

ETEC TAKASHI MORITA

3° ADMTEC

Bruna Angélica

David Souza de Freitas

Felipe Rodrigues

Gabriel Borges

**DOG WALK: ESTUDO SOBRE A GESTÃO DE QUALIDADE NO
SERVIÇO OFERTADO**

SÃO PAULO

2023

Bruna Angélica
David Souza de Freitas
Felipe Rodrigues
Gabriel Borges

**DOG WALK: ESTUDO SOBRE A GESTÃO DE QUALIDADE NO
SERVIÇO OFERTADO**

Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) apresentado ao Curso Técnico em Administração da Etec Takashi Morita, orientado pela Prof.^a Silvia Cirlene Pultrini, como requisito parcial para a obtenção do título de Técnico em Administração.

SÃO PAULO
2023

**BRUNA ANGÉLICA
DAVID SOUZA DE FREITAS
FELIPE RODRIGUES
GABRIEL BORGES**

**DOG WALK
ESTUDO SOBRE A GESTÃO DE QUALIDADE NO SERVIÇO OFERTADO**

Trabalho de Conclusão de Curso (TCC),
apresentado a Escola Etec Takashi Morita, como
parte das exigências para a obtenção do título
de Técnico em Administração.

São Paulo, 8 de dezembro de 2023

BANCA EXAMINADORA

Prof.^a Silvia Cirlene Pultrini

Orientador

Prof. Marlice Gomes Amarante

Membro Titular

Prof. João Lopes da Silva Neto

Membro Titular

Prof. Marcelo Carvalho

Membro Titular

DEDICATÓRIA

Dedicamos este trabalho para a nossa Prof.^a Silvia, que não poupou esforços para que pudéssemos concluir nossos estudos.

Silvia Cirlene Pultrini

AGRADECIMENTO

É com imensa gratidão que expressamos nossos mais sinceros agradecimentos a todos que contribuíram para a conclusão bem-sucedida deste trabalho de conclusão de curso.

Agradecemos aos nossos respeitados professores, expressamos nossa sincera gratidão pela orientação valiosa, paciência e conhecimento compartilhado. Suas aulas, conselhos sábios e feedback construtivo foram fundamentais para o desenvolvimento de nossas habilidades acadêmicas e profissionais. Cada um de vocês desempenhou um papel crucial em nossa formação, e somos profundamente gratos por sua dedicação em nos preparar para os desafios futuros.

Às nossas famílias amorosas, agradecemos por seu apoio incondicional ao longo desta jornada. Suas palavras encorajadoras, paciência e compreensão constante foram a âncora que nos manteve firmes, mesmo nos momentos mais desafiadores. Sabemos que cada conquista nossa é também uma vitória de vocês, e compartilhamos este sucesso com profundo reconhecimento pela contribuição de cada membro de nossa família.

EPÍGRAFE

“Até que um tem amado um animal, parte
de sua alma permanece não desperta”

(Anatole France)

RESUMO

Com o aumento da população de animais de estimação e a falta de tempo dos donos, muitos pets acabam ficando sozinhos em casa sem a oportunidade de realizar atividades físicas adequadas. Esse cenário tem impulsionado o surgimento do serviço de Dog Walk, no qual profissionais passeiam com os cães para suprir essa necessidade de exercícios e sociabilização. No entanto, a qualidade e atenção adequada durante os passeios são fundamentais para garantir a satisfação dos clientes e o bem-estar dos cães. Nesse contexto, a auditoria de qualidade desempenha um papel crucial, assegurando que as empresas e profissionais atendam aos padrões exigidos. Os tutores estão cada vez mais preocupados em proporcionar uma vida feliz e saudável para seus animais de estimação. Porém, existem riscos, tanto para o tutor quanto para o animal, o que reforça a importância da responsabilidade nessa profissão. Essa pesquisa realizada teve como objetivo investigar a relação entre a falta de tempo dos donos de pets e a necessidade de utilizar o serviço de Dog Walk, além de analisar a importância da qualidade desse serviço. Os resultados ressaltam a importância de escolher profissionais qualificados e realizar uma avaliação rigorosa para garantir o bem-estar dos cães durante os passeios.

Palavras-chave: Dog Walk, pets, satisfação, auditoria de qualidade.

SUMMARY

With the increasing population of pets and the lack of time for owners, many pets end up being left alone at home without the opportunity to perform adequate physical activities. This scenario has driven the emergence of the Dog Walk service, in which professionals walk dogs to meet this need for exercise and socialization. However, quality and proper care during walks are essential to ensure customer satisfaction and the well-being of dogs. In this context, quality auditing plays a crucial role, ensuring that companies and professionals meet the required standards. Owners are increasingly concerned about providing a happy and healthy life for their pets. However, there are risks, both for the guardian and for the animal, which reinforces the importance of responsibility in this profession. This research aimed to investigate the relationship between the lack of time of pet owners and the need to use the Dog Walk service, in addition to analyzing the importance of the quality of this service. The results underscore the importance of choosing qualified professionals and carrying out a rigorous assessment to ensure the well-being of the dogs during walks.

Keywords: Dog Walk, pets, satisfaction, quality audit.

RESUMEN

Con el aumento de la población de mascotas y la falta de tiempo de los dueños, muchas mascotas terminan quedándose solas en casa sin la oportunidad de realizar actividades físicas adecuadas. Este escenario ha impulsado la aparición del servicio Dog Walk, en el que los profesionales pasean a los perros para cubrir esta necesidad de ejercicio y socialización. Sin embargo, la calidad y el cuidado adecuado durante los paseos son fundamentales para garantizar la satisfacción del cliente y el bienestar de los perros. En este contexto, la auditoría de calidad juega un papel crucial, asegurando que las empresas y los profesionales cumplan con los estándares requeridos. Los dueños están cada vez más preocupados por brindar una vida feliz y saludable a sus mascotas. Sin embargo, existen riesgos, tanto para el tutor como para el animal, lo que refuerza la importancia de la responsabilidad en esta profesión. Esta investigación tuvo como objetivo investigar la relación entre la falta de tiempo de los dueños de mascotas y la necesidad de utilizar el servicio de Paseo del Perro, además de analizar la importancia de la calidad de este servicio. Los resultados subrayan la importancia de elegir profesionales cualificados y realizar una evaluación rigurosa para garantizar el bienestar de los perros durante los paseos.

Palabras clave: Paseo canino, mascotas, satisfacción, auditoría de calidad.

Gàikuò

Suízhe chǒngwù shùliàng de zēngjiā hé zhǔrén quēfá shíjiān, xǔduō chǒngwù zuìzhōng bèi dúzì liú zài jiālǐ, méiyǒu jīhuì jìnxíng zúgòu de shēntǐ huódòng. Zhè zhǒng chǎngjǐng tuīdòngle liú gǒu fúwù de chūxiàn, yóu zhuānyè rénshì liú gǒu lái mǎnzú zhè zhǒng duànliàn hé shèjiāo de xūqiú. Rán'ér, sànbù qíjiān de gāo zhìliàng hé shìdàng de hùlǐ duìyú quèbǎo kèhù mǎnyì dù hé gǒu de fúzhǐ zhì guān zhòngyào. Zài cǐ bèijǐng xià, zhìliàng shěnhé fāhuīzhe zhì guān zhòngyào de zuòyòng, quèbǎo gōngsī hé zhuānyè rényuán dádào suǒ xū de biāozhǔn. Zhǔrén yuè lái yuè guānxīn wèi tāmen de chǒngwù tígōng kuàilè hé jiànkāng de shēnghuó. Rán'ér, duìyú jiānhùrén hé dòngwù lái shuō dōu cúnzài fēngxiǎn, zhè tūxiǎnle zérèn zài zhège zhíyè zhōng de zhòngyào xìng. Běn yánjiū zhǐ zài diàochá chǒngwù zhǔrén quēfá shíjiān yǔ shǐyòng liú gǒu fúwù de xūqiú zhī jiān de guānxì, bìng fēnxī gāi fúwù zhìliàng de zhòngyào xìng. Jiéguǒ qiángdiào le xuǎnzé hégé de zhuānyè rényuán bìng jìnxíng yángé pínggū de zhòngyào xìng, yǐ quèbǎo gǒu zài sànbù shí de jiànkāng.

Guānjiàn zì: Liú gǒu, chǒngwù, mǎnyì dù, pǐnzhí shěnhé.

LISTA DE ABREVIações

ABNT refere-se ao termo: Associação Brasileira de Normas Técnicas;

NBR é a sigla para Norma Brasileira que é aprovada pela Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT);

ISO refere-se a Organização Internacional de Normatização, responsável por desenvolver normas;

9001 é o número de identificação que a norma recebeu.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Ciclo da gestão de qualidade	18
Figura 2 – Ciclo do sistema PDCA	22

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	14
JUSTIFICATIVA.....	15
Crescente Demanda por Serviços de DogWalk	15
Estilo de Vida Ocupado;	15
Conscientização sobre Saúde Animal;.....	15
Crescente População de Animais de Estimação;	15
Serviços Especializados;	15
Tecnologia e Aplicativos;	16
Benefícios para a Saúde Mental Humana.	16
Importância do Bem-Estar Animal	16
Ética e Moral;.....	16
Responsabilidade Humana;.....	16
Relação entre Animais e Humanos;.....	16
Educação e Sensibilização;	16
Aspectos Legais.	16
Confiança do Cliente e Fidelização	17
Profissionalismo;.....	17
Qualidade do Serviço;.....	17
Comunicação Transparente.....	17
Segurança em Primeiro Lugar;	17
Programas de Fidelidade e Recompensas;	17
Contrato e Transparência nos Termos;	17
Certificações e Treinamento.	18
Desafios Específicos do DogWalk	18
Comportamento Variado dos Cães;	18
Segurança dos Animais;.....	18
Condições Climáticas;.....	18
Responsabilidade e Confiança do Cliente;	18
Lesões e Emergências;.....	18
Agenda Flexível;.....	18
Concorrência no Mercado;.....	18
Necessidade de Educação Contínua;.....	19
Regulamentações Locais e Licenciamento;	19

Gestão do Negócio.....	19
Contribuição para a Profissionalização do Setor.....	19
Educação e Treinamento;.....	19
Licenciamento e Seguro;.....	19
Contratos Claros e Termos de Serviço;.....	19
Presença Online e Marketing;.....	19
Sistema de Agendamento e Gestão Financeira;.....	20
Atendimento ao Cliente de Qualidade;.....	20
Avaliações e Feedback;.....	20
Investimento em Tecnologia;.....	20
OBJETIVOS.....	20
PROBLEMÁTICA.....	21
DESAFIOS E REFLEXÕES SOBRE OS SERVIÇOS DE DOG WALK.....	21
GESTÃO DE QUALIDADE.....	21
3.1 CONCEITO E ORIGENS.....	22
3.1.2 CONTEXTUALIZAÇÃO.....	22
ISO.....	25
4.1 VANTAGENS DE ATENDER ÀS CERTIFICAÇÕES ISO.....	25
CICLO PDCA.....	26
5.1 PLAN.....	26
5.1.1 DO.....	26
5.1.2 CHECK.....	26
5.1.3 ACT.....	26
5.2 PORQUE ADOTAR O PDCA.....	28
METODOLOGIA.....	29
Ciclo PDCA.....	15
O que é?.....	15
Para que serve?.....	15
Como funciona?.....	15
Etapas do Ciclo PDCA.....	15
Onde é aplicado.....	16
5S.....	16
SEIRI.....	16
SEITON.....	17
SEISO.....	17
SEIKETSU.....	18

SHITSUKE	18
DOMESTICAÇÃO	19
7.1 OBJETIVO E SIGNIFICADO	19
7.2 VINCULAÇÃO INICIAL: HOMEM E ANIMAL.....	19
7.3 DESENVOLVIMENTO DA CORRELAÇÃO: DONOS E SEUS PETS	20
DOG WALK	22
8.1 ORIGENS E SIGNIFICADO	22
8.2 POR QUE PASSEAR COM CÃES?	22
8.3 BENEFÍCIOS E FRAGILIDADES DE PASSEAR COM CÃES	22
IMPLEMENTANDO A GESTÃO DE QUALIDADE NO SERVIÇO.....	24
9.1 UTILIZANDO DO CICLO PDCA (PLAN, DO, CHECK, ACT)	24
9.2 IMPLEMENTAÇÃO A METODOLOGIA 5S	25
SATISFAÇÃO DO CLIENTE NO SERVIÇO DE DOGWALK	27
Resultados	28
CONCLUSÃO.....	28

1 INTRODUÇÃO

Segundo o instituto Pet Brasil (IPB), o faturamento previsto em 2022 para a arrecadação no setor pet foi de R\$ 46,5 bilhões. Conforme avalia a gerente de Marketing da Hill's Pet Nutrition, Cintia Arruda, "O valor impressiona, mas não surpreende". Os brasileiros, cada vez mais estão optando em ter um animal de estimação em casa - não à toa, o Brasil ocupa a 3ª colocação no ranking mundial como País com a maior população total de animais de estimação, mostra a Associação brasileira da indústria de Produtos para Animais de Estimação (ABINPET).

E com o passar do tempo, vem se criando a tendência em tratar os pets como parte da família, por isso, é natural que os gastos com os animais aumentem consideravelmente. E com esse crescimento, uma profissão que vem se destacando no mercado recentemente é a profissão de Dog Walk, que seria o profissional que passeia com os cães. E o profissional de Dog Walk surge como uma solução atraente para atender às necessidades do seu animal, como a prática de exercícios, socialização e bem-estar dos cães.

Com base nisso, diversos proprietários de cachorros de estimação acabam tendo uma vida agitada e acabam tendo a necessidade de um serviço de passeios em tempo integral. Isso abre lugares para a criação de novos negócios e oportunidades nesse setor. Diante desse crescimento exponencial, diversos empreendedores viram como oportunidade não só como uma renda extra nas férias mais como uma profissão em tempo integral.

E a medida em que a profissão de dog Walk se estabelece como uma opção viável, acaba tendo a importância que os cães têm na vida de seus tutores, é fundamental a garantia de um bom serviço de qualidade e atenção adequada durante os passeios. Nesse contexto, a auditoria de qualidade desempenha um papel crucial para assegurar a satisfação do cliente e de seu animal. Com isso, os tutores vêm buscando maneiras para proporcionar aos cães uma vida feliz e saudável.

Porém, a responsabilidade tem que ser o dobro, muitos tutores tendem a passar por diversas situações que podem arriscar a vida dele e principalmente a do animal. Como toda profissão acaba tendo diversas situações no dia a dia que podem trazer algum risco para ambos a parte como a do tutor como a do animal.

Entretanto, com a crescente oferta de serviços de Dog Walk, surge a necessidade de garantir que essas empresas e profissionais atendam aos padrões de qualidade exigidos. Afinal, o bem-estar dos cães está em jogo, e os tutores esperam que seus animais de estimação sejam tratados com amor, respeito e cuidado durante os passeios. É aqui que a auditoria de qualidade desempenha um papel essencial.

2 JUSTIFICATIVA

2.1 CRESCENTE DEMANDA POR SERVIÇOS DE DOGWALK ESTILO DE VIDA OCUPADO

As pessoas estão cada vez mais ocupadas com o trabalho e outras responsabilidades, o que pode limitar o tempo disponível para passeios regulares com seus cães.

CONSCIENTIZAÇÃO SOBRE SAÚDE ANIMAL;

As pessoas estão mais conscientes sobre a importância do exercício regular para a saúde física e mental dos cães. Isso leva os donos a buscar serviços de dogwalk para garantir que seus animais de estimação recebam a quantidade adequada de atividade física.

CRESCENTE POPULAÇÃO DE ANIMAIS DE ESTIMAÇÃO;

O número de famílias que possuem animais de estimação, especialmente cães, tem aumentado. Com mais pessoas adotando cães, a demanda por serviços que atendam às necessidades desses animais também cresce.

SERVIÇOS ESPECIALIZADOS;

Empresas especializadas em serviços de dogwalk estão surgindo para atender a essa demanda específica. Esses serviços muitas vezes oferecem opções personalizadas, como passeios individuais ou em grupos, para atender às necessidades específicas de cada animal.

TECNOLOGIA E APLICATIVOS;

O uso de aplicativos e plataformas online facilita a conexão entre proprietários de cães e dogwalkers. Isso torna mais conveniente para as pessoas contratarem profissionais para passear com seus cães.

BENEFÍCIOS PARA A SAÚDE MENTAL HUMANA.

Além dos benefícios para os cães, há uma crescente compreensão dos benefícios do contato com animais para a saúde mental humana. Passear com um cachorro pode ser uma atividade terapêutica para os donos, incentivando a procura por serviços de dogwalk.

IMPORTÂNCIA DO BEM-ESTAR ANIMAL

Ética e Moral;

Muitas pessoas acreditam que é moralmente correto tratar os animais com respeito e compaixão. O bem-estar animal está ligado a valores éticos que reconhecem a importância intrínseca dos animais e seu direito a uma vida livre de sofrimento desnecessário.

Responsabilidade Humana;

Como seres humanos, temos o poder de afetar o mundo ao nosso redor, incluindo outras formas de vida. Com esse poder vem a responsabilidade de garantir que nossas ações não causem danos desnecessários aos animais.

Relação entre Animais e Humanos;

Muitos animais desempenham papéis significativos na vida humana, seja como animais de estimação, companheiros de trabalho, ou em atividades recreativas. Garantir o bem-estar desses animais não apenas é ético, mas também fortalece os laços e benefícios mútuos entre animais e humanos.

Educação e Sensibilização;

Promover o bem-estar animal também contribui para a educação e sensibilização pública. Ao conscientizar as pessoas sobre as necessidades e direitos dos animais, cria-se uma sociedade mais informada e compassiva.

Aspectos Legais.

Muitas sociedades estão promulgando leis que protegem os direitos dos animais e regulam práticas que podem prejudicar seu bem-estar. O reconhecimento legal do bem-estar animal destaca sua importância na sociedade.

CONFIANÇA DO CLIENTE E FIDELIZAÇÃO

Profissionalismo;

Demonstre profissionalismo em todos os aspectos do seu serviço. Isso inclui comunicação clara, pontualidade, aparência profissional e uma abordagem séria em relação ao bem-estar do animal.

Qualidade do Serviço;

Ofereça um serviço de alta qualidade, garantindo que os passeios sejam seguros, divertidos e adaptados às necessidades específicas de cada cão. Um serviço de qualidade leva à satisfação do cliente.

Comunicação Transparente

Mantenha uma comunicação transparente com os clientes. Informe sobre como foi o passeio, compartilhe fotos e atualizações sobre o comportamento do cão durante o tempo juntos. A transparência constrói confiança.

Segurança em Primeiro Lugar;

Coloque a segurança dos animais em primeiro lugar. Certifique-se de ter procedimentos de segurança sólidos, como o uso adequado de coleiras e guias, e esteja preparado para lidar com emergências.

Programas de Fidelidade e Recompensas;

Introduza programas de fidelidade ou recompensas para clientes regulares. Isso pode incluir descontos, passeios gratuitos após um número determinado de serviços ou outros benefícios exclusivos.

Contrato e Transparência nos Termos;

Elabore contratos claros que detalhem os termos do serviço, incluindo preços, horários e políticas de cancelamento. A transparência desde o início ajuda a evitar mal-entendidos.

Certificações e Treinamento.

Obtenha certificações relevantes e destaque seu treinamento e qualificações. Isso aumenta a confiança dos clientes em sua capacidade de lidar com os animais de maneira profissional e segura.

DESAFIOS ESPECÍFICOS DO DOGWALK

Comportamento Variado dos Cães;

Cada cão é único, e seu comportamento pode variar significativamente. Alguns cães podem ser enérgicos e fáceis de lidar, enquanto outros podem ser tímidos, agressivos ou ter necessidades especiais. Lidar com uma variedade de personalidades e comportamentos é um desafio constante.

Segurança dos Animais;

Garantir a segurança dos cães durante os passeios é uma prioridade. Isso envolve evitar situações perigosas, lidar com potenciais confrontos com outros cães e manter os animais longe de substâncias tóxicas ou áreas perigosas.

Condições Climáticas;

O clima pode apresentar desafios, especialmente em regiões com condições meteorológicas extremas. Chuva, neve, calor excessivo ou condições adversas podem afetar a segurança e a qualidade do passeio.

Responsabilidade e Confiança do Cliente;

Os clientes confiam aos dogwalkers a responsabilidade de cuidar de seus animais de estimação. Construir e manter essa confiança é um desafio contínuo que requer profissionalismo, transparência e comunicação eficaz.

Lesões e Emergências;

Acidentes e emergências podem ocorrer durante os passeios, como lesões, doenças súbitas ou encontros inesperados com outros animais. Estar preparado para lidar com situações de emergência é crucial.

Agenda Flexível;

A natureza variável da agenda pode ser desafiadora. Alguns dias podem exigir mais tempo e esforço do que outros, e a capacidade de gerenciar uma agenda flexível é essencial.

Concorrência no Mercado;

Com o aumento da demanda por serviços de dogwalk, a concorrência no mercado pode ser acirrada. Destacar-se e oferecer um serviço de qualidade é fundamental para atrair e reter clientes.

Necessidade de Educação Contínua;

O conhecimento sobre o comportamento canino, as necessidades de diferentes raças e as práticas de segurança animal é essencial. A necessidade de educação contínua para se manter atualizado pode ser um desafio para os prestadores de serviços.

Regulamentações Locais e Licenciamento;

Em algumas áreas, pode haver regulamentações e requisitos de licenciamento para serviços de dogwalk. Cumprir essas regulamentações e garantir que você esteja devidamente licenciado pode ser um desafio administrativo.

Gestão do Negócio.

Além do cuidado com os cães, os prestadores de serviços de dogwalk também precisam gerenciar aspectos administrativos e financeiros de seus negócios, como agendamento, faturamento, marketing e atendimento ao cliente.

CONTRIBUIÇÃO PARA A PROFISSIONALIZAÇÃO DO SETOR

Educação e Treinamento;

Busque educação e treinamento adequados em comportamento canino, primeiros socorros para animais, e outras habilidades relevantes.

Certificações e qualificações adicionam credibilidade ao seu serviço.

Licenciamento e Seguro;

Certifique-se de cumprir todas as regulamentações locais e obter as licenças necessárias para operar. Além disso, adquira um seguro adequado para proteger tanto os animais quanto o seu negócio contra possíveis imprevistos.

Contratos Claros e Termos de Serviço;

Elabore contratos claros que detalhem os termos do serviço, incluindo preços, horários, políticas de cancelamento e responsabilidades. A transparência desde o início é crucial para estabelecer expectativas claras.

Presença Online e Marketing;

Crie um site profissional que destaque seus serviços, experiência, certificações e depoimentos de clientes. Utilize estratégias de marketing

digital para promover seu serviço nas redes sociais e em outras plataformas online.

Sistema de Agendamento e Gestão Financeira;

Implemente um sistema eficiente de agendamento para facilitar a marcação de passeios. Utilize ferramentas de gestão financeira para faturamento e registro de transações, garantindo uma operação organizada.

Atendimento ao Cliente de Qualidade;

Ofereça um atendimento ao cliente excepcional. Responda prontamente às perguntas e preocupações dos clientes, demonstre empatia e mantenha uma comunicação clara.

Avaliações e Feedback;

Solicite avaliações e feedback dos clientes regularmente. Isso não apenas fornece insights valiosos sobre o desempenho do seu serviço, mas também ajuda a construir uma reputação positiva.

Investimento em Tecnologia;

Utilize tecnologia para otimizar processos. Isso pode incluir aplicativos de agendamento, sistemas de monitoramento durante os passeios e outras ferramentas digitais que facilitem a gestão do negócio.

OBJETIVOS

Questionar os padrões de qualidade no serviço de DogWalk, considerando desejos e expectativas dos clientes, assegurando a segurança no passeio, pontualidade, interação com outros cães, atendendo ao comportamento e necessidades de cada pet.

PROBLEMÁTICA

DESAFIOS E REFLEXÕES SOBRE OS SERVIÇOS DE DOG WALK

A utilização crescente de serviços de dog walk deu origem a uma série de questões e desafios preocupantes. Embora essa prática proporcione comodidade aos donos de animais de estimação, também suscita preocupações éticas, legais e práticas que permeiam o relacionamento entre os animais e os prestadores de serviços, incluindo a perda dos animais, brigas, até mesmo o finamento de alguns cães

Como garantir a segurança e a saúde do seu cão durante os passeios? Até que ponto os profissionais que passeiam com cães devem ser responsáveis pela integridade dos animais sob seus cuidados? O treinamento e a qualificação desses profissionais são adequados para lidar com diversas raças e comportamentos caninos? Estas são questões vitais que, uma vez abordadas, contribuirão para uma discussão mais ampla sobre o impacto destes serviços nas interações humano-animal e nas estruturas éticas e legais que permeiam a indústria de cuidados animais.

Como um desses casos de preocupação em torno do serviço de dog walk, há um registro recente que preocupou a famosa cantora Lady Gaga, que teve seus dois cães roubados após contratar o serviço. É importante que medidas protetivas sejam tomadas para que tais situações se tornem menos recorrentes, um exemplo disso é adicionar câmeras de segurança para que o dono possa monitorar seus bichos durante o passeio.

Além deste caso, em uma pesquisa realizada (GLAMOUR, 2019) foi constatado também ocorrências de incidentes envolvendo o aplicativo americano de dog walk, Wag, e graves alegações de maus-tratos a 14 cães, incluindo casos de perda, roubo e até morte, destacando uma série de preocupações fundamentais em relação à integridade e à regulamentação na indústria de serviços para animais de estimação. O cerne da questão é que a plataforma Wag tem a responsabilidade de garantir a segurança e o bem-estar dos animais sob seus cuidados. Isto exige uma avaliação rigorosa dos procedimentos de seleção e acompanhamento dos prestadores de serviços associados à plataforma.

GESTÃO DE QUALIDADE

3.1 CONCEITO E ORIGENS

A Gestão de Qualidade é uma ferramenta que tem como objetivo alcançar o máximo de qualidade em relação a todos os processos, produção e serviços de um negócio. É fundamental para garantir a satisfação dos clientes e a eficiência operacional. A gestão da qualidade existe desde que o homem passou a transformar o seu meio para atender aos seus anseios por conforto e bem-estar.

No entanto, há quem prefira dizer que a gestão da qualidade surge com a Revolução Industrial, movimento em que a produção em série começou a se expandir mundialmente. Nele, as primeiras fábricas produziam conforme rígidos padrões em suas linhas, nem que, para isso, fosse necessário submeter operários a longas jornadas de trabalho. De qualquer maneira, a gestão da qualidade tal como a conhecemos hoje surgiu apenas na década de 1950. Foi nesse período pós-Segunda Guerra que países como Estados Unidos e Japão passaram a investir maciçamente em métodos mais eficazes de produção. Eles também passaram a buscar a qualidade em suas plantas industriais como resposta à escassez de recursos e à falta de mão de obra. E assim chegamos à Indústria 4.0, onde essa é uma prioridade de todos os gestores.

3.1.2 CONTEXTUALIZAÇÃO

A contextualização da gestão de qualidade envolve considerar diversos fatores, desde normas e padrões internacionais até a cultura organizacional e a satisfação do cliente. Alguns dos pontos-chave para compreender melhor esse contexto são:

Normas e Padrões: Organizações muitas vezes buscam certificações como a ISO 9001 para garantir que estão seguindo padrões internacionalmente reconhecidos de gestão de qualidade. Essas normas fornecem diretrizes para estabelecer e manter processos eficazes que atendam às expectativas dos clientes.

Ciclo PDCA: A gestão de qualidade frequentemente adota o ciclo PDCA (Plan-Do-Check-Act), uma abordagem para melhorar continuamente os processos e resultados. Isso implica planejar as atividades, implementá-las, verificar os resultados e agir para corrigir ou aprimorar o que for necessário.

Foco no Cliente: A satisfação do cliente é um ponto central na gestão de qualidade. Compreender as necessidades e expectativas dos clientes, e ajustar continuamente os processos para atendê-las é fundamental.

Melhoria Contínua: A gestão de qualidade é um processo dinâmico que busca constantemente melhorar. Isso pode envolver a implementação de feedback dos clientes, a análise de dados de desempenho e a busca por inovações que aprimorem a qualidade dos produtos ou serviços.

Tecnologia e Ferramentas: A tecnologia desempenha um papel importante na gestão de qualidade, fornecendo ferramentas para monitorar processos, analisar dados, identificar tendências e tomar decisões informadas.

Cultura Organizacional: A cultura organizacional desempenha um papel crítico na gestão de qualidade. Uma cultura que valoriza a qualidade incentiva a responsabilidade, a transparência e a busca pela excelência em todos os níveis da organização.

Em resumo, a gestão de qualidade não é apenas um conjunto de práticas isoladas, mas sim uma abordagem holística que permeia toda a organização. Quando implementada de maneira eficaz, ela não apenas assegura a conformidade com padrões, mas também impulsiona a inovação e promove a satisfação do cliente.

Figura 1 – Ciclo da gestão de qualidade



ISO

A sigla ISO denomina a International Organization for Standardization, ou seja, Organização Internacional de Padronização. Portanto, é um meio de promover a padronização de produtos e serviços, utilizando normas internacionais para melhoria contínua do processo produtivo. surgiu em 1946 em Londres com o intuito de criar um padrão de normalização internacional. Com isso suas normas poderiam ser utilizadas e reconhecidas em qualquer parte do mundo.

Atualmente a ISO conta 24.349 normas internacionais, 808 comitês técnicos e subcomitês para desenvolvimentos dos padrões a serem utilizados, e com 167 membros representantes, sendo 1 representante para cada país. O Brasil é representado pela Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT).

4.1 VANTAGENS DE ATENDER ÀS CERTIFICAÇÕES ISO

A organização se torna mais eficiente em todos os processos de sua cadeia, ou seja, do início ao fim do desenvolvimento de seu produto, e posteriormente, quando chega ao consumidor final, que é a razão de ser da empresa, uma vez que a mesma perde seu objetivo sem a presença dos consumidores.

Algumas das vantagens são:

- Melhora nas etapas que compõe a empresa;
- Exatidão na avaliação de metas e desempenho;
- Diminuição de despesas;
- Abatimento de corrupção;
- Mais envolvimento e contentamento dos colaboradores;
- Possibilidade de a empresa ser reconhecida internacionalmente.

CICLO PDCA

O ciclo PDCA é um método científico utilizado para garantir a melhoria contínua de processos e resultados em um negócio. Ele oferece uma metodologia sistemática e estruturada para identificar problemas, investigá-los, desenvolver soluções e monitorar resultados. Originalmente inventado pelo cientista americano Walter A. Shewhart durante a década de 1920, PDCA é uma abreviação para: Plan; Do; Check; Act.

A NBR ISSO 9001:2015 descreve sucintamente o ciclo PDCA como:

5.1 PLAN

Foca na identificação e análise do problema e proposição de uma solução (plano). O objetivo é levantar e analisar informações para estabelecer propostas para resolver o problema e/ou melhorar os resultados.

5.1.1 DO

É onde efetivamente se coloca em prática a execução do Plano de Ação criado. É importante anotar e evidenciar os resultados (bons ou ruins) de cada tarefa concluída. Isso permite um aprendizado necessário ao time envolvido durante o processo.

5.1.2 CHECK

É onde acontece a verificação do que foi executado e dos resultados obtidos com o plano de ação. Essa fase pode ser desenvolvida ao longo da execução do Plano de Ação ou, então, formalmente ao término dele, podendo inclusive envolver pessoas ou grupos externos ao time responsável pela solução do problema.

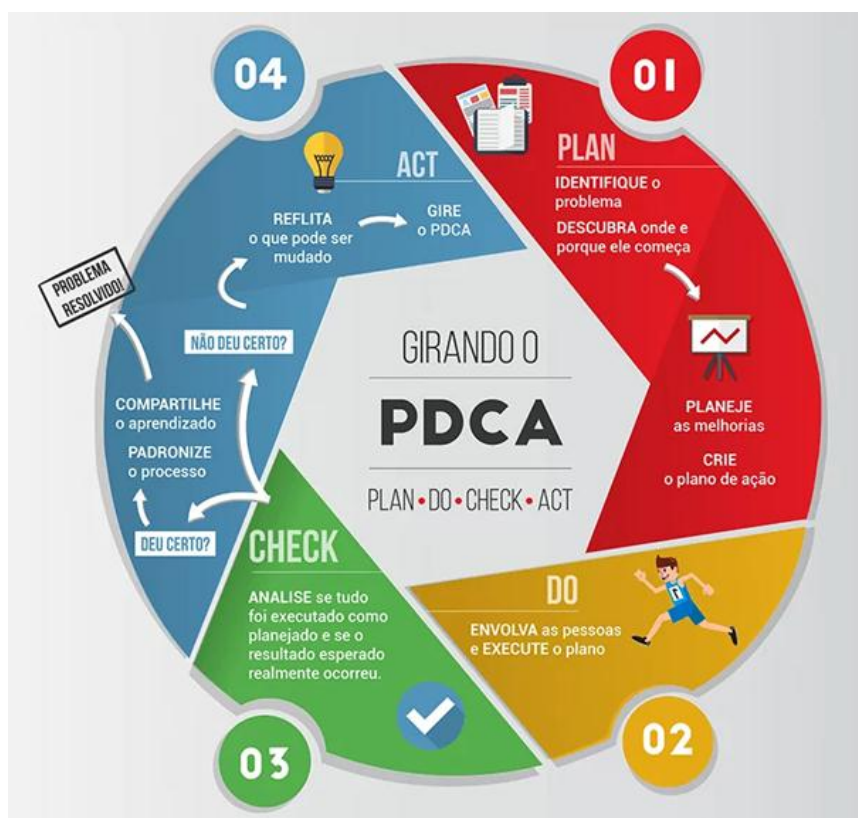
5.1.3 ACT

Em função dos resultados checados na etapa anterior, define-se se será necessário executar novamente o método (um novo “Giro do PDCA”) (no caso de os

resultados não terem sido alcançados) ou se as boas práticas identificadas serão padronizadas. É importante compartilhar o aprendizado adquirido e o que fazer com os eventuais problemas remanescentes.

5.2 PORQUE ADOPTAR O PDCA

Usando esse método de forma preventiva e contínua, ele auxilia na identificação de possíveis melhorias nos processos, evita tomada de decisões impulsivas tomadas pela equipe e desperdícios de recursos, além de priorizar a medição de dados e resultados essenciais para o bom gerenciamento.

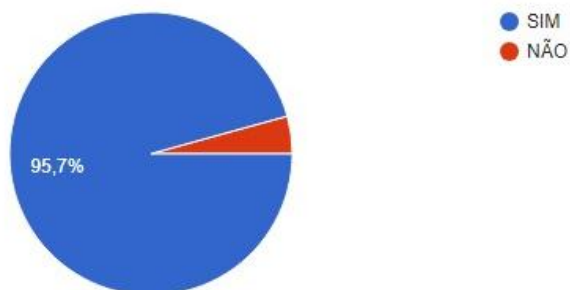


METODOLOGIA

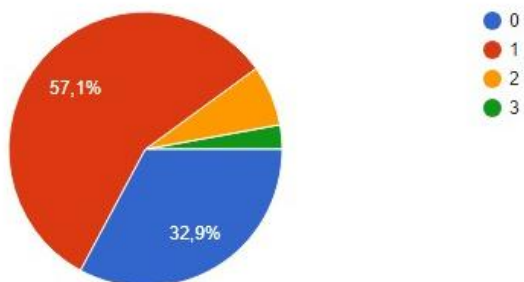
Utilizando metodologias bibliográficas e descritivas, artigos, pesquisa de campo com os pets e formulários, buscamos informações sobre o serviço de dog walk e a relação dos donos e seus pets. Além de aplicar algumas ferramentas (como o Ciclo PDCA e os 5S) para uma boa gestão de qualidade, além de pesquisas para priorizar a segurança e satisfação do cliente.



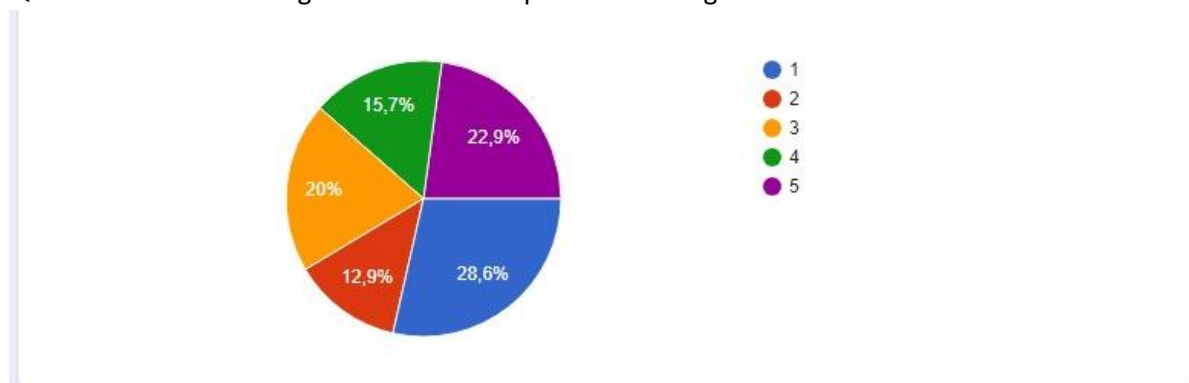
Você se sentiria confortável se o dogwalker fizesse um projeto personalizado para seu pet?



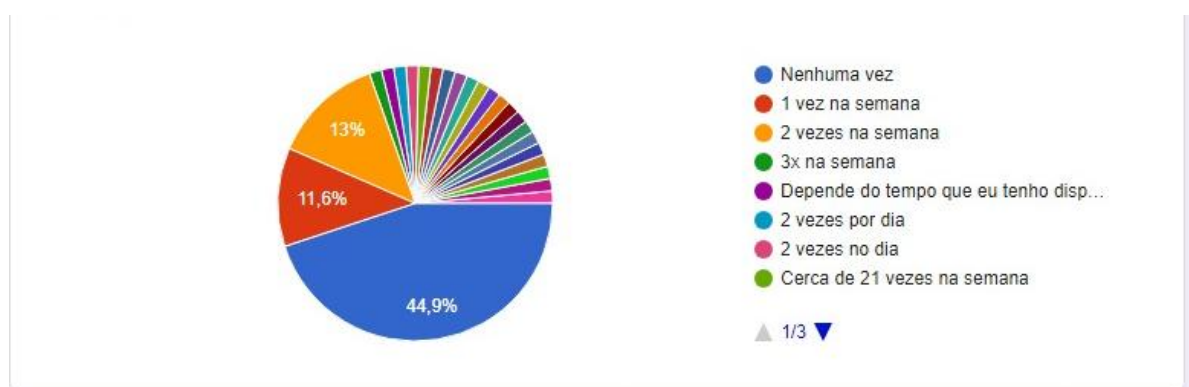
Quantos cachorros você tem em casa?



Quanto você se sente seguro de deixar seu pet com um dogwalker ?



Quanto vezes você leva p seu pet para passear durante a semana?



Ciclo PDCA

O que é?

O ciclo PDCA é uma metodologia amplamente utilizada na gestão de processos e melhoria contínua. Ele foi desenvolvido por Walter A. Shewhart na década de 1920 e popularizado por W. Edwards Deming. PDCA (Plan, Do, Check, Act, ou em português, Planejar, Fazer, Verificar e Agir) é uma ferramenta de qualidade de quatro fases, amplamente utilizada para a solução de problemas, controle e melhoria contínua de processos e produtos. É também conhecido como o Ciclo de Deming, ciclo de Shewhart ou ainda PDSA (Plan, Do, Study, Act).

O ciclo PDCA é útil em uma variedade de necessidades de negócios, incluindo lançamentos de novos produtos, grandes reformulações de processos e sempre que um novo processo ou mudança é introduzido na organização.

O objetivo do PDCA é ajudar a entender como um problema surge e como deve ser solucionado. Importante ressaltar que o foco do Ciclo de Deming é na causa e não nas consequências.

Assim que uma oportunidade de melhoria é identificada, são definidas ações para promover as mudanças necessárias. Desse modo, espera-se que os resultados sejam atingidos com mais qualidade e eficiência.

Esta ferramenta parte do pressuposto de que o planejamento não é algo imutável. Assim como o orçamento empresarial, que precisa ser acompanhado de perto para que sejam feitos ajustes caso

necessário, o mesmo acontece com o PDCA. Exatamente por isso que ele é um ciclo contínuo, ou seja, pode (e deve) ser aprimorado e repetido a fim de que a melhoria contínua dos processos seja atingida.

Para que serve?

O ciclo PDCA serve para a melhoria na gestão de processos, levando a um gerenciamento mais eficiente e claro. Tornar um processo mais eficiente significa fazer da maneira mais simples, rápida e com menor custo, elevando a qualidade do resultado. Como implica em continuidade, o PDCA também permite um controle maior sobre os vários processos de trabalho presentes em uma empresa – o que é fundamental para o seu gerenciamento. Afinal, nas palavras do estatístico e professor William Edwards Deming: “Não se gerencia o que não se mede, não se mede o que não se define, não se define o que não se entende e não há sucesso no que não se gerencia”. Deming é reconhecido por seus estudos sobre gestão e qualidade, incluindo o ciclo PDCA e o que ele batizou como PDSA.

Como funciona?

O PDCA é um método de gestão/ferramentas de qualidade que visa a melhoria contínua dos processos. Este ciclo é baseado em quatro etapas que são interligadas, se o plano estiver bem alinhado e descrito, a execução tende a ser mais clara e facilitada. O ciclo PDCA é conhecido dos gestores há cerca de um século, e ainda é amplamente utilizado e pode contribuir muito para a otimização dos processos de uma empresa. O processo tem a função de identificar o objetivo central do plano e traçar as estratégias de como alcançá-lo. Como por exemplo, uma empresa que presta serviços de manutenção de ar condicionado tem levado mais tempo que o normal para concluir suas rotinas. Foi constatado que, em média, as equipes estão levando 5 horas para concluir um serviço que levaria no máximo duas. Em resposta, o gestor determina uma nova meta: no período de 4 semanas, a manutenção dos aparelhos e dutos deverá ser concluída, invariavelmente, em duas horas e meia. A partir dessa meta, o PDCA pode ser aplicado, analisando as variáveis que possam influir para que a hipótese (concluir os serviços em 2h30) seja validada. Tudo vai começar pela definição dos possíveis fatores que podem estar gerando atrasos. Os técnicos dispõem do material necessário para fazer a limpeza dos aparelhos? Os fornecedores estão em dia com as entregas ou os atrasos são frequentes? As equipes de manutenção estão completas ou falta algum profissional? O PDCA funciona como um sistema de autoavaliação crítica, no qual as respostas para os desafios dependem das perguntas certas.

Etapas do Ciclo PDCA

Planejar (Plan)

Nesta etapa, são definidos os objetivos, estabelecidos os processos necessários para alcançá-los e determinados os indicadores de desempenho. O planejamento envolve a identificação dos problemas ou oportunidades de melhoria, a definição das metas a serem atingidas e o desenvolvimento de um plano de ação detalhado.

Executar (Do)

A etapa de execução envolve a implementação do plano de ação definido na fase de planejamento. São realizadas as atividades conforme o planejado, coletando-se os dados e as informações relevantes ao longo do processo. Esta etapa é crucial para colocar em prática as ideias e soluções propostas.

Verificar (Check)

Nesta fase, é feita uma análise e avaliação dos resultados obtidos durante a execução. Os dados coletados são comparados com os indicadores de desempenho estabelecidos na etapa de planejamento. A verificação permite identificar se os resultados estão de acordo com as metas estabelecidas e se o processo está funcionando conforme o esperado.

Agir (Act)

Com base na análise realizada na etapa de verificação, são tomadas ações corretivas ou preventivas para melhorar o desempenho do processo. Se os resultados estão de acordo com as metas, são implementadas ações para manter e consolidar o processo. Caso contrário, são definidas medidas para corrigir as falhas e melhorar os resultados. Após a etapa de "Agir", o ciclo PDCA reinicia, utilizando os aprendizados obtidos para planejar novas melhorias e repetindo o processo de forma contínua. O objetivo é promover a melhoria contínua dos processos e alcançar resultados cada vez melhores.

Onde é aplicado

O ciclo PDCA é aplicado em várias áreas e setores, incluindo: Gestão da Qualidade: O PDCA é frequentemente usado em sistemas de gestão da qualidade. Ele ajuda a estabelecer e melhorar os processos de uma organização, identificando problemas, implementando ações corretivas e verificando os resultados. Gestão de Projetos: O ciclo PDCA pode ser aplicado em projetos para planejar as atividades, executar as tarefas, verificar o progresso e agir para corrigir desvios. Ele ajuda a garantir que os projetos sejam executados de maneira eficiente e eficaz. 7 Melhoria Contínua: O PDCA é uma ferramenta essencial na busca pela melhoria contínua em uma organização. Ele permite identificar oportunidades de melhoria, implementar mudanças, verificar se as alterações tiveram os resultados esperados e agir para corrigir problemas ou realizar ajustes adicionais. Processos de Produção: O ciclo PDCA é usado para otimizar os processos de produção, identificando e eliminando desperdícios, reduzindo falhas e melhorando a eficiência geral das operações. Gestão de Riscos: O PDCA pode ser aplicado na gestão de riscos, ajudando a identificar e analisar os riscos, implementar ações preventivas, monitorar a eficácia das medidas adotadas e ajustar as estratégias de mitigação, se necessário.

5S

O 5s é uma metodologia originária do Japão que busca o aperfeiçoamento e melhoria contínua da padronização de processos. Dessa forma, tal metodologia possui diversos tipos de ferramentas de auxílio na qualidade empresarial.

5s é a representação de cinco palavras japonesas que iniciam com a letra S, por meio das mesmas, tem como objetivo garantir qualidade, organização e segurança, auxiliando até mesmo na aprimoração do clima organizacional de empresas.

SEIRI

O primeiro senso do 5s é o senso de utilização, que representa o bom senso e questiona a necessidade de etapas, ferramentas e funções dentro do processo. Além disso, garante o equilíbrio nas operações internas da instituição. Portanto, o objetivo desse senso é tornar o ambiente de trabalho mais útil.

Nessa etapa do 5S deve ser verificado tudo o que é de propriedade da empresa: objetos, materiais, equipamentos, documentos... Além disso, é preciso

analisar a frequência de utilização desses materiais ou objetos e, com base nisso, definir o que deve ser ou não ser descartado ou reorganizado. Com o resultado desse primeiro senso, temos um ambiente de trabalho organizado e funcional, livre de desperdícios e excessos. Assim, além de melhorar ainda mais a produtividade dos colaboradores, inclui também o que é realmente importante para a empresa.

SEITON

O segundo senso é o de organização. Depois de escolher os materiais necessários, é hora de organizar tudo e visar a simplicidade. Portanto, para conseguir isso, podem ser implementados sistemas e normas para que os funcionários possam acessar mais facilmente aos materiais necessários através de sinalização, prateleiras e etiquetas.

Dessa forma, a metodologia 5S considera a organização digital além da organização espacial. Aqui você pode avaliar aplicações e pastas específicas para cada necessidade. Com esse senso do plano 5S, o processo é agilizado e fica mais acessível aos colaboradores, isso economiza mais tempo, aumentando assim a produtividade.

SEISO

O seiso representa o senso de limpeza, crucial para manter o ambiente de trabalho limpo e organizado, o que afeta diretamente na qualidade da entrega. Este senso desperta a responsabilidade pessoal dos colaboradores em suas áreas de trabalho individual e coletivo.

Nesta etapa ocorre a higienização dos instrumentos de trabalho e dos locais onde as atividades são realizadas, além disso, esse senso envolve reparar materiais ou elementos degradados que causem desconforto e descobrir a origem da sujeira ou imperfeições.

A conscientização sobre limpeza baseada na metodologia 5S cria um ambiente satisfatório para os colaboradores. Portanto, trabalhar em um local limpo, confortável, com equipamentos eficientes, afeta o bem-estar geral da empresa.

SEIKETSU

Seiketsu representa o senso de normatização da metodologia dos 5S. Portanto o objetivo é garantir que os métodos anteriores possam ser utilizados, limpos e devidamente organizados dentro da empresa.

Desta forma, nessa etapa é definido quem será responsável por continuar às atividades realizadas nos sentidos anteriores, buscando assim, melhoria exponencial. Diante disso, esse senso tem como objetivo manter constância nos padrões e valores estabelecidos por meio das normas e rotinas do programa 5S.

SHITSUKE

O último e não menos importante senso é o de disciplina, que busca manter e estabelecer os passos anteriores do 5S. Conseqüentemente, na etapa do shitsuke é de extrema importância apoiar e capacitar quem estiver responsável pelo processo, além de incentivar os valores da metodologia e transformá-las em parte ativa da visão e cultura da empresa.

A disciplina muitas vezes considerada o ponto principal do 5S, é alcançada quando cada funcionário desempenha sua parte na busca de um ambiente propício. Por conseguinte, é responsável por melhorar a qualidade, a saúde, o desempenho e a produtividade dentro de uma corporação.

DOMESTICAÇÃO

7.1 OBJETIVO E SIGNIFICADO

Domesticar é fazer com que um animal selvagem, ou agressivo e feroz modere sua natureza tendo um temperamento mais habituado à convivência com os seres humanos, ou seja, criando uma relação de dependência para eliminar seu estado selvagem dessa forma se tornando um animal de estimação, muitas vezes chamado de pet. Vale ressaltar que a domesticação é diferente de um processo de domaçaõ, onde pode tornar um animal mais manso, porém nunca domesticado permanecendo um animal selvagem, todavia menos agressivo e treinado.

As mudanças das características fisiológicas, comportamentais e morfológicas ocorrem da seleção natural adaptativa, realizada de forma espontânea quando trazem benefícios para ambos ou da seleção artificial promovida pelo homem, que visa tornar os animais vantajosos para as pessoas, em outras palavras, os seres humanos alteram ao longo de gerações os aspectos genéticos, naturais e comportamentais de algumas espécies de animais e vegetais, para atender às suas necessidades e desejos criando uma interdependência dessas espécies que tiveram suas características selvagens modificadas.

7.2 VINCULAÇÃO INICIAL: HOMEM E ANIMAL

Domesticar os cães é uma ação que não tem um início pré-definido, ainda é discutido entre os cientistas sobre a origem exata desse processo. Ainda assim, com base em análise genética de fósseis podemos presumir que teve seu início no fim da era glacial e começo do período Paleolítico, entre 40.000 e 20.000 anos atrás.

Durante essa época os seres humanos eram caçadores-coletores, a sobrevivência dependia exclusivamente da coleta de frutos e caça de animais, sendo assim, no decorrer desta etapa eles eram nômades, estavam sempre em deslocamento contínuo e em busca de novos alimentos.

Dado que os seres humanos da época precisavam caçar, assim como os lobos ou uma espécie semelhante que são os ancestrais dos cães, havia uma competição entre eles, pois ambos eram predadores. Para amenizar essa competição, além do encontro com predadores noturnos os seres humanos caçavam durante o dia e protegiam suas presas de outros predadores. Muito provavelmente os lobos atraídos pela caça começaram a se aproximar e os menos agressivos e mais tolerantes aos humanos tiveram sucesso com as interações, hoje em dia, segundo estudos, ossos de humanos e lobos encontram-se enterrados lado a lado em vários locais diferentes do mundo, podendo ter sido uma demonstração de afetividade entre ambos.

Diante disso, ao longo do tempo essa interação teria se expandido para uma relação de simbiose, onde há benefício mútuo, como neste caso o aumento de energia, disponibilidade dos alimentos, também o aumento da fertilidade. Com isso os lobos mais mansos começaram a se afastar de sua espécie selvagem, para conviver com os seres humanos, ajudando na guarda das carcaças e futuramente auxiliando na proteção de crianças e mulheres de outros animais, além de servir como pele para vestimenta e alimento desempenhando funções úteis para os seres humanos, nesta época eram chamados de protocães.

Com o tempo as gerações foram se adaptando melhor a convivência com os humanos e adquirindo características físicas e comportamentais, diferenciando-se de seus ancestrais, sendo um processo de evolução durante milênios de forma gradual, dando origem á grande diversidade de raças de cães que temos hoje em dia.

7.3 DESENVOLVIMENTO DA CORRELAÇÃO: DONOS E SEUS PETS

A relação entre os cães e os humanos é composta de uma longa história evolutiva no decorrer dos anos. À medida que a sociedade humana se desenvolveu, os cães transcenderam o seu papel utilitário e tornaram-se membros queridos da

família, proporcionando companheirismo, segurança emocional e até mesmo apoio terapêutico. A investigação científica contemporânea destaca as vantagens psicológicas e físicas para tal relação simbiótica, demonstrando que as relações com esses animais podem reduzir os níveis de estresse, promover a saúde cardiovascular e fortalecer os laços sociais. O vínculo entre humanos e cães simboliza verdadeiramente a capacidade de ambas as espécies prosperarem e evoluírem juntas, destacando a profundidade da interdependência entre as duas partes.

DOG WALK

8.1 ORIGENS E SIGNIFICADO

Dog walk traduzido do inglês, significa passeio ou caminhada com cachorro, a expressão refere-se ao ato de um indivíduo levar seu cachorro para passear ao ar livre.

A profissão de dog walker tem se destacado nas últimas décadas, à medida que evoluiu a cultura dos animais domésticos. A origem da profissão surgiu devido alguns fatores, como o estilo de vida moderno, onde existem diversas ocupações com trabalho e outros compromissos, conseqüentemente os donos não tem tempo para passear com seus cães, assim como a conscientização sobre o bem-estar animal, no qual os donos começaram a perceber a importância de garantir exercícios apropriados para seus cães.

8.2 POR QUE PASSEAR COM CÃES?

Passear com cães é de extrema importância para a promoção da saúde física e mental, proporciona exercícios, estímulo mental, socialização e fortalece a conexão entre cão e dono. Ademais, auxilia no controle comportamental, alivia estresse, satisfaz as necessidades instintivas e previne problemas de saúde, se tornando uma prática importante para o bem-estar geral do seu animal de estimação.

Em suma, não confinar os cães em casa permite-lhes satisfazer as suas necessidades naturais e promove uma vida mais saudável e devidamente equilibrada. A interação com o ambiente externo contribui significativamente para a saúde física, mental e emocional.

8.3 BENEFÍCIOS E FRAGILIDADES DE PASSEAR COM CÃES

8.3.1 Exercício físico: Os cães precisam de exercícios regulares para manter uma boa saúde física. Levá-los ao ar livre, caminhar e brincar pode ajudar a atender às suas necessidades físicas e evitar problemas de saúde que podem surgir devido à inatividade.

8.3.2 Estimulação Mental: O ambiente externo proporciona importante estimulação mental aos cães. Explorar novos lugares, cheirar aromas diferentes e interagir com o ambiente ao seu redor são bons para a saúde mental e para prevenir o tédio.

8.3.3 Socialização: Os cães são animais sociais e se beneficiam da interação com outros cães e pessoas. Permitir que saiam de casa proporciona oportunidades de socialização e promove comportamentos sociais saudáveis.

8.3.4 Prevenir Comportamentos Indesejáveis: A falta de estimulação e exercício pode levar a comportamentos indesejados, como destruição de objetos na casa e latidos excessivos e agressivos. A liberdade do ar livre ajuda a dissipar o excesso de energia e a prevenir esses comportamentos.

8.3.5 Saúde Mental e Emocional: Confinar um cão em um espaço fechado por um longo período de tempo pode causar estresse, ansiedade e até depressão. A exposição ao ambiente externo e a estimulação regular são boas para a saúde mental e emocional de um cão.

IMPLEMENTANDO A GESTÃO DE QUALIDADE NO SERVIÇO

A execução da gestão de qualidade no serviço de dog walk é essencial para manter padrões seguros e elevados na prestação desse serviço que desempenha um papel crucial na vida do animal e seus donos, por ser um tema amplo, a gestão de qualidade pode ser aplicada em diversos setores e segmentos de mercado, estabelecendo mudanças significativas. A gestão de qualidade nesse segmento consiste na aplicação de ferramentas, padrões e processos, visando a segurança do animal, do profissional e a comunicação adequada com o cliente, certificando consistência, confiabilidade e excelência na execução do serviço, como exemplo, utilizaremos o ciclo pdca e a metodologia dos 5s.

9.1 UTILIZANDO DO CICLO PDCA (PLAN, DO, CHECK, ACT)

O primeiro passo é o plano, ou seja, estabelecer um planejamento para desenvolver soluções a favor desse serviço. O objetivo para a aplicação dessa etapa é visar sempre a segurança do animal, satisfação do cliente e eficiência operacional, para isso é de extrema importância avaliar todos os processos envolvidos nos passeios, como a execução deles, seleção e treinamento dos profissionais e os meios de comunicação com o cliente.

Segundo passo é fazer, ou seja, aplicação de treinamentos regulares com o profissional dog walker, para aprimorar habilidades como gestão de emergências e boas práticas de convivência com os animais, além de aprimorar a comunicação com o cliente para atender as necessidades de cada animal, fazendo um tratamento especializado para cada pet e sua particularidade. É de extrema importância garantir segurança para todos os incluídos, é adequado a implementação de tecnologias como o GPS rastreando as rotas, câmeras para gravar o contato entre os animais e coletar feedback dos clientes.

O terceiro passo é checar. Para um monitoramento contínuo é necessário utilizar dos resultados obtidos e promover auditorias frequentemente para identificar áreas de melhoria para manter alto padrão de qualidade e a consistência nos passeios.

O último passo é agir, após a aplicação de todos esses passos reiniciar o processo, com as melhorias necessárias, levando em consideração os resultados,

pensando em uma melhora exponencial e atualização dos treinamentos se necessário.

9.2 IMPLEMENTAÇÃO A METODOLOGIA 5S

A metodologia colaboraria no serviço de dog walk principalmente para uma operação segura e eficaz dos passeios, por prezar isso no ambiente de trabalho, como demonstrado em um dos sentidos.

9.2.1 Seiri (Senso de utilização):

Objetivo: manter somente o essencial para os passeios, eliminando tudo aquilo que não for útil.

Mantendo coleiras, brinquedos e sacos de lixo por serem necessários para os passeios, é de grande importância sempre analisar o estado dos objetos, se estão danificados ou se não são mais úteis e dessa forma, manter um inventário para melhor controle dos materiais.

9.2.2 Seiton (Senso de Ordenação):

Objetivo: organizar o ambiente para ser mais eficiente.

Para o ambiente ser mais eficiente é fundamental definir um local para cada item, facilitando o acesso de forma mais rápida, além de criar locais adequados de armazenamento para os itens, como gavetas, prateleiras e caixas. Além disso, organizar as informações do cliente e informações de emergência dos animais é imprescindível para esse serviço.

9.2.3 Seiso (Senso de Limpeza):

Objetivo: manter o local sempre limpo e seguro.

É importante estabelecer rotinas de limpeza para todos os ambientes, para os equipamentos utilizados como as guias e os brinquedos, garantindo um local higienizado, ainda mais sendo feita após cada passeio, removendo todos os resíduos, ofertando um local devidamente limpo, que é essencial para a saúde e bem estar dos animais e profissionais.

9.2.4 Seiketsu (Senso de Padronização):

Objetivo: Padronizar atividades e práticas para certificar a consistência e eficiência no serviço.

Para a realização desse senso, se faz necessário que seja desenvolvido procedimentos padrões, incluindo verificação pré-passeio e pós-passeio, além de protocolos de segurança e procedimentos de emergência.

Ademais, também é importante estabelecer uma padronização de conversa com os clientes, fazendo um questionário para conhecer o animal, incluindo feedbacks, os relatórios sobre todo o passeio e comportamento do animal.

9.2.5 Shitsuke (Senso de Disciplina):

Objetivo: Manter os padrões estabelecidos, com disciplina e desenvolvimento contínuo.

Incentivar treinamentos regulares, utilização de outros métodos em conjunto, como o PDCA, a melhoria contínua dentro da empresa e manter o padrão de alta qualidade.

SATISFAÇÃO DO CLIENTE NO SERVIÇO DE DOGWALK

O serviço de DogWalk não é apenas uma simples atividade de passear com cães, estende-se a uma experiência que envolve desde a habilidade em primeiros socorros até a atenção especial dedicada a cada cachorro. A satisfação do cliente nesse contexto abrange não apenas a qualidade do passeio, mas também a confiança nas competências do Dog Walker.

No que diz respeito aos primeiros socorros, a habilidade do profissional em lidar com situações emergenciais demonstra um comprometimento essencial com o bem-estar dos animais. Estar preparado para eventualidades médicas cria um ambiente seguro, assegurando aos donos que seus pets estão em mãos capazes.

A atenção individualizada a cada cachorro é outro pilar da satisfação do cliente nesse serviço. Compreender as necessidades específicas de cada animal, seus comportamentos e preferências, permite que o Dog Walker personalize o passeio, proporcionando uma experiência mais agradável e adaptada a cada dog.

A análise do Dog Walker para com os cachorros vai além da execução da tarefa. Envolve a capacidade de criar laços afetivos, além de focar sua atenção para cada cão individualmente, entendendo as nuances de personalidade de cada pet. Essa empatia contribui não apenas para a qualidade do passeio, mas também para o bem-estar emocional dos cães, influenciando diretamente na sua satisfação.

Do lado do cliente, a análise vai além de ver apenas a qualificação do profissional, o fator determinante é a confiança depositada no profissional. Observando a dedicação, o cuidado e a comunicação eficaz, os donos desenvolvem uma relação de confiança crucial para a continuidade do serviço. A transparência e a responsabilidade do Dog Walker refletem-se diretamente na satisfação percebida pelos clientes, estabelecendo uma parceria sólida e duradoura.

Em síntese, a satisfação do cliente no serviço de DogWalk vai além da caminhada em si. Engloba a confiança nos primeiros socorros, a atenção individualizada aos animais e a análise mútua entre Dog Walker e dono do cachorro. Esses elementos formam a base de uma experiência completa, assegurando que tanto os cães quanto seus donos encontrem no serviço não apenas uma prestação, mas uma vivência enriquecedora.

Resultados

Notamos a diferença de necessidades entre os cães participantes, reforçando a ideia de que criar um atendimento personalizado melhoraria a experiência de cada cliente.

Nosso estudo feito por meio de um aplicativo de dados, revela que 95,7% das pessoas se sentiriam mais confortáveis em ter um serviço personalizado, auxiliando para uma maior satisfação do cliente.

CONCLUSÃO

A prática do "dogwalk" emerge como um fenômeno que vai além do simples ato de passear com cães, revelando-se como um serviço ligado à gestão de qualidade. Ao longo deste estudo, exploramos a importância de uma abordagem estratégica na entrega desse serviço, destacando a necessidade de implementar práticas de gestão que garantam não apenas a satisfação do cliente e a segurança, mas também a eficiência operacional.

A aplicação do Ciclo PDCA (Planejar, Executar, Verificar e Agir) emerge como uma ferramenta fundamental para aprimorar continuamente o serviço de "dogwalk". Através do ciclo PDCA, os profissionais envolvidos podem planejar e executar melhorias, monitorar os resultados e, em seguida, agir com base nas conclusões obtidas. Isso cria um ciclo virtuoso de aperfeiçoamento constante, assegurando a adaptação do serviço às demandas em evolução e às expectativas dos clientes.

Além disso, a implementação dos princípios dos 5S – Seiri (Senso de Utilização), Seiton (Senso de Ordenação), Seiso (Senso de Limpeza), Seiketsu (Senso de Padronização) e Shitsuke (Senso de Disciplina) – proporciona um ambiente organizado e eficiente para a prestação do serviço de "dogwalk". Ao eliminar desperdícios, otimizar processos e manter um espaço de trabalho limpo e organizado, os profissionais contribuem não apenas para a qualidade do serviço, mas também para a construção de uma imagem de confiabilidade e profissionalismo.

Em síntese, a gestão de qualidade no contexto do "dogwalk" é um processo dinâmico que requer uma abordagem proativa e sistemática. A combinação do Ciclo PDCA e dos princípios dos 5S oferece uma estrutura sólida para impulsionar a eficácia operacional e a satisfação do cliente,

garantindo que o serviço não apenas atenda, mas supere as expectativas, criando uma experiência positiva e duradoura para todos os envolvidos.