



UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA
CAMPUS CURITIBANOS
CURSO DE MEDICINA VETERINÁRIA

Kevin Bernardes de Oliveira

Trabalho de Conclusão de Curso:
Planejamento operacional de um estabelecimento de banho e tosa

Curitibanos
2024

Kevin Bernardes de Oliveira

**Trabalho de Conclusão de Curso:
Planejamento operacional de um estabelecimento de banho e tosa**

Trabalho de Conclusão de Curso submetido ao curso de Medicina Veterinária do Centro de Ciências Rurais no Campus Curitibanos da Universidade Federal de Santa Catarina como requisito parcial para a obtenção do título de Bacharel em Medicina Veterinária.

Orientadora: Profa. Dra. Marcy Lancia Pereira.

Curitibanos

2024

Oliveira, Kevin Bernardes de

Trabalho de Conclusão de Curso: Planejamento operacional de um estabelecimento de banho e tosa / Kevin Bernardes de Oliveira; orientadora, Marcy Lancia Pereira, 2024.

26 p.

Trabalho de Conclusão de Curso (graduação) Universidade Federal de Santa Catarina, Campus Curitibanos, Graduação em Medicina Veterinária, Curitibanos, 2024.

Inclui referências.

1. Medicina Veterinária. 2. Gestão. I. Pereira, Marcy Lancia. II. Universidade Federal de Santa Catarina. Graduação em Medicina Veterinária. III. Título

Kevin Bernardes de Oliveira

Planejamento operacional de um estabelecimento de banho e tosa

Este Trabalho de Conclusão de Curso foi julgado adequado para obtenção do título de bacharel e aprovado em sua forma final pelo Curso de Medicina Veterinária.

Local Curitiba, 12 de dezembro de 2024.



Coordenação do Curso

Banca examinadora



Profa. Marcy Lancia Pereira, Dra.

Orientadora



Lucas Marlon Freiria, MSc.

Universidade Federal de Santa Catarina



Prof. Alberto Sumiya, Dr.

Universidade Federal de Santa Catarina

Curitiba, 2024.

AGRADECIMENTOS

Agradeço, primeiramente, a Deus, pela força e perseverança para superar os desafios ao longo desta trajetória acadêmica.

À minha orientadora, Marcy Lancia Pereira, por sua paciência, dedicação e valiosas orientações que foram fundamentais para a realização deste trabalho. Sua experiência e apoio foram essenciais para meu aprendizado e crescimento profissional.

À equipe do Hospital Veterinário iPet, pela oportunidade de vivenciar a prática profissional em um ambiente tão enriquecedor. Em especial, ao Dr. William T. Conti, pelo acolhimento, dedicação e compartilhamento de conhecimentos, que tornaram esta experiência ainda mais marcante.

À Universidade Federal de Santa Catarina, onde tive o início da vida escolar, no Núcleo de Desenvolvimento Infantil em Florianópolis, e finalizando a graduação na mesma instituição que sempre pude ter como uma casa, principalmente com a disponibilidade do compartilhamento de conhecimentos por meio dos professores do curso de Medicina Veterinária em Curitiba, sendo fundamentais na minha formação acadêmica.

Aos meus colegas de curso e, principalmente, ao meu núcleo de amigos mais próximo: Ana Laura Cosiello, Carlos Henrique Dias, Clara Driemeyer, Lucas Just, Maria Carolina Buosi e Viviane Guetten, por estarem ao meu lado em momentos de dúvida e conquista. Agradeço pela amizade, pelas trocas de ideias e pelo incentivo mútuo que tornou essa caminhada mais leve e motivadora.

À minha família, especialmente meu pai, Leandro Oliveira, minha mãe, Rosita Oliveira, e minha irmã, Karoliny de Oliveira, por acreditarem em mim, por todo o amor, compreensão e por estarem sempre ao meu lado, mesmo nos momentos mais difíceis. Este trabalho é reflexo de todo o suporte que sempre me deram e lutaram junto, mesmo apesar da distância e de todas as dificuldades encontradas pelo caminho. Nada disso seria possível sem vocês!

Por fim, dedico este trabalho a todos que, direta ou indiretamente, contribuíram para que esta etapa fosse concluída. Sou imensamente grato por cada palavra de incentivo, conselho e ajuda recebidos ao longo desta jornada.

RESUMO

O mercado *pet* no Brasil possui um potencial de crescimento muito grande, tendo superado recentemente sempre o ano anterior. Estabelecimentos de banho e tosa são comumente buscados pelos tutores em busca de serviços estéticos para seus pets, porém o estresse para esses animais é um fator que pode acabar atrapalhando os procedimentos desses estabelecimentos. Um local que presta esse tipo de serviço deve ser pensado para realizar os procedimentos da forma mais segura possível, mantendo qualidade para o tutor, *pet* e equipe, mitigando riscos e entregando o serviço buscado. Dentro desse nicho, existe a necessidade de diversos planejamentos, como o estratégico, burocrático, da equipe, financeiro, de marketing e operacional. Dessa maneira, este trabalho foi desenvolvido buscando estabelecer pontos importantes no planejamento operacional e sugerir soluções a partir do Procedimento Operacional Padrão para um banho e tosa instalado na cidade de Florianópolis/SC. O desenvolvimento foi realizado por meio de pesquisas de mercado, análise de regulamentações e pesquisas. Foi desenvolvida uma proposta com três etapas: a chegada do pet e sua acomodação; banho; secagem; tosa; acomodação ao final; entrega ao tutor. Com os detalhamentos e implementação dos pontos levantados, espera-se uma base para poder iniciar um estabelecimento de banho e tosa com pontos chave mais bem aproveitados.

Palavras-chave: banho e tosa; procedimento operacional padrão; gestão; Medicina Veterinária.

ABSTRACT

The pet market in Brazil has significant growth potential, consistently surpassing the previous year's performance. Grooming and bathing establishments are commonly sought after by pet owners looking for aesthetic services for their pets. However, stress experienced by animals can disrupt the procedures carried out at these establishments. A facility providing such services must be designed to perform procedures as safely as possible, ensuring quality for the owner, pet, and staff, while mitigating risks and delivering the desired service. Within this niche, various types of planning are required, such as strategic, administrative, team management, financial, marketing, and operational planning. This work was developed to establish key points in operational planning and suggest solutions based on the Standard Operating Procedure (SOP) for a grooming and bathing facility in the city of Florianópolis, SC. The development was carried out through market research, regulatory analysis, and studies. A proposal was developed with three stages: the pet's arrival and accommodation; bathing; drying; grooming; final accommodation; and handover to the owner. With the detailed steps and implementation of the identified points, this work aims to provide a foundation for starting a grooming and bathing establishment, maximizing key aspects for better results.

Keywords: pet grooming; standard operating procedure; management; veterinary medicine.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1: Ciclo de serviço em Banho e Tosa.....	15
Figura 2: (A) Espaço planejado para o banho e tosa, (B) representação esquemática do fluxo interno no banho e tosa.....	19

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

Abinpet	Associação Brasileira da Indústria de Produtos para Animais de Estimação.
CDC	Código de Proteção e Defesa do Consumidor
CFMV	Conselho Federal de Medicina Veterinária
CRMV	Conselho Regional de Medicina Veterinária
EPI's	Equipamentos de Proteção Individual
IPB	Instituto Pet Brasil
IBGE	Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO.....	11
2	DESENVOLVIMENTO	14
2.1	ESTRUTURA	14
2.2	SAÚDE <i>PET</i>	16
2.3	BEM-ESTAR ANIMAL.....	16
2.4	EQUIPE	17
2.5	PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO (POP)	18
2.5.1	Chegada do <i>pet</i> e acomodação	19
2.5.2	Banho, secagem e tosa do <i>pet</i>.....	20
2.5.3	Acomodação do <i>pet</i> ao final e liberação.....	21
3	CONCLUSÃO	22

1 INTRODUÇÃO

Segundo Lima (2022), em reportagem da Revista Forbes, o Brasil era o terceiro país com mais pets no mundo, com o setor faturando à época R\$52 bilhões de reais. Conforme a Abinpet, o faturamento do ano de 2023 foi de R\$46,8 bilhões de reais, com o *pet care* incluindo produtos para higiene e bem-estar animal, contando com R\$3,09 bilhões.

De acordo com projeção do Instituto Pet Brasil (IPB) (2021), a estimativa para 2020 era de que a população pet no Brasil seria de aproximadamente 144,3 milhões de animais, contando com o principal canal de acesso a produtos os *pet shops* de pequeno e médio porte, com 48% do setor, e na projeção de faturamento para o primeiro semestre de 2021, o grupo de *pet care*, com aproximadamente 2,8 bilhões de reais (5,6% do faturamento de mercado pet).

A Câmara dos Deputados do Brasil (2024), por meio da Comissão de Ciência, Tecnologia e Inovação, com base na projeção do Instituto Pet Brasil, aprovou uma proposta que deverá obrigar a inclusão dos animais domésticos no censo demográfico do IBGE, e caso aprovada na próxima etapa, incluirá no censo quantos animais e quais as espécies existem nas casas brasileiras.

Segundo o Ministério da Justiça (2013), por meio do Código de Defesa do Consumidor (CDC), “serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração (...)”. Dessa maneira, a venda da atividade fornecida no local de banho e tosa é caracterizada como serviço e se torna, desta maneira, atrelada ao CDC, obrigando o estabelecimento a salvaguardar o consumidor de quaisquer adversidades previstas. Por conseguinte, é de interesse e responsabilidade do médico-veterinário ter conhecimento de possíveis contratemplos que possam ocorrer em alguma execução de serviço prestada no referido loco.

É sabido que o estresse causado em estabelecimentos de banho e tosa pode afetar seriamente a vida dos animais atendidos. Em pesquisa com animais que foram a óbito em diferentes locais desse segmento, têm dois grupos: animais que sofreram traumas mecânicos e os não traumatizados. No primeiro grupo, os cães apresentavam maior incidência do choque na região da cabeça, com hematomas de subcutâneo e musculatura, fraturas de ossos cranianos e lesões em tecido nervoso, além de outras lesões como hemotórax e hemoperitônio; hematomas em região cervical, torácica, abdominal e membros; ruptura de órgãos como timo, fígado e

baço; e luxação de articulação atlanto-occipital. Ademais, cães não traumatizados do grupo *pet shop* apresentavam maior incidência de lesões em parênquima pulmonar, caracterizada por congestão, edema e hemorragia pulmonares, com esta última sendo determinante ao óbito, além de terem maior incidência de congestão em fígado, rim, baço e cérebro (Maria, 2010; Maria et al., 2015).

Além disso, gatos possuem maiores problemas relacionados ao estresse por serem mais sensíveis a ele, desencadeando reações fisiológicas que podem levar a óbito principalmente por hemorragia e edema pulmonares resultantes de variação na pressão arterial e cardíaca. Caso o animal possua alguma doença concomitante que possa agravar o caso de estresse – como por exemplo cardiomiopatia, endocrinopatia e neoplasia – ele pode ser rapidamente levado a óbito. É sugerido que seja redobrada a atenção para a verificação de sinais de estresse no banho e tosa, para que possam ser diminuídas as incidências de óbitos, verificando caso haja aumento de frequência respiratória, perda momentânea de consciência, mucosas cianóticas e fatores comportamentais como agressividade, agitação, medo e cauda abaixada ou entre as pernas (Maria, 2010; Maria et al., 2015).

Estabelecimentos de banho e tosa possuem, além dos fatores já comentados, pontos críticos, sugeridos por Rios & Cestari (2021), que apontam 5 estágios principais como determinantes específicos de qualidade do serviço, descritos a seguir. O primeiro, chegada do consumidor, com tangibilidade e acesso como determinantes de qualidade; o segundo, a recepção: empatia, rapidez, flexibilidade e disponibilidade; terceiro o cuidado com o animal: confiabilidade e tangibilidade; o quarto, devolução do animal: confiabilidade e empatia; e o quinto, o pagamento: com flexibilidade. Esses pontos podem ser avaliados pelo cliente versando o serviço percebido com o serviço esperado.

Os estabelecimentos desse gênero necessitam de diversos planejamentos, sendo importante para a elaboração deles, verificar atualizações para o cuidado no bem-estar animal, estabelecimento do perfil dos tutores, pesquisa e análise de mercado, busca por colaboradores com prática comprovada, entre outros. É importante realizar planejamentos, além do operacional, como o estratégico focando em compras e vendas; burocrático, com o cuidado nos cumprimentos de requisitos para alvarás; com a equipe, tendo recepção, banho e tosa com colaboradores capacitados e treinados; financeiro, com projeções e estratégias para melhorar a

rentabilidade do negócio; e de marketing e divulgação, para conectar o tutor ao estabelecimento, criando uma imagem positiva e fazendo com que fique fidelizado.

O objetivo deste trabalho é estabelecer pontos importantes no planejamento operacional de um banho e tosa, sugerindo soluções. Este tema tem grande importância voltada às áreas da gestão em Medicina Veterinária pela necessidade de o Médico Veterinário possuir participação, já que se deve pensar em pontos cuja responsabilidade é exclusiva desse profissional, além de exercer ao final, responsabilidade técnica sobre o local (Conselho Federal de Medicina Veterinária, 2023).

2 DESENVOLVIMENTO

O estabelecimento de banho e tosa tem o objetivo geral de deixar os *pets* esteticamente “bonitos” aos olhos do tutor. Por outro lado, do ponto de vista da Medicina Veterinária, é uma entrada em potencial para a prevenção ou tratamento de patologias que muitas vezes passam despercebidas. Dessa maneira, devem ser estabelecidos processos e operações para a checagem de cada animal, além de cuidar de outros fatores para que seja garantido um funcionamento eficiente e fluido, evitando quaisquer adversidades e entregando além do que o tutor busca, o sentido estético, também questões relativas à saúde..

De acordo com Kotler e Keller (2018), decisões de compradores em geral, são influenciadas por fatores diferentes, como características pessoais, idade e estágio no ciclo de vida, ocupação e circunstâncias econômicas, personalidade e autoimagem, estilo de vida e valores, podendo considerar a tomada de decisão bastante variável, porém com possibilidade de ser estabelecido um perfil de cliente.

Refletindo nesse sentido, pode-se pensar em itens diversos que se concatenam no ponto final de um atendimento e escolha do cliente pelo local. Desses itens, é perceptível o destaque da estrutura física, o atendimento ao cliente, a checagem de saúde, bem-estar animal, a equipe e o estabelecimento do procedimento operacional padrão para correta realização dos serviços, de forma que esteja internalizado na equipe residente (CRMV-RS, 2017; Rios e Cestari, 2021).

2.1 ESTRUTURA

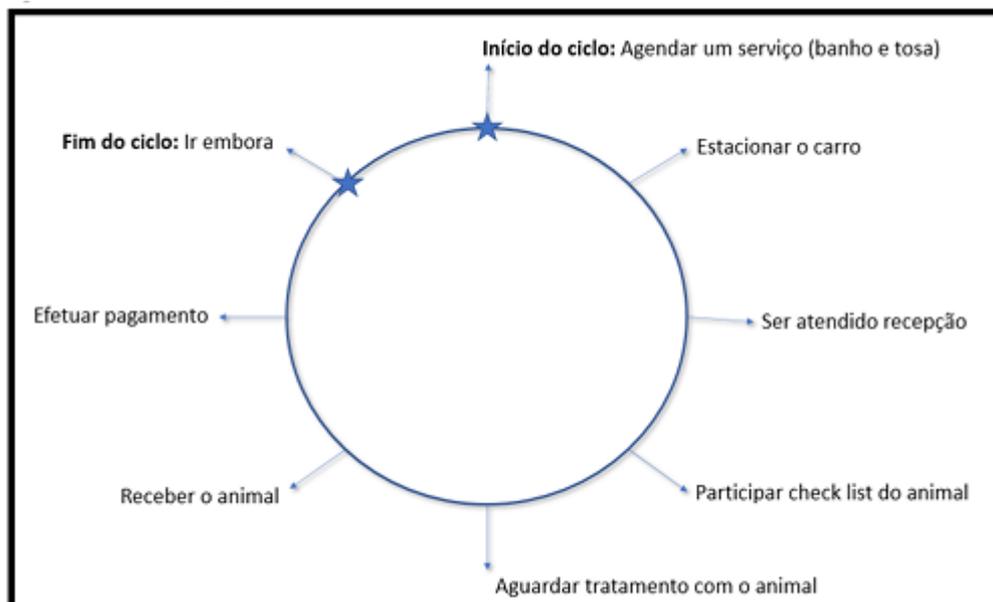
A estrutura física do estabelecimento de banho e tosa é um fator primordial para a execução dos serviços (CRMV-RS, 2017). Dependendo da região em que ficar localizado, os tutores procuram especificamente uma relação de custo mais baixo, porém, em determinadas localidades, o foco deixa de ser esse e passa a ser uma maior qualidade do serviço, apresentação do espaço e da equipe. Nesses casos, o local em que o *pet* frequenta para realização de serviços estéticos, se torna também, uma qualificação de *status* para a família multiespécie.

Pensando nesses pontos, com a disponibilidade de um local para montar um banho e tosa, o planejamento de um espaço com características que remetem à sofisticação e luxo podem levar à escolha de clientes com padrões de vida mais

elevados (Kotler; Keller, 2018). No desenvolvimento da estrutura, deve-se levar em conta a construção ou adaptação para itens específicos voltados a operação cotidiana. Dentre esses itens, são claramente necessárias 5 estações principais: recepção; acomodação dos *pets*; local para banho; espaço para secagem; e espaço para finalização. Ademais, podem ser montados espaços extras, como separação de dois espaços: um para *pets* recém-chegados e outro para os que já finalizaram; espaço para fotos após os procedimentos; sala específica para banho de felinos; área para que cães possam ficar soltos; entre outras (CRMV-RS, 2017; Rios e Cestari, 2021).

Em relação aos principais locais, Rios e Cestari (2021) afirmam o ciclo de serviço de banho e tosa, relacionando 8 pontos de atendimento ao cliente (Figura 1). Com isso, pode-se notar a importância da separação supracitada, englobando na recepção diversas etapas, como o agendamento, atendimento e *check list* do animal; passando para a acomodação do *pet*, banho, secagem, finalização e acomodação novamente no tratamento com o animal e retornando posteriormente à recepção para a entrega e pagamento.

Figura 1: Ciclo de serviço em Banho e Tosa.



Fonte: Rios; Cestari (2021).

2.2 SAÚDE PET

A grande maioria dos tutores não têm a noção ou *expertise* na visualização e busca por sinais clínicos em seus *pets*, acabando por buscar auxílio apenas quando notam algum comportamento diferente do habitual, considerando principalmente que essa percepção depende de habilidade e prática, conhecimento e raciocínio para que possa chegar a algum lugar (Feitosa, 2020). Sendo assim, um local cujo animal visite rotineiramente e seja minimamente verificado, pode se tornar um potencial agente na prevenção ou identificação precoce de sinais clínicos, considerando a existência de patologias distintas com sinais clínicos específicos, eventualmente mais difíceis de serem notados.

Um banho e tosa com instruções de um médico-veterinário pode ter um importante papel em diferentes tratamentos, principalmente, da área dermatológica. Entre algumas doenças mais comuns, podem ser citadas as otites, dermatites, tumores e presença de ectoparasitas (Oliveira, 2015). Além desses casos, ainda podem ser prevenidos, com controle próximo dentro dos estabelecimentos, algumas doenças virais e bacterianas.

2.3 BEM-ESTAR ANIMAL

O banho e tosa é um local com grande potencial estressor para os *pets*. Quando um animal é retirado de seu local cotidiano e colocado em um novo ambiente, já é suficiente para gerar um quadro de estresse, ainda que mínimo e, muitas vezes, imperceptível. Até um animal que frequenta regularmente o pet shop e é manipulado por banhistas ou tosadores com os quais está acostumado, não está completamente livre de experienciar estresse (Siqueira; Bastos, 2020).

Em relação a isso, um dos principais fatores relacionado ao banho e tosa é o estresse, havendo necessidade da observação pelos presentes no local aos sinais já citados (Maria *et al.*, 2015). Para diminuir os problemas relacionados a isso, é de suma importância que o médico-veterinário esteja frequentemente orientando e auxiliando os colaboradores do estabelecimento.

Algumas raças como Poodle, Lhasa Apso, Shih Tzu e Maltês possuem maior probabilidade de virem a óbito por estresse em estabelecimentos de banho e tosa por conta de maiores níveis de energia e ansiedade. Além destes, *pets*

braquicefálicos como os da raça Bulldog Inglês e Francês, Pequinês, Boxer e Pug também apresentam grande probabilidade de óbito (Maria *et al.*, 2015).

Em relação a casos de transporte até o banho e tosa, o cuidado com os pets precisa ser redobrado. Diversos casos no Brasil têm sido notícia ultimamente, como um cão da raça Pug que morreu após ser esquecido no carro em um *pet shop* em Rio Preto - SP, cadelas da raça Shih-Tzu em Goiânia – GO e outro cão da raça mesma raça em Vitória da Conquista – BA (G1, 2024; Sobrinho, 2024; Salomão, 2024). Visualizando isto, percebe-se a falta atual que há no cuidado do transporte, necessitando que processos mais claros sejam criados para esse caso em específico: o de cuidados no caminho residência – estabelecimento, realizando a checagem sempre antes de se dar por finalizado o serviço da entrega.

Segundo o CFMV (2014), por meio da Resolução Normativa 1069 de 2014, deve ser assegurado ambiente livre de excesso de barulho, luminosidade adequada, sem poluição e protegido contra intempéries ou situações que causem estresse aos animais. Essas condições devem ser observadas pelo médico-veterinário responsável técnico de acordo com o que for acertado entre a administração do local e o profissional, que de acordo com o Manual do Responsável Técnico do CRMV-SC (2007), “a determinação da jornada de trabalho semanal será estabelecida entre o profissional e a empresa e deverá atender as necessidades técnicas das atividades a serem desenvolvidas, sendo que ela nunca poderá ser inferior a 03 (três) horas semanais (...)”.

2.4 EQUIPE

Colaboradores de banho e tosa são um dos fatores primordiais para o sucesso do estabelecimento. O desenvolvimento da atividade se dá principalmente da execução das funções atribuídas a eles, sendo necessária então a qualidade do local de trabalho, considerando fatores diversos como ergonomia, valorização do trabalho, disponibilização de equipamentos de proteção individuais (EPI's), entre outros.

Para a composição de equipe, utiliza-se de uma base mínima de 3 pessoas em um estágio inicial da empresa. Dessas pessoas, conta-se uma pessoa para a recepção, com foco em atendimento ao cliente, recebimento do pet e cobranças; uma para banho, com foco em realizar a parte de banho, desembaraço, secagem e

escovação; e uma pessoa para a finalização, contando com possível apoio à secagem e escovação, além de realizar as tosas necessárias para cada *pet*.

Na contratação de banhista e tosador, comumente são buscadas pessoas com cursos teóricos e práticos na área, além de experiência prática, já para a recepção, a busca é realizada para pessoa com menos experiência, buscando pessoa simpática, que se preocupasse com o tutor e o *pet* (detalhando o máximo possível o que o tutor busca), proativo, tenha boas relações interpessoais e bem-organizada.

O local é obrigado a fornecer os equipamentos de proteção, tanto individuais, quanto coletivos (CFMV, 2014). Em relação ao isso, segundo a Norma Regulamentadora 06 (NR-6), aponta que para o trabalho da parte do banhista e do tosador, é necessário o uso de protetor auricular, por conta da contínua presença em ambiente com barulho e proteção de tronco, que seria o avental contra umidade (Brasil, 2020).

Em relação ao que pode ser compartilhado, para proteção dos trabalhadores, devem ser pensados em alguns pontos na questão estrutural e na questão de manejo com os animais. Na questão estrutural, é de senso comum que a utilização de pisos antiderrapantes no chão dos espaços que podem ser molhados, é uma boa opção para diminuir o risco de queda dos colaboradores, além de importante também a instalação de apetrechos onde se possa prender os animais por uma coleira, evitando risco de queda. É conhecida a necessidade eventual de utilização de focinheiras nos *pets*, em caso de animais com comportamentos agressivos ou bipolares (Feitosa, 2020), sendo assim importante que estejam sempre disponíveis para os colaboradores.

Os locais de trabalho devem ser pensados para que consiga ser mais fácil a colocação de animais mais pesados, como no caso das escadas para a banheira e mesas, e, também, bancada de secagem e finalização em altura confortável ao funcionário.

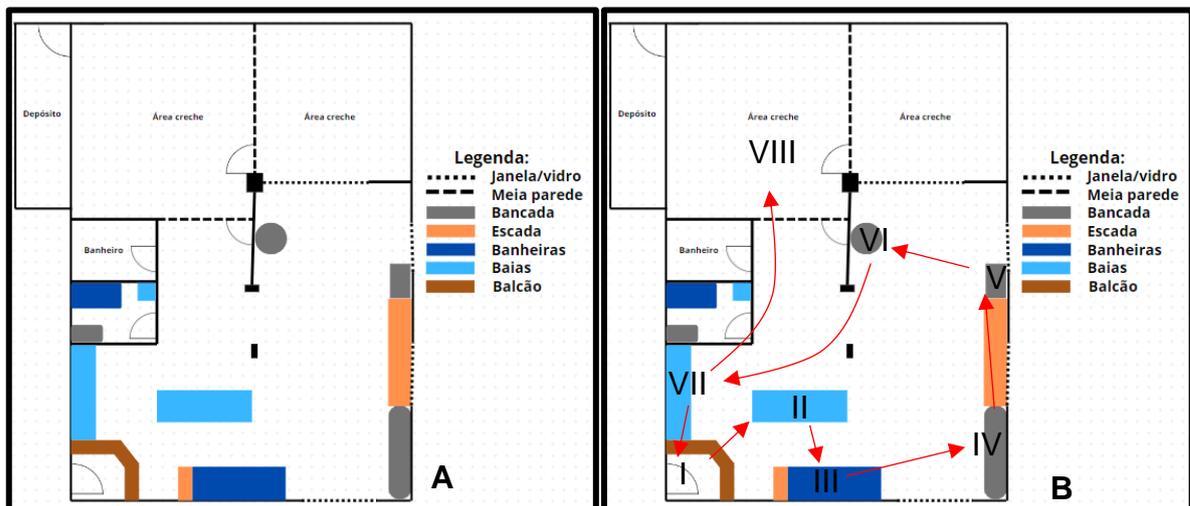
2.5 PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO (POP)

De acordo com o CRMV-RS (2017), buscando auxiliar na elaboração de POP para a melhoria dos serviços, existem quatro pontos principais: estrutura física, equipamentos, móveis e utensílios; animais; funcionários; e documentação e

registro. Alguns destes tópicos já foram abordados e serão, portanto, aqui, focados no planejamento operacional dentro do POP.

O desenho do banho e tosa que foi projetado nesse trabalho segue conforme Figura 2A, com proporções aproximadas e criadas via *software* gratuito da internet. Pensando em um fluxograma baseado na Figura 1, iremos evoluir o esquema com base na Figura 2B, com letras indicando os passos, para que seja desenhado o fluxograma e os procedimentos realizados em cada etapa. A parte constituinte do planejamento operacional para inclusão no POP, foi descrita em forma de tópicos no Anexo A.

Figura 2: (A) Espaço planejado para o banho e tosa, (B) representação esquemática do fluxo interno no banho e tosa em sequência numérica.



Fonte: próprio autor, 2024.

2.5.1 Chegada do *pet* e acomodação

Com a chegada do tutor e o *pet*, na Figura 2B em I, sendo possível verificar pela porta principal que representa uma primeira barreira, em frente ao balcão, que é uma segunda barreira, onde já se torna mais seguro caso haja uma possível fuga do animal. Após a chegada, o primeiro passo é confirmar com o tutor os dados dele e do *pet*, além do que deseja que seja feito.

A plataforma selecionada para a gestão do banho e tosa será o sistema *SimplesVet*®, utilizando de suas funcionalidades e facilidades, como questões de pagamento, estoque, vendas, controle de vacinações e desparasitações dos *pets*,

entre outras funções e conseguindo inclusive sincronizar com o Hospital Veterinário anexo ao local. Nele, deverá ser realizado o *check in* via sistema e anotado em uma ficha física, que irá acompanhar o *pet* durante o banho, o que deverá ser feito com a maior riqueza de detalhes possível. Deve ser feita conferência dos nomes: do animal e do tutor, raça do *pet*, idade do animal, telefone e endereço do tutor, solicitada a carteirinha e questionado se as vacinas (ao menos a polivalente e antirrábica) estão atualizadas.

É necessário ainda, na conversa inicial, fazer questionamentos relativos ao temperamento (se é reativo, tranquilo, bipolar), se possui alguma necessidade diferente (sensibilidade caso mexa em algum local específico ou se sente dor em alguma maneira de manipulação). Após, a equipe deverá verificar como o animal deambula, se estiver claudicando informar de imediato o tutor e solicitar que médico-veterinário verifique, caso haja presença de ectoparasitas, se há feridas ou sinais de inflamação na pele, inflamação aparente nas orelhas, unhas quebradas ou se estiverem compridas e se há presença de nós na pelagem. Realizadas todas essas conferências com o tutor presente, ele poderá ser liberado e o animal, acomodado em uma baia até que possa iniciar o banho.

Com as conferências já realizadas, o *pet* deverá ser colocado em uma das baias de início, na Figura 2B em II, para aguardar o momento de iniciar seu banho.

2.5.2 Banho, secagem e tosa do *pet*

Durante o banho, na Figura 2B em III, primeiramente é de extrema importância garantir que o *pet* esteja com a guia travada para não correr risco de pular da banheira, podendo sofrer um trauma. Após, deverão ser realizados os procedimentos que foram solicitados pelo tutor, em caso de necessário desembaraço de nós, realização de banho terapêutico, hidratação, limpeza profunda da pelagem *etc.*

Encerrado o banho, deverá ir para a área de secagem, na Figura 2B em IV, onde poderá iniciar sua secagem na máquina de secagem, ou ser seco diretamente por secador e soprador. Durante este momento, é necessário o mesmo cuidado com a segurança para que o *pet* não caia de cima da bancada. A atenção aqui também deve ser dobrada para verificar se não se mantêm sujidades, se não ocorreram feridas durante o banho ou se o animal apresenta sinais de estresse grandes.

Realizada a secagem, irá passar para a finalização, na Figura 2B em V, com a tosa ou escovação mais detalhada, dependendo do que for solicitado para cada animal, corte ou lixamento de unhas, reverificação da pele e orelhas ao final e momento de colocar os laços para se preparar para ir embora.

Como uma última parte desta etapa, sendo realizada de forma opcional, mas com importância para a divulgação do trabalho do banho e tosa, irá até o ponto VI da Figura 2B, sobre uma outra bancada, onde haverá um fundo temático (Natal, Carnaval, Dia das Mães, entre outros) para que sejam tiradas algumas fotos e divulgadas, com autorização dos tutores, nas redes sociais.

2.5.3 Acomodação do *pet* ao final e liberação

Após realizada a fotografia do *pet*, irá até as baias de finalizados, na Figura 2B em VII, e irá aguardar a chegada do tutor. Caso passe um período de até 45 minutos no aguardo do tutor, se juntará aos demais *pets* que estiverem na área da creche (Figura 2B em VIII) com comum acordo anterior, acarretando na soma de meia diária da creche.

A realização da passagem do *pet* para a creche visa a melhoria do bem-estar animal, diminuindo ao máximo a permanência dele na baia. Observa-se esses detalhes quando se considera que o animal deve ter espaço para girar livremente, ficar de pé, sentar-se e se deitar em posições normais e caminhar de maneira confortável (USDA, 2022). Verificando também que quanto mais tempo permanece na baia, maior o estímulo estressor.

3 CONCLUSÃO

No planejamento operacional de um banho e tosa, pode-se notar que possui uma ampla gama de itens detalhados para início. Dessa maneira, é de suma importância que sejam conferidas as resoluções e leis regulatórias de diversos órgãos públicos brasileiros (Conselhos, Agências, Códigos Civil, de Defesa do Consumidor, entre outros). Assim, observando os diversos aspectos apresentados e com as sugestões realizadas na montagem do Procedimento Operacional Padrão, se tem uma base para a criação e início de atividades de um banho e tosa.

REFERÊNCIAS

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DA INDÚSTRIA DE PRODUTOS PARA ANIMAIS DE ESTIMAÇÃO. **Indústria Pet cresce 11,6% em 2023 em relação a 2022**. 2024.

Disponível em: <https://abinpet.org.br/2024/01/industria-pet-cresce-116em-2023-em-relacao-a-2022/>. Acesso em: 05 nov. 2024.

BRASIL. **Norma Regulamentadora No. 6 (NR-6)**: da Segurança e da Medicina do Trabalho. 2020. Disponível em: <https://www.gov.br/trabalho-e-emprego/pt-br/acesso-a-informacao/participacao-social/conselhos-e-orgaos-colegiados/comissao-tripartite-partitaria-permanente/normas-regulamentadora/normas-regulamentadoras-vigentes/norma-regulamentadora-no-6-nr-6>. Acesso em: 28 nov. 2024.

CÂMARA DE DEPUTADOS. **Comissão aprova dados sobre animais domésticos no censo do IBGE**. 2024. Disponível em:

<https://www.camara.leg.br/radio/radioagencia/1072254-comissao-aprova-dados-sobre-animais-domesticos-no-censo-do-ibge/>. Acesso em: 05 nov. 2024.

CARVALHO, L. A. R.; LEITE, C. A. L.; SOUZA, Y. C. P.; BRUHN, F. R. P.; FIGUEIREDO, V. C. Síndrome do banho-e-tosa - estudo amostral em cães que frequentaram o hospital veterinário da Universidade Federal de Lavras. >2013. **Revista de Educação Continuada em Medicina Veterinária e Zootecnia do CRMV-SP**, v. 11, n. 1, p. 59-59, 11.

CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA VETERINÁRIA. **Resolução nº1562, de 16 de outubro de 2023**. 2023. Disponível em:

<https://manual.cfmv.gov.br/arquivos/resolucao/1562.pdf>. Acesso em: 10 nov. 2024.

CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA VETERINÁRIA. **Resolução nº1069, de 27 de outubro de 2014**. 2014. Disponível em:

https://www.crmvrs.gov.br/PDFs/Manual_banho_e_tosa.pdf. Acesso em 10 nov. 2024.

CRMV-SC. **Manual do Responsável Técnico**. Florianópolis: Crmv-Sc, 2007. 98 p. Disponível em: <https://www.crmvsc.gov.br/arquivos/manual-video.pdf>. Acesso em: 28 nov. 2024.

CRMV-RS. **Guia para elaboração do Manual de Boas Práticas em Estabelecimentos de Higiene, Estética, Banho e Tosa animal**. [S.L.], 2017. 14p. Disponível em: https://www.crmvrs.gov.br/PDFs/Manual_banho_e_tosa.pdf. Acesso em: 28 nov. 2024.

FEITOSA, Francisco Leydson. Introdução à Semiologia. In: FEITOSA, Francisco Leydson F. (org.). **Semiologia Veterinária: a arte do diagnóstico**. 4. ed. Rio de Janeiro: Roca, 2020. Cap. 1, p. 30.

G1. **Cachorro morre após ser esquecido em carro de pet shop em Rio Preto**. 2024. Disponível em: <https://g1.globo.com/sp/sao-jose-do-rio-preto-aracatuba/noticia/2024/09/30/cachorro-morre-apos-ser-esquecido-em-carro-de-pet-shop-em-rio-preto.ghtml>. Acesso em: 28 nov. 2024.

INSTITUTO PET BRASIL. **Projeção do Instituto Pet Brasil aponta que setor pet deve crescer 22,1% em 2021**. 2021. Disponível em: <https://www.gov.br/agricultura/pt-br/assuntos/camaras-setoriais-tematicas/documentos/camaras-setoriais/animais-e-estimacao/2021/32a-ro-10-11-2021/projecao-setor-pet-2021.pdf>. Acesso em: 05 nov. 2024.

LIMA, Monique. **Brasil é o terceiro país com mais pets: setor fatura r\$ 52 bilhões**. Setor fatura R\$ 52 bilhões. 2022. Disponível em: <https://forbes.com.br/forbes-money/2022/10/brasil-e-o-terceiro-pais-com-mais-pets-setor-fatura-r-52-bilhoes/>. Acesso em: 05 nov. 2024.

MARIA, Anna Carolina Barbosa Esteves. *et al.* **Óbitos de cães e gatos durante procedimentos de banho e tosa: uma realidade pouco conhecida no Brasil**. Revista de Educação Continuada em Medicina Veterinária e Zootecnia do CRMV-SP. São Paulo: Conselho Regional de Medicina Veterinária, v. 13, n. 2 (2015), p. 24 – 29, 2015.

MARIA, Anna Carolina Barbosa Esteves. **Principais alterações encontradas em necropsias de cães e gatos que vieram a óbito durante procedimentos em petshops e similares.** 2010. 114 f. Dissertação (Mestrado) - Curso de Mestrado em Ciências, Faculdade de Medicina Veterinária e Zootecnia, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2010.

OLIVEIRA, TVM et al. BANHO E TOSA NA PREVENÇÃO DE DOENÇAS EM CÃES. **Revista de Iniciação Científica da Universidade Vale do Rio Verde**, v. 5, n. 2, 2016.

RIOS, Estefânia Falquetti; CESTARI, Isabel Cristina Rodrigues. A QUALIDADE DE SERVIÇOS EM SETOR DE BANHO E TOSA. **Ciência & Tecnologia**, [S.L.], v. 13, n. 1, p. 167-177, 20 dez. 2021. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.52138/citec.v13i1.171>.

SALOMÃO, Matheus. **Cachorro morre após ser esquecido dentro de carro de petshop.** 2024. Disponível em: <https://www.metropoles.com/brasil/cachorro-morre-apos-ser-esquecido-dentro-de-carro-de-petshop>. Acesso em: 28 nov. 2024.

SIQUEIRA, Vinícius Campregher; BASTOS, Paula Andrea de Santis. Bem-estar animal para clínicos veterinários. **Brazilian Journal Of Health Review**, [S.L.], v. 3, n. 2, p. 1713-1746, 2020. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.34119/bjhrv3n2-033>.

SOBRINHO, Augusto. **Cadelas morrem após serem esquecidas dentro de carro por pet shop, denuncia tutor.** 2024. Disponível em: <https://g1.globo.com/go/goias/noticia/2024/07/29/cadelas-morrem-apos-serem-esquecidas-dentro-de-carro-por-pet-shop-denuncia-tutor.ghtml>. Acesso em: 28 nov. 2024.

U. S. DEPARTMENT OF AGRICULTURE. **USDA: Minimum Space Requirements for Dogs.** Iowa: Usda, 2022. 2 p.

Anexo A – Planejamento Operacional, em tópicos

- Pontos gerais:
 - Durante todas as etapas deve-se ficar alerta a sinais de estresse
 - Aumento de frequência respiratória;
 - Perda de consciência;
 - Mucosas cianóticas (roxas);
 - Mudanças de comportamento (chegou calmo e depois ficou agitado/medroso/agressivo...).
 - Sempre cuidado para não deixar o pet sozinho
 - Sempre que estiver em cima de bancada/mesa ou dentro da banheira, preso pela coleira

- Recepção:
 - Chegada do tutor:
 - Entrada no espaço da recepção;
 - Fechar a porta externa, permitindo a criação de uma barreira contra a fuga do pet.
 - Confirmação de dados
 - Nome completo;
 - Nome do pet;
 - Raça do pet;
 - Idade do pet;
 - Telefone para contato;
 - Endereço.
 - *Check in*
 - Solicitar carteirinha de vacinas;
 - Verificar datas de vacinas polivalente e antirrábica obrigatoriamente;
 - Temperamento do animal (reativo, calmo, bipolar...);
 - Sensibilidade (possui algum local em que não gosta que mexa ou sente dor);
 - Deambulação (se o animal manca ao caminhar);
 - Presença de ectoparasitas;

- Presença de feridas;
 - Sinais de inflamação em pele e orelhas;
 - Unhas quebradas;
 - Presença de nós.
- Acomodar o animal em baia.
- Banho
 - Levar o animal até a banheira com cuidado
 - Caso seja um cão grande, levar pela escada.
 - Posicionar o animal na banheira, prendendo a coleira com a guia no apetrecho de segurança
 - Verificar o que foi solicitado pelo tutor
 - Atenção ao que o tutor informou no *check in* (banhos terapêuticos, hidratações, limpeza profunda...)
 - Levar à área de secagem
- Secagem
 - Verificar novamente presença de feridas e sujeira;
 - Colocar o pet inicialmente na máquina de secagem ou diretamente para o espaço com secador;
 - Levar o animal até a área de finalização.
- Finalização
 - Realização da tosa ou escovação final
 - Verificar a solicitação do tutor.
 - Levar o animal até a área de fotos.
 - Tirar foto do pet para divulgar no Instagram
 - Levar até a acomodação final.
- Acomodação final
 - Aguardar a chegada do tutor em baia
 - Tempo de espera máximo de 45 minutos.
 - Caso o tutor não apareça dentro de 45 minutos:
 - Inserir cobrança de meia-diária da creche;

- Levar o pet até a área de creche;
 - Aguardar a chegada do tutor;
 - Seguir o procedimento abaixo.
- Liberação e caso o tutor apareça dentro do período de 45 minutos:
 - Entregar o pet;
 - Realizar a conferência dos serviços realizados;
 - Realizar a cobrança;
 - Liberar o tutor e o pet.