

Centro Estadual de Educação Tecnológica Paula Souza  
ESCOLA TÉCNICA ESTADUAL “LAURO GOMES”

Técnico em Administração

**Aislânia da Silva Dias**  
**Aline Silva Sales**  
**Cristina de Jesus Rodrigues**  
**Gabrielle Oliveira Pinto Mangueira**  
**Hingrid Oliveira da Silva**  
**Moara Regina de Sousa**

ANÁLISE PESTEL, BENCHMARKING E PLANO DE NEGÓCIOS –  
MODELO CANVAS - DELIVERY PET’S –  
SISTEMA DE ENTREGAS EM DOMICÍLIO

São Bernardo do Campo,

**JULHO/2020**

**Aislânia da Silva Dias  
Aline Silva Sales  
Cristina de Jesus Rodrigues  
Gabrielle Oliveira Pinto Mangueira  
Hingrid Oliveira da Silva  
Moara Regina de Sousa**

**Análise Pestel, Benchmarking e Plano de Negócios – Modelo  
Canvas - Delivery Pet's –  
Sistema de Entregas em Domicílio**

Trabalho de Conclusão de Curso  
apresentado como pré-requisito para  
obtenção do Diploma de Técnico em  
Administração, orientado pela  
professora Shirlei Alonso Ardengue.

**São Bernardo do Campo / SP  
JULHO/2020**

Página para Avaliação

**AISLÂNIA DA SILVA DIAS  
ALINE SILVA SALES  
CRISTINA DE JESUS RODRIGUES  
GABRIELLE OLIVEIRA PINTO MANGUEIRA  
HINGRID OLIVEIRA DA SILVA  
MOARA REGINA DE SOUSA**

**ANÁLISE PESTEL, BENCHMARKING E PLANO DE NEGÓCIOS –  
MODELO CANVAS - DELIVERY PET'S –  
SISTEMA DE ENTREGAS EM DOMICÍLIO**

Trabalho de Conclusão de Curso  
apresentado como pré-requisito para  
obtenção do Certificado de Técnico  
em Administração.

Aprovação em: 16/07/2020

---

Prof.(a).  
Etec Lauro Gomes  
Orientador(a)

---

Prof.(a). \_\_\_\_\_  
Etec Lauro Gomes  
Avaliador(a)

---

Prof.(a). \_\_\_\_\_  
Etec Lauro Gomes / Convidado  
Avaliador (a)

## DEDICATÓRIA

Dedicamos aos nossos familiares que nos apoiaram.

Dedicamos este trabalho a Deus, que sempre nos deu saúde e disposição para concluirmos nossas tarefas e lidarmos com as responsabilidades.

## AGRADECIMENTOS

Agradecemos nossa orientadora Shirlei Alonso Ardengue, pela ajuda e dedicação.

Agradecemos a ETEC Lauro Gomes e professores que nos ajudaram incessantemente neste período que passamos juntos.

A todos nossos amigos e colegas que nos apoiaram e acreditaram em nós nesta caminhada e estavam sempre prontos a ajudar-nos em quaisquer situações.

A todos nosso sincero muito obrigado.

## RESUMO

O presente trabalho de conclusão de curso tem como objetivo apresentar o funcionamento do mercado pet online, através do aplicativo PetFeed. Dispostos a trazer benefício aos clientes, o aplicativo vem para inovar o sistema de vendas trazendo produtividade e crescimento na área online. O objetivo geral deste trabalho é proporcionar facilidades no transporte de serviço/produto do credor, para os clientes, que são os donos de animais domésticos. Os objetivos específicos são apresentar serviços e produtos variados para animais domésticos; proporcionar menos gasto de tempo, oferecer maior comodidade, praticidade e acessibilidade; informar sobre casas de ração, pet shops, veterinários e outras especiarias; e encaminhar pet shops móveis para a casa do cliente. As metodologias utilizadas neste trabalho decorreram de pesquisas quantitativas e qualitativas, foram feitos estudos de cenário por meio das análises Pestel e Benchmarking, entrevista e levantamento de dados através do Google Forms, onde se pode coletar informações de uma forma organizada. Muitas destas pesquisas foram feitas baseadas no novo modo de vida dos brasileiros, que tiveram de se adaptar a algumas mudanças, por conta do vírus Sars-Cov-2, ficando em isolamento social decretado pelo poder público. Neste período foram coletadas informações sobre a política brasileira que se encontra instável, a economia do país em crise, a sociedade que têm que se manter isolada para não se contagiar, a tecnologia crescente neste período, principalmente em aplicativos do tipo e-commerce, a ecologia onde houve menor taxa de poluição e a legalidade sobre os decretos emitidos pelos governos. Com outros tipos de pesquisa buscou-se compreender os anseios da população sobre um aplicativo de delivery para animais domésticos. Foi observado que ter um serviço no qual ofereça segurança, praticidade e rapidez nas entregas no mercado pet é eficaz neste momento de pandemia. O PetFeed vem para inovar o sistema de vendas trazendo produtividade e crescimento na área online.

Palavras-chave: aplicativo; delivery; clientes.

## **ABSTRACT**

This course conclusion paper aims to present the functioning of the online pet market, through the PetFeed application. Willing to bring benefits to the customers, the application comes to innovate the sales system bringing productivity and growth in the online field. The general objective of this work is to provide facilities in the transport of service / product from the creditor to the customers, who are the pet owners. The specific objectives are to present varied services and products for domestic animals; provide less time spent, offer greater convenience, practicality and accessibility; inform about feed houses, pet shops, veterinarians and other species; and forward mobile pet shops to the customer's home. The methodologies used in this work resulted from quantitative and qualitative research, scenario studies were made through Pestel and Benchmarking analysis, interview and data collection through Google Forms, where information can be collected in an organized way. Many of these surveys were made based on the new way of life of Brazilians, who had to adapt to some changes, due to the Sars-Cov-2 virus, remaining in social isolation decreed by the government. During this period, information was collected on Brazilian unstable politics, the economy of the country in crisis, the society that has to remain isolated in order not to get infected, the growing technology in this period, mainly in e-commerce applications, the ecology where there was a lower pollution rate and the legality of the decrees issued by the governments. With other types of research, we sought to understand the population's wishes about a delivery application for pets. It was observed that having a service that offers security, practicality and speed in deliveries in the pet market is effective in this pandemic moment. PetFeed comes to innovate the sales system bringing productivity and growth in the online field.

Keywords: application; delivery; customers.

## SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	9
2 ESTUDO DE CENÁRIO.....	11
2.1 BENCHMARKING.....	11
2.2 ANÁLISE PESTEL.....	13
3 PLANO DE NEGÓCIOS.....	18
3.1 PROPOSTA DE VALOR.....	18
3.2 SEGMENTO DE CLIENTES.....	19
3.3 CANAIS.....	19
3.4 RELACIONAMENTO COM CLIENTES.....	20
3.5 FONTES DE RECEITA.....	20
3.6 RECURSOS PRINCIPAIS.....	21
3.7 ATIVIDADES PRINCIPAIS.....	22
3.8 PARCEIRIAS PRINCIPAIS.....	23
3.9 ESTRUTURA DE CUSTOS.....	24
CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	25
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	27
ANEXOS.....	28
APÊNDICES.....	32

## 1. INTRODUÇÃO

Sabe-se que o mercado animal/pet é um ramo que vem tendo um notável crescimento nos últimos anos, gerando lucro em diversos setores do mercado. Dispondo desse ponto de vista, surge a ideia do PetFeed que seria um aplicativo onde o dono do pet teria acesso a uma ampla variedade de produtos para seu animal.

O objetivo geral deste estudo é oferecer um sistema online onde haja praticidade e segurança, tendo em conta que nos dias atuais as pessoas procuram por serviços em que tenham economia de tempo e dinheiro em seu dia a dia. Expondo os seguintes propósitos específicos: apresentar serviços e produtos variados para animais domésticos, proporcionar menos gasto de tempo, oferecer maior comodidade, praticidade e acessibilidade, informar sobre casas de ração, pet shops, veterinários, encaminhar pet shops móveis para a casa do cliente.

O projeto vem com a finalidade das aulas de Empreendedorismo, implementando mudanças por meio de nichos encontrados dentro do setor designado. O estudo destina-se buscar o público que possui animais de estimação, tendo o encargo de expor essa atividade aos indivíduos de forma coerente e estável.

Com base em pesquisas tem-se a seguinte questão: se o público alvo gostaria de possuir um aplicativo onde seria oferecido uma plataforma online na qual encontraria artigos relacionados a animais domésticos e suas necessidades.

A metodologia utilizada para a realização deste estudo teve como abordagem uma pesquisa quali-quantitativa, onde por meio de um questionário entende-se mais sobre o público consumidor e através deste, ocorreu uma análise de informações, e em sua parte qualitativa atendendo a entrevista em estabelecimentos distribuidores de produtos pets que determinam a visão empresarial e dos distribuidores. A metodologia tem como objetivo ser exploratória

onde se recolhe pesquisas tanto bibliográficas quanto de campo, no qual, auxiliam nas confirmações dos casos.

O referencial teórico deste projeto foi principalmente, as análises virtuais por meio de sites no qual auxiliaram nas buscas e dúvidas em relação ao mercado de pets, e também, foram usadas pesquisas de campo com o público consumidor, já que, o delivery, por sua vez, é um sistema moderno e atual. Foram usadas muitas vezes palestras e vídeos da plataforma YouTube durante as pesquisas, de materiais não acadêmicos. E foi utilizado também o livro Business Model Generation, do autor Alex Osterwalder, o criador no modelo Canvas, que coloca o livro como um manual prático e inspirador para alguém que busque aprimorar ou desenvolver um modelo de negócios.

Qual o procedimento e os benefícios em tempos de pandemia para atendimento do sistema delivery no mundo/mercado de pets?

## **2. ESTUDO DE CENÁRIO**

O estudo de cenário é importante para desenvolver métodos que uma empresa pode seguir para atingir futuros objetivos, com base nas análises feitas. A análise benchmarking tem como propósito analisar o ambiente competitivo e a análise PESTEL tem como finalidade analisar os atuais cenários políticos, econômico, social, tecnológico, ecológico e legal, focado no ambiente externo.

### **2.1. Benchmarking**

**2.1.1.** O PetLove é um pet shop online, a empresa possui um aplicativo gratuito, que está fora do ar, e um site onde é oferecido os mesmos recursos.

**2.1.2.** O Zee.Now é um pet shop online, com funcionamento de 24 horas, 7 dias por semana. Pertence a uma empresa chamada Zee.Dog, que oferece um pet shop online e um aplicativo, com delivery grátis.

**2.1.3.** GoApp.pet é um aplicativo do tipo marketplace que oferece lojas de pet shop próximas ao consumidor, com entrega grátis e no mesmo dia, e os melhores passeadores de cães para cuidar do pet.

**2.1.4.** Zoobio é uma loja online para várias espécies de animais de estimação, com uma grande variedade de produtos.

**2.1.5.** Rações Delivery é um aplicativo de pet shop local em Goiânia, com funcionamento de 24 horas, e frete grátis.

**2.1.6.** Pet pronto é um aplicativo disponível para controlar a agenda de serviços de banho e tosa dos pets.

**2.1.7.** Geração Pet site onde encontra-se muita variedade de produtos e marcas para seu pet, tanto para cachorro, gato, pássaros, roedores, peixe, répteis e etc.

**2.1.8.** Royal Pets oferece artigos como medicamentos e acessórios para animais domésticos, com parcelamento de até 3x sem juros, e com o frete grátis a partir de R\$119,90.

**2.1.9.** AZ PetShop é um site que possui negociação direta com os fabricantes, e uma ampla variedade de produtos para diversos animais domésticos e para cuidados da casa e jardinagem, com entrega para todo o Brasil.

**2.1.10.** Supermercado dos pets têm artigos para cachorros, gatos, pássaros, animais exóticos, chinchila, coelho e porquinho, ferrets, hamster. Vende medicamentos para animais, produtos para casa e jardinagem. É um site que não possui muita variedade de produtos.

**2.1.11.** Petcenter Express é um pet shop online, com produtos para cachorros, gatos, aves, peixes e répteis, roedores, farmácia. Atende mais de 5 mil clientes todo mês. Têm a loja física desde 2009, no bairro Mooca, em São Paulo. O pagamento pode ser feito em até 3x sem juros, com desconto à vista.

## **2.2. Análise Pestel**

### **2.2.1. Político**

Segundo o site UFJF, em meio à pandemia da Covid-19, milhões de pessoas ao redor do mundo tentam adaptar-se a atual realidade. A propagação do novo corona vírus alastrou também um acirramento político entre a união, estados e municípios brasileiros, deixando um caos no cenário político. Autoridades epidemiológicas de todo o mundo orientam, como medida preventiva para conter o avanço do vírus, o isolamento social. Apenas serviços considerados essenciais, como farmácias e supermercados, sob o vigio da vigilância sanitária e fiscalização da prefeitura, mantiveram o normal funcionamento, se adaptando as orientações de restrição na entrada dos comércios, e o uso obrigatório de máscaras de proteção.

De acordo com o G1, na contramão das orientações, está o presidente da república Jair Bolsonaro, que é contra o isolamento social e trava uma disputa para o fim dela. O presidente defende o retorno ao trabalho dos brasileiros, o que é contra as recomendações que visam a diminuição do contágio, tendo em vista que o cenário do isolamento acertou em cheio a economia brasileira, a posição do presidente visa somente inverter a situação econômica atual, que se encontra em crise. O uso da Cloroquina, medicamento supostamente indicado ao tratamento da Covid-19 também é defendido pelo presidente da república, mesmo sem confirmação da eficácia da medicação. A crise sanitária conta também com desfalques no Ministério da Saúde, o então ministro da saúde no início da pandemia foi Luiz Henrique Mandetta, que defendia o isolamento social como principal medida de combate ao vírus, contrariando o presidente Jair Bolsonaro. Por ter o posicionamento oposto ao de Jair Bolsonaro, Mandetta foi demitido. O sucessor nomeado pelo presidente foi Nelson Teich, médico oncologista. Menos de um mês após sua posse, Teich pediu demissão. Por compartilhar da mesma opinião que seu antecessor, apoiava o isolamento e ia contra o uso da Cloroquina no tratamento da doença, o médico oncologista optou por se desligar do cargo por não concordar com a posição do presidente. Após Teich, Eduardo Pazuello foi nomeado e assumiu

interinamente o ministério. Com tudo, o governo anunciou que ampliará o protocolo liberando o uso da Cloroquina em casos mais leves.

### **2.2.2. Econômico**

De acordo com o site G1, durante a crise do coronavírus a cotação do dólar no Brasil subiu, o dólar comercial está custando 5,38 e o dólar turismo 5,57, em maio o dólar comercial chegou a ser vendido por R\$ 5,90.

Os investimentos empresariais e da indústria caíram 8,9% no mês de março, segundo o site G1.

O Banco Central do Brasil cortou a taxa Selic em 0,75 ponto, a 3% ao ano, com agravamento da crise do coronavírus, segundo o site UOL.

O Produto Interno Bruto do Brasil encolheu 1,5% no primeiro trimestre, em comparação aos últimos 3 meses de 2019 e a expectativa para o segundo trimestre é de uma maior recessão, segundo o podcast do jornal Folha de São Paulo .

Em meio ao caos econômico foi criado um programa de ajuda aos trabalhadores afetados pela pandemia do coronavírus. Uma ajuda emergencial do governo, que conta com um auxílio de R\$600,00 mensal, por 3 meses que beneficia os trabalhadores informais do país, de acordo com o site da revista Exame.

### **2.2.3. Social**

De acordo com o site da UFJF, em meio a pandemia coronavírus, a sociedade precisou se adaptar a uma nova realidade, foi adotado o isolamento social a fim de evitar a aglomeração em ambientes internos e externos, com o intuito de evitar o contágio da doença e o colapso no sistema de saúde. A OMS está trabalhando com dois tipos de isolamento social, o vertical que destina-se a pessoas que faz parte do grupo de risco, dentre eles os portadores de doenças crônicas,

como diabetes, hipertensão e asma e idosos e o isolamento horizontal, que é destinado a toda a população, independentemente da idade ou se são pertencentes à grupos de risco, e tem o intuito de manter o maior número de pessoas em suas residências e restringir ao máximo o contato com o próximo, evitando a propagação da doença.

Com a alta taxa de transmissão do coronavírus, há superlotação nos hospitais e alta taxa de mortalidade, principalmente entre idosos, de acordo com o site da BBC.

Segundo o site da UOL, a taxa de desemprego subiu para 12,2% e atinge 12,9 milhões de pessoas atualmente.

Segundo o site Brasil de Fato, os estudantes relatam a dificuldade para assistirem aula, com o novo sistema EAD disponibilizado pelos governos, por falta de internet e equipamentos eletrônicos disponíveis.

De acordo com o site Agência Brasil, os índices de violência física e sexual contra a mulher aumentaram, e casos de feminicídio cresceram 22% em 12 estados, mulheres e meninas estão convivendo com seus agressores 24 horas por dia, em função isolamento social devido a pandemia. Levando a OMS pedir para os países que o combate à violência doméstica seja considerado um serviço essencial e continue em funcionamento durante o isolamento em consequência do coronavírus.

#### **2.2.4. Tecnológico**

Com o agravamento da pandemia do coronavírus, houve aumento significativo nos downloads de aplicativos do tipo fitness para realização de exercícios em casa, e-commerce para negócios ou transações comerciais que impliquem a transferência de informação através da internet, finanças para controlar seu dinheiro, streaming para transmissão de conteúdo sem necessidade de

download, somente utilizando internet e delivery para receber seus pedidos em casa, de acordo com o site Extra Globo.

O crescimento da instabilidade da internet nas casas cresceu por parte de algumas operadoras de internet, devido à grande quantidade de pessoas utilizando, de acordo com o site G1.

Segundo o site G1, a última pesquisa feita pelo órgão público IBGE, aponta que somente 67% das casas brasileiras têm acesso a internet, o que impede muitos de trabalharem e estudarem durante a pandemia.

#### **2.2.5. Ecológico**

De acordo com os sites, Estado de Minas e Folha no cenário atual desde que a OMS declarou pandemia, foi adotado o isolamento social em diversos países, a queda do movimento nas grandes cidades e o fechamento de grandes indústrias e comércio trouxe mudanças significativas no cenário ecológico. Com a baixa circulação de pessoas e veículos, houve uma diminuição de poluentes e uma grande melhora na qualidade do ar, conseqüentemente uma melhora no sistema respiratório, essa queda no movimento urbano contribuiu positivamente também para a fauna silvestre, animais estão sendo vistos em locais que antes predominava o tráfego de pessoas.

Outro efeito, mas dessa vez negativo é o aumento considerável na produção de resíduos domiciliar, boa parte composta por papel, papelão, plásticos de embalagens e pacotes de produtos adquiridos através de compras online. Os resíduos hospitalares tiveram um crescimento considerável, 10 a 20 vezes maior, e devem receber a destinação final correta, atendendo todo os requisitos ambientais e de saúde pública para minimizar os impactos causados pelo vírus. Diante da pandemia, artigos como luvas, máscaras e equipamentos infectados, se descartados incorretamente pode causar efeitos negativos na saúde humana e no meio ambiente, de acordo com o site UOL.

### **2.2.6. Legal**

Atualmente com a pandemia coronavírus o cenário legal sofreu algumas mudanças significativas em relação a medidas provisórias emitidas pelo governo, a portaria N°188 de 03 de fevereiro de 2020 declarou emergência em saúde pública de importância nacional em decorrência da infecção humana pelo novo coronavírus (sars-cov-2). Em termos legais a primeira lei em escrito a ser promulgada foi a Lei N°13.979 de 06 de fevereiro de 2020 que dispõe medidas para enfrentamento da emergência de saúde pública de importância internacional decorrente do coronavírus. Com o início da adoção do isolamento social, alguns serviços foram temporariamente fechados, como escolas, universidades e comércios, esses serviços são considerados não essenciais, e estão fechados a fim de evitar aglomerações onde pode haver disseminação do vírus da covid-19, de acordo com o site da UFJF.

Segundo o site Legislação, Bruno Covas, o atual prefeito do município de São Paulo considerou o disposto na Lei nº 13.725, de 9 de janeiro de 2004, na Lei Federal nº 13.979, de 6 de fevereiro 2020, na Portaria MS nº 356, de 11 de março de 2020, no Decreto Federal nº 10.282, de 20 de março de 2020, e Decreto Estadual nº 64.881, de 22 de março de 2020, decretando:

Suspensão ao atendimento presencial ao público em estabelecimentos comerciais e de prestação de serviços.

### **3. PLANO DE NEGÓCIOS – MODELO CANVAS**

Apresenta-se neste capítulo o Plano de Negócios ou Modelo Canvas, como também é conhecido, é um instrumento que ajuda a iniciar bem um empreendimento. Foi desenvolvido pelo suíço Alex Osterwalder para facilitar o entendimento completo de um negócio, “a performance do modelo de negócios é mais devido à relação entre os elementos do que dos elementos em si” (Alex Osterwalder). Assim, o modelo tem o objetivo de descrever todos os elementos e fases que compõem um empreendimento, proporcionando a integração da organização, estas definições constam no site do Sebrae.

#### **3.1. Proposta de Valor**

Segundo o Sebrae, o conceito de proposta de valor é a razão pela qual os clientes querem comprar o que é oferecido, a razão ou o motivo pelo qual pessoas adquirem os produtos e serviços. Deverá ser pensado, se está atendendo a uma necessidade, resolvendo um problema ou melhorando alguma situação existente.

O valor atribuído ao cliente se dá a partir de um programa para aparelho celular que trará a possibilidade de manter o cuidado com os pets de forma qualitativa e extremamente prática.

O cliente terá auxílio na busca e compra de produtos e informações sobre zona de pets shops, centros veterinários e ainda contarão com o apoio do pet móvel, evitando um complicado deslocamento do consumidor, que quer economizar tempo e também dinheiro devido ao custo benefício.

O aplicativo oferecido será de simples manuseio e plausível as compras de produtos para pets, com pronta entrega segura e rápida, ainda oferecerá a capacidade de pesquisa de centros veterinários e pets shops próximos a residências

de quem usufruir do aplicativo, podendo também fazer e absorver avaliações dos comércios por meio de comentários realizados pelos usuários, também se desfrutará de um pet móvel que manterá a higiene do animal cujo os horários e bairros de passagem serão informados em uma página no aplicativo, por meio deste agradamos a ânsia do dependente por adquirir suas exigências em um curto período de tempo mantendo a qualidade do serviço e apresentando o selo ao seu bicho de estimação e exclusividade no atendimento.

Como versão simplificada do produto final, é possível exibir a devoção ao indispensável dos animais e de seus donos com suporte no planejamento para uma maior acessibilidade e funcionalidade, pensado para manter o conforto e auxílio do que poderia ser uma dificuldade.

### **3.2. Segmento de Clientes**

De acordo com o Sebrae, o conceito de segmento de clientes é onde o empreendedor definirá quem são os clientes que pretende atender.

O valor do nosso produto está sendo criado para os donos de animais de estimação. Nossos clientes mais importantes são homens e mulheres, pertencentes às classes A, B, C e D, que residem em São Bernardo do Campo, na idade da vida adulta. O arquétipo de nossos clientes, depende do nicho, o nicho de mercado que queremos atingir é o de pessoas que são donas de animais de estimação e querem menor gasto de tempo e praticidade na hora do cuidado com os pets.

### **3.3. Canais**

A definição de canais são onde o empreendedor irá definir de que forma os produtos ou serviços chegarão até o cliente, como o ele encontrará seus produtos ou serviços, de acordo com o Sebrae.

Os clientes serão abordados através de canais indiretos (lojas parceiras), que entregarão em domicílio os pedidos para esses clientes, mas também contará com o pet móvel, que será operado pelo dono do negócio, ou seja, canal direto. Hoje em dia as empresas com os serviços semelhantes ao que escolhemos, os clientes são abordados também por canais indiretos. O canal com melhor funcionamento depende do produto/serviço fornecido pelo dono do negócio. O canal com melhor relação custo-benefício, só será estabelecido quando o custo final do produto/serviço for apresentado.

### **3.4. Relacionamento com Clientes**

A ideia de relacionamento com clientes, segundo o Sebrae é onde será definido como os clientes querem ser atendidos, como fará para conquistar e manter uma boa relação com os clientes, para ampliar as vendas e para que eles não troquem por outro negócio.

No relacionamento com o cliente, a conquista se dá por meio da disponibilidade retratada, que permite um vínculo do cliente com a empresa e com acompanhamento do custo benefício, da qualidade e inovações do aplicativo. Se conserva a clientela criada que por sua vez de modo sutil propaga a empresa com o chamado boca a boca, a princípio as divulgações serão feitas por meio de redes sociais que dispõe maior facilidade e seguindo assim com o andamento progressivo da empresa é expandida a margem de clientes, estabelecemos o cuidado com os animais a começar de apresentarmos uma forma cristalina de atender seus anseios com mais predisposição a seu dono habituada ao projeto na forma de avaliação cedidas por comentários praticidade no manejo do app e fácil locomoção quanto ao pet móvel.

### **3.5. Fontes de Receita**

É onde se define como será a entrada do dinheiro, quanto e como os clientes pagarão pelo que se é oferecido.

Nossos clientes diante de valores possuirão uma disposição de conforto e mobilidade que será proporcionada com o transporte de mercadoria e o encaminhamento dos serviços. Por conta disso haverá uma economia de tempo e acesso maior às informações sobre suas opções de compras, preços menores, etc. Atualmente pagam somente pela compra do produto, tendo de ir até a loja física para a realização de compra.

Com um modelo de receita com base em comissões que será cobrado durante transações financeiras, com porcentagem nos alimentos animais e fixas nas outras demasiadas compras e serviços.

Nossa tática de preços seria com o uso de Informações sobre a concorrência que haverá dentro do aplicativo, e os preços sugeridos contando ou não o frete. Com taxas fixas aos medicamentos, acessórios e serviços móveis; taxas variáveis nos alimentos animais.

### **3.6. Recursos Principais**

O conceito de recursos principais segundo o Sebrae, é onde definirá os recursos necessários para realizar a proposta de valor.

Como recursos cruciais para o funcionamento integral de nosso aplicativo seria a Internet, transporte, combustível (para locomoção), aplicativo, sócios (investimento), investimento.

Nossos parceiros executam atividades como a comunicação entre o cliente e a loja física, serviços de cuidados animais, transporte do produto até o cliente no mesmo dia, Investimento financeiro de nossos sócios.

### **3.7. Atividades Principais**

De acordo com o Sebrae, a definição de atividades principais é onde deve se relacionar as ações necessárias para a realização da proposta de valor.

As principais atividades exigidas por nossa proposta de valor e o nosso total comprometimento em entregar o produto ao cliente de forma competente a garantia de produtos e serviços de qualidade e segurança, disponibilidade para as diferentes necessidades e exigências de nossos clientes. Credibilidade e comprometimento também com nossos sócios e parceiros.

Nosso meio de comunicação seria por meio de rádio, TV, jornais, sites, outdoors, redes sociais, anúncios no YouTube e etc.

Teríamos uma relação próxima com os clientes, nos mostrando presentes para buscar atender da melhor forma possível e suprir as suas exigências, pedindo suas críticas e avaliações do aplicativo e atendimento, buscando atender sempre com ética e profissionalismo.

Com uma fonte de renda com base em comissões que seria cobrada em cada venda, com técnicas de marketplace.

Os principais recursos exigidos por nossa proposta de valor e por meio da Internet, aplicativo, padrões de segurança para que o aplicativo possa funcionar, escritório com 7 funcionários (nos serviços de marketing, contabilidade, etc), segurança para o escritório, parceria entre revendedoras, clínicas, fornecedores, etc.

Nossos canais de distribuição seriam por meio do aplicativo para o projeto, veículos ao transporte, lojas físicas e fornecedores, clientes.

O relacionamento com nossos clientes seria dar-lhes segurança na escolha da mercadoria, economia de tempo nas pesquisas de seleção de compra com facilidade e uma mobilidade imensurável.

A nossa fonte de receita consiste em contratos entre lojas físicas e com os nossos sócios.

### **3.8. Parcerias Principais**

O conceito de parcerias principais de acordo com o Sebrae, é onde serão identificados os fornecedores e parceiros para apoiar a realização da sua proposta de valor.

As nossas principais parcerias são as concessionárias que aluguem locomotivas (motos, bicicletas, vans, entre outros), que realizam o transporte de mercadoria. E também, para que haja o "petshop móvel". Sócios para investimento no projeto e seu funcionamento.

Com fornecedores provedores de: transporte, alimentos animais, medicamentos e acessórios (lojas revendedoras e/ou fornecedor/fabricante) que contribuirão para o fornecimento do produto e a apresentação de mercadorias na plataforma virtual (pet shop, casa de ração, clínica veterinária, creches animais, etc.)

Os provedores de internet serão utilizados para realizar o contato credor-cliente, e até mesmo para o entregador (caso não haja um ou mais na loja solicitada). A Internet é necessária pois será através do aplicativo que faremos a exposição dos comércios/mercadorias/serviços.

Provedores de serviços móveis será o diferencial do nosso projeto, esse está no "encaminhamento do petshop móvel", que poderá atender as necessidades animais (banho e tosa, exemplo) próximo ao cliente/dono do animal de estimação de forma segura e econômica, gerando benefícios a ambos os lados (credor-cliente).

As entregas serão feitas através dos mesmos, que o papel principal do delivery, será feito por vans, carros, etc.

### **3.9. Estrutura de Custos**

O conceito de estrutura de custos é onde o empreendedor levantará o que vai gastar para a realização da proposta de valor.

Os custos inerentes serão os salários para a contabilidade, marketing e outros atuantes. Contribuições e taxas, aluguel e segurança para o escritório, manutenções desde o aplicativo e as plataformas virtuais até os computadores e instalações necessárias para o uso administrativo do projeto. E para propaganda e publicidade.

O recurso mais caro será o escritório, é nele onde trabalharemos e faremos o projeto andar, por conta os cuidados com custos fixos e variados são os mais caros.

A atividade mais cara será o serviço de necessidades animais, já que não só o combustível, mas como os produtos necessários para cuidados animais devem ser utilizados.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Quando se iniciou o estudo de pesquisa, observou-se que o uso de um aplicativo online de delivery pet é algo com grande potencial a ser explorado, tendo em vista que a sociedade nos dias de hoje busca cada vez mais por serviços e atendimentos que lhes tragam certa economia de tempo e dinheiro.

Diante disso, o presente estudo teve como objetivo principal oferecer um serviço de cuidados pets onde haja praticidade, segurança, contenção de tempo e gasto, já que estas são soluções/exigências cada vez mais procuradas. Com base em uma pesquisa de campo constatou-se que o determinado público alvo gostaria de obter um aplicativo onde seria oferecido assistência e serviços aos seus animais domésticos.

Partiu da hipótese de que, se a plataforma virtual em potencial poderia ter uma utilização e bem aceita pelo do público-alvo, e no decorrer do estudo levantou-se que: 66,3% das pessoas questionadas responderam de forma positiva a questão abordada; 6,5% responderam de forma negativa; e os 27,2% restantes disseram que talvez, ou seja, considerariam ou não o uso do aplicativo PetFeed. Já, por parte empresarial, o interesse foi mútuo e tentativas de adquirir o sistema delivery em seus negócios já foram elaboradas, mas tiveram um sucesso pequeno pela falta de um auxílio que pode facilmente ser atendido pelo PetFeed, concluindo a eficácia da hipótese proposta pelo tema estabelecido.

Obteve-se auxílio desde o início, deste trabalho, de Alexander Osterwalder empreendedor suíço e criador do modelo Canvas, que também é dono de uma das maiores obras do empreendedorismo moderno "Business Model Generation: Inovação do Modelo de Negócios". Todavia grande parte deste estudo foi se embasado em documentos virtuais e pesquisas de campo, já que o sistema delivery atualmente – em época de pandemia mundial – e o aplicativo PetFeed são onlines e um pouco desligados do sistema de telefonia usado antigamente, outros grandes referenciais teóricos foram palestrantes virtuais da plataforma YouTube de materiais não acadêmicos, e alguns documentos também não acadêmicos.

Considerando-se o empecilho no qual a pandemia mundial causada pelo vírus Sars-Cov-2 causou, o desafio não pode ser completamente respondido. Todavia o procedimento que poderá ser utilizado, será o de transporte de pequenas a grandes cargas, garantindo a pronta-entrega, realizada após um pedido feito por um cliente por meio da plataforma virtual PetFeed. Trará consigo benefícios econômicos e práticos tanto para o cliente, que pode estudar preços, medir distâncias, escolher variedades de produtos e também poupar tempo e esforço para transporta-los, quanto para a empresa que poderá estudar concorrentes, evitar aglomerações dentro do estabelecimento, atrair clientes mesmo que online e proporcionar maior visibilidade para o comércio dentro do aplicativo.

Ao início da pesquisa de campo, a mesma teve de ser interrompida pelo decreto nº 64881 de 22 de março de 2020, medida de segurança contra o vírus covid-19, que causou atrasos e maiores limitações para o aprofundamento dos casos abordados, como por exemplo a coleta de dados financeiros sobre comissões, gastos e lucros em que o sistema delivery atende, outra limitação foi análise de informações por parte empresarial, já que o estudo objetivava pesquisas em dois ou mais comércios/distribuidoras/pet shops, o último empecilho, e não menos importante, foi o aperfeiçoamento no quesito do transporte e transportadores, em principal, sobre locadora de automóveis, infelizmente não se obteve maior domínio sobre este ponto no estudo.

Recomenda-se que, para continuidade do projeto é necessário maior recolhimento de informações por parte do mercado distribuidor de artigos pets. É preciso compreender o ritmo comercial do mesmo e suas dificuldades. Um ponto principal é recomendado, uma especialização teórica sobre o transporte de produtos animais e suas consequências no meio ambiente, o que acontece e o que pode ser evitado, para contribuição com a ecologia do planeta, por último é esperado a atenção na questão financeira tanto do PetFeed quanto dos colaboradores do projeto.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

### 1) Livro

OSTERWALDER, Alex. **Business Model Generation**. Rio Janeiro: Ed. Alta Books, 2011.

### 2) Normas Técnicas

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR 6023: Informação e documentação – referencias - elaboração**. Rio de Janeiro, 2002.

### 3) Artigos da Internet

Ramos, Rodrigo. **E-commerce: a crise e a oportunidade**, 2015. Disponível em: <https://www.ecommercebrasil.com.br/artigos/e-commerce-a-crise-e-a-oportunidade/>  
Acesso em: 23 maio 2020, 15h28.

Abellón, Marcos. **Atendimento: como garantir a satisfação do cliente com as entregas na pandemia**, 2020. Disponível em: <https://www.ecommercebrasil.com.br/artigos/atendimento-como-garantir-a-satisfacao-do-cliente-com-as-entregas-na-pandemia/> Acesso em: 23 maio 2020, 16:47

## ANEXOS

### Anexo 1 - Lei n. 12.965/2014

Estabelece princípios, garantias, direitos e deveres para o uso da Internet no Brasil.

Art. 7º O acesso à internet é essencial ao exercício da cidadania, e ao usuário são assegurados os seguintes direitos:

I - inviolabilidade da intimidade e da vida privada, sua proteção e indenização pelo dano material ou moral decorrente de sua violação;

II - inviolabilidade e sigilo do fluxo de suas comunicações pela internet, salvo por ordem judicial, na forma da lei;

III - inviolabilidade e sigilo de suas comunicações privadas armazenadas, salvo por ordem judicial;

VI - informações claras e completas constantes dos contratos de prestação de serviços, com detalhamento sobre o regime de proteção aos registros de conexão e aos registros de acesso a aplicações de internet, bem como sobre práticas de gerenciamento da rede que possam afetar sua qualidade;

VII - não fornecimento a terceiros de seus dados pessoais, inclusive registros de conexão, e de acesso a aplicações de internet, salvo mediante consentimento livre, expresso e informado ou nas hipóteses previstas em lei;

VIII - informações claras e completas sobre coleta, uso, armazenamento, tratamento e proteção de seus dados pessoais, que somente poderão ser utilizados para finalidades que:

a) justifiquem sua coleta;

b) não sejam vedadas pela legislação; e

c) estejam especificadas nos contratos de prestação de serviços ou em termos de uso de aplicações de internet;

IX - consentimento expresso sobre coleta, uso, armazenamento

Anexo 2 - Lei n. 24.645/1934

O Decreto Nº 24.645/34 prevê pena para todo aquele que incorrer em seu artigo 3º, item V, “abandonar animal doente, ferido, extenuado ou mutilado, bem como deixar de ministrar-lhe tudo que humanitariamente se lhe possa prover, inclusive assistência veterinária”.

Art. 2. – Aquele que, em lugar público ou privado, aplicar ou fizer aplicar maus tratos aos animais, incorrerá em multa de Cr\$. e na pena de prisão celular de 2 a 15 dias, quer o delinqüente seja ou não o respectivo proprietário, sem prejuízo da ação civil que possa caber.

§ 1º – A critério da autoridade que verificar a infração da presente lei, será imposta qualquer das penalidades acima estatuídas, ou ambas.

§ 2º. – A pena a aplicar dependerá da gravidade do delito, a juízo da autoridade.

§ 3º – Os animais serão assistidos em juízo pelos representantes do Ministério Público, seus substitutos legais e pelos membros das sociedades protetoras de animais.

Art. 3. – Consideram-se maus tratos:

I – Praticar ato de abuso ou crueldade em qualquer animal;

II – Manter animais em lugares anti-higiênicos ou que lhes impeçam a respiração, o movimento ou o descanso, ou os privem de ar ou luz;

III – Obrigar animais a trabalhos excessivos ou superiores às suas forças e a todo ato que resulte em sofrimento para deles obter esforços que, razoavelmente não se lhes possam exigir senão com castigo;

IV – Golpear, ferir ou mutilar voluntariamente qualquer órgão ou tecido de economia, exceto a castração, só para animais domésticos, ou operações outras praticadas em benefício exclusivo do animal e as exigidas para defesa do homem, ou no interesse da ciência;

V – Abandonar animal doente, ferido, extenuado ou mutilado, bem como deixar de ministrar-lhe tudo o que humanitariamente se lhe possa prover, inclusive assistência veterinária;

VI – Não dar morte rápida, livre de sofrimento prolongado, a todo animal cujo extermínio seja necessário para consumo ou não;

- VII – Abater para o consumo ou fazer trabalhar os animais em período adiantado de gestação;
- VIII – Atrelar num mesmo veículo, instrumento agrícola ou industrial, bovinos com suínos, com muares ou com asinos, sendo somente permitido o trabalho em conjunto a animais da mesma espécie;
- IX – Atrelar animais a veículos sem os apetrechos indispensáveis, como sejam balancins, ganchos e lanças ou com arreios incompletos;
- X – Utilizar em serviço animal cego, ferido, enfermo, extenuado ou desferrado sendo que este último caso somente se aplica a localidades com ruas calçadas;
- XI – Acoitar, golpear ou castigar por qualquer forma a um animal caído sob o veículo ou com ele, devendo o condutor desprendê-lo para levantar-se;
- XII – Descer ladeiras com veículos de reação animal sem a utilização das respectivas travas, cujo uso é obrigatório;
- XIII – Deixar de revestir com couro ou material com idêntica qualidade de proteção as correntes atreladas aos animais de arreo;
- XIV – Conduzir veículo de tração animal, dirigido por condutor sentado, sem que o mesmo tenha boléia fixa e arreios apropriados, como tesouras, pontas de guia e retranca;
- XV- Prender animais atrás dos veículos ou atados a caudas de outros;
- XVI – Fazer viajar um animal a pé mais de dez quilômetros sem lhe dar descanso, ou trabalhar mais de seis horas contínuas, sem água e alimento;
- XVII – Conservar animais embarcados por mais de doze horas sem água e alimento, devendo as empresas de transporte providenciar, sobre as necessárias modificações no seu material, dentro de doze meses a partir desta lei;
- XVIII – Conduzir animais por qualquer meio de locomoção, colocados de cabeça para baixo, de mãos ou pés atados, ou de qualquer outro modo que lhes produza sofrimento;
- XIX – Transportar animais em cestos, gaiolas, ou veículos sem as proporções necessárias ao seu tamanho e número de cabeças, e sem que o meio de condução em que estão encerrados esteja protegido por uma rede metálica ou idêntica que impeça a saída de qualquer membro do animal.

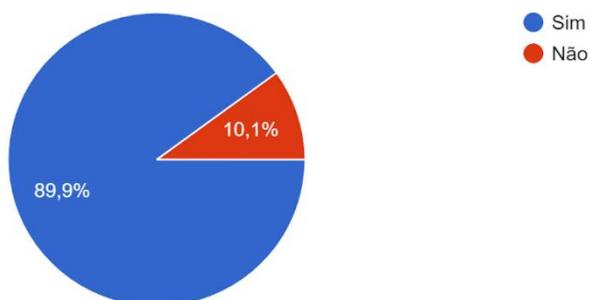
- XX – Encerrar em curral ou outros lugares animais em número tal que não lhes seja possível moverem-se livremente, ou deixá-los sem água ou alimento por mais de doze horas;
- XXI – Deixar sem ordenhar as vacas por mais de vinte e quatro horas, quando utilizadas na exploração de leite;
- XXII – Ter animal encerrado juntamente com outros que os aterrorizem ou molestem;
- XXIII – Ter animais destinados á venda em locais que não reunam as condições de higiene e comodidade relativas;
- XXIV- Expor nos mercados e outros locais de venda, por mais de doze horas, aves em gaiolas, sem que se faça nestas a devida limpeza e renovação de água e alimento;
- XXV – Engordar aves mecanicamente;
- XXVI – Despelar ou depenar animais vivos ou entregá-los vivos à alimentação de outros;
- XXVII – Ministrando ensino a animais com maus tratos físicos;
- XXVIII – Exercitar tiro ao alvo sobre pombos, nas sociedades, clubes de caça, inscritos no Serviço de Caça e Pesca;
- XXIX – Realizar ou promover lutas entre animais da mesma espécie ou de espécie diferente, touradas e simulacros de touradas, ainda mesmo em lugar privado;
- XXX – Arrojar aves e outros animais nas caças e espetáculos exibidos para tirar sorte ou realizar acrobacias;
- XXXI – Transportar, negociar ou caçar em qualquer época do ano, aves insetívoras, pássaros canoros, beija-flores e outras aves de pequeno porte, exceção feita das autorizações para fins científicos, consignadas em lei anterior.

## APÊNDICES

### Apêndices 1 – Pessoas que possuem animal doméstico

Possui algum animal doméstico?

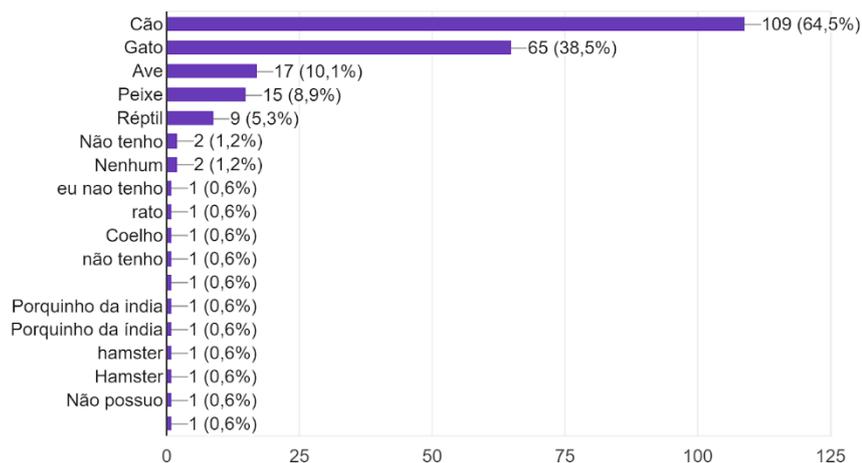
169 respostas



### Apêndice 2 – Quais os animais que as pessoas possuem

Se sim, qual?

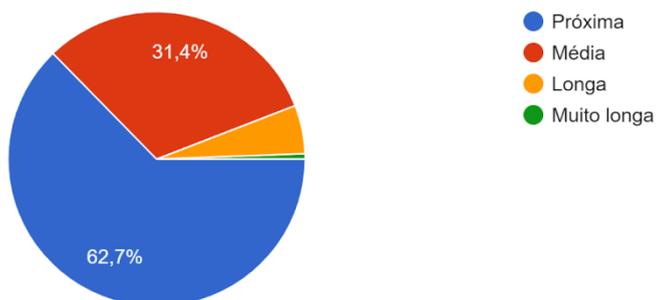
169 respostas



### Apêndice 3 - Distância percorrida para encontrar produtos para os pets

A distância percorrida para encontrar artigos e produtos para as necessidades do seu pet é considerada:

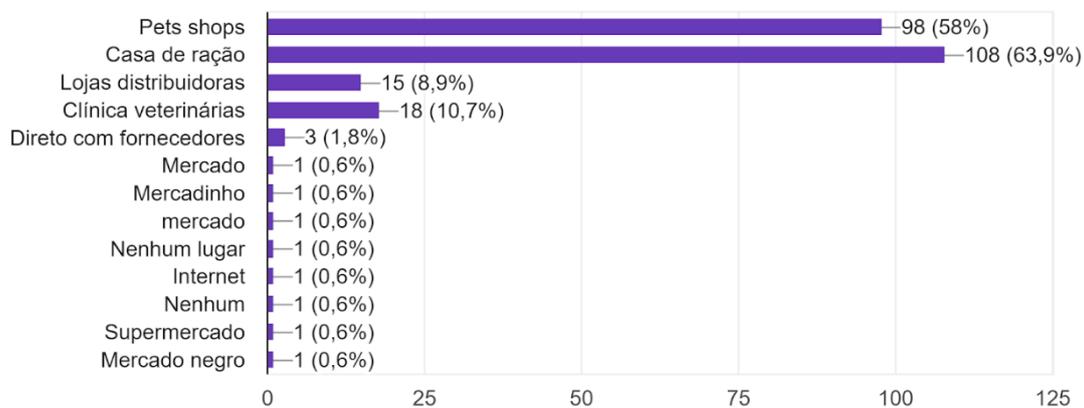
169 respostas



### Apêndice 4 - Tipos de estabelecimento que adquirem os produtos

Em qual estabelecimento você costuma adquirir esses produtos?

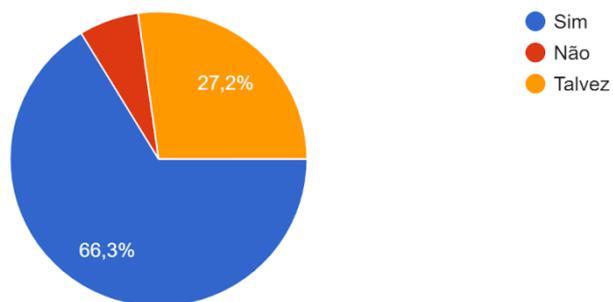
169 respostas



## Apêndice 5 - Entrevistados que confiariam no aplicativo

Confiaria em um aplicativo de compras online da qual usufrui do sistema Delivery para o transporte de artigos animais?

169 respostas



Para melhor atuação no trabalho de conclusão de curso foi feita uma pesquisa por meio de entrevista sem contato pessoal entre o entrevistado e o entrevistador, via WhatsApp, por conta do corona vírus, com uma gerente de um petshop localizado em São Bernardo do Campo, onde a entrevistada se chama Pamela.

**1 - Qual o cargo que atualmente representa no seu comércio?**

*Compradora e gerente de loja.*

**2 - Qual contato e como é que se tem com o cliente?**

*Presencial, telefone e WhatsApp.*

**3 - Mas é constante, não é?**

*Sim, constante.*

**4 - A senhora acredita em melhorias, no seu comércio, para satisfação do cliente? Se sim, já foi realizado alguma no estabelecimento?**

*Sim acredito, estamos reformando um salão próximo para melhor atender os clientes.*

**5 - Você teria sugestões de melhorias para a empresa?**

*Sim muitas, uniformizar os funcionários, reorganizar os produtos de forma mais acessível aos clientes, entregas mais rápidas.*

**6 - Possui conhecimento sobre o sistema de transporte de produtos, desde a retirada do produto da loja até a entrega ao cliente?**

*De algumas empresas sim, outras não.*

**7 - Para a senhora, o sistema, conhecido como delivery, seria de uso benéfico para sua empresa?**

*Já teve um sistema delivery, porém diferente desses que são por aplicativo.*

**8 - A senhora faria parceria com uma distribuidora de automóveis/concessionária ou até mesmo com entregadores autônomos para auxiliar a empresa durante esse transporte?**

*Sim, dependendo do valor e regras a serem aplicadas.*

**9 - Qual seu percentual de lucratividade com esse intermediário, lembrando que é o aplicativo?**

*Não tive experiência ainda.*

