

PETSTOP – AMOR EM CADA PARADA

Amanda Célia Mendes Paiva¹

Ânderson de Araújo Neves^{1*}

Cleiciane de Oliveira Santos¹

Daiane Rodrigues Silva¹

Laryssa Oliveira Pimentel¹

Livia Caroline Shreder Pio¹

Thainara Cardoso Ferreira¹

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

*** Orientador**

O PETSTOP é um modelo inovador de drive-thru para produtos pet, criado com o objetivo de oferecer mais agilidade, conveniência e acessibilidade aos tutores de cães e gatos. A proposta é simples: permitir que o cliente compre o que precisa sem sair do carro, de forma rápida e segura, ideal para quem tem pressa, está com crianças, idosos ou pets no veículo. O conceito une praticidade e tecnologia para transformar a experiência de compra no setor pet. O diferencial do projeto está na integração entre tecnologia e atendimento humanizado. O cliente poderá fazer pedidos por aplicativo, site ou WhatsApp e escolher entre retirar no drive-thru ou receber via delivery. O sistema também contará com um cadastro inteligente e um programa de fidelidade, que armazenam preferências e histórico de compras, oferecendo recomendações personalizadas e descontos exclusivos. Assim, o PETSTOP se destaca por unir conveniência e relacionamento próximo com o cliente. O mercado pet brasileiro vem apresentando crescimento contínuo e expressivo. Representa atualmente cerca de 0,36% do PIB nacional, com faturamento superior a R\$ 40 bilhões. Esse aumento se deve à humanização dos animais de estimação, conceito também conhecido por antropomorfismo, que passam a ser tratados como membros da família, impulsionando o consumo de produtos de qualidade e serviços especializados. Em cidades como Porto Velho (RO), o potencial de crescimento gigantesco. O clima quente e úmido aumenta a demanda por rações de qualidade, produtos de higiene e controle de parasitas, tornando o mercado local promissor e competitivo. Nesse cenário, o

PETSTOP surge como uma solução prática e inovadora para um público que busca agilidade e segurança nas compras. A proposta atende às principais necessidades dos tutores modernos: economia de tempo, facilidade de locomoção e atendimento personalizado. Além disso, o modelo elimina o desconforto de levar animais para dentro de lojas, o que muitas vezes causa estresse tanto para o pet quanto para o tutor. Outro ponto importante do projeto é o compromisso com a sustentabilidade. O PETSTOP utilizará embalagens retornáveis e incentivará a redução de resíduos plásticos. Também fará uso de tecnologias que otimizam o consumo de energia e água, reduzindo o impacto ambiental das operações. A proposta é unir conveniência e responsabilidade, atendendo ao perfil de consumidores cada vez mais conscientes. O atendimento será um dos pilares do negócio. Todos os colaboradores serão treinados para garantir simpatia, eficiência e cuidado com os clientes e seus animais. Além disso, o aplicativo do PETSTOP permitirá que o usuário acompanhe o status do pedido, programe retiradas e receba ofertas personalizadas. Essa integração entre serviço físico e digital fortalece a experiência do cliente e cria um diferencial competitivo frente aos pet shops tradicionais. O projeto também contribuirá para o desenvolvimento local, gerando empregos diretos e indiretos, movimentando o comércio e estimulando o uso de tecnologias simples, mas eficientes. A estrutura enxuta do drive-thru reduz custos operacionais e permite preços acessíveis, sem abrir mão da qualidade dos produtos. O modelo é escalável, o que significa que pode ser replicado facilmente em outras regiões, ampliando o potencial de crescimento e expansão da marca. Em termos de resultados esperados, o PETSTOP busca alcançar aumento da conveniência e da satisfação do cliente, fidelização por meio de atendimento personalizado e programa de recompensas, crescimento constante nas vendas e no ticket médio, e redução de custos com uma operação simplificada. A expectativa é atingir retorno financeiro rápido, com margens de rentabilidade atrativas e sustentáveis. O projeto propõe uma inovação incremental no setor, modernizando o formato tradicional de pet shop sem romper completamente com ele. A ideia é aproveitar o que já existe de positivo — como o relacionamento com o cliente e a variedade de produtos — e adicionar praticidade e tecnologia. Essa estratégia aumenta a competitividade, melhora o posicionamento no mercado e fortalece a imagem da marca como referência em inovação e conveniência. O modelo drive-thru, aliado a ferramentas digitais, responde diretamente às principais dores dos tutores: falta de tempo, dificuldade de locomoção, altos custos e carência de atendimento personalizado. Com uma proposta de valor clara e um serviço rápido, o PETSTOP oferece uma solução prática, moderna e financeiramente viável. Além

disso, o projeto reforça o compromisso com a sustentabilidade e o bem-estar animal, valores cada vez mais valorizados pelos consumidores. Por fim, o presente projeto apresenta uma necessidade de investimento inicial próxima de R\$ 140.000,00, por outro lado, temos a projeção de fluxo de caixa médio anual de R\$ 48.000,00 o que garante um payback de 2,88 (anos). Ou seja, em menos de três anos o investimento será totalmente recuperado, demonstrando uma excelente viabilidade econômico-financeira. Esse resultado confirma que o PETSTOP é um projeto sólido, inovador e sustentável, capaz de unir conveniência, rentabilidade e responsabilidade ambiental em um modelo de negócio moderno e rentável.

Palavras Chaves: Inovação. Sustentabilidade. Mercado Pet.