

**CENTRO ESTADUAL DE EDUCAÇÃO TECNOLÓGICA PAULA SOUZA
ESCOLA TÉCNICA ESTADUAL IRMÃ AGOSTINA
CLASSE DESCENTRALIZADA CEU CIDADE DUTRA
CURSO TÉCNICO EM ADMINISTRAÇÃO**

**Gizelly Caetano da Silva
Marcos Caetano da Silva
Tayna Yasmim Marques De Lima
Valdilene Farias da Silva**

CANINE BOUTIQUE HOTEL

**São Paulo
2025**

Gizelly Caetano da Silva
Marcos Caetano da Silva
Tayna Yasmim Marques De Lima
Valdilene Farias da Silva

CANINE BOUTIQUE HOTEL

Trabalho de Conclusão de Curso
apresentado ao Curso Técnico em
Administração da Etec Irmã Agostina, como
requisito parcial para obtenção do título de
técnico em Administração, sob a orientação
do Prof. Tadeu Silvestre da Silva.

São Paulo
2025

AGRADECIMENTOS

Agradecemos em primeiro lugar ao nosso orientador Prof. Tadeu Silvestre por nos auxiliar durante todo o levantamento das informações de dados para o desenvolvimento desse projeto. E também aos demais professores do curso por todo o suporte, correções e incentivos.

Agradecemos também a todos nossos amigos e familiares que sempre estiveram nos apoiando e nos incentivando, o que foi excepcional para a elaboração desse trabalho.

Por fim, queremos agradecer todos aqueles que estiveram conosco, de forma direta ou indireta.

RESUMO

O Hotel Canine Boutique é um estabelecimento confortável e seguro para os cães, onde possam ficar livres, longe de grades e gaiolas, recebendo cuidados quanto a higiene e alimentação por meio de profissionais especializados e capacitados; Além de um ambiente que atenda às necessidades do dono oferecendo serviços personalizados e atenção especializada, proporcionando Banho e tosa, Adestramento personalizado para cada necessidade, Áreas de lazer e brincadeiras; E Acesso online a Câmeras de vigilância para os donos. O objetivo do hotel é Ser o destino preferido dos cães e seus donos, oferecendo experiências únicas e memoráveis, além de Criar um ambiente onde os cães sejam tratados, com amor, cuidado e respeito, Oferecer serviços de alta qualidade, inovadores e personalizados, para garantir a felicidade e bem-estar dos cães, além de Manter um ambiente limpo, seguro e saudável, com tecnologia de ponta infraestrutura moderna, e Estabelecer uma relação de confiança com os donos, garantindo a segurança e felicidade dos seus *pets*.

Palavras-chave: Hotel para cães. Bem-estar animal. Serviços personalizados.

ABSTRACT

Hotel Canine Boutique is a comfortable and safe facility designed for dogs to stay freely, without cages or confinement, receiving hygiene and nutritional care from qualified professionals. The space also meets the needs of pet owners by offering personalized services and specialized attention, such as grooming, tailored training, recreational areas, and online camera access for remote monitoring. The hotel's mission is to become the preferred destination for dogs and their owners by delivering unique and memorable experiences. It aims to provide innovative, high-quality, and customized services to ensure canine happiness and well-being, maintain a clean and modern environment with cutting-edge technology, and build trust with pet owners by guaranteeing their pets' safety and joy.

Keywords: Dog hotel. Animal welfare. Personalized services.

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	8
2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	10
3 PLANO DE NEGÓCIO	16
3.1 Sumário executivo	16
3.1.1 Pesquisa de campo,.....	17
3.2 Análise de mercado	21
3.3 Plano de marketing	26
3.4 Plano operacional	29
3.5 Plano financeiro	26
CONSIDERAÇÕES FINAIS	41
REFERÊNCIAS	42

1 INTRODUÇÃO

O presente trabalho tem como objetivo a elaboração de um plano de negócio de um hotel para cães que demonstre a viabilidade econômica e financeira do empreendimento. Esse hotel é um ambiente que tem como o objetivo hospedar cachorros enquanto seus tutores estiverem ausentes, trazendo uma boa infraestrutura, com profissionais à disposição vinte e quatro horas por dia para uma boa qualidade de vida para o seu amiguinho de quatro patas.

Tanto os hotéis como as creches para pets têm sido uma alternativa para aliviar o estresse do cão, e do próprio dono, esta é uma solução para os tutores que passam o dia fora de casa e não podem dar a devida atenção para seus bichinhos, principalmente pós pandemia, cenário em que os pets estavam acostumados a estar sempre perto do tutor e a ansiedade de separação se tornou um problema quando a rotina retornou à normalidade.

Atualmente, de acordo com dados da Abinpet e do IBGE, há estatisticamente 1,6 animais de estimação por residência no Brasil. Ou seja, não é exagero dizer que eles são parte das famílias. São integrantes dos nossos lares, e requerem produtos de qualidade, desde o alimento até os medicamentos, passando por produtos de higiene e acessórios de bem-estar, passeios, entre outros.

Porém, por conta das obrigações diárias tomarem grande parte do tempo do nosso dia, as vezes precisamos deixá-los em casa sozinho. Por essa situação há uma grande probabilidade de acabarem desenvolvendo problemas comportamentais, como: a ansiedade, que é a modificação emocional pelo fato de ficar longe do dono. Por esse motivo começam a fazer bagunça na casa, rasgam diversos objetos, arranham os móveis e também acaba fazendo suas necessidades fora do lugar adequado e por muita das vezes acabam machucando suas patas.

O Canine Boutique Hotel é um local que irá conceder lazer, conforto, qualidade e toda segurança que seu cão precisa. Sendo assim a proposta do Canine Boutique Hotel se baseia no desenvolvimento de espaços dedicados aos cães, dispondo de serviços e facilidades que oferecem uma estadia confortável e segura, em um ambiente compatível e exclusivo para este fim. Além de atendemos as necessidades dos tutores de cachorro que buscam um local seguro para deixá-los quando estiverem ausente, sejam por período curtos ou longo, além de também oferecemos serviços etambém temos uma

parceria com a clínica veterinária, também levamos e buscamos seu cãozinho.

Metodologia

A metodologia que usamos para o desenvolvimento desse trabalho, foram pesquisas relacionadas ao tema que fizemos através da internet e artigos sobre o assunto.

Foram realizadas visitas técnicas para sabermos mais sobre esse empreendimento e os serviços realizados, com o objetivo de coletar informações para que nos ajude a saber mais sobre o tema escolhido.

Para complementar ainda mais esse projeto, nossa equipe elaborou um questionário descritivo, qualitativo e quantitativo para entender o público alvo e necessidade.

Com isso teremos uma compreensão profunda das necessidades e preferências dos tutores de cães, além de fornecer informações valiosas para o desenvolvimento de um hotel para cães de alta qualidade.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

O empreendedorismo é um processo dinâmico de criar e desenvolver um negócio próprio, envolvendo riscos e oportunidades. Segundo Drucker (1985), o empreendedorismo é uma prática que envolve a identificação de oportunidades e a criação de soluções inovadoras para atender às necessidades do mercado. Nesse contexto, o empreendedorismo no ramo de pets é uma área em constante crescimento, com oportunidades para criar negócios que atendam às necessidades específicas dos animais e seus proprietários.

O empreendedorismo envolve várias características importantes, incluindo:

- Inovação: A capacidade de criar soluções novas e inovadoras para atender às necessidades do mercado.
- Assunção de riscos: A disposição de assumir riscos calculados para alcançar os objetivos do negócio.
- Proatividade: A capacidade de antecipar e se adaptar às mudanças no mercado e às necessidades dos clientes.
- Visão: A capacidade de ter uma visão clara do futuro do negócio e de como alcançá-lo.

Empreendedorismo no ramo de pets e no mundo

O mercado de pets está em constante expansão no Brasil e no mundo. De acordo com o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), em 2020, 44,3% dos Domicílios Brasileiros tinham pelo menos um cachorro. Esse crescimento reflete uma mudança nos padrões de comportamento dos consumidores, que estão cada vez mais dispostos a investir em serviços e produtos para seus animais de estimação.

O mercado de pets no Brasil é um dos maiores da América Latina, com um valor de R\$ 23,2 bilhões em 2020, segundo a ABINPET. Em São Paulo, o mercado de pets é ainda mais significativo, com uma grande demanda por serviços de hospedagem e bem-estar para animais de estimação.

Alguns dos principais fatores que contribuem para o crescimento do mercado de pets incluem:

- Mudanças nos padrões de comportamento dos consumidores: os proprietários de pets estão cada vez mais dispostos a investir em serviços e produtos para seus animais de estimação.
- Aumento da renda: o aumento da renda das famílias permite que os proprietários de pets invistam mais em serviços e produtos para seus animais.
- Conscientização sobre o bem-estar animal: a conscientização sobre o bem-estar animal está aumentando, o que leva a uma maior demanda por serviços e produtos que atendam às necessidades dos animais.
- Tendências no Mercado de Pets
- Algumas das principais tendências no mercado de pets incluem:
 - Serviços personalizados: os proprietários de pets estão procurando por serviços personalizados que atendam às necessidades específicas de seus animais.
 - Produtos naturais e orgânicos: Os proprietários de pets estão cada vez mais interessados em produtos naturais e orgânicos para seus animais.
 - Tecnologia: a tecnologia está sendo usada para melhorar a vida dos animais de estimação, com produtos como rastreadores de GPS e aplicativos de monitoramento de saúde.

Essas tendências oferecem oportunidades para os empreendedores criarem negócios inovadores e atendam às necessidades dos proprietários de pets e seus animais.

Conceito de hospedagem e bem-estar animal

A hospedagem e o bem-estar animal são conceitos fundamentais para o Hotel Canine Boutique. Segundo a Organização Mundial de Saúde Animal (OIE), o bem-estar animal é definido como “o estado de saúde física e mental de um animal em relação às condições em que ele vive e morre”. A hospedagem de cães deve ser projetada para atender às necessidades físicas e emocionais dos animais, garantindo sua saúde e bem-estar.

Comportamento canino com necessidades específicas

Os cães têm necessidades específicas que devem ser atendidas para garantir seu bem-estar. Segundo Scott e Fuller (1965), os cães têm uma hierarquia social complexa e precisam de interação social e estímulo mental para se manter saudáveis. O Hotel Canine Boutique deve ser projetado para atender às necessidades específicas dos cães, incluindo:

- *Necessidades Físicas:* exercício e atividade física: a prática de exercícios é fundamental para a saúde do cão. Além de ajudar na manutenção do peso corporal, a atividade física adequada previne doenças, promove o desenvolvimento muscular e impede o entorpecimento físico. Millan (2007) destaca que a falta de exercício pode levar ao estresse, ansiedade e comportamentos destrutivos.
- *Dieta balanceada:* uma dieta adequada é essencial para a saúde do cão. De acordo com Bradshaw (2013), um regime alimentar equilibrado deve conter proteínas, gorduras, carboidratos e minerais nas quantidades corretas. A alimentação inadequada pode levar a deficiências nutricionais, alterando o comportamento do animal.
- *Sono e descanso:* a qualidade do sono é um fator determinante para a saúde animal. Filhotes de dois a três meses dormem de 18 a 20 horas por dia, enquanto cães adultos dormem entre 12 e 14 horas (Rossi, 2015). A falta de um ambiente tranquilo para dormir pode gerar estresse e impactar negativamente o bem-estar do cão.
- *Enriquecimento ambiental:* o enriquecimento ambiental é fundamental para manter o cão mentalmente ativo e evitar o tédio. Shay Kelly (2019) enfatiza a importância de brinquedos, desafios alimentares e variações na rotina para a saúde mental do cão.
- *Treinamento e reforço positivo:* o treinamento baseado em reforço positivo é o método mais eficaz e recomendado (Dunbar, 2001). Premiar o cão com petiscos, carinho e elogios quando realiza comportamentos corretos fortalece o vínculo com o tutor e favorece o aprendizado.
- *Necessidades Sociais:* socialização com humanos e outros animais: A socialização é crucial no desenvolvimento emocional dos cães. Segundo

McConnell (2002), filhotes expostos a diversos ambientes, pessoas e animais nas primeiras semanas de vida são mais equilibrados emocionalmente e menos propensos a medos e fobias.

- *Comunicação canina*: os cães comunicam-se principalmente por linguagem corporal, vocalizações e expressões faciais. Aprender a interpretar esses sinais é fundamental para prevenir conflitos (Horowitz, 2009).
- *Vínculo com o tutor*: estudos indicam que os cães formam vínculos afetivos com seus tutores semelhantes às relações de apego humano (Bradshaw, 2013). A interação diária, como brincadeiras e toques, libera ocitocina, promovendo bem-estar emocional.

Problemas comportamentais e possíveis soluções:

- *Ansiedade de Separação*: cães com ansiedade de separação podem latir excessivamente, destruir objetos e até se automutilar. Millan (2007) sugere acostumar o cão gradualmente à ausência do tutor, além de utilizar brinquedos interativos para reduzir a ansiedade.
- *Agressividade*: a agressividade pode ser causada por medo, territorialismo ou frustração. Dunbar (2001) recomenda a identificação precoce da raiz do comportamento e, se necessário, o acompanhamento de profissionais especializados em comportamento canino.
- *Hiperatividade*: cães hiperativos geralmente precisam de mais estímulo físico e mental. Shay Kelly (2019) reforça que o aumento de atividades e a implementação de uma rotina estruturada contribuem para a redução da hiperatividade.
- *Importância da Equipe*: a equipe do Hotel Canine Boutique é fundamental para o sucesso do negócio. É importante que a equipe seja treinada e capacitada para cuidar dos cães de forma adequada e garantir seu bem-estar. A equipe deve ser capaz de:

- Cuidar dos cães: A equipe deve ser capaz de cuidar dos cães de forma adequada, garantindo sua saúde e bem-estar.
- Interagir com os cães: A equipe deve ser capaz de interagir com os cães de forma segura e eficaz, promovendo seu bem-estar emocional.
- Comunicar-se com os proprietários: A equipe deve ser capaz de se comunicar de forma eficaz com os proprietários dos cães, fornecendo informações sobre o bem-estar e a saúde de seus animais.

Infraestrutura do Hotel

A infraestrutura do Hotel Canine Boutique é fundamental para garantir o bemestar e a saúde dos cães. A infraestrutura deve incluir:

Quartos: Os quartos devem ser projetados para garantir o conforto e a segurança dos cães.

Áreas de lazer e recreação: As áreas de lazer e recreação devem ser projetadas para promover o bem-estar emocional e físico dos cães.

Espaços para atividades físicas e mentais: Os espaços para atividades físicas e mentais devem ser projetados para promover a saúde e o bem-estar dos cães.

Teoria dos Sistemas e Gestão de Hotéis para Cães

A Teoria dos Sistemas, desenvolvida por Ludwig Von Bertalanffy, pode ser aplicada à gestão de hotéis para cães. Segundo essa teoria, um sistema é um conjunto de elementos interligados que trabalham juntos para alcançar um objetivo comum. No contexto do Hotel Canine Boutique, a Teoria dos Sistemas pode ser usada para:

- Identificar as necessidades dos cães e seus proprietários;
- Desenvolver processos e procedimentos para atender às necessidades dos cães;
- Gerenciar os recursos e infraestrutura do hotel;
- Monitorar e avaliar a qualidade dos serviços oferecidos;

Tecnologia da Informação e Gestão de Hotéis para Cães

A Tecnologia da Informação (TI) pode ser usada para melhorar a gestão de hotéis para cães. Segundo Laudon e Laudon (1999), a TI pode ser usada para:

- Automatizar processos e procedimentos
- Melhorar a comunicação com os proprietários dos cães
- Gerenciar os recursos e infraestrutura do hotel
- Monitorar e avaliar a qualidade dos serviços oferecidos

O Hotel Canine Boutique pode usar a TI para melhorar a gestão do hotel, incluindo a reserva de vagas, o gerenciamento de estoque e a comunicação com os proprietários dos cães.

3 PLANO DE NEGÓCIO

3.1 Sumário Executivo

Visão Geral do Projeto/Negócio:

Criar um ambiente seguro e acolhedor para cães, com serviços personalizados que vão além da hospedagem tradicional. O hotel se destaca pela estrutura moderna, atendimento humanizado e foco na felicidade dos animais e confiança dos tutores.

Identificação do Problema:

Muitos tutores enfrentam dificuldades para encontrar um local confiável onde deixar seus cães durante viagens ou compromissos. Hotéis convencionais carecem de serviços personalizados e ambiente familiar, o que pode gerar estresse e ansiedade nos pets.

Solução Proposta:

Oferecer um hotel especializado, com infraestrutura moderna, acompanhamento 24h, adestramento, alimentação personalizada, banho e tosa, parcerias veterinárias e acesso remoto por câmeras, tudo pensado para o bem-estar físico e emocional dos cães.

Serviços Oferecidos:

- Hospedagem: Opções para períodos curtos ou longos.
- Banho e Tosa: Cuidados estéticos com profissionais qualificados.
- Adestramento: Programas personalizados para comportamentos desejados.
- Alimentação Personalizada: Dietas adaptadas às necessidades individuais.
- Day Care: Atendimento diurno com atividades recreativas.
- Parceria com Clínicas Veterinárias: Serviço de leva e traz para consultas e emergências.

Público-Alvo:

Tutores das classes A e B, com idades entre 20 e 60 anos, que valorizam o bem-estar animal e desejam um serviço diferenciado para seus cães. A localização estratégica

na Rua Edison, 578, no bairro do Campo Belo, proporciona fácil acesso em uma área movimentada.

Concorrência:

O mercado pet está em expansão, mas ainda carece de hotéis que ofereçam uma experiência completa e humanizada. Nos destacamos pela personalização dos serviços, ambiente acolhedor, profissionais qualificados e diferenciais como adestramento e câmeras de monitoramento.

Investimento e Projeções Financeiras:

Investimento inicial de R\$540.000,00, com faturamento mensal estimado em R\$163.360,00 e expectativa de lucro de 15% ao ano.

Retorno do Investimento:

Retorno estimado em 1 anos e 8 meses, com consolidação como referência em cuidados para cães.

Indicadores de Viabilidade:

Lucratividade:	15%
Rentabilidade:	49%
Prazo de Retorno:	20 meses
Ponto de Equilíbrio (PE):	R\$ 1.738.017,06

3.1.1 Pesquisa de campo

Para obtermos um entendimento mais fundamentado acerca das medidas necessárias para a execução do projeto, no dia 04/10/2024 foi realizada uma visita técnica no hotel para cachorros "Hospedaria de cães", o qual se localiza na R. Artur de Almeida, 175 - Vila Mariana, São Paulo - SP, 04011-080.

Nele tivemos a chance de ser recebidos por Ricardo, o proprietário, que disponibilizou um horário voltado para nossa pesquisa e o esclarecimento de dúvidas do grupo em relação a gastos, alimentação, hospedagem, cuidados

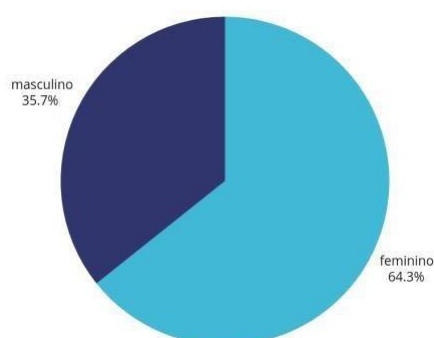
necessários, estrutura de preços, desafios enfrentados e até dicas baseadas em suas experiências profissionais, que serviram para contribuir com a realização do projeto. Optando pela pesquisa qualitativa, formulamos perguntas direcionadas ao dono do hotel, com o intuito de aprofundar nosso conhecimento sobre as práticas de gestão, cuidados com os animais e estratégias de atendimento ao cliente. Durante a visita, tivemos a oportunidade de observar as instalações e funcionamento do local e presenciar a convivência tanto dos funcionários quanto dos animais, dessa forma, podendo entender melhor o que é necessário para a construção de um hotel para cachorros eficiente e de qualidade.

Essa experiência prática foi essencial para aprimorar nossa compreensão do setor e identificar boas práticas que podem ser implementadas em nosso projeto.

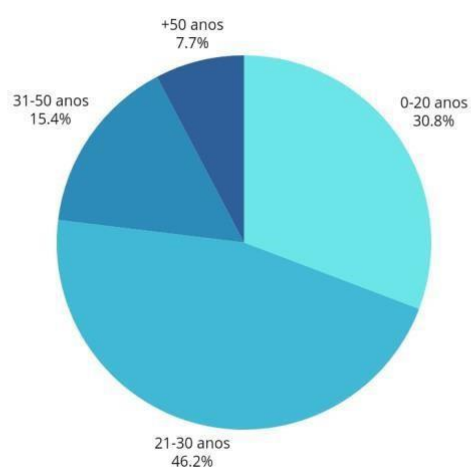
Também foi elaborado um formulário quantitativo, com o propósito de entender qual público-alvo estamos visando; procurando conhecê-los, de forma que possamos proporcionar uma melhor experiência tanto para os cães quanto aos tutores, de acordo com suas preferências.

Resultados do questionário

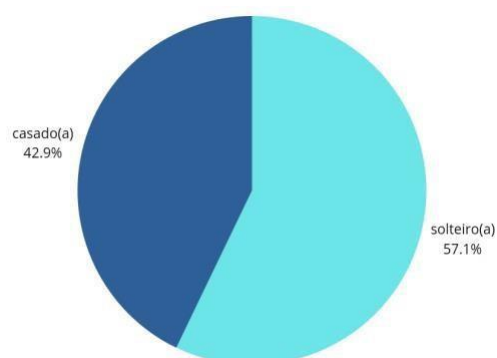
Qual seu Gênero?



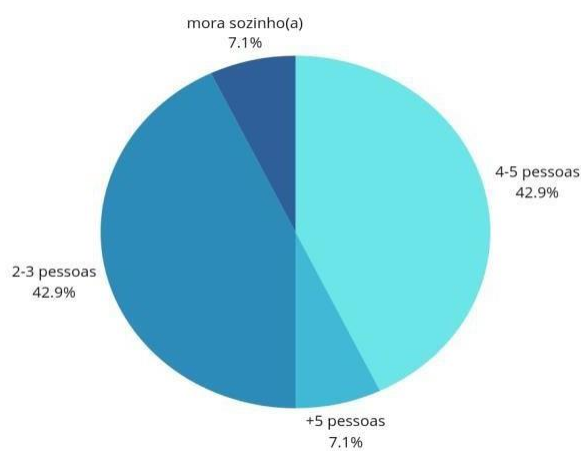
Qual a sua idade?



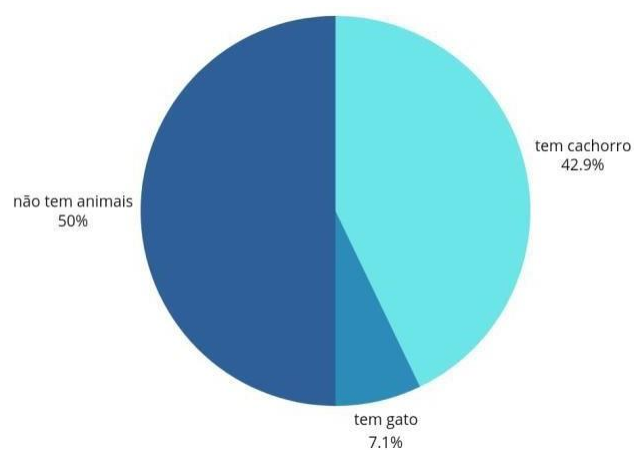
Estado civil?



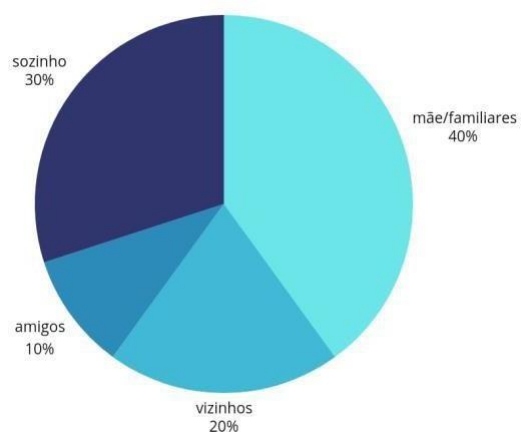
Quantidade de pessoas residentes no seu domicílio, incluindo você?



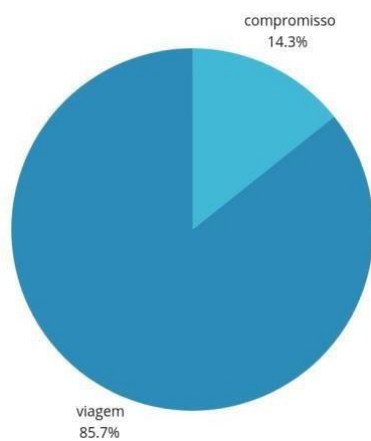
Você possui animais?



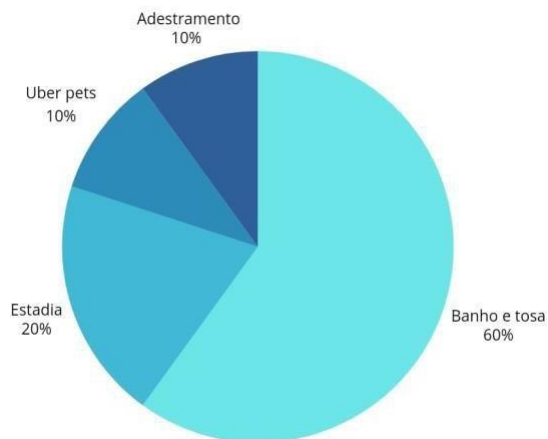
Quando ausente, com quem ou onde deixa(ria) seu *pet*?



Em que momento você faria uso de um hotel para cachorro?



Quais serviços para *pets* que mais te interessam?



3.2 Análise de Mercado

O setor pet brasileiro está entre os maiores do mundo, refletindo uma transformação cultural no relacionamento entre humanos e animais de estimação. Nesse contexto, os pets passaram a ocupar um papel de membros da família, o que impulsiona significativamente a demanda por serviços especializados e de alta qualidade. O Canine Boutique Hotel surge como uma resposta sofisticada a essa evolução, oferecendo hospedagem, cuidados e bem-estar de alto padrão para cães, com foco na personalização, humanização do atendimento e infraestrutura de excelência.

Localizado no bairro de Campo Belo, uma das regiões mais valorizadas de São Paulo, o empreendimento busca atender a um público exigente, das classes A e B, que não mede esforços para garantir qualidade de vida aos seus pets. O presente capítulo visa apresentar uma análise detalhada do mercado no qual o Canine Boutique Hotel está inserido, considerando dados setoriais, concorrência, comportamento do consumidor, tendências e diferenciais competitivos.

Panorama do Setor *Pet* no Brasil

O Brasil ocupa a terceira posição mundial no mercado pet, atrás apenas dos Estados Unidos e da China. Em 2023, o faturamento do setor pet brasileiro ultrapassou a marca de R\$ 67,5 bilhões, segundo dados do Instituto Pet Brasil (IPB). Desse total, cerca de 20% correspondem a serviços, como hospedagem, adestramento, estética e cuidados especializados.

As razões para esse crescimento envolvem:

- A humanização dos pets, que passaram a ser tratados como filhos por muitos tutores.
- O aumento da renda disponível em determinadas faixas da população.
- O adiamento da maternidade/paternidade e a substituição simbólica por pets.
- O crescimento do número de lares unipessoais, com donos buscando companhia e afeto.

Análise da Demanda

A demanda por serviços de hospedagem e cuidado para cães é crescente, especialmente em grandes centros urbanos como São Paulo. Os principais fatores que impulsionam essa demanda são:

- Rotina intensa dos tutores: com jornadas de trabalho extensas, muitos donos de pets buscam serviços de creche e hospedagem para garantir que seus cães recebam atenção, carinho e estímulo físico e mental.
- Aumento da mobilidade urbana: viagens a trabalho ou lazer são mais frequentes, exigindo soluções seguras para o cuidado dos pets.
- Preocupação com o bem-estar animal: muitos tutores consideram fundamental proporcionar aos cães experiências que vão além do básico,

incluindo atividades lúdicas, interação social e acompanhamento veterinário.

Além disso, São Paulo possui mais de 2 milhões de cães domiciliados, segundo estimativas do IBGE, o que representa um mercado vasto e diversificado para serviços como os oferecidos pelo Canine Boutique Hotel.

Análise da Concorrência

Principais Concorrentes

- Pack Walking: Foca em creche e hotel com ampla estrutura e atividades recreativas. Atende diversos bairros de São Paulo.
- Pet Play: Estrutura completa, com profissionais capacitados, áreas para socialização e serviços como banho e tosa.
- Dog Hero: Plataforma digital que conecta tutores a anfitriões que hospedam cães em casa, promovendo uma alternativa mais afetiva à hospedagem tradicional.

Pontos Fortes da Concorrência

Estabelecimentos com boa infraestrutura física e reputação online consolidada. Serviços padronizados que atendem a uma ampla gama de perfis de clientes. Preços competitivos e atuação em diversas regiões da cidade.

Pontos Fracos da Concorrência

- Atendimento muitas vezes padronizado e impessoal.
- Limitações na personalização de serviços.
- Falta de foco em diferenciais como sustentabilidade, tecnologia ou terapias integrativas.
- Em alguns casos, excesso de cães por funcionário, comprometendo a qualidade do cuidado individualizado.

Vantagens Competitivas do Canine Boutique Hotel

O Canine Boutique Hotel posiciona-se como um hotel de luxo para cães, com foco na exclusividade e excelência dos serviços. Suas principais vantagens competitivas incluem:

- Infraestrutura de alto padrão: ambientes climatizados, áreas de lazer segmentadas por porte, brinquedos interativos, suítes individuais, e monitoramento por câmeras 24h.
- Serviços personalizados: planos individuais de atividades, cardápio adaptado às necessidades de cada cão (inclusive alimentação natural), terapias alternativas (aromaterapia, reiki e musicoterapia).
- Equipe multidisciplinar: profissionais treinados em comportamento animal, primeiros socorros, e atendimento empático.
- Bem-estar integral: o hotel promove experiências que estimulam o físico, o emocional e o cognitivo do cão.
- Sustentabilidade: uso de produtos de limpeza biodegradáveis, gestão responsável de resíduos e parcerias com ONGs para doações de ração e brinquedos.
- Tecnologia: *app* próprio com agendamento, relatórios diários de comportamento e saúde, além de transmissão ao vivo das áreas comuns para os tutores acompanharem seus pets.

Análise do Público-Alvo

Perfil Demográfico

- Idade: 20 a 60 anos
- Classe social: A e B
- Residência: Zona Sul de São Paulo, com ênfase no bairros de Campo Belo, Moema, Vila Olímpia e Itaim Bibi
- Profissão: Executivos, empresários, profissionais liberais e expatriados

Perfil Psicográfico

- Alto nível de exigência quanto à qualidade dos serviços
- Preocupação com o bem-estar e conforto dos cães
- Disposição para pagar mais por segurança, exclusividade e confiança
- Valorização de serviços que integrem tecnologia, sustentabilidade e atendimento humanizado

Tendências de Mercado

a. Humanização dos Pets

- A tendência mais marcante do setor. Os cães são tratados como filhos, e os tutores buscam serviços que reproduzam essa lógica afetiva.

b. Consumo Consciente

- Cresce a busca por empresas que pratiquem a sustentabilidade, ofereça transparência e promovam impacto social positivo.

c. Experiências Personalizadas

- Serviços “Tailor-made” (sob medida) têm ganhado força: o consumidor quer um tratamento exclusivo, com soluções que se ajustem às necessidades do seu animal.

d. Digitalização dos Serviços Uso de tecnologia para:

- Reservas automatizadas;
- Pagamentos *on-line*;
- Relatórios de saúde e comportamento em tempo real;
- Câmeras ao vivo para acompanhamento remoto

e. Terapias Complementares e Bem-Estar

- Aromaterapia, musicoterapia, fisioterapia e reiki são cada vez mais integradas aos serviços pet, promovendo equilíbrio físico e emocional.

O Canine Boutique Hotel se apresenta como um negócio altamente promissor, com diferenciais estratégicos sólidos frente ao mercado atual. Seu posicionamento premium, focado em personalização, tecnologia e atendimento humanizado, é altamente aderente às expectativas do público-alvo.

Em um cenário de crescimento contínuo do setor pet no Brasil, especialmente na cidade de São Paulo, o empreendimento tem plenas condições de se consolidar como referência em hospedagem e cuidado para cães. A análise de mercado demonstra não apenas a viabilidade econômica do negócio, mas também a relevância social e emocional da proposta, que atende a uma necessidade real, crescente e sofisticada.

3.3 Plano de marketing

O plano de marketing é um meio sistemático de identificar um leque de opções, escolher uma e depois programar e estimar o que deve ser feito para se chegar aos objetivos. Segundo McDonald (1993, p. 13), "plano de marketing é a aplicação planejada dos recursos de marketing para se alcançar os objetivos de marketing".

Descrição dos principais produtos e serviços

Nossos principais serviços vai ser a hospedagem, banho e tosa, Consultas Veterinárias, transportes e adestramento para os cães.

Hospedagem	Banho e Tosa	Adestramento	Consultas Veterinárias
Oferecemos hospedagem de acordo com a preferência do cliente e de acordo com o porte do cachorro	Nesse serviço, teremos profissionais qualificados para a saúde de nossos cães e a segurança do nosso cliente.	O Adestramento tem como objetivo ensinar o cachorro a responder a comandos.	Nós cuidamos e zelamos pela saúde dos nossos cães, por isso oferecemos consultas para nossos clientes oferecendo assim o bem-estar do animal.

Preços

Banho e tosa	Hospedagem	Adestramento	Consultas veterinárias
A partir de R\$120,00	A partir de R\$275,00	A partir de R\$100,00/sessão	Qualquer tamanho R\$300,00

Estratégias promocionais

Nossa estratégia de marketing inclui campanhas promocionais inovadoras para atrair e reter clientes. Utilizaremos os seguintes canais:

- *Canais digitais:* WhatsApp, Instagram e site da empresa para promover nossos serviços e ofertas especiais.
- *Panfletos:* distribuição de panfletos em locais estratégicos para alcançar um público mais amplo.
- *Programa de Fidelidade:* para recompensar a lealdade dos nossos clientes, oferecemos um cartão fidelidade que inclui até 5 sessões de adestramento. Quando o cartão for preenchido, o cliente ganhará uma hospedagem gratuita para seu cão.
- *Promoção Especial:* no dia 26 de agosto, data comemorativa da importância dos cães, ofereceremos um desconto de 10% no serviço de beleza para os cães. Essa promoção é uma forma de agradecer a nossos clientes pela preferência e de destacar a importância dos cães em nossas vidas. Nossas campanhas promocionais têm como objetivo: atrair novos clientes e aumentar a visibilidade da empresa e recompensar a lealdade dos nossos clientes e aumentar a retenção.

Estrutura de comercialização

No nosso hotel para cães, contamos com uma equipe altamente qualificada e dedicada para atender aos nossos clientes da melhor forma possível. Nosso objetivo é garantir que cada cliente se sinta satisfeito com o serviço prestado e que seus cães recebam os cuidados e atenção que merecem.

A saúde e o bem-estar dos cães são nossa prioridade. Nossa equipe é treinada para fornecer cuidados personalizados e atenção individualizada a cada cão, garantindo que eles se sintam seguros e confortáveis durante sua estadia conosco.

Para atrair novos clientes e promover nossos serviços, utilizamos os seguintes canais de distribuição:

- a. Site Oficial: nossa plataforma online para informações e reservas.
- b. Redes Sociais: presença ativa nas principais redes sociais para interação e divulgação.
- c. Clínicas Veterinárias: parcerias com clínicas veterinárias para promover nossos serviços.
- d. Boca a Boca: recomendações de clientes satisfeitos são fundamentais para nós. Anúncios on-line: publicidade direcionada para alcançar novos clientes.
- e. Panfletos: Distribuição de panfletos em locais estratégicos.
- f. Parcerias com Pet Shops e Lojas de Animais: Colaborações para promover nossos serviços e produtos.

Nossa missão é fornecer serviços de alta qualidade e cuidados personalizados para os cães, garantindo a satisfação dos nossos clientes e a saúde e bem-estar dos animais.

No nosso hotel para cães, estamos comprometidos em fornecer serviços excepcionais e cuidados personalizados para os cães. Com uma equipe qualificada e uma variedade de canais de distribuição, estamos confiantes de que podemos atender às necessidades dos nossos clientes e superar suas expectativas.

Localização do negócio

Endereço: R Edson		
Bairro: Campo Belo	Cidade: São Paulo	Estado: SP
Fone: (11) 56622973	Celular: (11) 978564900	

O endereço escolhido para o nosso hotel para cães Rua Édison, 578 - Campo Belo, São Paulo - SP, 04618-032, apresenta várias vantagens que justificam a nossa escolha:

Localização estratégica: O bairro de Campo Belo é uma região nobre de São Paulo, conhecida por sua infraestrutura bem desenvolvida e fácil acesso às principais vias da cidade.

Proximidade com clientes: A localização do hotel está próxima a bairros residenciais de classe média alta e alta, onde é comum encontrar proprietários de cães que buscam serviços de alta qualidade para seus animais de estimação.

Acesso a serviços veterinários: A região de Campo Belo conta com várias clínicas veterinárias e hospitais para animais, o que facilita a parceria e o acesso a serviços médicos para os cães hospedados no hotel.

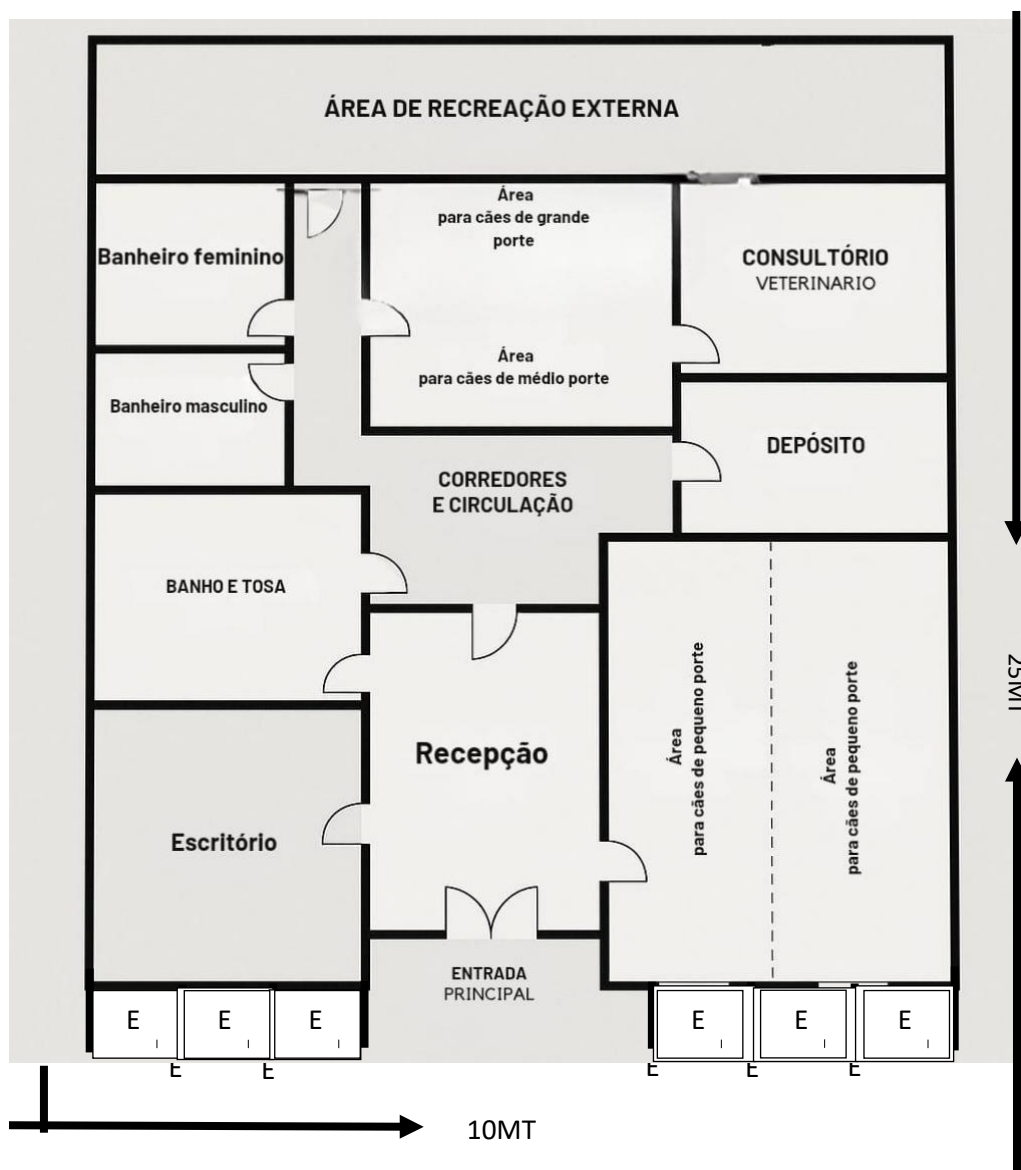
Infraestrutura: A Rua Édison é uma via tranquila, o que pode contribuir para um ambiente mais tranquilo para os cães hospedados. Além disso, a região conta com infraestrutura adequada para o funcionamento de um hotel para cães.

Segurança: O bairro de Campo Belo é conhecido por sua segurança, o que é fundamental para um hotel que receberá animais de estimação e proprietários que desejam deixar seus cães em um ambiente seguro.

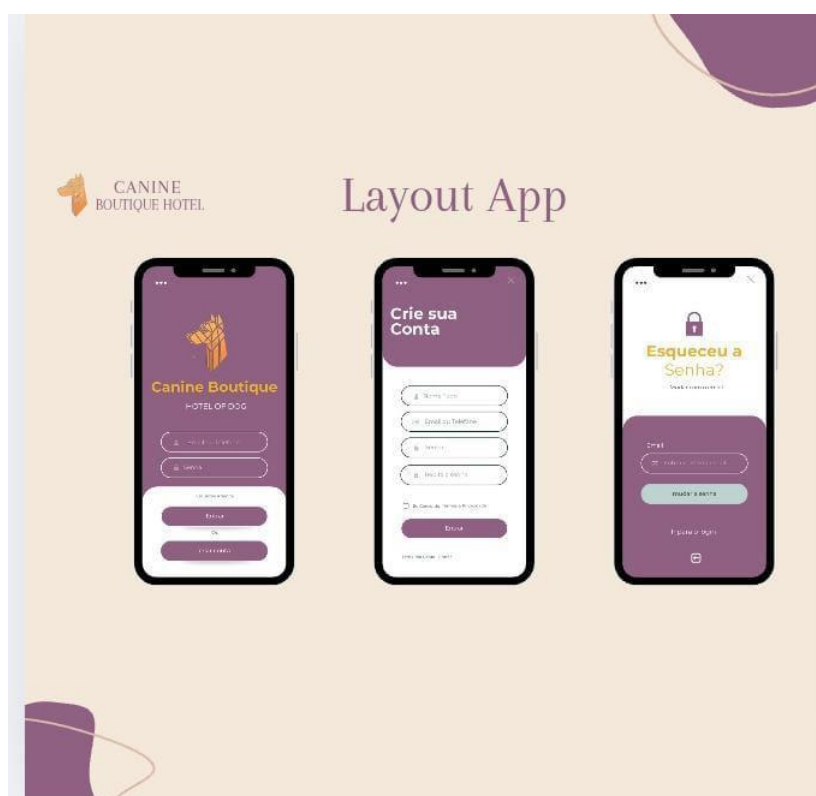
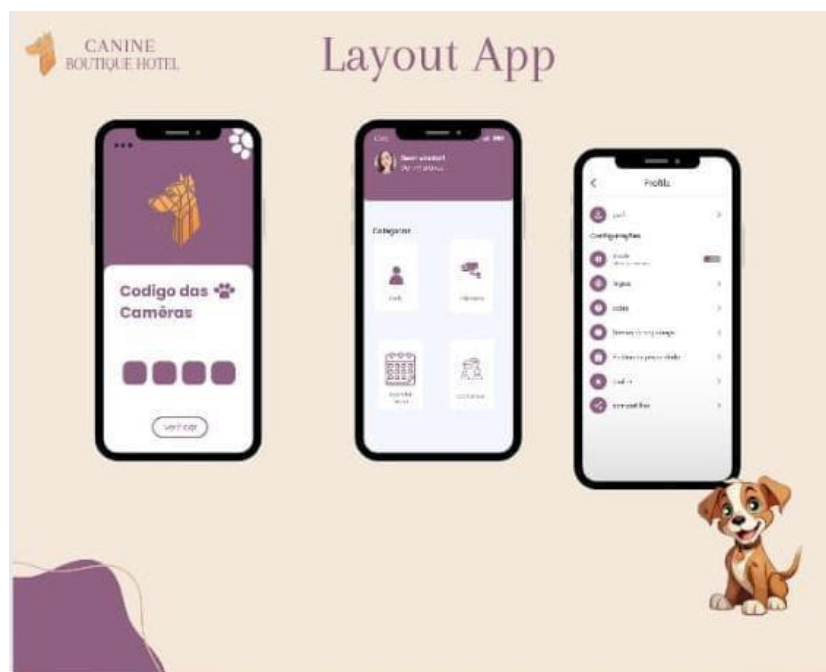
O endereço escolhido para o hotel para cães apresenta uma localização estratégica, proximidade com clientes, acesso a serviços veterinários, infraestrutura adequada e segurança, tornando-o um local ideal para o funcionamento do hotel.

3.4 Plano Operacional

Layout – Canine Boutique Hotel (Planta Baixa)



Layout do Aplicativo



Layout Site



Canine Boutique - Hotel para Cães

[Sobre Nós](#)[Serviços](#)[Ficha de Hospedagem](#)[Contato](#)

Ficha de Hospedagem

Preencha a ficha de hospedagem para garantir o melhor atendimento ao seu pet.

Nome do Tutor:

Telefone:

Nome do Pet:

Raça:

Telefone:

Nome do Pet:

Raça:

Idade:

Possui alguma condição médica?

Alimentação específica?

O pet é sociável com outros cães?

Enviar

Capacidade de serviços

Nosso hotel tem uma capacidade para atender 14 cães de pequeno porte, 10 para a hospedagem de médio porte e 6 unidades para hospedagem de grande porte.

No início, nosso hotel terá um atendimento máximo de 30 unidades de canis. Isso nos permitirá atender à demanda do mercado e estabelecer uma presença forte no setor.

Com essa capacidade de serviços, enfrentaremos desafios para garantir que nosso hotel tenha espaço suficiente para atender todas as demandas do mercado. No entanto, também teremos oportunidades para crescer e expandir nossa presença no mercado.

Para alcançar nossos objetivos, desenvolveremos uma estratégia que inclua a otimização dos nossos serviços, a melhoria da eficiência e a expansão da nossa presença no mercado. Isso nos permitirá aproveitar ao máximo nossa capacidade de serviços oferecidos e alcançar o sucesso no setor.

Em resumo, nosso hotel tem uma capacidade para atender até 30 cães diariamente. Com uma estratégia eficaz, estamos confiantes de que podemos alcançar nossos objetivos e estabelecer uma presença forte no mercado.

Processos operacionais

Quando o tutor chega ao nosso hotel para cães, ele preenche uma ficha de anamnese para que possamos entender as necessidades específicas do seu cão. Após a avaliação e aceitação do cão, ele passa por um processo de adaptação em um ambiente tranquilo e seguro, onde pode se acostumar com o novo ambiente sem a presença de outros cães.

Durante a adaptação, o cão tem a oportunidade de explorar o ambiente e se sentir confortável. Isso é importante para garantir que o cão se sinta seguro e relaxado durante a sua estadia conosco. Utilizamos produtos de alta qualidade para garantir a higiene e o conforto do cão, como shampoo, condicionador, secador e outros produtos de cuidado canino.

Após a adaptação, o cão é transferido para um cômodo compartilhado com outros cães, dependendo das necessidades e características individuais do cão, conforme especificado na ficha de anamnese. Nesse ambiente, o cão pode interagir com outros cães e participar de atividades recreativas e sociais.

Durante a sua estadia, o cão pode participar de atividades como:

- Brincadeiras e jogos
- Interação social com outros cães
- Atividades de adestramento (se especificado na ficha de anamnese)

Nossa Equipe

Nossa equipe é composta por profissionais experientes e dedicados ao cuidado e bem-estar dos cães. Aqui está uma descrição do que cada membro da equipe faz:

Gerente Geral: Responsável por supervisionar todas as operações do hotel e garantir que os padrões de qualidade e segurança sejam mantidos.

Veterinário: Responsável por fornecer cuidados médicos e aconselhamento sobre a saúde e bem-estar dos cães.

Recepcionistas: Responsáveis por receber os tutores e seus cães, realizar o check-in e checkout, e fornecer informações sobre os serviços e instalações do hotel.

Tratadores: Responsáveis por cuidar dos cães durante a sua estadia, incluindo alimentação, exercícios e atividades recreativas.

Adestrador: Responsável por realizar sessões de adestramento personalizadas para os cães, ajudando a melhorar o comportamento e a obediência.

Tosadores: Responsáveis por realizar banhos e tosas nos cães, garantindo que eles estejam limpos e bem cuidados.

Gestor Administrativo: Responsável por gerenciar as operações administrativas do hotel, incluindo finanças, recursos humanos e logística.

Cada membro da equipe desempenha um papel importante em garantir que os cães recebam o cuidado e a atenção que precisam durante a sua estadia conosco.

O objetivo do nosso hotel para cães é proporcionar um ambiente seguro, confortável e divertido para os cães, enquanto seus tutores estão ausentes. Nossa equipe está comprometida em garantir que cada cão receba o cuidado e a atenção individualizada que ele precisa.

Necessidade de Pessoal

Qtde.	Cargo/Função	Qualificações necessárias
2	Recepcionista	Ensino médio completo, habilidade com atendimento ao público
3	Tratadores	Ensino médio completo, experiência com cuidados de animais
2	Banhista e tosadores	Curso profissionalizante em estética animal, experiência na área
1	Veterinário	Graduação em Medicina Veterinária, registro no CRMV, experiência com pequenos animais
1	Gerente geral	Ensino superior em administração ou área afins, experiência em gestão de equipes
1	Gestor Administrativo	Ensino superior em administração, conhecimento em rotinas financeiras e recursos humanos
1	Adestrador	Curso de adestramento, experiência comprovada com comportamento canino

3.5 Plano Financeiro

Para a Implementação desse projeto contamos com um investimento total de R\$540.000,00 que veio da contribuição de cada sócios.

Estimativa dos investimentos fixos

Máquinas e equipamento e moveis

	Descrição	Qtde.	Vlr. Unitário	Total
1	Impressora de Cupom Fiscal	1	R\$700,00	R\$700,00
2	Caixas de Transporte	20	R\$150,00	R\$3.000,00
3	Computadores	2	R\$3.000,00	R\$6.000,00
4	Câmeras de Segurança	12	R\$130,00	R\$1.560,00
5	Impressora	2	R\$3.500,00	R\$7.000,00
6	Monitor para câmeras	1	R\$600,00	R\$600,00
7	Telefone/Celular	2	R\$750,00	R\$1.500,00
8	Aspirador de Pó	2	R\$270,00	R\$540,00
9	Vassouras	3	R\$25,00	R\$75,00
10	Rodos	3	R\$15,00	R\$45,00
11	Panos	20	R\$8,00	R\$160,00
12	Conjunto Para escritório	1	R\$1.700,00	R\$1.700,00
13	Cadeiras	9	R\$130,00	R\$1.170,00
14	Mesas	3	R\$300,00	R\$900,00
15	Cerca Grade	20	R\$400,00	R\$8.000,00
16	Camas p/ cães	20	R\$200,00	R\$4.000,00
17	Guias e Coleiras	20	R\$50,00	R\$1.000,00
18	Brinquedos Variados	1	R\$5.000,00	R\$5.000,00
19	Escova para pentear	3	R\$200,00	R\$600,00
20	Focinheiras	20	R\$30,00	R\$600,00
21	Banheira de Banho	2	R\$800,00	R\$1.600,00
22	Secador	2	R\$350,00	R\$700,00
23	Mesa de Secagem	2	R\$440,00	R\$880,00
24	Kit para Tosa	3	R\$200,00	R\$600,00
25	Reforma e decoração do espaço	1	R\$200.000,00	R\$200.000,00

	Descrição	Qtde.	Valor Unitário	Total
1	Van Renault Master 2.8 3P DTI	1	R\$40.000,00	R\$40.000,00
26	Balcão Atendimento	1	R\$1.200,00	R\$1.200,00
Total				R\$249.130,00

Capital de giro

Estimativa de Estoque

	Descrição	Qtde.	Valor Unitário	Total
1	Shampoo 5lt Club	15	R\$79,99	R\$1.199,85
2	Condicionador 5lt club	15	R\$79,99	R\$1.199,85
3	Sabonete	30	R\$3,00	R\$90,00
4	Algodão Pacote	25	R\$8,00	R\$200,00
5	Saquinho	10	R\$40,00	R\$400,00
6	Lenços umedecidos pct	20	R\$9,00	R\$180,00
7	Produtos de Limpezas	10	R\$50,00	R\$500,00
8	Toalhas de Banho	10	R\$10,00	R\$100,00
9	Escova de Dente	20	R\$13,00	R\$260,00
10	Pasta Dental	10	R\$5,00	R\$50,00
11	Rações variáveis	20	R\$100,00	R\$2.000,00
12	Produtos Veterinários	20	R\$200	R\$4.000,00
13	Medicamento para Cães Variáveis	10	R\$100,00	R\$1.000,00
Total				R\$11.179,70

Veiculos

Despesas Fixas Mensais	
Aluguel Imóvel	R\$ 9.000,00
Marketing	R\$ 2.000,00
Água	R\$ 500,00
Energia Elétrica	R\$ 400,00
Telefone	R\$ 350,00
Honorários do contador	R\$ 700,00
Pró-labore	R\$ 30.000,00
Manutenção	R\$ 4.000,00
Salários	R\$ 44.450,00
Material de Limpeza	R\$ 1.000,00
Material de Escritório	R\$ 700,00
Combustível	R\$ 2.200,00
Outras Despesas	R\$ 5.000,00
Total	R\$ 100.350,00

Estimativa de Vendas Serviços

Produto/ Serviço	Estimativa de Vendas	Preço de Venda Unitário	Faturamento Total Mensal	Faturamento Anual
Hospedagem Pequeno porte	380	R\$ 275,00	R\$ 104.500,00	R\$ 1.254.000,00
Adestramento	60	R\$ 100,00	R\$ 6.000,00	R\$ 72.000,00

Banho e tosa	50	R\$ 120,00	R\$ 6.000,00	R\$ 72.000,00
Veterinário	100	R\$ 300,00	R\$ 30.000,00	R\$ 360.000,00
Total			R\$ 146.500,00	R\$ 1.758.000,00

Custo Variável de Comercialização IMPOSTOS			
Descrição	%	Faturamento Estimado	Faturamento Anual
Simples Nacional	13,5%	R\$ 146.500,00	R\$ 1.758.000,00

Custo Total Imposto **R\$ 8.622,50**

Margem de Contribuição	
12,71%	R\$ 1.379.564,82

Lucratividade	
22%	61%
Payback Simples	Prazo do Retorno do investimento
20	

Payback Mínimo	
3	10%

Rentabilidade Mínima		(Mínima)
15%		50%

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este trabalho apresentou um plano de negócios detalhado para o Hotel Canine Boutique, uma proposta inovadora no segmento de hospedagem para animais de estimação. Ao longo da pesquisa, foram abordados aspectos fundamentais que sustentam a viabilidade e o potencial de sucesso do empreendimento, como análise de mercado, definição do público-alvo, estrutura organizacional e estratégias de marketing.

Os principais achados indicaram que o mercado de pets está em constante crescimento, com uma demanda crescente por serviços de qualidade que atendam às necessidades dos tutores e dos animais. O Hotel Canine Boutique se destaca por sua proposta diferenciada, que combina conforto, segurança e atenção personalizada aos pets, além de um ambiente acolhedor que proporciona tranquilidade aos tutores.

A análise financeira revelou que o negócio possui um grande potencial de lucratividade, desde que as estratégias de captação de clientes e retenção sejam bem implementadas. A estrutura de custos e a projeção de receitas apresentaram uma perspectiva positiva para a sustentabilidade do hotel ao longo do tempo.

A importância do tema é evidente em um cenário onde as pessoas estão cada vez mais dispostas a investir no bem-estar de seus animais. O Hotel Canine Boutique se posiciona como uma solução atrativa para tutores que buscam um serviço diferenciado e confiável.

Em conclusão, este plano de negócios não apenas delineia uma trajetória promissora para o Hotel Canine Boutique, mas também serve como um guia para empreendedores que desejam entrar nesse mercado em expansão. A experiência adquirida durante a elaboração deste trabalho foi enriquecedora e nos proporcionou uma compreensão mais profunda sobre as necessidades e expectativas dos tutores e seus pets. Esperamos que este projeto contribua para a criação de um espaço onde os animais possam ser tratados com amor e respeito enquanto seus tutores têm a certeza de que estão em boas mãos.

REFERÊNCIAS

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DA INDÚSTRIA DE PRODUTOS PARA ANIMAIS DE ESTIMAÇÃO (ABINPET). **Mercado Pet Brasil**. 2020.

ABINPET. **Pesquisa Nacional de Posse de Animais de Estimação**. 2020.

BRADSHAW, John. **Compreendendo o seu cão**. Rio de Janeiro: Zahar, 2013.

DRUCKER, P. F. **Inovação e espírito empreendedor (entrepreneurship): prática e princípios**. São Paulo: Pioneira, 1985.

DUNBAR, Ian. **Manual de comportamento canino**. Wenatchee: Dogwise Publishing, 2001.

EUROMONITOR INTERNATIONAL. **Pet Care in Brazil**. Londres: Euromonitor International, 2022.

HOROWITZ, Alexandra. **A cabeça do cachorro**. Tradução de Lourdes Sette. São Paulo: Best Seller (Grupo Record), 2010.

IBGE. **Estimativas da população de animais domésticos**. 2023.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA (IBGE). **Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua (PNAD-C)**. 2020.

INSTITUTO PET BRASIL. **Relatório Setorial**. 2023.

LAUDON, K. C.; LAUDON, J. P. **Sistemas de informação gerenciais**. Rio de Janeiro: LTC, 1999.

MILLAN, C. **O encantador de cães**. Rio de Janeiro: BestSeller, 2007.

NIELSEN. **Global Responsibility Report 2020**: Environmental, Social and Governance (ESG) Report. 2020. Disponível em: <https://microsites.nielsen.com/globalresponsibilityreport/wp-content/uploads/sites/12/2020/09/Copy-of-200709-create-pdf-of-2020-nielsen-global-responsibility-report-d03.pdf>. Acesso em: 19 ago. 2025.

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DE SAÚDE ANIMAL. **Bem-estar animal**. 2019.

ROSSI, A. **Excelência no comportamento canino**. São Paulo: Saraiva, 2015.

SEBRAE. **Relatório de tendências no setor pet**. Brasília: SEBRAE, 2022.