

3ª MOSTRA DE INOVAÇÃO E TECNOLOGIA SÃO LUCAS

INSCRIÇÕES:

15/04/2021 A 22/05/2021 >>>>



SPET HOTEL: UM ESPAÇO RELAXANTE PARA TODOS OS PETS

Júlia Roberta Bernardo MENDES¹; Ana Beatriz Freitas dos SANTOS¹; Caíque Macedo BARBOSA¹; Diana Pereira PERES¹; Eduardo Henrique Dias ALCÂNTARA¹; João Paulo Peixoto ALVES, Maryanna Cristina Evangelista SOUSA¹; Stefany Candido PIRES¹; Stephane Cristina Amaral dos SANTOS¹; Maria Aparecida Lopes URGAL¹

1. Centro Universitário São Lucas, Porto Velho, Rondônia, Brasil.

*Autor correspondente: roobertabernardo@gmail.com

Atualmente, cerca de 140 milhões de animais de estimação (*pets*) compõem os lares brasileiros. O elevado número implica diretamente no mercado *pet* do Brasil, resultando em uma participação de 0,36% deste mercado no PIB brasileiro. Em um cenário de crise, este mercado sofre impactos negativos, e segundo o SEBRAE esse nicho sofreu redução de 72% no faturamento em meados de 2021, mas ainda assim a participação no mercado nacional, bem como o potencial de crescimento deste ramo, permanece elevados. Visando explorar esse promissor mercado, a SPET, um spa/hotel de alto padrão com o foco em terapia animal, tem o foco em adentrar e em se consolidar no mercado *pet* de Rondônia. Para tanto, considerando o cenário econômico desfavorável do Brasil (e do mundo), torna-se indispensável uma gestão estratégica de excelência para aumentar as chances de sucesso do negócio. Desta forma, a SPET optou por utilizar o *Balanced Scorecard* (BSC), que é uma ferramenta de gestão estratégica voltada para o acompanhamento de indicadores que direcionam e auxiliam na administração de um negócio. A elaboração do BSC SPET partiu do pressuposto na missão, visão e

3ª MOSTRA DE INOVAÇÃO E TECNOLOGIA SÃO LUCAS

INSCRIÇÕES:

15/04/2021 A 22/05/2021 >>>>



valores da organização. Através destes dados foi possível desenvolver um plano estratégico para a empresa, que levou à definição dos objetivos, indicadores, metas e ações de acordo com as perspectivas de finanças, clientes, processos internos e aprendizagem, e, ainda, elaborar estratégias de curto, médio e longo prazo, que serviram para nortear os objetivos do BSC. Na perspectiva financeira foram levantados os objetivos “Aumentar a rentabilidade do negócio” e “Aumentar o capital de giro”, para isso foram encontrados os indicadores de rentabilidade, lucratividade e a necessidade de capital de giro (NCG) para alcançar as metas de “Aumentar o lucro com base nos investimentos realizados em 22.23% no primeiro ano” e “Dispor de um valor mínimo no caixa de R\$ 31.031,56 para poder honrar com suas obrigações e manter todas as operações necessárias da empresa não parando por falta de recursos financeiros “. No que se refere à perspectiva de clientes, apresentam-se os objetivos “transformar a SPET em uma marca referência no mercado” e “aumentar índice de satisfação dos clientes”, desse modo os indicadores estabelecidos para mensurar o alcance destes foram “pesquisa de satisfação e interação com o consumidor seguindo tendências atuais” e “número de clientes/novos seguidores”, respectivamente. No que tange esses objetivos e indicadores é necessário avaliar produtos, serviços e qualidade do atendimento ao cliente e criar campanhas publicitárias para passar aos clientes os valores da empresa. Buscando aprimorar os processos internos, torna-se indispensável a padronização dos serviços oferecidos, com propósito de eliminar os riscos de acidentes e realizar o aperfeiçoamento das ferramentas tecnológicas para que sejam um ponto positivo e facilitador do processo. Portanto, é necessário reduzir o número de acidentes durante a prestação de serviços em 70% e usar as ferramentas online como facilitador, minimizando até 70% de possíveis erros humanos. Quanto às perspectivas de aprendizado e crescimento que estão ligadas a capacitação e desempenho da organização, os objetivos estabelecidos visam melhorar a performance e gerar o crescimento dos colaboradores baseado em suas responsabilidades profissionais, a fim de garantir um bom relacionamento com os clientes, clima organizacional agradável e compatível com as metas estabelecidas. Destarte, através das estratégias elaboradas, e

3ª MOSTRA DE INOVAÇÃO E TECNOLOGIA SÃO LUCAS

INSCRIÇÕES:

15/04/2021 A 22/05/2021 >>>>



considerando o nível de complexidade abaixo do esperado para desenvolvê-las, foi possível observar que a SPET tem potencial para ser um empreendimento rentável e de excelente retorno, e que apesar de ser um modelo de negócio inovador para a região, possui uma estrutura estratégica pouco complexa, mas altamente eficaz e objetiva. Para tanto, levando em consideração o alto nível de carência de locais adequados, completos e de qualidade na região onde o estudo foi realizado, conclui-se que a SPET, através do uso de sua estrutura completa como ferramenta de vantagem, juntamente ao uso do BSC e seus resultados como um de seus principais aliados, é capaz de identificar e suprir a demanda existente, e, ainda, ser um modelo de negócio atraente para os potenciais investidores. Vale ressaltar que a missão da SPET é proporcionar um serviço de excelência e oferecer total assistência aos animais como forma de agradecimento à lealdade e ao amor oferecidos por eles, a visão é ser referência no ramo de hospedagem e terapia animal, e os valores são respeito, cuidado, comprometimento, responsabilidade e ética, e esses princípios estão no topo das prioridades do negócio.

PALAVRAS-CHAVE: Indicadores; Satisfação; Pet; Clientes; BSC.