

## D.A.Y. Vet – SERVIÇO DE ATENDIMENTO MÓVEL VETERINÁRIO

Daiane Schroeder <sup>1</sup>  
Prof. Dr. Gilmar Mazurkiewicz <sup>2</sup>

**Resumo:** O texto trata do relato de experiência de acadêmica de curso de graduação em Medicina Veterinária, no âmbito do programa PROESDE. Descreve o programa, enumera seus objetivos e público alvo. Relata as atividades formativas pelas quais a estudante transitou e relaciona os aprendizados desenvolvidos à concepção do projeto de serviço de atendimento veterinário móvel D.A.Y. Vet

**Palavras-chave:** Desenvolvimento Regional. Veterinária. Negócios.

### 1. INTRODUÇÃO

Minha primeira experiência com um programa de extensão se deu no ano de 2013 quando estive na 6ª fase do curso de Medicina Veterinária da Universidade do Contestado, onde percebi a necessidade e a vontade de ampliar horizontes buscando entender e desenvolver a região. A partir do primeiro contato com o Programa identifiquei-me como uma agente do desenvolvimento regional em busca das questões e razões do desenvolvimento regional. Após ter passado por um processo de seleção, tornei-me bolsista do PROGRAMA DE EDUCAÇÃO SUPERIOR PARA O DESENVOLVIMENTO REGIONAL – PROESDE.

O PROESDE foi criado em 2004 pelo Governo do Estado de Santa Catarina, por meio da Secretaria Estadual de Educação de Santa Catarina (SED) e das SDRs, em parceria com as universidades comunitárias do oeste e meio oeste de SC, Universidade do Oeste do Estado de Santa Catarina – UNOESC; Universidade Comunitária Regional de Chapecó – UNOCHAPECÓ e Universidade do Contestado – UnC e pleiteava ações governamentais

---

<sup>1</sup> Acadêmica de Medicina Veterinária. Universidade do Contestado (UnC) campus Canoinhas – sch\_daia@hotmail.com

<sup>2</sup> Professor e pesquisador da Universidade do Contestado, Especialista em Sistemas de Informações, Especialista Educação a Distância, Mestre em Ciência da Computação, Doutor em Educação Científica e Tecnológica.



no sentido de diminuir essas disparidades regionais. Implementado inicialmente nas regiões oeste e meio oeste, no ano de 2006 o programa foi estendido para o planalto norte e outras regiões do estado, tendo formado últimas turmas no ano de 2008 (SCHAFASCHEK; MENEGHEL, 2009).

Dentre os objetivos do PROESDE destacamos: (1) possibilitar, a partir da união de esforços de diferentes atores, que universitários tivessem formação complementar como agentes para o desenvolvimento regional; (2) favorecer a promoção do desenvolvimento estratégico da região; (3) ampliar o aporte de recursos públicos para o desenvolvimento da educação superior em SC (APRESENTAÇÃO DO PROESDE, 2004).

Sendo integrante deste Programa, comecei a conhecer o desenvolvimento regional e perceber as necessidades que esta região apresenta. Este relato exhibe as atividades desenvolvidas enquanto bolsista do programa de extensão, através da participação constante nos encontros do PROESDE, apresentando além de pré projeto de pesquisa, todos os bolsistas do PROESDE exibiram um Plano de Negócios que a partir de uma seleção o plano por mim apresentado foi selecionado e apresentado em seminário Estadual.

O Programa é destinado a acadêmicos matriculados regularmente em Universidades comunitárias, onde cabe à Universidade do Contestado este título. As atividades foram desenvolvidas durante o ano de 2013, no período de maio a dezembro, sob supervisão do coordenador do Programa. As aulas foram ministradas por professores da Universidade do Contestado, juntamente com o auxílio de bibliografias, equipamentos de imagem e som, dinâmicas e estratégias propostas pelos mesmos.

Os encontros do PROESDE iniciaram com aulas da disciplina de Planejamento Estratégico Participativo, aprendendo como chegar ao objetivo e de que maneira, a partir de etapas, seguindo planos e ações, aproveitando oportunidades e evitando perdas. Teve por vez a História e Geografia Regional, onde estudamos pouco mais além sobre a história e geografia da região do Contestado do que na disciplina curricular do curso de graduação, relembando a Guerra do Contestado e a tradição de São João Maria por exemplo. Após então tive a disciplina de Cidadania e Políticas Públicas, onde tive acesso aos elementos, poderes e organizações do Estado, identificando um problema, formulando alternativas de

Cadernos Acadêmicos, Palhoça, S1, v.6, n. 1, Ago / Dez 2014



soluções, tomando decisões, implementando as decisões tomadas com o término da ação.

Desta forma seguiu-se para a Capacitação em Elaboração de Projetos, que teve por finalidade apresentar noções de pesquisa, tipos de pesquisa, etapas de projeto, execução e relatório de pesquisa e ainda a realização de um pré projeto de pesquisa ou de extensão com temática voltada ao desenvolvimento regional. Em se tratando de Estratégias de Geração de Emprego e Renda, obtive noções básicas de crescimento e desenvolvimento econômico, indicadores sociais, possibilidades e qualificações de emprego e renda, além do Plano de Negócios.

Na disciplina de Empreendedorismo tivemos conhecimentos de como empreender com sucesso conceitos e explicações sobre empreendedorismo e empreendedores. Tivemos ainda a participação no Seminário de Melhores Práticas em Desenvolvimento Regional, realizado no salão da Igreja Matriz no centro de Canoinhas/SC.

D.A.Y. Vet – SERVIÇO DE ATENDIMENTO MÓVEL VETERINÁRIO é uma proposta de uma empresa que ficará agregada no setor econômico relacionado aos serviços, onde se observam hoje avanços tecnológicos e mudanças estruturais muito importantes, contando com pontos fortes do serviço móvel como, atendimento diferenciado, conforto ao cliente, bem estar ao animal, porém pode ocorrer dificuldades no início por uma difícil ou demorada adaptação da população a esse novo negócio. A partir de dados coletados existem várias unidades fixas que realizam consultas veterinárias, mas existe grande carência na questão de exames laboratoriais específicos para animais e ainda falta de conhecimento das pessoas ao serem abordadas com a questão zoonoses e, outro ponto a ser abordado é a guarda responsável dos animais. Portanto, a partir desses dados elaborou-se este Plano de Negócios visando melhorar a saúde pública, realizando palestras nas comunidades para conscientizar as pessoas sobre zoonoses e guarda responsável e ainda oferecer atendimento domiciliar com uma Unidade Móvel de Atendimento realizando consultas e exames veterinários. O serviço oferece conforto ao animal, pois não sofrerá estresse para se deslocar até o Médico Veterinário para consultas e ainda conforto ao proprietário que não precisará sair de casa. Outra vantagem é o horário diferenciado da empresa, onde aquele público que tra-



balha em horário comercial e não pode levar seu animal ao Médico Veterinário durante este período, poderá ter o serviço em casa após seu expediente.

## 2. DISCUSSÃO E RESULTADOS

A participação nos encontros do PROESDE, além do apoio financeiro pela bolsa concedida, permitiu-me adquirir e compartilhar conhecimentos e experiências. Minha experiência no Programa foi favorecida principalmente pela conquista na seleção do plano de negócio apresentado em Palhoça no dia 17 de dezembro de 2013 no I SEMINÁRIO ESTADUAL DO PROGRAMA DE EDUCAÇÃO SUPERIOR PARA O DESENVOLVIMENTO REGIONAL – PROESDE, além de trabalhos realizados em grupo dentro da sala de aula e realização de projetos acadêmicos. Acompanhar por exemplo, os dados dos indicadores sociais possibilitou adquirir maiores conhecimentos no que se refere ao desenvolvimento regional, possibilitou a intercomunicação com os demais agentes, compreendendo os processos de desenvolvimento, além de favorecer nosso conhecimento enquanto ser humano e na formação acadêmica e, por meio de estratégias implementar planos de desenvolvimento local, será exposto a seguir o Plano de Negócios apresentado em Palhoça.

D.A.Y. Vet foi elaborado como um projeto para atender a demanda de atividades que existe atualmente em Canoinhas/SC e região, sendo a realização de exames laboratoriais e de imagem específicos para animais e ainda realização de palestras nas comunidades com o propósito da conscientização sobre zoonose e guarda responsável dos animais, e manterá uma margem competitiva através do serviço diferencial que realizará, nos atendimentos a domicílio e em horários diferenciados, de excelentes relações com os clientes e da capacidade de se adequar às necessidades destes. A empresa estrategicamente será elaborada para locomover-se desejando satisfazer a demanda crescente dos serviços, contando com profissional especializado e aquisição de equipamentos modernos, os quais possibilitarão melhor e maior confiabilidade, segurança e conforto ao cliente e paciente.

Dentre os serviços oferecidos pela Unidade incluem-se a realização de consultas veterinárias a cães, gatos, equinos e bovinos, realização de exames laboratoriais como es-



fregaços sanguíneos e raspado de pele, urinálise, exames de Brucelose e Tuberculose, aferição de glicemia e exame de imagem com a utilização de aparelho de ultrassonografia e ainda realizará palestras para conscientização da população sobre posse responsável e informações sobre zoonose, para isso a empresa necessita de um veículo equipado para a prática das atividades citadas acima.

Segundo dados da [ABINPET](#) (Associação Brasileira da Indústria de Produtos para Animais de Estimação, 2012), estima-se que temos no país em torno de 106,2 milhões de animais de estimação, ou seja, em média 3,9 milhões de animais de estimação por Estado. A partir desses dados, a empresa garante um nicho de mercado ótimo, já que as projeções para os próximos anos indicam a expansão do serviço para novas regiões. Projeções de fluxo de caixa darão apoio à certeza de que a empresa terá fundos suficientes para arcar com os compromissos assumidos e implementar ações de marketing planejadas. O negócio atuará em propriedades rurais e também propriedades urbanas. O sucesso da empresa será pelo resultado do diferencial e da habilidade que possuirá em prover serviços profissionais de confiança a custos competitivos, criando uma base fiel de clientes.

Pretende-se expandir o negócio para outras regiões e com atendimentos mais especializados, como serviços de odontologia equina e canina principalmente e também serviços de eletrocardiograma. Espera-se atingir porcentagem alta de clientela já nos primeiros meses de funcionamento, contando com o apoio do atendimento diferenciado e das atividades de marketing que serão desenvolvidas para que se tenha um retorno financeiro em até 02 anos.

O serviço é um diferencial no mercado atual, a utilização de ferramentas de planejamento e análise de mercado minimizam os erros na gestão e sustentabilidade da empresa, pois os serviços serão prestados na própria residência do cliente, proporcionando-lhe um trabalho seguro e confiável juntamente com sua comodidade.

Serão executadas praticamente as mesmas atividades que uma empresa fixa pode oferecer, proporcionando bem estar aos pacientes que, muitas vezes se estressam ao ter que sair de casa para ir até o Médico Veterinário, levará assim conforto aos clientes, sendo que



terão os serviços oferecidos em sua própria residência. Serão atendidas propriedades que possuam bovinos com a realização de exames de Brucelose e Tuberculose, principalmente animais que participarão de leilões, torneios e exposições. Em casos de animais que necessitem de internamento os mesmos serão encaminhados para o Hospital Veterinário da Universidade do Contestado.

Por isso será um negócio novo, existem mercados semelhantes em grandes centros, mas na região que abrange Canoinhas/SC não apresenta nenhum serviço semelhante, onde ocorre grande carência de serviços como os exames laboratoriais específicos para animais. Sendo um negócio móvel de serviços, poderá atender clientes de Canoinhas/SC e cidades vizinhas, onde está o público que queremos atingir. A estrutura do veículo contará com equipamentos e produtos necessários para que ocorra um ótimo atendimento aos pacientes e clientes dentro das leis vigentes atuais. A unidade será equipada para a realização de atendimento de ótima qualidade, portanto trata-se de um veículo ideal para atender as exigências propostas à acessível clientela.

O veículo será moderno e seguro, equipado para atender os pacientes em sua própria residência, sendo um micro ônibus que atenderá as propriedades de Canoinhas/SC e região. O interior do veículo será organizado com uma mesa em material inoxidável para consultas a cães e gatos, aparelho de ultrassonografia portátil, produtos e equipamentos citados anteriormente. No exterior do veículo será adaptado um toldo para realização de palestras sobre conscientização da guarda responsável de animais e informações sobre zoonoses.

Será realizada uma parceria com a Universidade do Contestado, onde uma vez por semana o carro será disponibilizado juntamente com o profissional Médico Veterinário,

Cadernos Acadêmicos, Palhoça, S1, v.6, n. 1, Ago / Dez 2014



para atender propriedades do município contando com ajuda de dois voluntários estudantes de Medicina Veterinária que serão selecionados a partir de critérios dispostos pela própria entidade.

#### SUGESTÃO DE PREÇOS, TERMOS E CONDIÇÕES

PRODUTO	VALOR (R\$)
DESLOCAMENTO	0,32/km
CONSULTA	50,00
VACINA ÓCTUPLA CANINA	30,00
VACINA RAIVA CANINA	20,00
VACINA QUADRUPLA FELINA	20,00
DESVERMINAÇÃO	10,00

EXAMES	VALOR (R\$)
COPROPARASITOLÓGICO	20,00
URINÁLISE	20,00
CITOPATOLÓGICO	30,00
ULTRASSONOGRRAFIA	50,00
BRUCELOSE	20,00
TUBERCULOSE	20,00
GLICEMIA	20,00

#### SUGESTÃO DE CUSTO DE MATERIAIS

PRODUTO	VALOR (R\$)
EQUIPAMENTOS PARA ANÁLISES CLÍNICAS E DEMAIS	
BRUCELOSE	

Cadernos Acadêmicos, Palhoça, S1, v.6, n. 1, Ago / Dez 2014





TUBETE	50,00 com 100 unidades
AGULHAS	70,00 com 100 unidades
PLACA VIDRO	10,00
ANTÍGENO	35,00 cada frasco com 200 doses
MICROPIPETA 0 A 10 MICROLITROS	200,00
TUBERCULOSE	
ANTÍGENO	70,00 cada frasco com 50 doses
2 PISTOLAS TUBERCULINA PARA BOVINOS E AVES *OPCIONAL PISTOLA TUBERCULINA	2.000,00 as duas 150,00 cada
CUTÍMETRO DE MOLA	900,00 à 1.000,00
MESA INOXIDÁVEL	400,00
PIA DE HIGIENIZAÇÃO	200,00
ARQUIVO MÉDICO	100,00
INSTRUMENTOS PARA CONTENÇÃO DOS ANIMAIS	100,00
ARMÁRIOS PARA ESTOCAGEM DE MEDICAMENTOS E PRODUTOS	200,00
CILINDRO DE O2	200,00
APARELHO DE ULTRASSONOGRÁFIA	5.000,00
MESA PARA REALIZAR ULTRASSONOGRAFIA	R\$ 200,00
EQUIPAMENTOS PARA O SETOR ALMOXARIFADO	300,00
IMPRESSORA	300,00
MICROSCÓPIO	1.200,00
LÂMINAS	5,00 COM 50 unidades
CORANTE SINGLE PROV	50,00 frasco com 500mL

Cadernos Acadêmicos, Palhoça, S1, v.6, n. 1, Ago / Dez 2014





LÂMINAS BISTURI	25,00 caixa com 100 unidades
ÓLEO DE IMERSÃO	40,00 frasco com 200mL
ÓLEO MINERAL	10,00 frasco com 200mL
SWAB	25,00 pacote com 100 unidades
SERINGAS COM AGULHA	
1ML	20,80 100 unidades
3ML	70,00 100 unidades
5ML	89,00 100 unidades
10ML	149,00 100 unidades
20ML	149,00 100 unidades
ALGODÃO	5,00 pacote com 500 gramas
ANTISSEPTICO	15,00 1 litro
MEDICAMENTOS ANESTÉSICO, ANTIBIÓTICOS, AN- TI-INFLAMATÓRIOS, ANALGÉSI- COS, ANTITÉRMICOS, VITAMINAS, VERMÍFUGOS, VACINAS.	2.000,00
SORO	
CLORETO DE SÓDIO 0,9% 1 LITRO	4,50 - 90,00 20 un
GLICOSE 5% 1 LITRO	4,60 - 92,00 20 un
SOLUÇÃO RINGER COM LACTATO 1 LITRO	4,50 - 90,00 20 un
POTE PLÁSTICO EXAME	15,00 100 unidades
KIT TESTE URINA	30,00 frasco com 150 tiras
MESA	200,00
CADEIRA	100,00
ARQUIVO	200,00
CADEIRA PLÁSTICO	300,00 15 unidades
CARRO	150.000,00

Cadernos Acadêmicos, Palhoça, S1, v.6, n. 1, Ago / Dez 2014



Este projeto de negócio trata-se de uma oportunidade nova para que os clientes não precisem se deslocar até a Clínica ou Hospital Veterinário para atendimento. Porém, existe o risco de as pessoas não se adaptarem rapidamente a este novo serviço. Comparando com estabelecimentos fixos, o atendimento por profissional que se desloca até o cliente contando com equipamentos e produtos necessários para uma boa consulta terá vantagens, pois assegurará um bom trabalho contando com a comodidade do cliente, fazendo bem não somente a este, mas proporcionará o bem estar do animal, dando um passo a frente dos concorrentes com estabelecimentos fixos.

Segundo dados coletados na prefeitura de Canoinhas/SC, uma maior concorrência estará na questão das consultas e exames citológicos, pois existem onze estabelecimentos no município que realizam estas atividades. Já no ponto que se refere aos exames laboratoriais acima citados existe concorrência única, no município de Mafra/SC.

Muitos proprietários relatam não ter tempo para levar seus animais ao Médico Veterinário, assim, muitas vezes os problemas que poderiam ser solucionados se fossem detectados antecipadamente aumentam, e alguns podem levar o animal a óbito. Com isso torna-se indispensável a visita domiciliar do Médico Veterinário para clientes que não podem se deslocar até o mesmo.

Hoje os animais não são mais considerados somente animais de estimação, eles passaram a fazer parte da família, com o avanço desse fato, cada vez mais as pessoas optam em ter um animal dentro de casa, levando junto a responsabilidade pelo animal, devendo proporcionar a este alimento, água, conforto, e sempre uma vida saudável, e quando enfermos devem ser levados ao Médico Veterinário. Sendo assim, com a unidade móvel de serviços veterinários será mais fácil cuidar desses animais nos momentos que estiverem doentes ou para uma simples consulta de rotina.

É um mercado que tem crescido consideravelmente nos últimos anos devido à tendência da população adquirir e cuidar cada vez mais de seus animais de estimação e ainda optar pela produção de bovinos que exigem certos exames. Atualmente, a busca por exames clínicos veterinários vem aumentando consideravelmente, pois não existem laboratórios



apropriados para realização dos mesmos, sendo muitos realizados em laboratório humano de análises clínicas. Examinando o ambiente atual, tem-se um desenvolvimento tecnológico abrangente, pode ser citado, por exemplo, o aparelho portátil de ultrassonografia, proporcionando fácil acesso e confiança dos clientes. Com a carência existente na região tratando-se de exames, poderão ser atendidas propriedades de Canoinhas/SC e municípios vizinhos. Estratégia de penetração: estabelecer um preço baixo durante a fase inicial do serviço. Realizar promoções para receber participação do mercado.

### Flexibilidade de preço

Estratégia de um só preço: cobrar o mesmo preço de todos os clientes, baseado em mesmas condições e quantidades, para que ocorram boas relações com os clientes. Somente acrescentando o deslocamento até a propriedade. Clientes serão beneficiados com o atendimento em domicílio, pois não terão custos para levar o animal até o profissional e também não estressará seu animal, o que pode levar a ocorrência de problemas secundários a este estresse.

A introdução desta unidade na região irá satisfazer as necessidades e exigências dos clientes, cumprindo promessas da qualidade do serviço, compromisso de tempo e a satisfação do trabalho prestado. Algumas promoções que poderão ser realizadas serão campanhas de vacinação para os animais do município e também palestras gratuitas nas comunidades a propósito da conscientização sobre zoonose e guarda responsável.

Propagandas que poderão ser utilizadas serão, carros de propaganda, folder, propaganda nas rádios locais e ainda propaganda em jornais.

### **DESPESAS PRÉ-OPERACIONAIS**

compra de carro;

instalação de equipamentos;

depósito ou entrada para comprar equipamentos (impressora, aparelho ultrassonografia, etc);

Cadernos Acadêmicos, Palhoça, S1, v.6, n. 1, Ago / Dez 2014



licenças e permissões;  
estoque inicial;  
taxas de instalação.

### **DESPESAS OPERACIONAIS**

custos de combustível;  
seguro;  
custos de manutenção;  
pagamentos para contadores.

### **CONCLUSÕES**

Ser bolsista de extensão do PROESDE contribuiu além do auxílio financeiro, para uma formação acadêmica com um saber ampliado, proporcionando novas experiências, tornando-me uma agente do desenvolvimento regional mais consciente, política e humanizada. As oportunidades oferecidas me possibilitaram um maior conhecimento no que se refere ao desenvolvimento regional, cuja abordagem é nula na matriz curricular do curso de Medicina Veterinária, ou seja, não são apresentados esses conteúdos de desenvolvimento na matriz curricular. Também, foi possível construir diversos projetos sendo um deles um plano de negócio empreendedor para apresentação no final do curso bem como no Iº Seminário do PROESDE.

### **REFERÊNCIAS**

SCHAFASCHEK, Margarida B.; MENEGHEL, Stela M. **ÁGORA REVISTA DE DIVULGAÇÃO CIENTÍFICA**. 2009. A promoção do desenvolvimento regional por meio da universidade: um estudo sobre o Proesde - SC. Disponível em: <<http://www.periodicos.unc.br/index.php/agora/article/view/109/187>>. Acesso em 06 de fev. 2014.

**ABINPET** (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DA INDÚSTRIA DE PRODUTOS PARA ANIMAIS DE ESTIMAÇÃO). População de pets cresce 5% ao ano e Brasil é quarto no ranking mundial, 2012. Disponível em: <<http://abinpet.org.br/imprensa/noticias/populacao-de-pets-cresce-5-ao-ano-e-brasil-e-quarto-no-ranking-mundial/>>. Acesso em 22 de set. 2014.

Cadernos Acadêmicos, Palhoça, S1, v.6, n. 1, Ago / Dez 2014

