

## Marketing Pet

O Boletim APAMVET abre este espaço para discutir a evolução do mercado pet e tentar apontar algumas tendências do mercado.

As entrevistas estão sendo realizadas apenas na cidade de São Paulo. Inicialmente a redação do Boletim visitou a empresa PETZ e ouviu a Dra. Aline Giovanetti, diretora de negócios veterinários da empresa. A redação do Boletim também esteve na Clínica Sena Madureira e conversou com Dr. Mário Marcondes, diretor do empreendimento.

### Visão da diretora da Petz:

Boletim APAMVET: Dra. Aline, gostaríamos de ter uma visão geral da tendência do mercado veterinário pet, por exemplo, como você avalia a concentração em grandes unidades hospitalares 24 horas com internação e “serviço leva e traz” com unidades satélites que abastecem a unidade central. Cada unidade atende só cães, só gatos, ambos em entradas separadas ou ambos mais os pets exóticos?

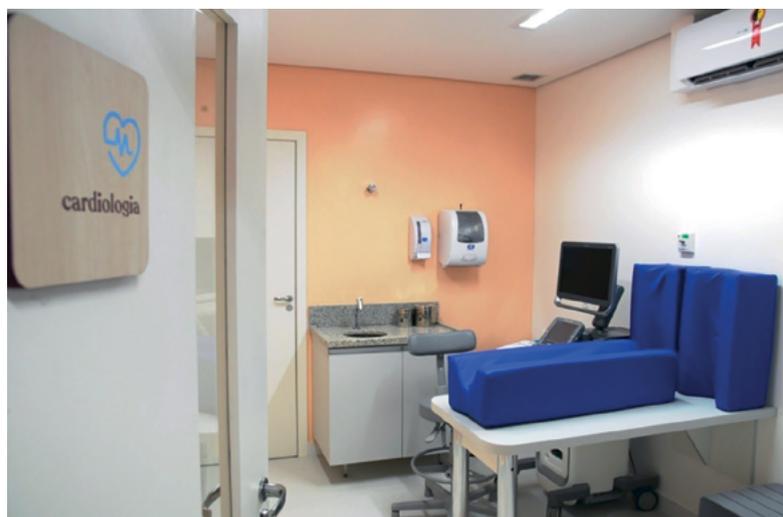
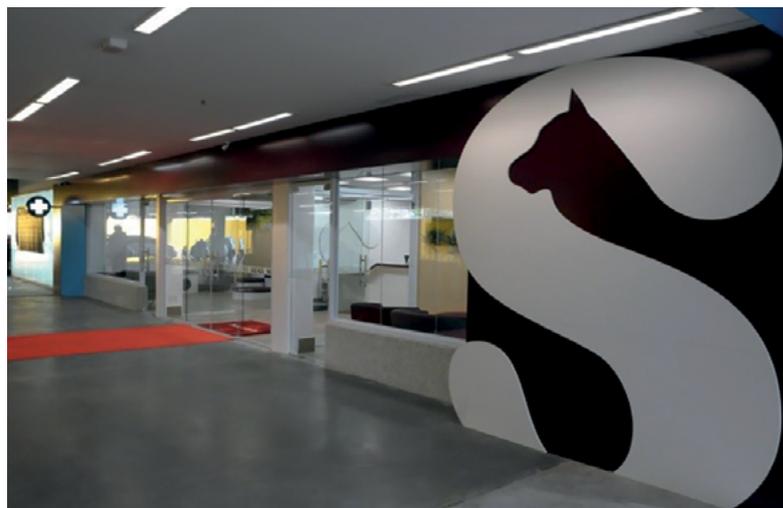
Dra. Aline: Temos hoje três operações hospitalares 24 horas em São Paulo. As três atendem cães, gatos e silvestres. Nosso hospital-conceito inaugurado em dezembro de 2018 na rua Ricardo Jafet possui fluxo de atendimento de felinos completamente separado das demais espécies, inclusive com ambiente de espera, consultório e ala de internação completamente segregados. A tendência é que nossos novos hospitais sigam esse padrão, que entendemos melhorar bastante a experiência do paciente e a qualidade da avaliação médica dos pets (menor atrito e estresse aos animais).

Contamos hoje com uma rede que engloba, além dos três hospitais 24 horas, clínicas com centro cirúrgico (são 19 ao todo) e também consultórios de medicina veterinária (61 unidades).

Lançamos no final do ano passado nossa nova marca de medicina veterinária, denominamos agora cada nova unidade de medicina veterinária como **Centro Veterinário Seres**. Em geral as novas operações acompanham a agenda de expansão da rede de varejo PETZ. Com o lançamento inauguramos o Centro Veterinário Seres na rua Ricardo Jafet, 1750, dentro da PETZ. Trata-se de um hospital 24 horas com:

1. alta tecnologia diagnóstica e de tratamento: equipamentos novos de ultrassonografia, ecocardiograma e tomografia de 16 canais, todos equipamentos Siemens, além de Raios-x, equipamentos para anestesia de última geração, entre outros;
2. ampla oferta de serviços: desde consultas gerais e de todas as especialidades, temos sala dedicada para procedimentos odontológicos, sala dedicada para procedimentos quimioterápicos, incluindo farmácia de manipulação dos mesmos, sala dedicada para fisioterapia e ala preparada para futura operação de Unidade de Terapia Intensiva (UTI);
3. diferenciada experiência do cliente: o fluxo de atendimento de rotina é completamente separado do

fluxo de atendimento complexo e de emergência, garantindo eficiência no trabalho dos times de veterinários e outros profissionais, além de garantir também maior satisfação do tutor; que não presencia atendimentos de emergência em momentos de rotina. Nesse formato, os tutores de pets em situação de emergência conseguem presenciar um atendimento muito ágil e com todos os recursos diagnósticos prontamente à disposição do time.



**BA:** Cada unidade e a unidade geral terão ração, produtos, salão de beleza?

Dra. Aline: Nossas unidades de medicina veterinária, em geral, estão localizadas ao lado de lojas PETZ que oferecem produtos e, em sua maioria, serviços de estética.

**BA:** Quais especialidades tais como psiquiatria, fisioterapia, gerontologia, oncologia (inclusive tratamento) são oferecidas pelas unidades hospitalares?

Dra. Aline: Nossa rede de hospitais em São Paulo oferece uma ampla oferta de especialidades: dermatologia, medicina felina, endocrinologia, cardiologia, oncologia (com tratamento quimioterápico), anestesia, cirurgia geral, ortopedia, neurologia, odontologia, oftalmologia, nefrologia, gastroenterologia e nutrição, entre outras.

**BA:** Cada unidade e a unidade central têm laboratório de análises e imagem?

Dra. Aline: Todas as nossas lojas estão aptas a captar amostras biológicas para testes de análises clínicas que são processados em nossa central ou com laboratórios parceiros. Quanto ao diagnóstico de imagem, possuímos oferta ampla de serviços em nossos hospitais.

**BA:** As unidades poderão fazer convênios com laboratórios de análises e imagem locais com clínicas especializadas?

Dra. Aline: Nós mantemos contratos com laboratórios e prestadores de serviço de diagnóstico de imagem locais para ofertar esses serviços aos nossos clientes em nossas unidades. Mantemos também parceria com hospitais e clínicas especializadas (devidamente homologadas pela nossa equipe técnica) para complementar nossa oferta de serviços em locais em que ainda não possuímos oferta completa de serviços.

**Entrevistada**

**Aline Amália L. de Araujo Giovannetti**  
 Diretora de Negócios Veterinários  
 Telefone: (11) 3434-6011  
 Celular: (11) 96921-9638  
 aline.araujo@petz.com.br  
 www.petz.com.br



Visão do diretor do Hospital Sena Madureira:

**Boletim APAMVET:** Dr. Mário, qual a data de fundação do Sena Madureira e qual a história recente das medidas implementadas?

Dr. Mário: O Hospital Veterinário Sena Madureira foi fundado em três de fevereiro de 1969, tendo sido o primeiro a ser registrado no CRMV-SP como hospital veterinário no estado de São Paulo, segundo documentação levantada no setor de cadastros da entidade.

Devido à sua obstinação em proporcionar o melhor em tecnologia e tratamentos humanizados, logo tornou-se referência na área clínico-cirúrgica de pequenos animais.

Assim, como diretor-clínico do Hospital, posso afirmar que este empreendimento tem em seu DNA, se me permite, a busca incessante pela inovação. Continua Mário Marcondes – “por este motivo o foco da empresa é centralizar serviços de alta qualidade num só local, que ofereça serviços desde conveniência até a sofisticação do primeiro hotel pet “seis estrelas” da cidade, além de salão de beleza com tratamentos diferenciados, spa, creche, UTIs e exames tecnológicos como tomografia computadorizada, endoscopia, dentre outros, para cães, gatos, e, de maneira inovadora, agora para os animais exóticos que acabam de ganhar um lugar especial, conforme se observa na nova marca da empresa.



**Boletim APAMVET:** Quais novidades o Hospital Veterinário implantou para celebrar o aniversário de 50 anos do empreendimento?

Dr. Mário: Já na comemoração dos 40 anos de existência, o Hospital lançou o livro *Emergências e Terapia Intensiva Veterinária*, pela Editora Guanabara Koogan, do qual sou o editor junto com Fernanda Fragata Marcondes, com mais de 900 páginas, que trazem tratamentos inovadores para os pets, uma das publicações mais respeitadas no segmento veterinário brasileiro.

Este ano, acabamos de finalizar uma grande reforma, ampliando as instalações, e trazendo **novas formas de tratamentos para os animais silvestres** (aves, roedores e répteis) o que proporcionou estender os serviços para todos os pets, além dos cães e gatos.

Também para comemorar a data, inauguramos o **Espaço de adoção**, onde aos sábados tutores podem adotar cães e gatos oriundos de ONGS parceiras, doando ração para instituições que abrigam esses animais.

Outro diferencial que oferecemos, é o caso do adestramento, utilizando técnicas provenientes de Las Vegas, onde os tutores participam das aulas numa área aberta, com jabuticabeiras, na cobertura do prédio também reformado, com acesso por um elevador panorâmico instalado no local. Durante os treinamentos o animal recebe faixas de graduação, de acordo com a evolução e desempenho, com cores, semelhantes aos treinamentos das artes marciais.

Além disso, o Hospital Veterinário traz exames inovadores como o laboratório completo ultrarrápido com estrutura totalmente automatizada, que proporciona check-ups em cinco minutos para todas as espécies atendidas, além de outros exames já citados, como as UTIs de última geração separadas por espécies (UTIs caninas, UTIs felinas ou de animais silvestres). De maneira inovadora no mercado, na UTI de silvestres é possível internar além de aves, répteis e roedores até os peixes, nos aquários de tratamento intensivo.

BA: Todas estas iniciativas não só se destinam ao bem-estar dos animais, mas o senhor também é muito cioso da comodidade de seus clientes.

Dr. Mário: De fato, um dos nossos focos é nosso cliente; o complexo traz ainda, para conveniência deles, loja com produtos diferenciados para cães, gatos, aves, roedores, peixes e répteis. É também o único empreendimento veterinário que tem a interatividade no ponto de venda. No pet shop, no provador virtual o tutor pode provar os modelos de roupas com praticidade, bastando fotografar o bicho e o vestir virtualmente na tela. No tapete virtual os tutores podem se divertir com os pets nas projeções interativas no chão da loja com jogos como futebol, peixes virtuais, dentre outros.

No serviço de hotelaria, as suítes trazem decoração de praia ou campo para escolha dos clientes. Os ambientes são climatizados com ar-condicionado, e os pets possuem televisores nos “quartos” com programação de filmes trazidos dos Estados Unidos, que prometem acalmar os bichos e são utilizados em momentos de descanso, logo após o almoço. O local oferece ainda creche e programação com recreação diária para os cães, que podem ser acompanhadas por meio do envio de fotos e vídeos das atividades pelo WhatsApp.

O mesmo tipo de inovação ocorre no setor de silvestres, que oferece o primeiro viveiro totalmente interativo da cidade com sons de floresta, cheiro do mato e até dispersores de água automatizados, trazendo todo o conforto para as aves, que se sentem como se estivessem na natureza.



Na área de saúde, a sala 3D projeta em uma grande tela o corpo de cães e gatos para o tutor entender de maneira didática as principais etapas pelas as quais o seu animal irá passar durante os principais tratamentos, como os cirúrgicos.

O Sena Madureira mantém ainda importantes colunas na mídia nacional para se comunicar com os tutores e levar informação veterinária sempre atualizada em veículos importantes como a TV Gazeta, Programa Ronnie Von, Revista Época, da editora Globo, e Revista Saúde, da editora Abril. Com todos estes diferenciais foi selecionado recentemente pela Revista da Folha de São Paulo (janeiro de 2019) em publicação especial do aniversário dos 465 anos da cidade que trouxe os melhores da cidade, como o melhor hospital Veterinário de SP, categoria bichos, o que foi comemorado por toda a equipe.

Fotos sobre o Sena Madureira:

<https://drive.google.com/drive/folders/1iAhrJGIWrvjvAskotU5ZOIOlrT153CpPE> ■

### Entrevistado

Dr. Mário Marcondes  
Diretor do Hospital Veterinário Sena Madureira, é formado pela Faculdade de Medicina Veterinária da USP e tem mestrado e doutorado pela USP. É autor de artigos científicos em publicações nacionais e internacionais.  
e-mail: [mariomarcondes@senamadureira.com](mailto:mariomarcondes@senamadureira.com)

