produtos.

## FIQUE ATENTO

- ✓ O Supremo Tribunal de Justiça (STJ) se manifestou sobre a Resolução nº 1069 (2014) do Conselho Federal de Medicina Veterinária (CFMV) que tentou regulamentar a exigência do veterinário em pet shops. Devido a deliberação do STJ, os pet shops não precisam mais fazer o registro no Conselho Regional de Medicina Veterinária (CRMV) e também não há a necessidade da contratação de um veterinário como responsável técnico. Os empreendimentos que se encaixam neste entendimento: banho e tosa; comercialização de animais vivos; venda de medicamentos veterinários; rações; e acessórios para animais.
- ✓ A Comissão Nacional dos Estabelecimentos Veterinários (CNEV) do Conselho Federal de Medicina Veterinária (CFMV) aprovou a **Resolução 1275/2019** que estabelece os requisitos necessários para os estabelecimentos médico-veterinários, assim como as suas atividades.
- ✓ O **Projeto de Lei 47/19** pretende regulamentar os serviços de banho e tosa para animais domésticos. Dentre os requisitos está a necessidade de permitir ao cliente a visão total em relação a execução dos trabalhos, incluindo a necessidade de câmeras instaladas no local ligadas à internet. O descumprimento implicará em multa para o estabelecimento
- ✓ O **RG Pet** é uma iniciativa do Instituto Pet Brasil com o objetivo de identificar o animal doméstico com segurança e confiabilidade através de um número único, intransferível e insubstituível, e que vinculará diversas informações cadastrais do animal e do seu tutor. O animal também será vinculado a um chip ou sistema biométrico, garantindo a reciprocidade da informação do animal com o seu RG. Outra iniciativa é o **Cadastro de Animais Domésticos do Brasil** que tem como objetivo o cadastramento de animais domésticos brasileiros. O CADB possui um sistema de banco de dados interligado a vários parceiros e colaboradores (entidades de classe e representações solidárias, ONGS e Associações filantrópicas) onde as informações são compartilhadas de forma sigilosa.



# IMPULSIONE O SEU NEGÓCIO



## PARCERIAS

Desenvolva parcerias com outros empreendimentos que oferecem serviços complementares ao do seu pet shop como, por exemplo, hotéis, clínicas veterinárias, dog walkers, dentre outros. Estas parcerias são importantes para melhorar a experiência do cliente como um todo, assim como a possibilidade de aumentar a geração de negócios.



## TECNOLOGIA

Ofereça soluções inteligentes como o agendamento online, confirmação automatizada e monitoramento por câmeras de segurança.



## CONVENIÊNCIA

Disponibilize horários alternativos de atendimento para seus clientes, assim como plantões de atendimento para datas especiais (feriados e outras datas comemorativas), assim como atendimento em domicílio.



## REDES SOCIAIS

Utilize as redes sociais para fortalecer o relacionamento com seu público. Divulgue informações que sejam interessantes para seu público, tornando sua empresa autoridade dentro do segmento. Não se esqueça de monitorar e responder aos comentários e perguntas dos seus seguidores.



## ABRA SEU NEGÓCIO

- ✓ **DEFINA OS SERVIÇOS QUE O PET SHOP VAI OFERECER:** existe uma variedade de serviços que um pet shop pode disponibilizar e, de acordo com a seleção definida, as exigências legais também mudam. Por isso, é fundamental pesquisar e entender bem as normas antes da definição de atividades e serviços.
- ✓ **BUSQUE UM NICHOS ESPECÍFICO:** para conquistar uma demanda mais direcionada, uma opção bastante interessante é oferecer produtos e serviços diferenciados em relação à concorrência da sua região. Exemplo: ter uma variedade de opções de rações orgânicas para cachorros e gatos.
- ✓ **FOQUE NO ATENDIMENTO:** grande parte dos tutores de animais de estimação olham para eles como se fossem filhos ou alguém da família. Por isso, é necessário fazer uma rígida seleção e oferecer treinamento para os colaboradores para que tenham um atendimento de excelência.



TEM  
**SEBRAE**  
PRA  
VOCÊ



**Capacitações:** Através de cursos e oficinas presenciais, traz aprendizado prático em temas e áreas específicas, capacitando o empresário para gerir de maneira mais eficiente o seu negócio, além de proporcionar o desenvolvimento de networking com os demais participantes.



**Cursos online:** Os cursos e soluções online do Sebrae se adaptam à rotina intensa do empresário, com flexibilidade e qualidade. São mais de 120 (cento e vinte) cursos, com diversas temáticas, como Planejamento, Finanças, Mercados, Vendas, Inovação, Leis, dentre outras.



**Consultorias:** Para o negócio que precisa de um atendimento diferenciado realizado por um especialista, temos a Gestão de Indicadores de Resultados, o Plano de Marketing e Análise de Georreferenciamento, além de outras consultorias para apoiar a tomada de decisão e trazer soluções específicas e adequadas.



**Inovação:** O Sebraetec oferece serviços customizados e especializados, focados na Inovação para a empresa, abrangendo 7 (sete) áreas: Design, Produtividade, Propriedade Intelectual, Qualidade (avaliação da conformidade: certificação), Inovação, Sustentabilidade e Serviços Digitais.



**BOLETIM INTELIGÊNCIA  
& TENDÊNCIAS DE MERCADO**  
DEZEMBRO | 2019

**Superintendente:** José Ferreira de Melo Neto  
**Diretor Técnico:** João Hélio Costa da Cunha Cavalcanti Junior  
**Diretor de Operações:** Marcelo Saldanha Toscano  
**Gerente:** David Xavier de Souza Gois  
**Núcleo de Inteligência de Mercado:** Paulo Ricardo Bezerra

**Gestão de conteúdo e projeto gráfico:** ACARTA Comunicação

**Fale com o Sebrae:** 0800-570-0800  
mercados@rn.sebrae.com.br



IMAGENS E DESENHOS: Freepik