ideias de negócios

Como montar uma clínica veterinária

EMPREENDEDORISMO

SEBRAE

Expediente

Presidente do Conselho Deliberativo

Robson Braga de Andrade – Presidente do CDN

Diretor-Presidente

Guilherme Afif Domingos

Diretora Técnica

Heloísa Regina Guimarães de Menezes

Diretor de Administração e Finanças

Vinícius Lages

Unidade de Capacitação Empresarial e Cultura Empreendedora

Mirela Malvestiti

Coordenação

Luciana Rodrigues Macedo

Autor

Débora Cristina Alves das Chagas Cunha

Projeto Gráfico

Staff Art Marketing e Comunicação Ltda.

www.staffart.com.br

Sumário

1. Apresentação 1
2. Mercado 3
3. Localização 6
4. Exigências Legais e Específicas 9
5. Estrutura 15
6. Pessoal 23
7. Equipamentos 26
8. Matéria Prima/Mercadoria 39
9. Organização do Processo Produtivo 41
10. Automação 43
11. Canais de Distribuição 45
12. Investimento 46
13. Capital de Giro 51
14. Custos 53
15. Diversificação/Agregação de Valor 57
16. Divulgação 60
17. Informações Fiscais e Tributárias 62
18. Eventos 69
19. Entidades em Geral 76
20. Normas Técnicas 89
21. Glossário 92
22. Dicas de Negócio 95
23. Características 97
24. Bibliografia 98
25. Fonte 101
26. Planejamento Financeiro 101

Sumário

27. Soluções Sebrae 101

28. Sites Úteis 101

1. Apresentação

Cada dia mais modernas e equipadas, as clínicas veterinárias têm oferecido grande variedade de exames, tratamentos, cirurgias e serviços diferenciados.

Aviso: Antes de conhecer este negócio, vale ressaltar que os tópicos a seguir não fazem parte de um Plano de Negócio e sim do perfil do ambiente no qual o empreendedor irá vislumbrar uma oportunidade de negócio como a descrita a seguir. O objetivo de todos os tópicos a seguir é desmistificar e dar uma visão geral de como um negócio se posiciona no mercado. Quais as variáveis que mais afetam este tipo de negócio? Como se comportam essas variáveis de mercado? Como levantar as informações necessárias para se tomar a iniciativa de empreender?

É crescente a participação de animais de companhia, principalmente cães e gatos, como membros das famílias. Dessa maneira, o universo dos animais de estimação gera lucro para os mais diversos setores do mercado no Brasil. O país é o segundo maior mercado pet do mundo, de acordo com a Associação Brasileira da Indústria de Produtos para Animais de Estimação - ABINPET, com faturamento de mais de R$ 16 bilhões no ultimo ano. Diante disso, o mundo dos animais de estimação ganhou nos últimos anos ares de sofisticação e luxo, já que o mercado cada vez mais atento às necessidades desse público, chamados pets, vem criando novos serviços e produtos. Além de contar com alisamentos de pêlos, tosas personalizadas, entre uma série de outros tratamentos de higiene e beleza, os pets modernos também são contemplados com serviços de babás, passeadores, adestradores, psicólogos e clínicos veterinários especializados.

Nesse cenário, quem sai ganhando são donos de pet shop, indústria de objetos para os animais, fabricantes de ração e empreendedores que abrem suas clínicas veterinárias. Uma das novidades que se fortalece é o de franquias. Atualmente, é possível encontrar empresas que estão no mercado pet através de franquias de clínicas veterinárias, pet shops, serviços de adestramento e até planos de saúde.

Cada dia mais modernas e equipadas, as clínicas veterinárias têm oferecido grande variedade de exames, tratamentos, cirurgias e serviços diferenciados para quem quer investir na saúde dos animais. Prestam ainda atendimentos voltados ao bem estar e saúde dos animais de companhia, tais como exames laboratoriais, de diagnóstico por imagem, reprodução animal, oftalmologia, fisioterapia e tratamentos cirúrgicos, odontológicos e estéticos, além de condutas alternativas como acupuntura e homeopatia (OLIVEIRA, 2006).

Dessa forma, o empreendedor que quer abrir o seu negócio precisa definir o tipo, o porte e os serviços que serão realizados. É necessário definir os serviços, como por exemplo, consultas, pequenos procedimentos cirúrgicos, procedimentos odontológicos, cirurgias complexas, diagnóstico laboratorial, diagnóstico por imagem, etc. Por meio de um planejamento é possível definir, além do tipo de serviço a ser ofertado, também o público alvo, sua demanda, seleção e constituição da equipe dos profissionais, a partir das definições de especialidades.

Para competir em um mercado em plena ascensão e crescimento, uma das formas de atrair a clientela é ofertando produtos e serviços de qualidade ligados à saúde animal, contando com profissionais competentes e capacitados.

Apesar da diversificação de produtos oferecidos e da melhoria da qualidade nos serviços prestados desse ramo de atuação, observa-se, em grande parte das clínicas veterinárias, pequena preocupação com aspectos relacionados à gestão administrativa dos empreendimentos. Um empreendedor para ser bem sucedido no negócio, deve incorporar ao seu conhecimento técnicas de administração e de gerenciamento. No caso em particular daqueles que, além de profissionais da medicina veterinária, são gestores dos negócios da clínica não devem descartar ou não priorizar a capacitação em aspectos relacionados à gestão do negócio, principalmente em questões associadas à finanças e controles.

Não menos importante, o empreendedor deverá estar inteirado sobre a documentação requisitada para que a empresa possa funcionar, lembrando de que clínica, consultório e hospital veterinário são empresas com funções distintas e, portanto, também contam com registros e exigências diferentes. Para deixar claro ao empreendedor que esteja interessado em abrir uma clínica veterinária, o Conselho Federal de Medicina Veterinária - CFMV, por meio da resolução nº 1015/2012, realiza a conceituação desses diferentes tipos de empreendimentos.

As Clínicas Veterinárias são estabelecimentos destinados ao atendimento de animais para consultas e tratamentos clínico-cirúrgicos, podendo ou não ter cirurgia e internações, sob a responsabilidade técnica e presença de médico veterinário. No caso de haver internações, é obrigatório o funcionamento por 24 horas, ainda que não haja atendimento ao público, e um profissional médico veterinário em período integral. Havendo internação apenas no período diurno, a clínica deverá manter médico veterinário e auxiliar durante todo o período de funcionamento do estabelecimento. Os

Hospitais Veterinários são estabelecimentos capazes de assegurar assistência médico-veterinária curativa e preventiva aos animais, com atendimento ao público em período integral (24 horas), com a presença permanente e sob a responsabilidade técnica de médico veterinário. Já os Consultórios Veterinários são estabelecimentos de propriedade de Médico Veterinário destinados ao ato básico de consulta clínica, curativos, aplicação de medicamentos e vacinações de animais, sendo vedada a realização de procedimentos anestésicos e/ou cirúrgicos e a internação.

A resolução também faz menção aos Ambulatórios Veterinários, que compreendem as dependências de estabelecimentos comerciais, industriais, de recreação ou de ensino onde são atendidos os animais pertencentes exclusivamente ao respectivo estabelecimento, para exame clínico e curativos, com acesso independente, vedada a realização de procedimentos anestésicos e/ou cirúrgicos e a internação.

A resolução destaca ainda que os Hospitais Veterinários, Clínicas Veterinárias e Consultórios Veterinários podem conter dependências próprias e com acesso independente para comercialização de produtos para uso animal e prestação de serviços de estética para animais, desde que sejam regularmente inscritos na Junta Comercial ou Cartório de Registro de Títulos e Documentos, conforme o caso.

2. Mercado

O Brasil é um dos cinco maiores mercados veterinários em todo o mundo. O setor vem apresentando crescimento constante em âmbito internacional. A indústria brasileira de produtos e serviços para animais de estimação está cada vez mais em evidência. De acordo com a Associação Brasileira da Indústria de Produtos para Animais de Estimação (ABINPET), o Brasil representa um dos principais mercados emergentes do setor no mundo, com cerca de 106 milhões de animais de estimação. Segundo a ANFAL PET (Associação Nacional dos Fabricantes de Produtos para Animais de Estimação), o Brasil é o segundo país do mundo com maior população de animais domésticos, perdendo só para os Estados Unidos. De acordo com a ABINPET são 37,1 milhões de cães; 21,3 milhões de gatos; 26,5 milhões de peixes; 19,1 milhões de aves e 2,17 milhões de outros animais (répteis e pequenos mamíferos).

Dados do IBGE (Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística) apontam que nos

últimos quatro anos houve um aumento de 17,6% no número de cães e gatos no Brasil. Segundo estimativas do IBOPE (instituto Brasileiro de Opinião Pública e Estatística), cerca de 59% dos domicílios têm algum animal de estimação, sendo que em 44% deles há pelo menos um cachorro e em 16% pelo menos um gato. Conforme a mesma fonte, 63% das famílias das classes A e B possuem animais de companhia. Já na classe C, este número é de 64%, e na classe D este percentual cai para 55%. Referente ao perfil consumidor, o aumento do poder aquisitivo do brasileiro exerce forte influencia na expansão do mercado pet, fato que permitiu o ingresso de novos consumidores à economia de mercado, aumentando a demanda por bens de consumo e serviços. A aceleração do crescimento econômico, a ampliação do credito, a elevação da renda, o aumento do salário, a expansão dos programas sociais sao também fatores favoráveis à criação de um mercado consumidor de massa. O fortalecimento da classe C vem oferecendo um vasto campo de oportunidade para as empresas que souberem atender as necessidades desse consumidor (VENTURA, 2010).

O Brasil é a sétima economia do mundo, mas como relatado ostenta a segunda posição no mercado pet global. Dados da ABINPET mostram que, em 2014, o setor movimentou R$ 16 bilhões, alta de 8,2%, se comparado com o ano anterior. De 2012 para 2013, o aumento da taxa de crescimento foi de 7,3%. Essa indústria, que gera mais de um milhão de empregos e deve crescer, segundo projeções, 8,1% em faturamento, um salto de R$ 14,2 bilhões em 2012 para R$ 15,4 bilhões em 2013. O mercado pet já representa 0,34% do PIB brasileiro, à frente dos setores de geladeiras e freezers, componentes eletroeletrônicos e produtos de beleza. Estimativas calculam que o faturamento mundial em 2014 foi de US$ 98,4 milhões.

Os dados da ABINPET indicaram que no Brasil os impostos consomem 49,98% do faturamento do setor, em tributos como IPI, PIS/COFINS e ICMS. Já a carga tributária do setor pet europeu é de 18,50%, e nos Estados Unidos não passa de 7%. A alta carga tributária incidente sobre a indústria pesa muito sobre a população brasileira, principalmente classes C e D.

Os animais de estimação passaram a representar uma figura de destaque nos domicílios, diante da reconfiguração familiar e da identidade dos consumidores. Conforme a pesquisa Datafolha, realizada em 2013, os animais pet são tratados como filhos, soberanos em muitos lares é um público-alvo de uma indústria que cresce num ritmo frenético, sendo os cães detentores da preferência. Do total dos donos de animais, 39% possuem ao menos um cachorro em casa em seguida, vêm os gatos, 19%. E a raça mais comum é justamente a "sem raça definida", mais conhecida como vira-lata (16%). Os poodles ficam no segundo lugar, com 9%. De 2010 pra cá, os cães passaram a ganhar mais atenção: estão indo mais ao pet shop (hoje 65% dos donos os levam com alguma frequência ante os 51% de 2010) e são mais castrados (41%, aumento de 13 pontos percentuais em comparação com 2010), medida mais eficaz de combate ao abandono de animais, segundo especialistas.

Uma pesquisa Radar Pet, divulgada em 2009, estimou a presença de animais de estimação o em 44% dos lares das classes A, B e C, sendo que alguns estudos chegaram a mencionar 60%. Os animais chegaram a estar presentes em metade das casas em cidades como Porto Alegre, Curitiba e Campinas. De acordo com a pesquisa, o novo status que os animais de estimação estão assumindo são devido as famílias cada vez menores, crescimento do numero de pessoas morando sozinhas e do envelhecimento da população. Com os novos conceitos de família, o animal de estimação passa também a ser estimulo ao consumo de produtos e serviços.

Acompanhando o crescimento do segmento, o setor veterinário está entre os que estimulam o crescimento deste mercado no país. A medicina veterinária vem se aprimorando com o intuito de promover uma vida mais longa e propiciar mais qualidade de vida ao animal de estimação. Assim, os hospitais veterinários, consultórios, clínicas e petshops vêm apresentando avanços significativos na área da medicina, gerando uma diversidade de tratamentos e medicamentos. A especialização dos médicos veterinários tem contribuído significativamente para a saúde e longevidade dos animais de estimação. A tendência num mercado em expansão é a formação cada vez mais de profissionais especializados, para o atendimento da demanda de serviços oriundos das clinicas, hospitais e/ou consultórios. Dentre as especialidades que qualificam o esse profissional veterinário, é possível destacar a cardiologia, dermatologia, endocrinologia, oncologia, odontologia, fisioterapia,

acunpunturista, oftalmologia, dentre outras.

Com o crescimento do número de animais e o desenvolvimento cada vez maior de produtos e serviços para o mercado pet, o setor registra consequentes taxas de aumento de faturamento. Contudo, é importante salientar que o crescimento do número de empresas que prestam esses serviços também é muito significativo, aumentando a competitividade e o poder dos clientes. De acordo com dados do Conselho Federal de Medicina Veterinária – CFMV (2013) em todo o território Brasileiro são aproximadamente 22.401 estabelecimentos registrados, com atuação somente com serviço de medicina veterinária. A ABINPET calcula que atualmente um cão de porte grande porte custa em média R$ 315,00 mensalmente ao seu dono, considerando alimentação e serviços, como banho, tosa e consultas veterinárias.

Assim, é importante que o empreendedor interessado em abrir a sua clínica veterinária procure se diferenciar e destacar dos concorrentes, para se manter e ganhar espaço nesse mercado. Algumas estratégias podem ser utilizadas como a oferta de serviços diferenciados, técnicas e produtos inovadores e desenvolvimento de relacionamento com os clientes. Dessa forma, o objetivo deve ser saber vender seus serviços e produtos disponíveis, conquistar e manter a clientela.

3. Localização

A localização é um fator chave para o sucesso de qualquer estabelecimento. Antes de escolher um ponto e começar a investir no negócio, é necessário que o empreendedor faça uma pesquisa detalhada no mercado onde pretende montar a sua clínica. É importante conhecer o perfil dos moradores do local, sua renda média, os hábitos de lazer, os tipos de imóveis da região, a quantidade de pets da região e os locais atrativos para animais. O empreendedor deve procurar identificar a existência de negócios semelhantes nas proximidades: clínicas veterinárias, pet shops, empresas de produtos agropecuários ou que comercializam produtos afins. Com esse perfil traçado fica mais fácil identificar o melhor modelo de clínica e o público que estará disposto a utilizar dos seus serviços e comprar os seus produtos.

Conhecer o seu possível consumidor é um fator de importância para o sucesso de um novo negócio, e uma pesquisa focada e profunda deve ser feita para definir as principais necessidades não atendidas, preferências e principais demandas. Existem diversos mecanismos ou instrumentos para o levantamento de informações. Uma delas é uma pesquisa junto a alguns moradores da região, a fim de identificar suas necessidades sobre os serviços e seu interesse por este negócio. Conhecendo as necessidades do público é possível oferecer produtos e serviços de forma adequada, permitindo uma satisfação da clientela nos produtos e serviços ofertados e nos preços praticados.

A identificação dos negócios que oferecem serviços similares é um passo importante para definir a localização do empreendimento, permitindo que a clínica seja instalada em uma região em que haja muita demanda e pouca oferta para supri-la. É possível montar o negócio em uma área onde existam outros comércios com características similares, porém torna-se essencial que a clínica tenha diferenciais de destaque na oferta dos seus serviços perante a concorrência. É importante investigar os tipos de serviços e os preços praticado pelos concorrentes do local. Para isso, basta fazer um levantamento de orçamentos nos distintos estabelecimentos em funcionamento. Dessa forma, é preciso conhecer o tipo de serviço e produto, preços praticados oferecidos por aqueles que já atuam neste tipo segmento, para que o negócio possa ter a visibilidade dos clientes.

Outro fator a ser considerado é que o local deve oferecer infraestrutura adequada e condições que propiciem o desenvolvimento clínica. É importante avaliar a facilidade do acesso considerando a entrada e saída dos animais.

No caso do clinica veterinária é preciso levar em consideração que o animal de estimação é, em muitos casos, tratado como um integrante da família. Atualmente as pessoas estão à procura de cuidados específicos e alimentos ideais. Por isso este tipo de mercado tende a se destacar cada vez mais, oferecendo diversos tipos de produtos e serviços como: acessórios e brinquedos, consultas e medicamentos, rações, pequenos animais, banho, tosa e hotel para que o público venha a se interessar, assim como pelas vantagens oferecidas (atendimento vip, pagamento mensal, entrega em domicílio, pagamento cartão de débito/crédito, descontos especiais, qualidade e variedade nos produtos e no atendimento).

Outros fatores como facilidade de acesso, proximidade à locais com grande movimentação de pessoas, boa visibilidade do local, existência de estacionamento para clientes, local para carga e descarga de mercadorias, e espaço interno e externo agradáveis são atrativos e também devem ser levados em conta para a escolha do local. A procura por pólos específicos também deve ser levada em conta. As atividades econômicas da maioria das cidades são regulamentadas pelo Plano Diretor Urbano (PDU) ou Lei de Zoneamento do Município, que determina o tipo de atividade que pode funcionar no endereço. A consulta de local junto à Prefeitura é o primeiro passo para avaliar a implantação de sua clínica. O imóvel deverá ser legalizado e regularizado junto aos órgãos públicos municipais ou se possui o HABITE-SE, com a conferencia da planta do imóvel aprovada pela Prefeitura.

Assim sendo, é necessário que antes de comprar ou alugar um imóvel para abertura de uma clínica veterinária, o empreendedor se certifique que o imóvel atende as suas necessidades operacionais, atente-se as possibilidade de inundações ou proximidade com zonas de risco, bem como o atendimento pelos serviços de água, energia, esgoto, telefone, dentre outros.

4. Exigências Legais e Específicas

Para a abertura de uma clínica veterinária, o empreendedor poderá atuar com um ou mais sócios, ou individualmente, sem sócio. Sendo assim, poderá ter seu registro como autônomo ou constituir uma Sociedade Simples. A Sociedade Simples, poderá adotar uma das espécies de sociedades admitidas em lei, ou

então, utilizar o societário, a chamada Sociedade Simples Pura. O empreendedor poderá ainda adotar a Sociedade Limitada. Assim, seja a “Sociedade Simples” ou a “Sociedade Limitada” o empreendedor deverá avaliar os fatores que melhor atendem suas expectativas e ao perfil do negócio pretendido. O contador, profissional legalmente habilitado para elaborar os atos constitutivos da empresa e conhecedor da legislação tributária, poderá auxiliar o empreendedor na escolha da forma jurídica mais adequada para o negócio. Porém, é sempre importante optar por profissionais qualificados e de reputação no mercado.

Para a abertura de uma empresa, o empreendedor deverá adotar os seguintes procedimentos:

Primeiros passos:

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

- registro na Junta Comercial;

- registro na Secretaria da Receita Federal (CNPJ);

- registro na Prefeitura do Município para obter o alvará de funcionamento;

- Registro do enquadramento na Entidade Sindical Patronal: empresa ficará obrigada a recolher por ocasião da constituição e até o dia 31 de janeiro de cada ano, a Contribuição Sindical Patronal.

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

- Registro no Corpo de Bombeiros Militar: Órgão que autoriza o funcionamento das atividades no município, responsável por fazer a vistoria que aprova que a empresa

esteja dentro das exigências mínimas de segurança de proteção contra incêndio, rotas de fuga e equipamentos de segurança de combate a incêndio para que a empresa consiga o “Habite-se” da Prefeitura local.

Passos seguintes:

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

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

3 - Concessão da licença e alvará de funcionamento: o alvará e uma licença de funcionamento são expedidos pela vigilância sanitária competente. Para isso, a clínica veterinária deverá estar legalizada perante o CRMV e pela autoridade responsável no município. A adequação das instalações da clinica veterinária deverá estar de acordo com o Código Sanitário (especificações legais sobre as condições físicas). Em âmbito federal a fiscalização cabe a Agência Nacional de Vigilância Sanitária, estadual e municipal fica a cargo das Secretarias Estadual e Municipal de Saúde. Neste caso, o empreendedor realizará o requerimento e declaração que suas atividades, instalações, equipamentos e recursos humanos obedecem à legislação sanitária vigente.

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

5 - 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).

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

7 - Há algumas legislações que regulamentam as Clínicas Veterinárias ou Exigências Técnicas para abertura e funcionamento do estabelecimento veterinário. É necessário consultar o Conselho Federal de Medicina Veterinária, a Vigilância Sanitária (Estadual e Municipal) e o Ministério da Agricultura. O empreendedor deverá coletar todas as informações possíveis.

8 - As clínicas veterinárias precisam estar de acordo com o que é definido na Resolução n° 1.015/2012, para que o negócio possa ser devidamente registrado. Se o empreendimento incluir uma sessão especial para a comercialização de produtos e acessórios pets, isso também deve ser verificado junto às autoridades, garantindo a exclusão de problemas legais futuros.

Importante: A Lei 123/2006 (Estatuto da Micro e Pequena Empresa), e suas alterações, trata do tratamento favorecido, diferenciado e simplificado para as microempresa (ME) e a empresa de pequeno porte (EPP). Isso confere vantagens aos empreendedores que optarem pelo enquadramento de sua empresa no órgão de registro público (Cartório ou Junta Comercial), seja em órgãos governamentais, inclusive quanto a redução ou isenção das taxas de registros, licenças etc.

Legislação específica para o setor:

Resolução nº 1.015, Conselho Federal de Medicina Veterinária - CFMV, de 9 de novembro de 2012. Conceitua e estabelece condições para o funcionamento de estabelecimentos médico veterinários de atendimento a pequenos animais e dá outras providências.

Resolução nº 831, CFMV, de 14 de julho de 2006. Dispõe sobre o Exercício da Responsabilidade Técnica pelos laboratórios, exames laboratoriais e emissão de laudos essenciais ao exercício da Medicina Veterinária.

Resolução nº 683; CFMV, de 16 de março de 2001. Institui a regulamentação para concessão da "Anotação de Responsabilidade Técnica" no âmbito de serviços inerentes à Profissão de Médico Veterinário.

Resolução nº 656, CFMV, de 13 de setembro de 1999. Estabelece critérios para a emissão de atestados e/ou carteiras de vacinação para caninos e felinos.

Portaria nº 301, MAPA, de 19 de abril de 1996. Normas complementares do regulamento de fiscalização de produtos veterinários e dos estabelecimentos que os fabriquem e/ou comerciem.

Decreto nº 1.662, Presidência da República, 06 de outubro de 1995. Aprova o regulamento anexo de fiscalização de produtos de uso veterinário e dos estabelecimentos que os fabriquem e/ou comerciem.

Lei Complementar n° 123, Presidência da República, de 14 de dezembro de 2006. Institui o Estatuto Nacional da Microempresa e da Empresa de Pequeno Porte.

Lei Complementar Nº 147, Presidência da República, de 7 de agosto de 2014. Altera a Lei Complementar n° 123, de 14 de dezembro de 2006 e dá outras providências.

5. Estrutura

A Resolução nº 1.015/2012, do Conselho Federal de Medicina Veterinária – CFMV, conceitua e estabelece condições para o funcionamento dos estabelecimentos médicos veterinários. As novas normas começaram a valer a partir de 15 de janeiro de 2015. Essa resolução especifica as condições de funcionamento para os estabelecimentos veterinários de pequenos animais. Ela deve ser fonte de consulta tanto para os profissionais que primam por oferecer um trabalho de qualidade quanto para os proprietários de animais de estimação com interesse em saber se o atendimento oferecido por hospitais, clínicas, consultórios e ambulatórios veterinários está adequado às exigências estabelecidas.

A nova norma define que a clínica veterinária é destinada a consultas e tratamentos

clínico-cirúrgicos, podendo haver internações desde que o local funcione por 24 horas, com a presença de um médico-veterinário em tempo integral, mesmo que não haja atendimento ao público.

Para o funcionamento, as clínicas veterinárias deverão conter:

I - Setor de atendimento:

a) sala de recepção;

b) consultório;

c) geladeira, com termômetro de máxima e mínima para manutenção exclusiva de vacinas, antígenos e outros produtos biológicos;

d) sala de arquivo médico, que pode ser substituída por sistemas de informática;

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

a) sala para preparo e recuperação de pacientes, contendo sistemas de aquecimento (colchões térmicos e/ou aquecedores); sistemas de provisão de oxigênio e ventilação mecânica; armário de fácil acesso com chave para guarda de medicamentos controlados e armário para descartáveis necessários a seu funcionamento; e, no caso dos medicamentos sujeitos a controle, será obrigatória a sua escrituração em livros apropriados, de guarda do médico veterinário responsável técnico, devidamente registrados nos órgãos competentes.

b) sala de antissepsia e paramentação com pia e dispositivo dispensador de detergente sem acionamento manual;

c) sala de lavagem e esterilização de materiais, contendo equipamentos para lavagem,

secagem e esterilização de materiais.

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

e) sala cirúrgica contendo: mesa cirúrgica impermeável e de fácil higienização; equipamentos para anestesia inalatória, com ventiladores mecânicos; equipamentos para monitorização anestésica, oximetria, pressão arterial e eletrocardiograma; sistema de iluminação emergencial própria; foco cirúrgico; instrumental para cirurgia em qualidade e quantidade adequadas à rotina; aspirador cirúrgico; mesa auxiliar; paredes impermeabilizadas de fácil higienização, observada a legislação sanitária pertinente; sistema de provisão de oxigênio; equipamento básico para intubação endotraqueal, compreendendo no mínimo tubos traqueais e laringoscópio; sistema de aquecimento (colchão térmico);

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

a) mesa e pia de higienização;

b) baias, boxes ou outras acomodações individuais e de isolamento compatíveis com os animais a elas destinadas, de fácil higienização, obedecidas as normas sanitárias municipais e/ou estaduais;

c) local de isolamento para doenças infecto-contagiosas, no caso de internação;

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

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

IV - Setor de sustentação ou suporte:

a) lavanderia;

b) depósito/almoxarifado;

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

d) sanitários/vestiários compatíveis com o número de funcionários;

e) setor de estocagem de medicamentos e fármacos;

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

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

De acordo com a Resolução nº 831, de 14 de julho de 2006, do CFMV, a clínica veterinária que possuir laboratório próprio em suas dependências deverá estar respaldada no exercício da Responsabilidade Técnica do profissional médico veterinário. A Responsabilidade Técnica pelos laboratórios, exames laboratoriais e emissão de laudos necessários ao exercício da medicina veterinária deve ser exercida por profissional médico veterinário, regularmente inscrito no Conselho Regional da sua área de atuação. As análises laboratoriais compreendem as áreas de hematologia veterinária, bioquímica veterinária, citologia veterinária, anatomia patológica veterinária, parasitologia veterinária, microbiologia veterinária, imunologia veterinária, toxicologia veterinária, genética veterinária, biologia molecular aplicada a medicina animal, além das demais essenciais ao diagnóstico e à emissão de laudo médico veterinário.

O Ministério da Agricultura também estabelece condições básicas de instalações para os estabelecimentos que manipulam produtos farmacêuticos injetáveis, ou outros que exijam condições assépticas de preparação. Para tanto, eles deverão possuir área destinada especialmente a esta finalidade, atendendo aos seguintes requisitos (Portaria no 301/96):

- A área deverá ser independente e o seu piso, assim como paredes, teto, portas, vidros e janelas, deverão manter condições adequadas de higiene, limpeza e/ou desinfecção, além de possuir um sistema de renovação de ar que assegure a ausência de contaminação do produto final;

- Deverá haver o mínimo de saliências projetadas, armários e equipamentos. Os canos e dutos deverão estar instalados de forma a facilitar a limpeza. Pias e ralos, sempre que possível, deverão ser evitados;

- As áreas de manipulação devem ser providas de mesas revestidas de material impermeável, da aparelhagem e do instrumental necessários às demais práticas que nelas se processem.

Para os estabelecimentos que também ofereçam serviços comuns em pet shops (como banhos, tosas e a comercialização de produtos e acessórios do mundo dos bichos de estimação), é necessário espaços separados de toda a área de atendimento e cirurgia para montar um estoque de produtos e para expor a mercadoria a ser vendida para a clientela.

É importante que o empreendedor fique atento às exigências do seu estado, pois as condições de higiene das instalações precisam ser rigorosas para que seu negócio seja aprovado pela fiscalização e não acarrete nenhum risco para os animais e funcionários. Lembrando que a presença de um veterinário como responsável técnico pela clínica veterinária é obrigatória durante o funcionamento do negócio.

6. Pessoal

De uma maneira geral, a mão de obra envolvida nos serviços da clínica veterinária é variável, de acordo com a estrutura do empreendimento. Basicamente, o serviços envolvem recepcionistas, veterinários especialistas, auxiliares, assistentes e equipe de limpeza, que deverão estar presentes durante todo o período de funcionamento do estabelecimento. Porém, as atividades podem ser iniciadas com duas pessoas: um veterinário e um ajudante. É importante que os colaboradores responsáveis pelo contato com os clientes sejam atenciosos e cordiais, já que a qualidade no atendimento é fundamental neste tipo de negócio.

- Médico Veterinário:

Para a abertura do negócio é exigida a presença de um médico veterinário, devidamente habilitado à exercer tal atividade profissional. O exercício profissional do médico veterinário só é permitido se devidamente inscrito no órgão de classe e portador de carteira profissional expedida pelo CFMV, conforme dispõe a Lei n° 5.517/68.

O médico veterinário responsável técnico (RT) pelo empreendimento, obrigatório para o negócio, deve exercer atividades funcionais relacionadas ao exercício básico das funções de RT, como o controle do prazo de validade dos medicamentos e vacinas comercializadas, além de exercer suas atividades básicas de medicina veterinária.

Além do veterinário responsável técnico, a clínica veterinária poderá contar com um corpo técnico de médicos veterinários, para revezamento de cargas horárias e atendimento de diferentes especialidades como: cirurgia, oftalmologia, diagnóstico laboratorial e por imagem, dermatologista, acunpultura, dentre outras. Uma das opções neste caso é a terceirização da mão de obra, através da contratação de prestadores de serviços nas diversas especialidades de exigência do seu mercado.

- Auxiliar do veterinário

É necessária alguma experiência no trato com animais, sendo indispensável o tratamento cuidadoso e a dedicação aos animais. Este profissional pode ter a responsabilidade de organizar os estoques e almoxarifado, realizando o controle diário de produtos, o que é fundamental para o controle e planejamento de negócio, como por exemplo, o estoque de medicamentos e/ou vacinas para uso de clínica. Se a clinica envolver área de internação, este profissional também poderá realizar o monitoramento dos animais que permanecerem nesse local, realizando os procedimentos e anotações necessárias, indicando ao médico-veterinário eventuais problemas.

- Recepcionista:

Profissional responsável pela recepção dos clientes e pacientes, realização de

cadastros, acesso e organização de arquivos, encaminhamentos dos casos clínicos à equipe médica e monitoramento dos atendimentos.

No caso de clínicas veterinárias, há a necessidade de oferecer bons serviços, com qualidade e preço justo. Para tanto, é necessário adquirir o conhecimento de como fidelizar a clientela. Os clientes possuem necessidades, desejos e expectativas individuais. Ele deseja um atendimento com empatia, segurança, confiabilidade, com resolução rápida e eficaz do seu problema, nesse caso quer a cura ou rehabilitacao do seu animal. Assim, é importante ter uma equipe de colaboradores que transmita confiança, segurança e respeito ao cliente. Além da aparência física do estabelecimento, a aparência da equipe também é fundamental e isso inclui a vestimenta do profissional.

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

Ressalta-se que sucesso do negócio está ligado ao trabalho em equipe. Portanto, é necessário que o empreendedor saiba recrutar, selecionar, treinar, motivar e avaliar seus colaboradores.

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

Além disso, a elaboração de rotinas é primordial para o controle de atividades: elaboração de normas e procedimentos internos, elaboração de manuais e roteiros. É importante a construção de rotinas para o controle de medicamentos e insumos, estabelecendo prazos de validade, acessibilidade e segurança de armazenamento, com especial atenção aos aspectos legais, técnicos e funcionais.

7. Equipamentos

Veterinários usam equipamentos semelhantes aos utilizados por médicos, adaptados às necessidades de seus pacientes animais. Há algum tempo, a grande maioria dos equipamentos e instrumentos utilizados na medicina veterinária eram peças obtidas da medicina humana, e que eram adaptadas para atender às necessidades dos veterinários. Atualmente, o mercado conta com equipamentos modernos de veterinária que variam de instrumentos cirúrgicos simples, incluindo bisturis e pinças de aço, a equipamentos de alta tecnologia com recursos de imagens sofisticadas. Assim, os equipamentos veterinários são muitos e variam de acordo com cada especialidade; havendo, portanto, materiais específicos para as mais diversas áreas e funções, incluindo equipamentos para centros cirúrgicos e a administração de anestesias, ortopédicos, oftalmológicos, para laboratórios, para clínicas ou hospitais, emergenciais, para veterinários clínicos, para procedimentos de reprodução, exames de imagem.

Os itens básicos para a abertura de uma clínica veterinária são: estufa de esterilização; estetoscópio; geladeira; freezer; oftalmoscópio; instrumental cirúrgico; móveis em geral; sistema telefônico; sistema de ar condicionado; sistema de música ambiente; computadores; softwares gerenciais; impressoras. É importante definir corretamente o público-alvo para não adquirir equipamentos que fiquem em desuso, já que o custo que envolvem a aquisição desses materiais podem impactar o orçamento do

empreendedor.

Assim, se considerarmos uma clínica veterinária básica contendo recepção, consultório veterinário, sala cirúrgica e almoxarifado, é possível elencar os seguintes equipamentos e máquinas para compor os espaços:

Recepção

• Móveis e materiais para escritório;

• Prateleiras para exposição de produtos (se for o caso);

• Cadeiras para recepção;

• Computador completo;

• Impressora;

• Telefone.

Consultório veterinário:

• Mesas de inox para atendimento;

• Maca

• Medicamentos (vermífugo, corticóides, broncodilatadores, anestésicos local, anti hemorrágico, anticonvulsivo, antibiótico, polivitamínico, cálcio, hepato protetores, vacina polivalente, vacina anti rábica etc.);

• Computador;

• Telefone;

• Armário clínico

• Monitor de pressão arterial;

- Balança
- Estetoscópio;
- Lanterna clínica;
- Agulhas veterinárias;
- Fontes de luz;
- Equipos de infusão;
- Sondas (gástrica, nasogástrica, uretal, uterina);
- Otoscópio;
- Termômetro;
- Seringa pistola;
- Ultrassom veterinário;
- Raio-X portátil (caso faça esta opção);

• Estufa para esterilização;

• Materiais médico hospitalares;

• Produtos de higienização;

• Refrigerador para acondicionamento de medicamentos e vacinas.

Centro Cirúrgico:

• Mesa cirúrgica regulável;

• Instrumental cirúrgico diverso (estojos, bandejas, cabos de bisturi, lâminas de bisturi, agulhas, fios, tesouras, pinças, dentre outros);

• Bisturis (laser e comum);

• Autoclave;

• Estufa para esterilização;

• Calha cirúrgica;

• Focos: cirúrgico e auxiliar cirúrgico;

• Aspiradores cirúrgicos;

• Aparelho de anestesia veterinária: o tipo de anestesia que um veterinário irá administrar depende do procedimento a ser realizado. Um paciente pode ter anestesia leve aplicada através de uma seringa ou por meio de gás anestésico a partir de uma inalação do ar do sistema de anestesia.

• Oxímetro;

• Desfibrilador;

• Monitor multiparamétrico veterinário;

• Bomba de infusão;

• Monitor de apnéia;

• Carro para curativos;

• Suporte de soro;

Materiais de consumo em geral

• Luvas cirúrgicas

• Seringas descartáveis

Caso a clínica veterinária opte pela prestação de serviços em outras áreas, como laboratórios, centros de diagnóstico, odontologia, ortopedia etc, seguem algumas sugestões de materiais e equipamentos para essas áreas:

Centros Diagnósticos:

- Aparelho de ultrassom: são usados para procedimentos de imagem não- invasivas em órgãos internos para detectar anomalias e sinais de doenças. Os procedimentos de ultrassom podem necessitar sedação caso o animal esteja ansioso, e a anestesia é usada quando um veterinário realiza procedimentos de ultrassonografia e biópsia simultaneamente.

- Aparelho de Raio-X: são utilizados para diagnosticar fraturas e identificar pedras na vesícula, tumores e corpos estranhos que um animal possa ter.

- Aparelho para testes de tiras

- Eletrocardiógrafo

- Aparelho de tomografia

- Aparelho de ressonância magnética

- Negatoscópio

Laboratórios

- Microscópio

- Esteremicroscópio

- Estereoscópio

- Agitador de tubos

- Chapa aquecedora

- Estufa para esterilização

- Estufa Microprocessada

- Macro centrífuga

- Autoclave

- Banho Maria

- Balança de precisão

- Mesa Aquecedora

- Pipetas

- Seladora pra esterilização

- Micropipeta

- Destilador

- PHmetro

- Centrífuga

- Estante pra tubos

- Descartáveis em geral (agulhas, óculos de proteção, luvas de látex, placa de petri, ponteiras, seringas, placas para cultura, lâminas para microscopia, etc)

Odontologia

- Gabinete odontológico

- Fotopolimerizador

- Alavancas

- Autoclave

- Compressor odontológico

- Destilador de água

- Boticão

- Acionador elétrico para torneiras

- Cabo para espelho

- Espelho odontológico

- Ultrassom de tártaro

- Motor odontológico

- Escova para motor de dente

Ortopedia

- Afastadores

- Agulha para cirurgia de ligamento

- Alinhador de perfuração

- Caixa ortopédica completa

- Chave hexagonal

- Cortador de pino

- Distrator de fraturas

- Elevador de periósteo

- Escariador

- Extratores

- Lima para patela

- Macho para rosca

- Martelos

- Fios (aço e nylon)

- Fixador externo

- Furadeira ortopédica

- Haste intramedular

- Osteótomo

- Parafusos (esponjoso, cortical, bloqueado)

- Perfurador manual

- Pinças no geral

- Pinos (intramedular, de schanz)

- Placas no geral

- Recalcador de pino

- Régua graduada

- Trépano ósseo, dentre outros.

8. Matéria Prima/Mercadoria

A gestão de estoques no varejo é a procura do constante equilíbrio entre a oferta e a demanda. Este equilíbrio deve ser sistematicamente aferido através de, entre outros, os seguintes três importantes indicadores de desempenho:

Giro dos estoques: o giro dos estoques é um indicador do número de vezes em que o capital investido em estoques é recuperado através das vendas. Usualmente é medido em base anual e tem a característica de representar o que aconteceu no passado. Obs.: Quanto maior for a freqüência de entregas dos fornecedores, logicamente em menores lotes, maior será o índice de giro dos estoques, também chamado de índice

de rotação de estoques.

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

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

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

Os principais insumos ou matérias-primas que podem ser utilizados em uma clínica veterinária são: medicamentos, equipamentos de proteção como luvas, avental e máscara descartáveis, materiais cirúrgicos, materiais médico- hospitalares, como seringas, agulhas, dentre outros.

A escolha de bons fornecedores é fundamental para o sucesso de seu negócio. A escolha deve ser criteriosa, analisando seus preços, formas e prazos de pagamento, pontualidade na entrega e qualidade dos produtos e serviços oferecidos.

A administração de estoques permite a redução e controle dos custos como também melhoramento no nível de serviços prestado pelas empresas. No caso de clinicas veterinárias que realizarem a comercialização de produtos, tais como rações, medicamentos e acessórios pet, a necessidade de gestão de estoque torna-se ainda mais importante. Controlar as entradas e especialmente o consumo desses materiais é uma função básica. Os principais benefícios deste exercício, com a compra em quantidade e de maneira planejada, é o atendimento eficiente da demanda dos clientes, obtenção de descontos, estocagem desnecessária de produtos, dentre outros.

Dessa forma, torna-se fundamental um bom planejamento de estoque, com previsão de compras necessárias para atender as expectativas de vendas, previsão de vendas e a previsão do estoque mínimo. Se o estoque da empresa não for bem dimensionado, o empreendedor corre o risco de ficar sem produtos para atender seus clientes ou até mesmo, perder dinheiro com mercadorias encalhadas em estoques mal planejados.

9. Organização do Processo Produtivo

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

1- Agendamento da consulta: pode ser realizada por telefone ou diretamente pelo proprietário do animal in loco. A recepcionista realizará o preenchimento de ficha manual ou sistematizada contendo os dados do animal e do proprietário.

2- Atendimento: o atendimento clínico é baseado no quadro clínico do animal. É realizado registro em formulário (manual ou digital) contendo informações dos sintomas e do estado clínico do animal. Além disso, é neste momento que é realizado o exame clínico do paciente, por meio de procedimentos indicados pelo médico veterinário, com aferição de temperatura, inspeção do animal, coleta de material, dentre a utilização de outras técnicas a depender dos sintomas do animal. Assim, é realizado registro de caráter identificador, histórico e hereditário de cada animal.

3- Diagnóstico: É baseado em um conjunto de dados, formado a partir de sinais e sintomas, do histórico clínico, do exame físico e/ou dos exames complementares (laboratoriais, imagem, etc), realizados pelo médico veterinário. É neste momento que ocorre a identificação da doença ou problema enfrentado.

4- Tratamento: É a execução das atividades veterinárias detectadas no diagnóstico, sendo realizadas por diferentes meios, sejam eles medicamentosos, cirúrgicos ou outro tipo, com a finalidade de cura ou alivio dos sintomas.

5- Retorno: é o ato de verificar a suspensão dos sintomas, reabilitação ou cura do animal, por meio da indicação do tratamento. Caso os sintomas permanecerem o

médico veterinário utilizará de novo protocolo ou meio para a indicação do tratamento do animal.

10. Automação

A automação é um importante diferencial competitivo para uma empresa, pois possibilita o planejamento, a execução e o monitoramento dos processos de negócio, mantendo-os alinhados e permitindo sua constante melhoria. A automação refere-se ao processo de racionalização, otimização e controle dos processos que impulsionam o negócio, com o objetivo de reduzir custos. A redução de custos pode ocorrer pela redução do trabalho e/ou substituição dos processos manuais por aplicações de software, acelerando o tempo de execução das atividades.

Os software ou aplicativos gerenciais voltados às clínicas veterinárias vem sendo comumente utilizados. Existem softwares ou aplicativos que facilitam a administração da clínica e são de fundamental importância para o atendimento veterinário, consultas, vacinas, controle de estoque, cadastro de clientes e animais, cadastro de produtos, cadastro de fornecedores, contas a pagar e receber, proporcionando ao empreendedor acesso a informações e controles gerenciais.

A utilização de software facilita a geração de relatórios em tempo real, de acordo com os mais diversos indicadores, o que proporciona uma visão mais ampla da empresa e, consequentemente, melhora a tomada de decisões.

Por meio dos softwares ou aplicativos disponíveis no mercado, o empreendedor poderá obter:

- Cadastro de clientes e animais

- Controle dos serviços executados;

- Controle de estoque

- Contas a pagar e receber

- Controle de agenda para consultas: controle da data para retorno do animal para o dono do animal ser avisado previamente;

- Controles de prontuário, histórico de visitas, relatório de produtos alérgicos, datas das tosas, banhos, vacinações;

- Fluxo de caixa diário e previsto

- Média estatística de consumo – oferece informações quanto à quantidade média estatística de custo de hora do vendedor para venda de cada produto, custo médio de tempo do veterinário ou enfermeiro para cada animal atendido, se houver atendimento veterinário, etc.

- Controle de produtos e serviços realizados

- Pagamento de comissões;

- Atendimento simples e integrado com faturamento;

- Controle dos recebimentos e pagamentos.

- Controle de farmácias e medicamentos;

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

11. Canais de Distribuição

O canal de distribuição é o meio pelo qual os produtos ou serviços são oferecidos aos clientes. Para isso, é necessário a definição do produto ou serviço a ser ofertado, o público-alvo e o fornecedor do negócio. No ramo de clínica veterinária o empreendedor precisa pensar como fazer para que seus serviços cheguem até seus clientes e qual a estratégia que deverá ser criada, para alcançar e fidelizar sua clientela.

Para a definição da prestação dos serviços médicos veterinários é necessário definir as especialidades, perfil de animais e técnicas que serão atendidas, bem como os

serviços, visto que pela legislação do CFMV (Resolução n° 1.015/2012) as clínicas veterinárias poderão oferecer serviços que incluem consultas, tratamentos, internações e cirurgias para animais. Por isso, a investigação do mercado, conhecimento sobre a concorrência e o tipo de produto e serviço que será utilizado no negócio, poderá ajudar o empreendedor a atrair e conquistar clientes, podendo ser um dos fatores determinantes para o sucesso ou fracasso da empresa.

Neste tipo de negócio, além do atendimento na própria clínica, o empreendedor poderá oferecer aos seus clientes, como um diferencial, uma Unidade de Transporte e Remoção de animais, que consiste em veículo destinado unicamente à remoção de animais que não necessitem de atendimento de urgência ou emergência. Esse tipo de transporte é diferente da ambulância. Ambulância Veterinária é o veículo identificado como tal, cujos equipamentos, utilizados obrigatoriamente por um profissional médico veterinário, permitam a aplicação de medidas de suporte básico ou avançado de vida, destinadas à estabilização e transporte de doentes que necessitem de atendimento de urgência ou emergência. Para maiores informações o empreendedor poderá consultar a Resolução n° 1.015/2012 do CFMV, que trata de todas as definições e necessidades.

12. Investimento

Investimento compreende todos os valores despendidos para a montagem da empresa, até que ela esteja em condições de funcionar. A quantia aplicada como investimento inicial deverá, se a empresa der certo, ser recuperada após um período de tempo. O retorno do investimento será aquele dinheiro que foi investido inicialmente na empresa e com o resultado positivo de cada mês ele vem sendo pago como se fosse uma prestação. Assim, quanto menor o prazo de retorno do investimento melhor é o negócio. De modo geral, uma referência seria de retorno sobre o investimento de 10 a 24 meses, sendo que o negócio com retorno sobre o investimento no período de 10 meses o sonho de qualquer empreendedor. Se o seu negócio não for capaz de retornar o dinheiro investido inicialmente, então o seu negócio não está viável, por isso é importante que o empreendedor realize o planejamento do seu negócio.

Assim, o recomendado é antes de montar qualquer negócio pesquisar, estudar e

relacionar todas as despesas que terá, com o imóvel, instalações, equipamentos, contratações de serviços, contratação de funcionários, treinamento, documentação, legalização da empresa, dentre outros. Dessa forma, o plano de negócio é uma ferramenta essencial para o planejamento negócio. A fidelidade dos dados levantados no planejamento é essencial para obter um plano consistente e real, o qual contribuirá para idealizar o empreendimento, acompanhar os resultados ao longo da implantação e funcionamento da empresa.

Para ter informações sobre o Plano de Negócio, consulte o Sebrae mais próximo.

O valor do investimento de cada negócio dependerá de seu tamanho, estrutura e localidade. É também assim o investimento de uma clínica veterinária, que varia muito de acordo com o porte do empreendimento e dos recursos de que dispõe o empreendedor. Considerando uma clínica de pequeno porte, montada numa área de 70 m², será necessário um investimento de aproximadamente R$ 40.0000,00.

O empreendedor que pretende entrar no ramo de veterinária deve escolher cuidadosamente os equipamentos que vai adquirir. Para escolher os equipamentos, instalações e materiais diversos, que fazem parte do quadro de investimentos fixos da empresa, é necessário definir com clareza as suas especificações técnicas, modelos, marcas, capacidade operacional, etc. Para isso, uma pesquisa junto aos fornecedores é fundamental, inclusive para se estabelecer negociações sobre formas e pagamento.

É importante a análise de todas as questões que envolvem o negócio, como tipo de

serviços que serão oferecidos e especialidades, pois influenciam diretamente no montante de investimento inicial e também nos custos. Se a clínica veterinária for realizar procedimentos cirúrgicos, um exemplo de equipamento que deve ser pesquisado junto aos fornecedores é a estufa de esterilização e o instrumental cirúrgico devem ser de qualidade e ter garantia de assistência técnica eficiente. Qualquer problema com esses equipamentos comprometem a prestação dos serviços da clínica.

No caso das clínicas veterinárias que também comercializarem produtos veterinários, como rações, medicamentos e linha pet, os fornecedores, a variedade e a quantidade dos produtos veterinários a serem adquiridos tanto para a venda como para consumo também interferem nos custos iniciais. O tamanho da equipe de trabalho será outro fator de interferência.

Portanto, é necessário listar os investimentos fixos a serem realizados com equipamentos, móveis e utensílios, construção e reformas, matéria-prima e insumos para operação inicial, marketing e publicidade e abertura da empresa. A seguir foram estimados a aquisição dos seguintes itens básicos que compõem o investimento inicial de uma clinica veterinária. Importante ressaltar que não inclui gastos com aquisição do ponto comercial:

Investimento com as instalações

- Reforma, decoração das instalações e fachada ..... R$ 7.000,00

Investimento com equipamentos

- Móveis e materiais para escritório ..... R$ 3.500,00

- Computador completo (2) ..... R$ 3.200,00

- Impressora ..... R$ 500,00

- Telefones (2) ..... R$ 200,00

- Mesa de inox para atendimento ..... R$ 1.200,00

- Maca de inox ..... R$ 950,00

- Armário Clínico ..... R$ 800,00

- Mesa cirúrgica ..... R$ 1.200,00

- Estufa para esterilização ..... R$ 2.500,00

- Balança ..... R$ 1.600,00

- Aparelhos/equipamentos clínicos e cirúrgicos ..... R$ 6.500,00

- Autoclave ..... R$ 2.500,00

- Refrigerador ..... R$ 1.500,00

Material médico e cirúrgico R$ 5.500,00

Material de consumo e utensílios R$ 1.000,00

Abertura da empresa R$ 1.800,00

Divulgação Inicial

- Desenvolvimento de site ..... R$ 1.300,00

- Material para divulgação (Panfletos, cartões de visita) ..... R$ 500,00

TOTAL GERAL ..... R$ 43.250,00

É importante destacar que os dados apresentados acima são apenas uma estimativa de investimento inicial, pois os equipamentos a serem adquiridos para a abertura de uma clínica veterinária têm preços variados, considerando que podem ser modelos mais modernos, novos ou usados etc. Os valores irão variar conforme a região geográfica que a empresa irá se instalar, da necessidade de reforma do imóvel, do tipo de mobiliário escolhido, etc.

13. Capital de Giro

Capital de giro é o montante de recursos financeiros que a empresa precisa manter para garantir fluidez dos ciclos de caixa. O capital de giro funciona com uma quantia imobilizada no caixa (inclusive banco) da empresa para suportar as oscilações de caixa. O capital de giro é regulado pelos prazos praticados pela empresa, são eles: prazos médios recebidos de fornecedores (PMF); prazos médios de estocagem (PME) e prazos médios concedidos a clientes (PMCC). Quanto maior o prazo concedido aos clientes e quanto maior o prazo de estocagem, maior será sua necessidade de capital de giro. Portanto, manter estoques mínimos regulados e saber o limite de prazo a conceder ao cliente pode melhorar muito a necessidade de imobilização de dinheiro

em caixa.

Se o prazo médio recebido dos fornecedores de matéria-prima, mão- de-obra, aluguel, impostos e outros forem maiores que os prazos médios de estocagem somada ao prazo médio concedido ao cliente para pagamento dos produtos, a necessidade de capital de giro será positiva, ou seja, é necessária a manutenção de dinheiro disponível para suportar as oscilações de caixa. Neste caso um aumento de vendas implica também em um aumento de encaixe em capital de giro.

Para tanto, o lucro apurado da empresa deve ser ao menos parcialmente reservado para complementar esta necessidade do caixa. Se ocorrer o contrário, ou seja, os prazos recebidos dos fornecedores forem menores que os prazos médios de estocagem e os prazos concedidos aos clientes para pagamento, a necessidade de capital de giro é negativa. Neste caso, deve-se atentar para quanto do dinheiro disponível em caixa é necessário para honrar compromissos de pagamentos futuros (fornecedores, impostos).

Portanto, retiradas e imobilizações excessivas poderão fazer com que a empresa venha a ter problemas com seus pagamentos futuros. Um fluxo de caixa, com previsão de saldos futuros de caixa deve ser implantado na empresa para a gestão competente da necessidade de capital de giro. Só assim as variações nas vendas e nos prazos praticados no mercado poderão ser geridas com precisão.

O capital de giro é o dinheiro que a empresa precisa ter no caixa para manter o negócio funcionando, sendo necessário na abertura do negócio e já nas operações do dia a dia do negócio. Em outras palavras, é o montante financeiro de reserva que o empreendedor deve utilizar no início do negócio para suportar as despesas, já que a empresa normalmente fatura muito pouco durante os primeiros meses, até seu crescimento efetivo de vendas.

A elaboração de um plano de negócios é importante para contemplar o desenho de um fluxo de caixa, onde o empreendedor poderá estimar mensalmente as receitas e despesas, os investimentos, além da necessidade de capital de giro para a empresa. O empreendedor deverá contar que, além dos gastos iniciais de montagem do negócio, é necessário para a sobrevivência da empresa nos primeiros anos ter disponível um recurso que possa cobrir as despesas fixas e gastos não planejados de funcionamento da empresa. Lembrando que os estoques também funcionam como capital de giro da empresa e aumentar o giro desses estoques pode ser uma alternativa fundamental

para a boa saúde financeira da empresa. A sugestão de especialistas é que o empresário se prepare para que nos primeiros seis meses o capital de giro possa cobrir até 70% dos gastos desse período e que separe, também, um capital adicional para cobrir até 50% dos gastos para os próximos seis meses.

Por mais detalhado que se encontre os gastos que irão compor o investimento inicial, ao iniciar a montagem da Clínica Veterinária, poderão surgir gastos que não foram previstos anteriormente, como para suportar períodos iniciais com baixo volume de clientes.

Além das despesas mensais com empregados, aluguel e despesas com o imóvel, luz, telefone etc., o empreendedor deverá contar com o capital de giro, sendo nos primeiros meses de operação como reserva de capital para suportar períodos iniciais com baixo número de clientes. A reserva de recursos financeiros é destinada para eventuais imprevistos, como gastos não planejados ou queda nas vendas, então é importante contar um bom capital de giro para passar por essas situações sem correr riscos. Porém mesmo separando esse capital para ser usado no início da empresa, eventualidades podem ocorrer e o capital não ser suficiente. Nesse caso, o empreendedor deverá refazer os cálculos antes que o capital separado acabe e também rever o modelo atual do negócio.

14. Custos

É muito importante que o empreendedor conheça o próprio negócio para uma boa gestão de custos, isso garante ter uma boa gestão financeira, administrar e controlar os custos gerados na produção e comercialização de serviços ou produtos. Conhecendo os seus custos, o empresário saberá se está gerando lucro e terá subsídios para tomada de decisões. Assim, a análise de desempenho econômico de uma empresa, por meio da detecção de seus custos, permite a identificação de problemas e oferece informações para a tomada de decisões assertivas para o negócio.

O controle de gastos é essencial para fornecer as informações necessárias sobre a rentabilidade e desempenho das atividades da empresa. Além disso, essa gestão

auxilia o planejamento, o controle e o desenvolvimento das diversas operações da empresa.

Para a compreensão do futuro empreendedor, é necessário conhecer alguns conceitos importantes, que servirão para diferenciação dos custos envolvidos em uma clínica veterinária.

Os custos relacionados à despesas fixas são gastos rotineiros, como pagamento de contas, fornecedores, funcionários, aluguel, entre outros. Esses custos não sofrem alteração de valor em caso de aumento ou diminuição da produção. Independem portanto, do nível de atividade, conhecidos também como custo de estrutura. Nas clínicas veterinárias compreendem: salários e encargos sociais, aluguel e taxas do imóvel, tarifas de energia, telefone e água, retirada dos sócio, materiais de limpeza e manutenção, transporte, depreciação e manutenção dos equipamentos e programas. Assim, conhecendo esses custos o empreendedor será capaz de calcular o valor gasto para manter suas “portas abertas”, independente do volume de serviços que tiver. Como já foi dito, essas despesas se mantêm inalteradas, independente do número de serviços prestados ou do numero de atendimentos realizados.

Os custos variáveis correspondem a tudo o que é gasto para produzir ou comercializar o seu produto ou serviço, como por exemplo, os impostos sobre mercadoria e comissão de vendedores. Esses custos aumentam na medida em que a produção, a revenda de mercadorias ou os serviços prestados também aumentam, pois podem ser considerados como custos diretos. Assim, no caso das clínicas veterinárias são os custos que ocorrem em função da prestação de serviços aos clientes, ou seja, variam na proporção do volume de serviços prestados. Nesses custos estão incluídos as aquisições de medicamentos, de materiais de consumo utensílios e de produtos de limpeza e de desinfecção.

Já as despesas comerciais são despesas que variam conforme o volume de vendas e o volume de clientes. Normalmente, são os impostos, as contribuições e a comissão dos vendedores, se for o caso. Além disso, poderão ocorrer outras despesas como taxa de administração de cartão de crédito entre outros.

Para montar este negócio, o empreendedor deverá identificar, reconhecer e calcular cada item de custo e despesa da Clínica Veterinária. Conhecendo todos os custos do negócio, o empreendedor terá conhecimentos que o permitirá alcançar um certo volume de prestação de serviços para o pagamento dos seus custos e despesas, tal modo que seja produzido um volume de receita suficiente para cobrir todos os custos, despesas e ainda gerar lucro.

Agora é a hora de saber quanto vai custar manter a empresa de clínica de serviços veterinários, o que na linguagem técnica é chamado de custos fixos da empresa. Os custos previstos para a operação de uma clínica veterinária estão abaixo relacionados. Neste exemplo, estaremos considerando a contratação de 2 funcionários, sendo um recepcionista e um assistente. O empreendedor, além de exercer a função de médico veterinário também será o responsável pela gestão da empresa. Neste caso, consideramos o seu pró-labore. O preço com o aluguel é referente à locação de um espaço de aproximadamente 70 m2, em área bem localizada. Já as despesas com água, luz e telefone são estimativas.

DESCRIÇÂO ..... VALOR MENSAL ..... VALOR ANUAL

Salários, comissões, encargos e/ou pró-labore ..... R$ 7.500,00 ..... R$ 90.000,00

Tributos, impostos, contribuições e taxas ..... R$ 500,00 ..... R$ 6.000,00

Aluguel, taxa de condomínio, segurança ..... R$ 1.800,00 ..... R$ 39.600,00

Água, Luz, Telefone e acesso a internet ..... R$ 500,00 ..... R$ 6.000,00

Limpeza, higiene, manutenção ..... R$ 300,00 ..... R$ 3.600,00

Assessoria contábil ..... R$ 788,00 ..... R$ 9.456,00

Propaganda e Publicidade da empresa ..... R$ 600,00 ..... R$ 7.200,00

Aquisição de matéria-prima e insumos ..... R$ 2.500,00 ..... R$ 30.000,00

TOTAL ..... R$ 14.488,00 ..... R$ 173.856,00

É necessário reforçar que os custos atribuídos acima dependerão do porte, localização e região da clínica veterinária, já que todos os valores poderão sofrer alterações a depender da cidade que o empreendedor abrirá o seu negócio. Aconselha-se que o empreendedor faça a elaboração de um plano de negócio com o intuito de estimar os custos exatos do seu empreendimento conforme o porte da empresa e dos serviços oferecidos. Para isso, o empresário poderá solicitar a ajuda do Sebrae do seu estado.

15. Diversificação/Agregação de Valor

A relação das famílias com os animais de estimação mudou e, atualmente, os animais são considerados membros da família. A renda familiar também é destinada para a saúde, estética e bem estar dos bichinhos de estimação. Assim, atualmente as

pessoas que procuram uma clinica veterinária, não estão apenas à procura atendimento para um problema ou doença de seu animal, mas muitas vezes preveni-los.

Além dos cuidados específicos, buscam alimentos ideais como rações especiais, tratamentos preventivos, acessórios diferentes e sofisticados, além de serviços voltados para o bem-estar dos seus “animaizinhos”. Por isso, esse tipo de mercado tende a se destacar cada vez mais. Diferenciais devem ser explorados, como: acessórios diferenciados, venda de medicamentos, rações especiais, venda e doação de pequenos animais (gatos e cachorros abandonados ou de rua), castração, banho e tosa, adestramento e hotel. Essa variedade de produtos e serviços pode atrair clientes com diferentes objetivos e interesses, ou seja, a clinica veterinária pode conquistar mais clientela, diversificando o seu lucro.

O empreendedor para agregar valor à clínica veterinária poderá propor vantagens aos serviços oferecidos como atendimento vip, pagamento mensal, pacotes de serviço, entrega em domicílio, pagamento cartão de débito/crédito, descontos especiais, qualidade e variedade nos produtos e no atendimento. Alguns serviços foram selecionados que hoje fazem sucesso entre os donos de animais de estimação e podem ajudar o empreendedor do ramo a a faturar mais:

- Clínica de Estética para animais: fornecimento de procedimentos relacionados à dermatologia animal, arrumação dos pêlos de forma estética e serviços voltados à saúde dos pelos e pele dos animais.

- Happy Day: o dono deixa seu cão por um dia inteiro para que ele possa brincar com outros cachorros.

- Creche ou academia para cachorro: a creche realiza atividades para melhorar o comportamento dos cães, com gasto de energia, garantindo o equilíbrio do animal e reduzindo problemas de hiperatividade, agressividade e ansiedade. Além disso, é oferecido brincadeiras coletivas, caminhadas, relaxamento, banho à seco e aulas de bons modos, que envolvem adestramento básico.

- Tratamentos terapêuticos: oferece diversas técnicas de massagens terapêuticas para os animais, que ajudam a deixar o animal mais tranqüilo, auxilia no tratamento de coluna, fortalece a musculatura e equilibra o sistema imunológico.

- Atendimentos em domicílio: Serviços como banho e tosa podem ser feitos na casa do cliente, além disso pode-se realizar a venda de produtos e alimentos.

- Tratamentos de saúde modernos: a medicina veterinária está cada vez mais próxima da humana, então, existe uma variedade de equipamentos, medicamentos e tratamentos modernos para cuidar da saúde do animar de estimação. Entre os equipamentos, existem aqueles que mapeiam a circulação sanguínea do animal, avaliam lesões na coluna e no cérebro e podem detectar tumores.

16. Divulgação

A divulgação de empresas voltadas à prestação de serviços não é tarefa fácil. Depois de feito todo o planejamento e a abertura do negócio, é preciso atrair a clientela para que o empreendimento possa evoluir e crescer.

O uso de estratégias de marketing de qualidade podem funcionar como fatores determinantes para o sucesso de um negócio. A primeira regra antes de divulgar uma empresa de serviços é fazer a definição de seu público- alvo, conforme o serviço a ser prestado. Depois dessa definição, o próximo passo é partir para a divulgação de fato, com os investimentos adequados para esse fim.

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

Na rotina de uma clínica veterinária, o cliente pode deixar com a recepcionista sinais de como gostaria de ser tratado através de suas palavras e atitudes. Por isso, o treinamento adequado da equipe é fundamental, pois é ela que dará este feedback à empresa sugerindo algumas estratégias de marketing. Neste caso, a coleta de informações sobre o atendimento realizado, poderá garantir informações importantes para a tomada de decisões assertivas do empreendedor.

Existe no mercado grande número de meios e veículos de divulgação e comunicação, como anúncios em panfletos, televisão, rádio, jornal ou revistas, carro de som, internet, dentre outros, que podem ajudar a propagar o negócio. Porém, a escolha ideal deste meio é fundamental para o sucesso do negócio. Além do famoso e tradicional boca a boca, que ainda hoje é uma das melhores formas de atrair pessoas, cada vez mais empreendedores têm descoberto as vantagens que a divulgação online pode trazer ao seu negócio, principalmente quando planejada de maneira correta.

O mercado virtual conta com uma série de oportunidades que podem ajudar a fazer crescer o negócio. Uma das melhores formas de usar a internet a seu favor é investir em um site com divulgação dos serviços prestados. As redes sociais e o email marketing, também conhecido como newsletter, também são veículos muito utilizados atualmente e que podem contribuir para a divulgação da clinica veterinária. Promoções em redes sociais também expandem a divulgação do negócio.

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

Traçar a estratégia de divulgação da clínica veterinária, com base na determinação do raio de ação, é importante para que que as pessoas daquela região conheçam e ouçam sobre o seu negócio. Muitos clientes em potencial só conhecem o negócio tempos depois da inauguração, sendo esse tempo desfavorável para o empreendedor que necessita de receita para cobrir os custos fixos da empresa.

17. Informações Fiscais e Tributárias

O empreendedor que opte por abrir uma clínica veterinária poderá escolher entre 3 modalidades diferentes de apuração e recolhimento dos principais tributos federais aplicáveis às pessoas jurídicas em geral: Simples Nacional, Lucro Presumido ou Lucro Real.

1- Simples Nacional

O segmento das clínicas veterinárias que optarem pelo SIMPLES Nacional - Regime Especial Unificado de Arrecadação de Tributos e Contribuições devidos pelas Microempresas e Empresas de Pequeno Porte, instituído pela Lei Complementar nº 123/2006, deverão ter receita bruta anual de sua atividade não ultrapasse a R$ 360.000,00 (trezentos e sessenta mil reais) para micro empresa R$ 3.600.000,00 (três milhões e seiscentos mil reais) para empresa de pequeno porte e respeitando os demais requisitos previstos na Lei.

As novas regras foram implementadas pela Lei Complementar 147/14, sancionada em agosto de 2014, que prevê alterações no Estatuto das Micro e Pequenas Empresas (Lei Complementar nº 123/2006). A lei universalizou o sistema simplificado de tributação para todas as categorias econômicas existentes. Este regime simplificado de tributação abrange os seguintes tributos: IRPJ, CSLL, PIS/Pasep, Cofins, IPI, ICMS, ISS e a Contribuição para a Seguridade Social destinada à Previdência Social a cargo da pessoa jurídica (CPP). Desde a sanção da lei, as atividades ligadas à medicina veterinária passam a ser tributadas com base no Anexo VI da LC 123/2006. O novo ANEXO VI da LC 123/2006, prevê alíquotas entre 16,93% e 22,45%.

A nova Lei do Supersimples, que passou a vigorar a partir de janeiro de 2015, define as alíquotas cobradas das empresas. Para maiores informações acesse o site da reeita federal (http://www8.receita.fazenda.gov.br/SIMPLESNACIONAL/)

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 (http://www8.receita.fazenda.gov.br/SimplesNacional/):

• IRPJ (imposto de renda da pessoa jurídica);

• CSLL (contribuição social sobre o lucro);

• PIS (programa de integração social);

• COFINS (contribuição para o financiamento da seguridade social);

• ICMS (imposto sobre circulação de mercadorias e serviços);

• INSS (contribuição para a Seguridade Social relativa a parte patronal).

Conforme a Lei Complementar nº 123/2006 – anexo VI, as alíquotas do SIMPLES Nacional, para esse ramo de atividade, variam de 16,93% e 22,45%, dependendo da receita bruta auferida pelo negócio. No caso de início de atividade no próprio ano-calendário da opção pelo SIMPLES Nacional, para efeito de determinação da alíquota no primeiro mês de atividade, os valores de receita bruta acumulada devem ser proporcionais ao número de meses de atividade no período.

Se 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.

Para este segmento ligado à medicina veterinária, tanto ME, EPP ou MEI, nem sempre a opção pelo SIMPLES Nacional será a mais vantajosa sob o aspecto tributário e dependerá do faturamento da empresa. Para isso, é importante consultar o contador para maiores informações.

Fundamentos Legais: Leis Complementares 123/2006 (com as alterações das Leis Complementares nºs 127/2007, 128/2008, 139/2011 e 147/2014) e Resolução CGSN - Comitê Gestor do Simples Nacional nº 119/2014.

2- 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 do Imposto de Renda (IRPJ) e da Contribuição Social sobre o Lucro Liquido (CSLL) das pessoas jurídicas que não estiverem obrigadas à apuração pelo Lucro Real. Nesse regime, a apuração do imposto de Renda e da Contribuição Social é feita trimestralmente.

A base de cálculo para determinação do valor presumido IRPJ e da CSLL é de 32%, sobre a receita bruta, para a atividade de clinica veterinária. Sobre o resultado da base de calculo (Receita Bruta x 32%), aplica-se as alíquotas de:

• IRPJ - 15%, para determinação do IRPJ. Poderá haver um adicional de 10% para a parcela do lucro que exceder o valor de R$ 20.000,00, no mês, ou R$ 60.000,00, no trimestre, uma vez que o imposto é apurado trimestralmente;

• CSLL - 9%, para determinação da CSLL. 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.

3- Lucro Real

- O 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 muito bem avaliado por um contador, quanto a sua aplicação neste segmento. 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$ 20.000,00, 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 impostos estaduais e municipais, abaixo citados:

- ICMS - Imposto sobre Circulação de Mercadorias e Prestações de Serviços de Transporte Interestadual, Intermunicipal e Comunicação (somente no caso de venda de produtos dentro da clinica de massagem). Em regra geral, as alíquotas variam conforme o estado, entre 7% e 18%. 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.

Além dos impostos citados acima, sobre a folha de pagamento, incidem as contribuições previdenciárias e encargos sociais (tanto para o lucro real quanto para o lucro presumido), conforme detalhamos abaixo:

- 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 a alíquota de 8%.

Importante: Recomenda-se que o empreendedor consulte sempre um contador, para que o mesmo possa realizar todas as análises e indicar o melhor regime de tributação para a empresa.

18. Eventos

A seguir são indicados alguns eventos tradicionais ligados as clinicas veterinárias:

ACVIM Forum – The American College of Veterinary Internal Medicine. -

Evento: Anual

Local: em países diferentes a cada cada ano

Site: www.acvim.org

Simpósio Internacional de Neuroimagem Avançada - Simpósio Internacional de Neurologia Clinica - ABNV

Evento: Anual

Local: em local diferentes a cada ano

Site: www.abnv.com.br

ISFM Congress - International Society of Feline Medicine

Evento: Anual

Local: em países diferentes a cada ano

Site: www.icatcare.org

CONAVET - Congresso de Medicina Veterinária

Evento: Anual

Local: em países diferentes a cada ano

Site: www.conavet.com

Annual International Congress - IVAS - International Veterinary Acupunture Society

Evento: Anual

Local: em países diferentes a cada ano

Site: www.ivas.org/congress

Congresso Paulista de Clínicos Veterinários de Pequenos Animais - CONPAVEPA & Feira Internacional de Produtos para Veterinários e PetShops - VET EXPO.

Evento: Anual

Local: São Paulo - SP

Site: www.relieventos.com.br

Simpósio de Animais Silvestres do Maranhão (SAS-MA) e o Encontro Nordestino de Grupos de Estudo de Animais Selvagens (ENGEAS).

Evento: Anual

Local: São Luiz - MA

Site: www.facebook.com/geasmaranha

World Veterinary Congress (WVC)

Evento: Anual

Local: em países diferentes a cada ano

Site: www.wvc.com/

Pet Fair

Evento: Anual

Local: em regiões diferentes a cada ano

Site: www.petfair.net.br

World Small Animal Veterinary Association Congress - WSAVA

Evento: Anual

Local: em países diferentes a cada cada ano

Site: www.kenes.com

Encontro Internacional de Medicina Veterinária - IBVET

Evento: Anual

Local: Campinas - SP

Site: www.itarget.com.br

Congresso Brasileiro de Dermatologia Veterinária (SBDV)

Evento: Anual

Local: em regiões diferentes a cada ano

Site: www.sbdv.com.br

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

Evento: Anual

Local: São Paulo - SP

Site: www.petsa.com.br

CONBRAVET (Congresso Brasileiro de Medicina Veterinária) e Congresso Sul-brasileiro da Anclivepa

Evento: Anual

Local: em cidades diferentes a cada ano

Site: www.conbravet.com.br

China International Pet Show - CIPS

Evento: Anual

Local: Xanguai - China

Site: n.cipscom.com

19. Entidades em Geral

Relação de algumas entidades vinculadas ao segmento:

CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA VETERINÁRIA - CFMV

Endereço: SCS Quadra 01, Bloco E, 30, Edif. Ceará - 14º andar - CEP 70303-900 - Brasília/DF

Tel.: 61-322-7708, Fax.: 61-226-1326

site: www.cfmv.org.br

SOCIEDADE BRASILEIRA DE MEDICINA VETERINÁRIA - SBMV

Endereço: SRTVS - Edifício Palácio do Radfio II, Sala 333 - CEP 70340-902 - Brasília/DF

Tel.: 61-226-3364

Site: www.sbmv.vet.br

CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA VETERINÁRIA DE SÃO PAULO – CRMV/SP

Endereço: Rua Apeninos, 1088 - Paraiso - CEP 04104-021 - São Paulo/SP

Tel.: 11-5908.4799, Fax.: 11-5084.4907

Site: www.crmvsp.org.br

CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA VETERINÁRIA DE GOIAS – CRMV/GO

Endereço: Av. Universitária, nº 2169, St. Leste Universitário - CEP: 74.610-100 - Goiânia-GO

Tel.: (62) 3269-6500

Site: www.crmvgo.org.br

CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA VETERINÁRIA DO RIO GRANDE DO SUL – CRMV/RS

Endereço: Rua Ramiro Barcelos, 1793/201 - Porto Alegre/RS - CEP: 90.035-006

TEL.:(51) 2104-0566 / Fax: (51) 2104-0573

Site: www.crmvrs.gov.br

CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA VETERINÁRIA DE MINAS GERAIS – CRMV/MG

Endereço: Rua Platina, 189 - Bairro Prado, Belo Horizonte – MG

Tel.: (31) 3311-4100 Fax: (31) 3311-4102

Site: www.crmvmg.org.br

CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA VETERINÁRIA DO DISTRITO FERERAL – CRMV/DF

Endereço: Setor Comercial Sul, Quadra 01, Bloco "E", nº 30, Edifício Ceará - Brasília / DF

Telefones/Fax: (61) 3223-5802 | 3225-6621 | 3226-9166

Site: http://www.crmvdf.org.br/

CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA VETERINÁRIA DO RIO DE JANEIRO – CRMV/RJ

Endereço: Rua da Alfândega, 91 /14'º Andar – Centro – RJ CEP.: 20.070-003

Tel.: (21)2576-7281 | Fax: (21)2576-7844

Site: www.crmvrj.org.br

ASSOCIAÇÃO NACIONAL DOS FABRICANTES DE PRODUTOS PARA ANIMAIS DE ESTIMAÇÃO - ANFALPET

Endereço: Av. Paulista, 1313 Sala 1030 São Paulo – SP

Tel.: (11) 3541-1760 / 3262-1878 Fax: (11) 3171-2766

Site: www.anfalpet.org.br

AGÊNCIA NACIONAL DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA - ANVISA

Endereço: SIA Trecho 5, Área Especial 57 / Lote 200 Brasília – DF

Tel.: 0800 642 9782

Site: www.anvisa.gov.br

MINISTÉRIO DA AGRICULTURA PECUÁRIA E ABASTECIMENTO - MAPA

Endereço: Esplanada dos Ministérios, Bloco D Brasília – DF

Tel.: (61) 3218-2828

Site: www.agricultura.gov.br

DEPARTAMENTO DE DEFESA ANIMAL DA SECRETARIA DE DEFESA AGROPECUÁRIA DO MINISTÉRIO DA AGRICULTURA

Endereço: Esplanada dos Ministérios, Bloco D Brasília – DF

Tel.: (61) 3218-2828

Site: www.agricultura.gov.br/sda

SOCIEDADE PAULISTA DE MEDICINA VETERINÁRIA - SPMV

Av. Liberdade, 834 - 3º andar - Liberade - CEP 01502-001 - São Paulo/SP

Tel.: 11-3209-9747, Fax.: 11-3207-4505

Site: www.spmv.org.br E-Mail: spmv@spmv.com.br

SINDICATO DOS MD. VETERINÁRIOS DO ESTADO DE SÃO PAULO

Av. Francisco Matarazzo, 455 - Prédio Fazendeiro , S/23 - Parque Dr. Fernando Costa - Água Branca - CEP 05001-900 - São Paulo/SP

Tel.: 11-3871-4713, Fax.: 11-3871-5856

Site: www.sindimvet.org.br E-Mail: contato@sindimvet.org.br

SINDICATO PATRONAL DOS MD. VET. DO EST. SP - SINPAVET

Av. Brigadeiro Faria Lima, 1616 - 11º andar - Conj. 1107

Ed. Água Branca - Cep 01451-001

Tel.:. 3032.9357

ASSOCIAÇÃO NACIONAL DOS CLÍNICOS VET. DE PEQ. ANIMAIS

Av. Brigadeiro Faria Lima, 1616 - 11º andar, Conj. 1106 - Edif. Barão Água Branca - CEP 01451-001 - São Paulo/SP

Site: www.anclivepa-sp.org.br E-Mail: info@anclivepa-sp.org.br

FEDERAÇÃO NACIONAL DOS MÉDICOS VETERINÁRIOS

Rodovia Admar Gonzaga, 755 - Sala 704 - 7º andar - Itacorubi - CEP 88034-000 - Florianópolis - SC

Tel.: 48-3204.8778

E-Mail: fenamev@scmv.org.br

CONFEDERAÇÃO NACIONAL DAS PROFISSÕES LIBERAIS - CNPL

SAU / SUL Quadra 06 - Bloco "K" - Edifício Belvedere - 2º andar - Sala 202 - CEP 70070-000 - Brasília - DF

Tel.: 61-223-1683 ou 0800 979 92 22, Fax.: 61-223-1944

Site: www.cnpl.org.br

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE ENDOCRINOLOGIA VETERINÁRIA – ABEV

Endereço: R Joaquim Antunes, 611, Pinheiros, São Paulo SP, CEP 05415-01

Site: www.abev.org.br/

ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE CLÍNICOS VETERINÁRIOS DE PEQUENOS ANIMAIS – ANCLIVEPA

Tel: (61) 9946-9757/ Fax: 61 3223-5802

Site: www.anclivepabrasil.com.br

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE ACUPUNTURA VETERINÁRIA - ABRAVET

Endereço: Al Das Bauhinias, 40, Parque Das Cascatas, Botucatu-SP

Site: www.abravet.com.br

SOCIEDADE BRASILEIRA DE DERMATOLOGIA VETERINÁRIA – SBDV

Avenida Ceci, 543 - Indianópolis - São Paulo - SP –

Tel.: (11) 5051-0908

Site: www.sbdv.com.br

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE ONCOLOGIA VETERINÁRIA – ABROVET

Site: www.abrovet.org.br

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE PATOLOGIA VETERINÁRIA – ABPV

Endereço: R. Miguel Couto, 105 - Centro, Rio de Janeiro - RJ

Tel.: (21) 2233-0709

Site: www.abpv.vet.br/

COORDENADORIA DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR - PROCON

Endereço: SCS Ed Venâncio 2000 Bloco B - 60 Sala 240 Brasília - DF

Telefone: (61) 151

20. Normas Técnicas

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

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

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

1.Normas específicas para uma Clínica Veterinária:

ABNT NBR 13853:1997 - Coletores para resíduos de serviços de saúde perfurantes ou cortantes - Requisitos e métodos de ensaio

Esta Norma fixa as características de coletores destinados ao descarte de resíduos de serviços de saúde perfurantes ou cortantes, tipo A.4, conforme a ABNT NBR 12808.

ABNT NBR ISO 10282:2014 - Luvas cirúrgicas de borracha, estéreis ou a serem esterilizadas, de uso único — Especificação.

Esta Norma especifica os requisitos para luvas de borracha estéreis, embaladas, para uso em procedimentos cirúrgicos para proteger o paciente e o usuário de contaminação cruzada. É aplicável a luvas de uso único, descartadas após o uso.

ABNT NBR 12808:1993 - Resíduos de serviço de saúde - Classificação.
Esta Norma classifica os resíduos de serviços de saúde quanto aos riscos potenciais ao meio ambiente e à saúde pública, para que tenham gerenciamento adequado.

ABNT NBR 12809:2013 - Resíduos de serviços de saúde — Gerenciamento de resíduos de serviços de saúde intraestabelecimento.

Esta Norma estabelece os procedimentos necessários ao gerenciamento intraestabelecimento de resíduos de serviços de saúde os quais, por seus riscos biológicos e químicos, exigem formas de manejo específicos, a fim de garantir condições de higiene, segurança e proteção à saúde e ao meio ambiente.

ABNT NBR 12810:1993 - Coleta de resíduos de serviços de saúde - Procedimento.

Esta Norma fixa os procedimentos exigíveis para coleta interna e externa dos resíduos de serviços de saúde, sob condições de higiene e segurança.

2.Normas aplicáveis na execução de uma Clínica Veterinária:

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

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

ABNT NBR 12693:2010 – Sistemas de proteção por extintores de incêndio.
Esta Norma estabelece os requisitos exigíveis para projeto, seleção e instalação de extintores de incêndio portáteis e sobre rodas, em edificações e áreas de risco, para combate a princípio de incêndio.

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

Esta Norma estabelece 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 IEC 8995-1:2013 - Iluminação de ambientes de trabalho - Parte 1: Interior.

Esta Norma 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 5419-1:2015 - Proteção contra descargas atmosféricas - Parte 1: Princípios gerais

Esta Parte da ABNT NBR 5419 estabelece os requisitos para a determinação de proteção contra descargas atmosféricas.

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

Esta Norma estabelece critérios e parâmetros técnicos a serem observados quando do projeto, construção, instalação e adaptação de edificações, mobiliário, espaços e

equipamentos urbanos às condições de acessibilidade.

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

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

21. Glossário

Afecção - Conjunto de fenômenos mórbidos que dependem da mesma lesão

Alergia - Designação de estado de hipersensibilidade causado por exposição a determinado antígeno, dito alergênio, sendo observadas reações imunológicas nocivas se houver subseqüentes exposições a este mesmo alergênico.

Anestesia - Perda total ou parcial da sensibilidade, em uma ou mais de suas formas, que se manifesta em resultado de várias causas mórbidas, ou é conseguida de propósito, para aliviar a dor ou evitar que ela apareça no curso de intervenções cirúrgicas.

Anestesiologia - Ramo da medicina que estuda os fenômenos da anestesia artificialmente provocada.

Artrite - Inflamação em articulação.

Cardiologia - Estudo do coração e das funções por ele desempenhadas; Parte da medicina que se ocupa das afecções do coração e dos grandes vasos.

Castrar - Extrair ou inutilizar os órgãos da reprodução de (um animal – nos machos, os testículos; nas fêmeas, os ovários); capar.

Contaminar - Depositar matéria que contenha organismos patogênicos (em meio impróprio a tal, como, por exemplo, ferida, água potável, etc.).

Dermatite - Inflamação da pele.

Diarréia - Evacuação freqüente de fezes líquidas e abundantes; fluxo de ventre.

Doença – moléstia, denominação genérica de qualquer desvio do estado normal. Conjunto de sinais e/ou sintomas que têm uma só causa.

Endoscopia - Inspeção visual, através de equipamento próprio, de cavidade ou de órgão cavitário do organismo. A endoscopia permite, também, a realização de biópsia e de intervenção cirúrgica na cavidade ou no órgão sob exame.

Farmacologia - Parte da medicina que estuda os medicamentos em todos os aspectos.

Febre - Elevação da temperatura corporal por efeito de doença.

Gastrenterite - gastroenterite - enterogastrite - Inflamação simultânea do estômago e dos intestinos.

Imunologia - Ramo da medicina que estuda os mecanismos pelos quais o organismo responde ao antígeno(s), reconhece a si e o que é estranho a si, e se ocupa, ainda, dos aspectos biológicos (observados in vivo), sorológicos (observados in vitro) e físico-químicos dos fenômenos imunológicos.

Infecção - Penetração, desenvolvimento e multiplicação de seres inferiores no organismo de hospedeiro, de que podem resultar, para este, conseqüências variadas, habitualmente nocivas, em grau maior ou menor.

Inflamação - Reação protetora, localizada, produzida por tipos diferentes de agressão (física, química, alérgica, microbiana), e que se destina a destruir, diluir ou isolar tanto o agente agressor quanto o(s) tecido(s) lesado(s); flegmasia, flogose.

Oncologia - Estudo dos tumores em todos os seus aspectos (causas, estrutura, tratamento, etc.).

Ortopedia - Ramo da medicina que, utilizando diferentes processos (cirúrgicos, fisioterápicos, etc.), se ocupa da profilaxia e do tratamento de doenças do esqueleto e de formações a ele associadas (ligamentos, articulações, etc.), sendo difícil, não raro, separá-la, nitidamente, da reumatologia e da neurologia.

Parasita - parasito - Organismo que, pelo menos em uma fase de seu desenvolvimento, se encontra ligado à superfície ou ao interior de outro organismo, dito hospedeiro, do qual obtém a totalidade ou parte de seus nutrientes.

Prenhez - Estado de fêmea prenhe; gravidez, ciese.

Profilaxia - Parte da medicina que tem por objeto medidas preventivas contra doenças. Emprego de meios para evitar doenças.

Radiografia - Registro de imagem de órgão ou de formação interna, obtido mediante a passagem de raios X ou de raios gama através do corpo, de modo a impressionar filme adequadamente sensível.

Radiologia - Parte da ciência que estuda os raios X, inclusive em aplicações a diagnóstico e a terapêutica.

Síndrome - Estado mórbido caracterizado por um conjunto de sinais e sintomas, e que pode ser produzido por mais de uma causa. Ex.: síndrome de obstrução intestinal, síndrome de insuficiência respiratória.

Sintoma - Qualquer fenômeno de caráter subjetivo provocado no organismo por uma doença, e que, descritos pelo paciente, auxiliam, em grau maior ou menor, a estabelecer um diagnóstico.

Tártaro - Depósito calcário que se forma em dente(s).

Tóxico - Substância nociva ao organismo e que produz alterações físicas e/ou psíquicas diversas, podendo causar sérias modificações de comportamento além de, comumente, gerar dependência.

Tumor - Qualquer aumento de volume desenvolvido em qualquer parte do corpo.

Ultrassonografia - ecografia - Método de diagnóstico que, mediante emissão de ondas sonoras de alta freqüência, permite a visualização de órgãos internos do corpo.

Zoonose - Doença que incide sobretudo em animais. Doença transmissível de outros animais vertebrados ao homem, e vice-versa, sob condições naturais.

22. Dicas de Negócio

Para montar uma clínica veterinária o empreendedor deve definir o seu segmento de atuação, administrar corretamente a empresa e ter o conhecimento necessário do ramo. Essas são condições indispensável para o sucesso do empreendimento.

É preciso que o empreendedor saiba que tipo de negócio é o mais adequado para o seu perfil, estar inteirado sobre a documentação requisitada para que a empresa possa funcionar. Lembrando que clínica, consultório e hospital veterinário são empresas com funções distintas e, portanto, também contam com registros e exigências diferentes.

Em resumo, são pontos que merecem destaque para o empreendedor que deseja abrir uma clínica veterinária:

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

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

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

- Conheça os tipos de serviços e os produtos oferecidos pelos concorrentes mais diretos, além dos preços praticados no mercado.

- Desenvolva um plano para o negócio, contendo a especificação dos custos variáveis e das despesas fixas previstas para a abertura da clínica veterinária. Assim o

empreendedor poderá calcular os recursos que serão investimentos no negócio.

- Realize cursos e capacitações, participe de workshops e feiras voltadas ao negócio. É importante ter conhecimentos voltados à gestão empresarial, como finanças, planejamento, empreendedorismo, marketing, dentre outros. A procura por capacitações deverá ser constante. Neste caso, procure o Sebrae do seu estado e peça orientação sobre os programas, inclusive das orientações de seus técnicos, específicas para seu caso, gratuitas e permanentes. Já a as feiras e workshops garantem, além do relacionamento com cliente e fornecedores, o conhecimento dos novos produtos e serviços disponíveis no mercado, que podem servir como catalizador de novas oportunidades de atuação da empresa.

23. Características

Para se envolver em atividades ligadas à clínica veterinária o empreendedor precisa ter uma identificação com o mundo dos animais, administrar corretamente a empresa e ter o conhecimento necessário do ramo. Esse é o perfil desejável e que contribui para o sucesso do empreendimento.

Assim, é possível elencar algumas características desejáveis aos empreendedores desse ramo:

- Ser um bom líder, detectando e buscando soluções para os problemas, com estímulo e motivação permanentes da equipe da clínica veterinária;

- Manter uma equipe coesa que garanta um atendimento de forma organizada, com presteza, conhecimento e higiene;

- Buscar constantemente por novas oportunidades de negócio e mercado de atuação, como a busca por parceiros ou atividades complementares ligadas aos serviços de banho e tosa, estética, novas especialidades veterinárias, dentre outras. O empreendedor deve estar sempre atento ao que acontece no mercado em que vai atuar;

- Criar uma rede de contatos com fornecedores, potenciais parceiros e clientes. É importante participar de eventos e feiras relacionados à clinica veterinária;

- Ter capacidade de planejamento, com criação de planos de ações e priorizações dentro do negócio. É necessário monitorar, corrigir e rever frequentemente todas as ações e metas estabelecidas.

- Garantir que os recursos sejam bem aproveitados na clínica veterinária, com qualidade e eficiência.

- Saber correr riscos e ter coragem. O empreendedor não deve confundir: correr risco é muito diferente de correr perigo, pois só se corre perigo se estiver desinformado. De posse de informações detalhadas, as decisões podem ser tomadas com o risco calculado.

24. Bibliografia

ABINPET – Associação Brasileira da Indústria de Produtos para Animais de Estimação. Mercado. Disponível em: http://abinpet.org.br . Acesso em: maio de 2015

ANVISA - Agência Nacional de Vigilância Sanitária. Legislação em Vigilância Sanitária. Disponível em: http://www.anvisa.gov.br/. Acesso em: maio de 2015.

CFMV - Conselho Federal de Medicina Veterinária. Legislação. Disponível em: http://www.cfmv.org.br/portal/destaque.php?cod=1120 . Acesso em: maio de 2015.

IBGE – Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. Disponível em: http://www.ibge.gov.br/home/ . Acesso em: maio de 2015

OLIVEIRA, S. B. C.. Sobre homens e cães: um estudo antropológico sobre afetividade, consumo e distinção. Dissertação, 2006. Antropologia. Universidade Federal do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro.

RECEITA FEDERAL DO BRASIL. Simples Nacional. Disponível em:http://www8.receita.fazenda.gov.br . Acesso em: maio de 2015

SEBRAE, Revista veterinária. Fique ligado às perspectivas para o segmento de Pet Shops no Brasil. Disponível em: http://www.revistaveterinaria.com.br/2012/01/25/fique-ligado-as-perspectiv as-para-o-segmento-de-pet-shops-no-brasil/> . Acesso em: maio de 2015

SEBRAE/ES. Ideias de negócios: clínica veterinária. Disponível em: http://www.sebrae.com.br/. Acesso em: maio de 2015

VENTURA, R. Mudanças no Perfil do Consumo Brasil: Principal Tendência dos próximos 20 anos. Rio de Janeiro, Macrolpan Prospectiva Estratégia e Gestão, Ago, 2010.

WSPA. Pesquisa Radar Pet pesquisa o comportamento dos donos dos animais de companhia no Brasil. Disponível em: www.wspabrasil.org . Acesso em: maio de 2015

Cachorro e Gato. Tudo sobre cachorros e Gatos. Disponível em: http://www.cachorrogato.com.br/ . Acesso em: maio de 2015

VETERINÁRIA NEWS. Disponível em http://veterinarianews.com.br . Acesso em: maio de 2015.

25. Fonte

Não há informações disponíveis para este campo.

26. Planejamento Financeiro

Não há informações disponíveis para este campo.

27. Soluções Sebrae

Não há informações disponíveis para este campo.

28. Sites Úteis

Não há informações disponíveis para este campo.