

**INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE
SÃO PAULO**

**GIOVANNA REGINA RIBEIRO VITORINO, LUCAS TADEU DE PAULA
DA CONCEIÇÃO**

PLANO DE MODERNIZAÇÃO TECNOLÓGICA

**CAMPOS DO JORDÃO
2025**

1. Introdução

A PetVida é uma rede brasileira de petshops de porte médio, fundada em 2015 na cidade de Belo Horizonte, Minas Gerais. Desde sua criação, a empresa tem se consolidado no mercado de produtos e serviços voltados ao bem-estar animal, atuando com banho e tosa, consultas veterinárias, comercialização de medicamentos, acessórios, alimentos e itens diversos para pets. Seu crescimento acelerado permitiu a expansão para 15 unidades físicas distribuídas nacionalmente, além de uma plataforma de e-commerce que atende clientes em todo o país, operando de forma integrada ao varejo presencial.

Caracterizada por uma cultura organizacional orientada à colaboração, diversidade, aprendizado contínuo e engajamento social, a PetVida destaca-se pelo atendimento humanizado e pela proximidade com os clientes. Esse posicionamento fortalece sua reputação como uma marca que cuida de animais e pessoas com dedicação equivalente, reforçando diferenciais competitivos relevantes no cenário nacional.

Diante desse contexto, o presente relatório tem como objetivo apresentar uma análise diagnóstica da empresa, identificar suas necessidades tecnológicas e propor um plano de modernização baseado na adoção de sistemas integrados, ferramentas de gestão e tecnologias emergentes. Busca-se, assim, alinhar a infraestrutura tecnológica da PetVida às suas estratégias de crescimento, fortalecendo a eficiência operacional e a capacidade de tomada de decisão.

2. Necessidades tecnológicas e problemas enfrentados

O diagnóstico organizacional da PetVida evidencia que o rápido crescimento da empresa trouxe desafios estruturais e tecnológicos que impactam diretamente sua eficiência operacional e capacidade de expansão. A análise do cenário atual demonstra que ainda existe uma significativa falta de padronização entre as filiais, uma vez que cada unidade desenvolve processos próprios ao longo do tempo. Essa ausência de uniformidade gera inconsistências operacionais, dificulta a integração entre setores e compromete a padronização da experiência do cliente.

Outro ponto crítico identificado diz respeito à integração limitada entre as operações físicas e o e-commerce, especialmente no que se refere ao controle de estoque,

logística e fluxo de informações. Essa fragmentação provoca atrasos na atualização de produtos, falhas no atendimento de pedidos e aumento de custos operacionais. O setor logístico, inclusive, merece destaque, pois apresenta custos elevados decorrentes da ausência de rotas otimizadas e do crescente volume de demandas, exigindo maior controle e planejamento.

A comunicação interna também se mostra fragilizada. As informações circulam de forma pouco estruturada entre unidades, centros veterinários, departamentos de operações e diretoria, o que impacta negativamente a coordenação de atividades e a tomada de decisão. Soma-se a isso a gestão de dados dispersa, distribuída em sistemas distintos e pouco integrados, dificultando a geração de relatórios gerenciais consistentes e análises estratégicas aprofundadas.

Adicionalmente, a empresa enfrenta um cenário de concorrência crescente no mercado pet, que exige atualização contínua, inovação tecnológica e diferenciação dos serviços ofertados. Para enfrentar esses desafios, torna-se essencial modernizar os sistemas de informação e fortalecer a infraestrutura tecnológica.

Diante desse panorama, identificam-se as principais necessidades tecnológicas da PetVida:

- Centralização dos processos e dados;
- Digitalização do ciclo de atendimento;
- Adoção de ferramentas de análise inteligente de dados que auxiliem a tomada de decisão;
- Modernização e integração da logística;

3. Proposta de Modernização

3.1. Sistemas de Informação Gerenciais (SIG)

Os Sistemas de Informação Gerenciais (SIG) têm como finalidade apoiar tomadas de decisões da PetVida ao fornecer informações confiáveis, precisas e atualizadas sobre as operações da empresa. Seu principal objetivo é transformar os dados brutos gerados pelas atividades diárias em informações úteis que permitam aos gestores monitorar o desempenho organizacional, identificar problemas, antecipar

tendências e definir estratégias que se alinhem aos objetivos corporativos. Os SIG também irão contribuir com a visibilidade dos setores operacionais, trazendo uma visão mais integrada das operações.

SIG serão constituídos por um conjunto de elementos que trabalham de forma integrada para coletar, processar e disponibilizar informações:

- Banco de dados, que padroniza e centraliza os dados corporativos;
- Módulos de processamento de dados, responsáveis pela organização, tratamento e integração das informações;
- Ferramentas analíticas e de Business Intelligence (BI), que permitem a criação de relatórios, dashboards e indicadores de desempenho;
- Interfaces de consulta, utilizadas pelos gestores para acessar as informações em tempo real;
- Mecanismos de controle e segurança, que garantem a integridade e confidencialidade dos dados.

3.2. Enterprise Resource Planning (ERP)

A implementação de um sistema ERP representa uma das decisões mais estratégicas para modernizar e profissionalizar a gestão da PetVida. O ERP funciona como uma plataforma integrada que centraliza informações e processos de todas as áreas da empresa garantindo que todos os departamentos operem de forma conectada, utilizando uma única fonte de dados confiável.

O funcionamento do ERP baseia-se na integração total do fluxo de informações. Sempre que uma venda é realizada, por exemplo, o estoque é automaticamente atualizado, o financeiro registra o lançamento e a gestão recebe indicadores atualizados em tempo real. Essa lógica integrada elimina a necessidade de sistemas paralelos e planilhas isoladas, reduzindo falhas, atrasos e inconsistências que atualmente impactam as operações da PetVida.

Do ponto de vista estratégico, as vantagens da adoção do ERP são expressivas. O sistema garante padronização dos processos entre todas as unidades. Além disso, promove maior eficiência operacional ao reduzir retrabalhos, melhorar o controle de estoque e oferecer maior precisão nas previsões de demanda. Os gestores passam

a contar com relatórios consolidados e indicadores confiáveis, permitindo decisões rápidas e assertivas. A operação em nuvem amplia ainda mais esses benefícios, proporcionando maior segurança e disponibilidade, além da redução de custos com infraestrutura.

É importante reconhecer que a adoção do ERP envolve alguns riscos, como o investimento inicial, a complexidade técnica da implantação e a necessidade de treinamento dos colaboradores. Pode haver resistência inicial à mudança, principalmente em setores habituados a processos manuais. No entanto, esses riscos podem ser mitigados por meio de planejamento, capacitação adequada e acompanhamento contínuo da migração de processos. Ainda mais relevante é que os riscos são temporários, enquanto os benefícios se estendem por toda a vida útil da empresa.

3.3. Customer Relationship Management (CRM)

A adoção de um sistema CRM é essencial para fortalecer o relacionamento da PetVida com seus clientes e elevar o nível de personalização dos serviços. O CRM centraliza todos os dados de clientes e pets, o que permite uma gestão mais estratégica da carteira de consumidores.

O sistema possibilita que a empresa desenvolva campanhas segmentadas, programas de fidelidade mais eficientes e ofertas personalizadas com base em comportamento real de consumo. Além disso, integra todos os canais de atendimento, garantindo comunicação uniforme e rápida. Essa integração melhora substancialmente a experiência do cliente e aumenta sua probabilidade de retorno.

Funcionalidades do CRM

- Cadastro detalhado de clientes e pets.
- Registro de histórico completo de compras e atendimentos veterinários.
- Segmentação avançada de clientes.
- Programas de fidelidade personalizados e automatizados.
- Integração omnichannel (app, chat, WhatsApp, e-mail e lojas físicas).
- Automação de marketing com envio de campanhas e lembretes.
- Gestão de tickets e acompanhamento de satisfação.

- Análises preditivas para identificar tendências e comportamentos.

Entre os principais benefícios trazidos pelo CRM, o aumento da fidelização e retenção de clientes se destaca. Além disso, observa-se a elevação do ticket médio e da recorrência de compras, impulsionada por estratégias que estimulam maior engajamento e consumo. Outro ponto relevante é a comunicação integrada e personalizada, que permite atender às necessidades de cada cliente de forma mais eficaz. Por fim, há o maior conhecimento sobre preferências e hábitos dos consumidores, o que possibilita tomadas de decisão mais assertivas e a oferta de experiências diferenciadas.

3.4. Supply Chain Management (SCM)

A modernização da cadeia de suprimentos por meio de um sistema SCM é indispensável para corrigir os atuais problemas de logística, reduzir custos e melhorar o abastecimento das 15 unidades da PetVida. O SCM integra fornecedores, centros de distribuição, estoque e vendas, garantindo que todas as etapas estejam conectadas em tempo real.

O SCM oferece diversas funcionalidades que tornam a gestão da cadeia de suprimentos mais eficiente. Entre elas, destaca-se o planejamento de demanda com base em históricos de vendas, o que permite prever necessidades futuras e ajustar a produção e os estoques de forma estratégica. A reposição automática de estoque garante que os níveis mínimos sejam mantidos.

Outro ponto interessante é a integração com fornecedores, que possibilita pedidos rápidos e precisos, fortalecendo parcerias e reduzindo atrasos. A otimização de rotas de entrega contribui para maior eficiência logística, diminuindo custos e prazos. Além disso, o sistema assegura a rastreabilidade completa dos produtos, oferecendo transparência e segurança em todas as etapas da cadeia.

3.5. Manufacturing Resource Planning (MRPII)

Embora a PetVida não seja uma empresa do segmento industrial, os princípios do MRPII podem ser aplicados à sua realidade para aprimorar o planejamento de

recursos, estoques específicos, insumos veterinários e capacidade operacional das unidades.

O MRPII permite prever demanda com maior precisão, planejar compras com antecedência, evitar falta de medicamentos e produtos essenciais, além de otimizar o uso de recursos e equipes. Sua aplicação proporciona maior controle sobre o fluxo de materiais, essencial para manter o padrão de qualidade nos serviços veterinários e para atender com segurança o aumento contínuo da demanda.

As simulações de cenários representam uma funcionalidade estratégica do MRPII que permite avaliar diferentes possibilidades antes de realizar uma decisão de compra. A partir de dados históricos, projeções de demanda e variáveis externas, o sistema gera cenários alternativos que mostram impactos financeiros, logísticos e operacionais. Dessa forma, gestores podem comparar opções, identificar riscos e oportunidades, e escolher a alternativa mais vantajosa.

Esse recurso contribui para maior precisão nas aquisições, evita desperdícios e garante alinhamento entre estoque, fornecedores e necessidades reais do mercado. Além disso, possibilita decisões mais ágeis e embasadas, reduzindo custos e aumentando a eficiência da cadeia de suprimentos.

Além disso, a previsibilidade permite maior controle das operações, garantindo que as atividades sejam executadas com menor risco de imprevistos.

Outro benefício do MRPII é a otimização da alocação de recursos nas unidades, assegurando que materiais, equipes e investimentos sejam melhor distribuídos.

3.6. Indústria 4.0 – Tecnologias Aplicáveis

A adoção de tecnologias da **Indústria 4.0** representa uma oportunidade concreta para a PetVida consolidar-se como referência em inovação no setor pet. Essas soluções ampliam o potencial de automação, análise de dados e eficiência operacional, garantindo maior competitividade e diferenciação frente ao mercado nacional.

IoT (Internet das Coisas)

- Sensores de estoque automatizados.
- Rastreamento de entregas em tempo real.
- Controle de temperatura para medicamentos sensíveis.
- Dispositivos inteligentes para monitoramento de pets.

Inteligência Artificial

- Chatbots de atendimento 24h.
- Recomendações automáticas de produtos.
- Previsão de demanda e comportamento do cliente.
- Otimização de agendas veterinárias.

Big Data e Analytics

- Análise de grandes volumes de dados para identificar tendências.
- Segmentação detalhada do perfil do cliente.
- Suporte estratégico para decisões de expansão.

Automação de Processos (RPA)

- Emissão automática de notas fiscais.
- Conciliações financeiras sem intervenção humana.
Atualizações de cadastro e controles de estoque.

Computação em Nuvem

- Armazenamento seguro e escalável.
- Acesso remoto e disponibilidade contínua.
- Redução de custos com infraestrutura física.

4. Gestão Organizacional e Estratégica

4.1 Papel das Pessoas na Adoção da Tecnologia

O bom desempenho das novas tecnologias implantadas depende diretamente do envolvimento e da preparação dos colaboradores. Para que os sistemas implantados sejam utilizados de forma eficiente, é fundamental desenvolver um ambiente organizacional que favoreça a aprendizagem e a adaptação à mudança.

Será necessário que a PetVida promova programas de treinamento voltados para a capacitação tecnológica dos profissionais, abordando rotinas do sistema, novas práticas operacionais e boas práticas no uso dos softwares.

4.2. Gestão da Inovação

No contexto da PetVida, a Gestão da Inovação consiste em organizar processos, estruturas e comportamentos voltados à criação de valor a partir de melhorias e novas propostas, alinhando-as às necessidades da empresa. Para isso, é necessário estabelecer uma cultura de inovação que inclua a geração de ideias por meio de workshops, sessões de brainstorming, análise de tendências do mercado pet e coleta de sugestões tanto de colaboradores quanto de clientes. Essas ideias devem ser avaliadas com critérios claros, utilizando matrizes de atratividade e viabilidade, além de comitês de priorização que direcionam esforços apenas para as propostas mais promissoras.

Uma vez selecionadas, as ideias precisam passar por ciclos rápidos de validação, utilizando protótipos, testes piloto e abordagens como MVPs para reduzir riscos e confirmar se a solução atende às necessidades identificadas. Após validadas, as iniciativas devem ser desenvolvidas com metodologias ágeis, garantindo adaptações constantes e implementação gradual até sua adoção completa pelas unidades da empresa. Para sustentar esse processo, é essencial que a PetVida estabeleça uma governança da inovação, composta por um comitê responsável por orientar decisões, distribuir recursos e acompanhar indicadores de desempenho, além de profissionais dedicados a facilitar a execução de projetos inovadores em parceria com equipes multidisciplinares de TI, operações, vendas e marketing.

A inovação só se mantém eficiente quando apoiada por uma cultura organizacional que valorize a experimentação, a aprendizagem contínua e a tolerância ao erro controlado — entendendo a falha inteligente como parte natural do processo de melhoria. Assim, a empresa deve incentivar a participação ativa dos colaboradores na proposição de melhorias, reconhecer iniciativas inovadoras e promover um ambiente aberto ao diálogo e à colaboração entre as unidades. Em paralelo, a Gestão do Conhecimento precisa garantir que todo o aprendizado gerado pelas atividades e pelos novos sistemas seja identificado, registrado, compartilhado e aplicado de forma consistente. Isso inclui criar repositórios corporativos para documentação de processos, lições aprendidas e boas práticas, além de plataformas colaborativas que permitam o intercâmbio de informações entre equipes.

A PetVida deve estimular a conversão eficaz do conhecimento, transformando experiências tácitas dos colaboradores em conhecimento explícito por meio de treinamentos, relatórios, manuais e registros formais, e permitindo que esse material seja continuamente aprimorado com base no uso diário. Ao padronizar processos e promover sua atualização constante, a empresa assegura coerência operacional entre as diferentes unidades e evita a perda de conhecimento crítico. A integração entre inovação e gestão do conhecimento fortalece a capacidade adaptativa da PetVida, sustenta a evolução tecnológica e garante competitividade, permitindo que a empresa acompanhe as mudanças do mercado e maximize os benefícios dos sistemas implantados.

4.2. Gestão do Conhecimento

Por se tratar de uma organização com múltiplas unidades, a existência de uma estrutura de GC torna-se indispensável para garantir coerência operacional e continuidade das práticas, em especial no cenário de modernização tecnológica em que a empresa se encontra.

É necessário que a disseminação desse conhecimento ocorra de forma contínua. Para isso, é importante utilizar plataformas internas, como ferramentas de comunicação, que favoreçam a troca de informações entre as unidades. A formação de comunidades de prática e o investimento em treinamentos ampliam o acesso ao

conhecimento explícito e fortalecem a integração entre as equipes. Esse processo assegura que o conhecimento circule pela organização e seja efetivamente incorporado às rotinas de trabalho.

Também é importante que a PetVida promova práticas que possam converter o conhecimento tácito em conhecimento explícito, conforme o Modelo SECI. A socialização ocorre quando o conhecimento tácito é transmitido diretamente entre colaboradores em situações como mentorias, reuniões e atividades práticas. A exteriorização transforma esse conhecimento tácito em documentos, manuais e registros formais. A combinação reúne diferentes fontes de conhecimento explícito, integrando relatórios, dashboards, indicadores e análises gerenciais. Por fim, a interiorização ocorre quando o colaborador aplica na prática o conhecimento explícito adquirido em treinamentos e materiais de apoio, transformando-o novamente em conhecimento tácito. Esse ciclo contínuo fortalece a aprendizagem dos colaboradores e consolida a cultura de atualização permanente.

A integração entre gestão da inovação e gestão do conhecimento gera benefícios estratégicos diretos, como maior velocidade na resolução de problemas, redução de falhas e retrabalho, processos mais eficientes e organizados, e decisões mais assertivas baseadas em dados e experiências consolidadas. Além disso, fortalece a capacidade competitiva da PetVida e sua adaptação às mudanças do mercado, promovendo uma cultura organizacional voltada para melhoria contínua e desenvolvimento.

4.3. Estrutura da Área de TIC

Considerando que a empresa opera com 15 unidades físicas, um e-commerce em expansão e uma cadeia logística nacional, a área de TIC deve assumir papel estratégico, garantindo que os sistemas implantados funcionem de forma integrada e estável.

A estrutura recomendada deve contemplar funções essenciais distribuídas de maneira que suporte tanto as operações diárias das lojas quanto os serviços corporativos. O **Gerente de TI** deve assumir a liderança desse setor, sendo responsável pela governança tecnológica, pelo planejamento, pela definição de

políticas internas e pelo alinhamento com a diretoria. É esse profissional que irá garantir que os investimentos em tecnologia estejam diretamente conectados às metas da empresa, como expansão, eficiência operacional e melhoria da experiência do cliente.

O **Analista de Sistemas/ERP** terá papel fundamental na implantação e manutenção do ERP e demais sistemas integrados. Considerando que a PetVida adotará ferramentas como CRM, SCM, SIG, esse analista será responsável por parametrizações, suporte às unidades, monitoramento de integrações e contato direto com fornecedores de software, assegurando que todos os módulos funcionem em harmonia.

Com a crescente necessidade de decisões baseadas em dados, a função de **Analista de Dados/BI** torna-se indispensável. Este profissional será responsável por consolidar informações provenientes das lojas, e-commerce, logística, atendimento e CRM; desenvolver dashboards estratégicos; realizar análises preditivas; e fornecer suporte às decisões da diretoria e gerências. Na prática, ele permitirá que a PetVida identifique tendências, previsões de demanda, padrões de comportamento dos clientes e oportunidades de otimização.

Diante do aumento da digitalização, a empresa também necessita de um **Especialista em Segurança da Informação**, responsável por garantir a integridade e proteção dos dados corporativos. Esse cargo é essencial para implementar políticas de segurança, gerenciar acessos, combater vulnerabilidades, assegurar conformidade com legislações como LGPD e prevenir incidentes que possam comprometer informações sensíveis dos clientes, pets e operações.

Complementando a estrutura, a **Equipe de Suporte Técnico** atuará diretamente nas unidades e no ambiente corporativo, prestando atendimento diário aos colaboradores e garantindo a continuidade operacional. Esse time será responsável por resolver problemas de hardware e software, orientar o uso dos sistemas, acompanhar chamados e assegurar que as unidades estejam plenamente operacionais para atender seus clientes.

Além da definição de cargos e responsabilidades, a PetVida deve adotar práticas reconhecidas internacionalmente para a gestão de serviços de TI. O uso do

framework ITIL irá contribuir para a padronização de processos, melhorar o atendimento de suporte e garantir respostas rápidas a incidentes. Da mesma forma, a adoção de princípios do **COBIT** favorece uma governança tecnológica mais sólida, assegurando que riscos sejam mitigados e que os recursos tecnológicos sejam utilizados de forma eficiente.

Para execução de projetos tecnológicos recomenda-se fortemente o uso do **Scrum**. Isso porque o Scrum organiza o trabalho em ciclos curtos e bem definidos, chamados sprints, o que facilita o acompanhamento do progresso, possibilita ajustes frequentes e reduz riscos durante as etapas de desenvolvimento e implantação dos sistemas. A estrutura do Scrum favorece a comunicação entre áreas, aumenta a visibilidade do andamento do projeto e permite que problemas sejam identificados e resolvidos rapidamente.

Dessa forma, a estrutura de TIC proposta não apenas sustenta o Plano de Modernização Tecnológica, mas também posiciona a PetVida em um patamar estratégico superior, onde tecnologia, processos e pessoas atuam de forma integrada para garantir eficiência, inovação e competitividade no mercado pet.

4.4. Alinhamento do SI ao Planejamento Estratégico

Para que o Plano de Modernização Tecnológica produza resultados reais, é essencial que os Sistemas de Informação adotados estejam plenamente alinhados ao planejamento estratégico da PetVida. Esse alinhamento garante que a tecnologia não seja apenas um recurso operacional, mas um instrumento capaz de melhorar a competitividade da empresa e consolidar sua posição no mercado pet. Diante do crescimento acelerado da rede, os SI devem atuar como base estruturante para todas as decisões e iniciativas estratégicas.

Nesse cenário, os sistemas implantados devem contribuir diretamente para a melhoria da eficiência operacional, reduzindo custos, diminuindo retrabalhos e padronizando processos entre as unidades. A centralização dos dados no ERP e a automação promovida pelo SCM tornam a logística mais previsível e eficiente, enquanto o MRPII e os módulos de gestão integrada reforçam o planejamento de compras, estoques e recursos. Isso permite que a PetVida opere com maior

agilidade e previsibilidade, acompanhando seu ritmo de expansão geográfica sem comprometer a qualidade dos serviços prestados.

Outro objetivo estratégico fundamental é fortalecer a experiência do cliente, que é um diferencial competitivo central no setor pet. O CRM, integrado ao e-commerce e às lojas físicas, permitirá um atendimento mais personalizado, campanhas segmentadas, histórico completo do pet e serviços veterinários mais organizados. Isso contribui para o aumento da fidelização, ampliação do ticket médio e fortalecimento da marca como referência em cuidado e conveniência.

A capacidade analítica também é ampliada significativamente com o novo ecossistema tecnológico. O SIG e as ferramentas de BI transformam dados das unidades, do e-commerce e da operação logística em informações estratégicas para a diretoria. Dashboards, análises preditivas e relatórios gerenciais permitem identificar padrões de consumo, sazonalidades, falhas operacionais e oportunidades de crescimento, tornando a tomada de decisão mais assertiva e alinhada aos objetivos da empresa.

Além disso, os Sistemas de Informação garantem sustentação para a inovação contínua, permitindo que a PetVida incorpore tecnologias da Indústria 4.0, como IoT, inteligência artificial, automação de processos e integração em nuvem. Essas tecnologias possibilitam monitoramento automático de estoques, rastreamento de entregas, análise de grandes volumes de dados e automação de tarefas repetitivas, criando um ambiente mais moderno, eficiente e preparado para enfrentar desafios futuros.

5. Conclusão

A implementação do Plano de Modernização Tecnológica representa um marco decisivo para o futuro da PetVida, permitindo que a empresa avance para um nível superior de eficiência operacional, integração entre unidades, capacidade analítica e qualidade no atendimento. Com a adoção de sistemas como ERP, CRM, SCM, SIG, MRPII e tecnologias da Indústria 4.0, a PetVida poderá reorganizar e aprimorar toda a sua estrutura administrativa, logística e comercial, trazendo ganhos diretos à operação das 15 unidades físicas, ao e-commerce nacional e aos serviços veterinários oferecidos.

Os benefícios esperados incluem a integração completa entre lojas, centros de distribuição e plataformas digitais, resultando em processos mais padronizados e maior visibilidade sobre o desempenho de cada área. A automação proporcionada pelo ERP e pelo SCM reduzirá custos operacionais e logísticos, ao mesmo tempo em que ampliará a precisão na gestão de estoques, que hoje é um dos principais desafios enfrentados pela empresa devido à operação descentralizada. O CRM contribuirá diretamente para elevar a qualidade do relacionamento com clientes e tutores, permitindo personalização, fidelização e fortalecimento da marca como referência em cuidado animal.

Com o suporte de ferramentas analíticas e do SIG, a diretoria da PetVida terá mais condições de tomar decisões estratégicas embasadas em dados confiáveis e atualizados, identificando tendências, ajustando rotas logísticas, prevendo demandas e acompanhando indicadores críticos do negócio. Além disso, a incorporação de tecnologias da Indústria 4.0 ampliará significativamente o potencial de inovação, produtividade e segurança operacional.

Entretanto, a modernização tecnológica também apresenta desafios que devem ser considerados com realismo. A PetVida enfrentará um investimento inicial relevante, ajustes organizacionais, esforços de capacitação intensiva dos colaboradores e a necessidade de conduzir uma migração de dados complexa, abrangendo estoques, cadastros de clientes, informações veterinárias, histórico de vendas e processos de atendimento. A resistência natural às mudanças também deve ser tratada com cuidado, exigindo comunicação interna, envolvimento das lideranças e criação de um ambiente que estimule aprendizagem e adaptação.

Com um planejamento detalhado, gestão estruturada do projeto, cronograma progressivo de implantação e acompanhamento próximo por parte da área de TIC, esses desafios podem ser mitigados, garantindo que a transição ocorra de forma segura e eficiente. O fortalecimento da comunicação interna, a clareza sobre os benefícios da transformação digital e o suporte constante aos colaboradores serão essenciais para a consolidação do processo.

Em síntese, o Plano de Modernização Tecnológica oferece à PetVida uma base sólida para sustentar seu crescimento e consolidar sua posição como referência

nacional em cuidados para pets, inovação e excelência operacional. A modernização não apenas transforma a infraestrutura tecnológica, mas também fortalece a cultura organizacional, amplia a capacidade competitiva e prepara a empresa para um cenário de mercado cada vez mais dinâmico, exigente e orientado por dados. A adoção das tecnologias propostas permitirá que a PetVida cresça com segurança, inteligência e eficiência, garantindo resultados positivos no longo prazo.