

Os desafios na consultoria pet

Danilo de A. Camilo¹

¹ DSc. Zootecnista

RESUMO

O uso alimentação natural como alternativa alimentar para animais de companhia cresceu à medida que aumentou o interesse da população por fontes de alimentos seguras e saudáveis e que propiciem melhor qualidade de vida. Novos negócios e produtos surgiram para atender às demandas desse nicho em desenvolvimento, assim como novas oportunidades profissionais, como as consultorias para empresas e assessoria nutricional individualizada pets. Para se destacar neste cenário, os profissionais deverão desenvolver suas atividades respeitando o código de ética e prezando pela qualidade dos seus serviços. Este texto objetiva analisar as questões referentes à atuação do profissional no contexto em que se desenvolve esse recente mercado.

Palavras-chave: alimentação natural; assessoria nutricional; código de ética; mercado *pet food*

Challenges in pet nutrition consulting

ABSTRACT

The use of natural food as a pet food alternative has grown as the population's interest in safe and healthy food sources that provide a better quality of life has increased. New businesses and products have emerged to meet the demands of this developing marketing niche, as well as new career opportunities such as corporate consulting and individualized pet nutrition assistance. To stand out in this scenario, professionals should develop their occupation respecting the code of ethics and valuing the quality of their services. This text aims to analyze the issues related to the professional activities in the context of this recent market.

Key words: code of ethics, natural diet; nutritional assessment, pet food market

INTRODUÇÃO

O mercado pet no Brasil tem recebido grande destaque nos últimos anos frente ao desempenho significativo quando comparado aos demais setores da economia. No cenário mundial, o país alcançou a segunda colocação em faturamento bruto com um total de R\$ 20,3 bilhões em 2018, além de atingir a segunda maior população de animais pet que engloba cães, gatos e aves canoras e ornamentais, peixes ornamentais, pequenos mamíferos e répteis. A população de animais no Brasil atingiu a 139,3 milhões em 2018 dos quais os cães representam 38,9% e gatos 17,1% (Instituto Pet Brasil, 2018).

O crescimento desse mercado está relacionado não somente ao incremento no número de animais, mas também à mudança de comportamento das famílias, provocado pelo estreitamento da relação entre o ser humano e o animal. Essa conduta é reflexo da maior preocupação com a saúde e bem-estar animal implicando na elevação das despesas familiares com produtos e serviços para pets.

A alimentação representa a principal despesa domiciliar com os animais de estimação predominando a utilização da ração como fonte principal de nutrientes. Entretanto, novos produtos e alternativas alimentares apareceram à medida que mudou a percepção dos consumidores sobre a importância da nutrição na saúde animal. Neste contexto, a consultoria e assessoria nutricional pet vêm se consolidando como serviços especializados que buscam orientar empresas e tutores quanto aos aspectos técnicos da alimentação e nutrição animal.



Este texto tem o objetivo de discorrer sobre as oportunidades da área de nutrição pet, especialmente na alimentação natural, destacando os desafios e aspectos relevantes do exercício profissional e da conduta ética diante das novas demandas do mercado.

OMERCADO DA ALIMENTAÇÃO NATURAL PARA PETS

Apesar da modernização da indústria de rações com reconhecidos avanços em pesquisas no âmbito da nutrição animal nos últimos anos, o fenômeno da “humanização pet” também conhecida por antropomorfismo, tem incentivado a procura por alimentos mais saudáveis para os animais de companhia. Neste sentido, cresceu o interesse pelo uso de produtos naturais com apelo sustentável, que apresentem benefício à saúde animal, mais “limpos”, sem conservantes, corantes e ingredientes transgênicos, bem como consumidores mais conscientes e dispostos a pagar pelo valor agregado a estes produtos (Pet Food Industry, 2018).

O termo “natural” é definido pela agência americana *Association of American Feed Control Officials* como sendo o alimento ou ingrediente derivado de plantas, animais ou minerais, no seu estado não processado ou submetido ao processamento físico, aquecimento, purificação, extração, hidrólise, enzimólise ou fermentação, mas que não foi produzido ou submetido a processo químico sintético e não contendo aditivos sintéticos (AFFCO, 2019). No Brasil, pelo fato de não haver regulamentação específica para o seu uso na indústria de alimentos para animais, a expressão é muitas vezes utilizada de maneira indiscriminada como ferramenta de marketing nos rótulos de produtos (ainda que estes contenham substâncias sintéticas). A falta de transparência na indústria provocou o questionamento de consumidores quanto ao tipo e qualidade de ingredientes utilizados nas rações, fortalecendo o crescimento mercado da alimentação natural (Olson, 2015).

A alimentação natural propõe uma dieta composta por um equilíbrio entre proteínas, carboidratos e gorduras de boa qualidade, além da suplementação de vitaminas e minerais. Neste tipo de dieta são empregados os mesmos ingredientes utilizados na alimentação humana, tal como carnes de diferentes espécies animais, ovos, vísceras, legumes (tubérculos, cereais, leguminosas, cereais), verduras, frutas, ervas e óleos. Os ingredientes são minimamente processados, formulados para atender às exigências nutricionais dos animais sendo caracterizadas como alimentos completos. Considera-se alimento completo o produto composto por ingredientes ou matérias-primas e aditivos destinado exclusivamente à alimentação de animais de companhia, capaz de atender integralmente suas exigências nutricionais, podendo possuir propriedades específicas ou funcionais (Brasil, 2009).

A tendência de fornecer alimentos “humanos” para animais também se reflete significativamente com a categoria de alimentos específicos. O alimento específico é um produto composto por ingredientes ou matérias-primas ou aditivos destinado exclusivamente à alimentação de animais de companhia com finalidade de agrado, prêmio ou recompensa e que não se caracteriza como alimento completo, podendo possuir propriedades específicas (BRASIL, 2009). Apesar da menor representatividade econômica quando comparados aos alimentos completos, esses produtos vem se tornando cada vez mais populares no mercado *pet food*, dada sua ampla diversificação e finalidade. São exemplos de alimentos específicos utilizados na alimentação animal: biscoitos,

palitinhos, *snacks* de carne ou vegetais, sorvetes, bolos, doces e bebidas.

Deve-se ressaltar que a fabricação de alimentos para animais, sejam estes naturais ou industrializados, é regulamentada e fiscalizada pelo Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento (MAPA). A formalização da atividade é um dos procedimentos exigidos, pois visa proteger a população e os animais estabelecendo práticas adequadas durante todo o processo produção, as quais influenciam diretamente na qualidade final do produto.

A legislação que discorre sobre as exigências para o registro de empresas, produtos e boas práticas de fabricação de alimentos para animais foi concebida visando atender fundamentalmente o segmento de alimentos industrializados, tal como as fábricas de rações. Contudo, existem peculiaridades na empresa de alimentação natural, cuja infraestrutura se assemelha a uma cozinha industrial, que revelam a necessidade de atualização na legislação, de forma que a mesma atenda às características do fluxo de produção e garanta a segurança e qualidade dos produtos.

Um fato preocupante é a abertura de novos negócios no ramo da alimentação natural sem registro e sem acompanhamento profissional. A recente “febre” no setor tem atraído o interesse de empreendedores a ingressassem na atividade, muitas vezes de maneira informal. Em um levantamento realizado pelo autor em julho de 2019 através das redes sociais, 53 perfis ativos de usuários/empresas que comercializavam alimentos para animais declarados como naturais (petiscos e alimentação natural cozida), foram questionados quanto à existência de registro no MAPA e da assistência de responsável técnico. Dos perfis entrevistados, apenas 60% responderam ao questionamento. Destes, 27% informaram possuir registro e responsável técnico e 73% informaram não possuir registro e/ou responsável técnico.

Dentre os entrevistados que não possuíam registro e responsável técnico, as respostas mais recorrentes foram: a dificuldade e morosidade de obtenção de registro junto ao MAPA e o total desconhecimento da necessidade de registro ou de contratação de profissional responsável técnico. A informalidade nesses estabelecimentos pode comprometer a qualidade dos produtos e, conseqüentemente, a saúde dos animais, além de prejudicar a credibilidade do segmento. Neste cenário, cabe aos profissionais orientarem o setor privado e a sociedade quanto aos riscos desse tipo de atividade sem orientação e acompanhamento profissional.

CONSULTORIA E ASSESSORIA EM NUTRIÇÃO ANIMAL

Dentre os setores do mercado pet, a comércio de alimentos para animais (*pet food*) é o de maior representatividade e foi responsável por 68,6% do faturamento em 2018. O setor de serviços ou *pet serv* representou 15,8% no mesmo ano, seguido pelo *pet care* (materiais e produtos de higiene e embelezamento) com 7,9% e, finalmente, o *pet vet* (medicamentos veterinários) com 7,7% do faturamento (Abinpet, 2018).

Os serviços oferecidos para animais de companhia são bastante diversificados sendo de maior expressão o atendimento veterinário e o serviço de banho e tosa. Por outro lado, as demandas da sociedade visando, sobretudo, o bem-estar animal e social contribuíram para o aumento na procura por novos serviços, como exemplo, adestramento, hospedagem pet, terapias com uso de animais e assessoria nutricional.

Segundo a Lei nº 5.550 de 1968 e Lei nº 5.517 de 1968 estão habilitados para atuar no âmbito da nutrição de todas as espécies animais, os profissionais graduados nos cursos de zootecnia e medicina veterinária, respectivamente. O

campo de atuação na nutrição animal é amplo, cabendo aos profissionais identificarem as possibilidades do mercado às competências necessárias para cada segmento. São atividades exercidas por estes profissionais:

a) Planejamento, organização, direção, supervisão de empresas de nutrição animal, orientação na implantação, registro da empresa e de produtos, elaboração de manuais de boas práticas, formulação e controle de qualidade de dietas e suplementos, desenvolvimento de ingredientes, produtos, equipamentos e tecnologias relacionados à nutrição animal. O profissional atua como consultor, assessor ou responsável técnico em fábricas de alimentos para animais ou ainda desenvolve atividades em instituições de pesquisa.

b) Treinamento de funcionários e orientação de clientes quanto aos aspectos nutricionais de alimentos e ingredientes em empresas de comercialização e distribuição de produtos para alimentação animais. O profissional atua em lojas varejistas e atacadistas, como pet shops e distribuidores.

c) Assessoria nutricional: orientação aos tutores quanto à alimentação de animais, avaliação nutricional, prescrição de dietas, rações, ingredientes, suplementos para animais para animais saudáveis, com distúrbios metabólicos ou necessidades fisiológicas específicas. O profissional atua diretamente com o tutor/animal prestando a assistência nutricional em domicílio ou consultório, ou ainda em parceria com clínicas e hospitais veterinários.

Quanto à qualificação técnica, embora a nutrição animal seja um tema extensivamente abordado na formação acadêmica, esse campo de estudo encontra-se em constante evolução demonstrando a possibilidade de inúmeras pesquisas, especialmente quanto ao uso das dietas naturais e as respostas fisiológicas dos animais. Por se tratar de um assunto relativamente recente, que não seja abordado de forma substancial durante a graduação. Assim, é extremamente recomendável que os profissionais busquem qualificar-se continuamente através de cursos complementares e pós-graduação.

A CONDUTA ÉTICA E OS DESAFIOS NA ASSESSORIA NUTRICIONAL PET

A assessoria nutricional auxiliando diretamente o cliente final tem sido o foco de muitos profissionais, tanto no atendimento domiciliar como nos consultórios ou clínicas veterinárias. Nessa modalidade, o relacionamento profissional-tutor deve pressupor a construção de empatia, a confiança mútua e o diálogo. Fatores intrínsecos ao comportamento do tutor tal como seus hábitos alimentares, rotina e ideologia alimentar podem influenciar negativamente nos resultados do trabalho desenvolvido. Portanto, é imprescindível o comprometimento do tutor quanto às orientações de manejo nutricional.

Em um estudo realizado por Gouveia *et al.* (2008) com o objetivo de avaliar a influência dos tutores no hábito ingestivo de cães, os autores observaram que 51% dos tutores entrevistados fornecem seu próprio alimento para o animal. Destes 75% oferecem frutas, 17% iogurtes, 9% ofertam salgadinhos, 4% doces (balas e chocolates) e 8% todos os alimentos citados. O estudo verificou que os tutores não consideram esses alimentos como componentes da dieta e não levam em consideração as calorias ingeridas, além de constatar que 54% dos entrevistados oferecem petiscos de uma a três vezes ao dia.

A pesquisa citada não questionou se os entrevistados receberam orientação nutricional. Contudo, situações como as descritas são recorrentes no dia-a-dia dos atendimentos, mesmo com clientes que já recebem orientação. Outras práticas de manejo alimentar como a substituição de

alimentos prescritos na dieta de maneira inadequada, o fornecimento de alimentos em excesso e o uso de dietas veganas e vegetarianas sem orientação profissional também podem causar desbalanço nutricional com reflexos negativos à saúde do animal.

É importante ressaltar que o profissional deve atuar obedecendo aos preceitos éticos que visam proteger a saúde e o bem-estar humano, animal e ambiental. Os códigos de ética do zootecnista e do médico veterinário são regulamentados pelas resoluções do Conselho Federal de Medicina Veterinária nº 1267/2019 e nº1138/2016, respectivamente. Ambas as resoluções preveem que o profissional será responsabilizado pelos atos que, no exercício da profissão, praticar com dolo ou culpa, respondendo civil e penalmente pelas infrações éticas e ações que venham a causar dano ao paciente ou ao cliente e, principalmente, que caracterizem a imperícia, a imprudência e a negligência. Deste modo, a fim de resguardar os seus direitos diante de quaisquer ocorrências ou por solicitação dos agentes envolvidos na prestação do serviço, o profissional deverá manter os registros, contratos, laudos, documentos, relatórios, exames, orientações, prescrições ou quaisquer outros arquivos físicos e digitais relacionados ao cliente, à empresa ou ao atendimento,

Além da relação com o cliente, o código de ética prevê que profissional zele pelo bom relacionamento com outros profissionais. Como exemplo, é vedado ao profissional criticar pejorativamente ou fazer comentários desabonadores ou desnecessários sobre a conduta pessoal ou serviços profissionais de colega ou de outro profissional.

Em um mercado cada vez mais competitivo, é comum o uso dos meios digitais de comunicação de forma inapropriada, podendo sujeitar o profissional às sanções disciplinares previstas no código de ética. Na divulgação dos seus serviços, por exemplo, é vedado aos profissionais oferecer nem permitir que seus serviços profissionais sejam oferecidos como prêmio de qualquer natureza, assim como divulgar ou permitir que seus serviços sejam divulgados como gratuitos ou com valores promocionais.

Outra questão relacionada à ética na atividade refere-se ao atendimento de forma não presencial. Neste caso, os profissionais devem atentar aos limites éticos e técnicos da atuação. O Conselho Federal de Medicina Veterinária (CFMV), órgão responsável por fiscalizar o exercício profissional de zootecnistas e médicos veterinários, não possui regulamentação específica sobre o atendimento ou assistência nutricional para animais à distância.

Embora o atendimento clínico à distância seja repudiado pelo órgão (CFMV, 2017) e o código de ética do médico veterinário vede ao profissional receitar sem prévio exame clínico do paciente, não há referência na legislação quanto à atividade de assistência nutricional. O código de ética do zootecnista, de maneira similar, não estabelece critérios para essa modalidade de atendimento.

A consulta presencial para avaliação nutricional dos animais é uma etapa fundamental que marca o início do desenvolvimento da relação profissional-tutor, além de permitir uma análise mais contundente de indicadores nutricionais e a determinação do diagnóstico nutricional. Por outro lado, o acompanhamento à distância, no sentido de orientação pós-atendimento presencial permite estreitar o relacionamento entre o profissional e o tutor e facilita o processo de comunicação. O uso dos meios digitais de comunicação pode complementar atendimento como no envio e recebimento de arquivos, fotos, vídeos, orientações e na troca de informações.

No entanto, o profissional que utiliza essas ferramentas deve se responsabilizar por orientar o tutor e certificar-se quanto ao entendimento dos materiais enviados. Além, o acompanhamento à distância deve ser estabelecido por

período limitado, cessando no momento em que for necessária a reavaliação do animal e readequação do plano alimentar.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

1. O segmento da alimentação natural para animais de companhia ainda representa uma pequena fração do mercado *pet food*. Contudo, as mudanças no perfil do consumidor evidenciam uma crescente demanda por produtos mais saudáveis e serviços que contribuam para o bem-estar dos animais. O consumidor está se tornando cada vez mais exigente e, nessa perspectiva, as empresas fabricantes alimentos para animais que planejam atender a esse nicho deverão adequar-se às novas tendências do mercado, atuando com idoneidade e transparência.

2. A assessoria técnica nos estabelecimentos que fabricam alimentos para animais é fundamental para garantir a segurança e qualidade dos produtos. Além da atuação como responsáveis técnicos, o mercado de trabalho revela outras oportunidades na forma de consultoria envolvendo os demais aspectos técnicos, legais e econômicos da atividade. Neste sentido, os profissionais devem buscar o aprimoramento técnico-científico constantemente, desenvolvendo uma carreira pautada na conduta ética.

3. Na assessoria nutricional, o profissional pode valer-se de diversas ferramentas de comunicação que contribuam com a eficácia do trabalho. O uso das estratégias de atendimento que visem fortalecer o relacionamento com o cliente é fundamental para garantir o espaço do profissional no mercado de trabalho.

REFERÊNCIAS

- AFFCO. Association of American Feed Control Officials. Definition of Natural. 2019. Disponível em: <<https://talkspetfood.aafco.org/natural>>. Acesso em 10/10/2019.
- ABINPET. Associação Brasileira da Indústria de Produtos para Animais de Estimação. Mercado Pet Brasil, 2018. 2018. Disponível em: <<http://abinpet.org.br/mercado/>>. Acesso em 10/10/2019.
- BRASIL. Instrução Normativa nº30 de 05 de Agosto de 2009. Disponível em: <<http://www.agricultura.gov.br/assuntos/insumos-agropecuarios/insumos-pecuarios/alimentacao-animal/arquivos-alimentacao-animal/legislacao/IN302009MAPA.pdf>> Acesso em 10/10/2019.
- CFMV. Conselho Federal de Medicina Veterinária. Notícias: Aplicativo de consultas online não tem o respaldo do CFMV e fere o Código de Ética do Médico Veterinário. 2017. Disponível em: <<http://portal.cfmv.gov.br/noticia/index/id/5230>>. Acesso em: 10/10/2019.
- GOUVEIA, F. L.; COELHO, I. C.; PRATO, B. S.; MACHADO, G. S. influência dos tutores no hábito ingestivo de cães. Archives of Veterinary Science, v.23, n.1, Especial do IV Simpósio de Nutrição de Animais de Companhia, p.05-06, 2018.
- INSTITUTO PET BRASIL. População de animais no Brasil. 2018. Disponível em: <<http://institutopetbrasil.com/beneficios/>>. Acesso em 10/10/2019.
- OLSON, LEW. Raw & natural nutrition for dogs. The definitive guide to homemade meals. North Atlantic Books, [S.I.]: 2010.
- PET FOOD INDUSTRY. Webinar: Top pet food trends in 2019, 2019. Disponível em: <<https://www.petfoodindustry.com/webinars>>. Acesso em 20/09/2019.