

**CENTRO ESTADUAL DE EDUCAÇÃO TECNOLÓGICA PAULA SOUZA  
ETEC GINO REZAGHI**

**ENSINO MÉDIO COM HABILITAÇÃO PROFISSIONAL DE TÉCNICO  
EM ADMINISTRAÇÃO**

**Larissa Xavier Cardoso**

**Laura Guimarães Castro**

**Aplicação de Software de Gestão em Pet Shop:  
Focado em Melhorar os Processos de Agendamento**

**CAJAMAR**

2025

## APLICAÇÃO DE SOFTWARE DE GESTÃO EM PET SHOP: FOCADO EM MELHORAR OS PROCESSOS DE AGENDAMENTO

Larissa Xavier Cardoso<sup>1</sup>

Laura Guimarães Castro<sup>2</sup>

Professores Orientadores: Anelise Stringuetto<sup>3</sup> e Ricardo Elpídio Antunes Pereira<sup>4</sup>

**RESUMO-** Este trabalho de conclusão de curso apresenta a aplicação de um *software* de gestão voltado ao agendamento em um *pet shop*. Foi realizado um estudo de caso para a identificação de gargalos e de pontos fracos dentro da companhia. A partir dessa análise, foi verificado que há dificuldades e retrabalho no agendamento, com isso, propôs-se a aplicação de um *software* de gestão, com foco principal em aperfeiçoar o processo de agendamento, facilitando a rotina da empresa e aprimorando a organização e os processos internos, revelando assim a evolução e a agilidade que o sistema pode oferecer para as empresas que atuam no ramo *pet*.

**PALAVRAS-CHAVE:** *Software. Pet shop. Gestão. Agendamento.*

**ABSTRACT-** This final paper presents the application of management *software* for scheduling in a *pet shop*. A case study was conducted to identify bottlenecks and weaknesses within the company's. Based on this analysis, it was verified that scheduling was difficult and required rework, therefore, the implementation of management *software* was proposed, with a primary focus on improving the scheduling process, streamlining the company's routine and enhancing organization and internal processes, revealing the evolution and agility that the system can offer to companies operating in the *pet* industry.

**KEYWORD:** *Software. Pet Shop. Management. Scheduling.*

---

<sup>1</sup> Email: xavierlarissa741@gmail.com

<sup>2</sup> Email: lauraguimaraes2023@gmail.com

<sup>3</sup> Email professora: [anelise.stringuetto3@etec.sp.gov.br](mailto:anelise.stringuetto3@etec.sp.gov.br)

<sup>4</sup> Email Professor: [ricardo.pereira62@etec.sp.gov.br](mailto:ricardo.pereira62@etec.sp.gov.br)

## **INTRODUÇÃO:**

O tema foi escolhido com base na análise de negócios realizada na empresa Petisca Banho e Tosa, onde foi identificada uma carência na otimização e gestão dos processos internos, o que compromete o desempenho da organização. Nesse contexto, a implementação de um software de gestão configura-se como uma estratégia essencial para que a empresa se torne mais eficiente e competitiva.

Atualmente, muitas empresas desse segmento ainda utilizam métodos manuais de agendamento, como cadernos e planilhas, o que ocasiona atrasos e até mesmo a perda de clientes. A adoção da tecnologia torna-se, portanto, de extrema importância tanto para a empresa quanto para os clientes, uma vez que, nos dias atuais, o público busca estabelecimentos que ofereçam facilidade no agendamento de serviços. A utilização de um software representa uma solução prática, moderna e eficaz para minimizar esses problemas, proporcionando agilidade no atendimento e automatização de tarefas.

“Gradativamente micro e pequenas empresas estão percebendo o que as grandes corporações já sabem há algum tempo: usar as tecnologias da informação não é apenas um facilitador para realização dos processos internos, mas sim um requisito fundamental para a sobrevivência das empresas num mercado cada vez mais concorrido.” (SANTIAGO; CARDOSO, 2015, p.2). Essa visão é fundamental para empresas que ainda dependem de processos manuais, comprometendo sua eficiência. A escolha por um sistema informatizado configura-se como uma medida essencial para a melhoria da gestão, do desempenho e para o destaque competitivo no mercado.

Além disso, o projeto está diretamente relacionado ao curso de Administração, pois envolve temas como planejamento estratégico, gestão de processos e tecnologia da informação, permitindo a aplicação prática dos conhecimentos adquiridos ao longo da formação acadêmica.

A relevância deste trabalho acadêmico está na contribuição para a otimização de processos em pequenas empresas do setor de serviços, evidenciando como a tecnologia pode trazer ganhos de eficiência e qualidade no atendimento. Dessa forma, os resultados obtidos podem servir de referência tanto para outros empreendimentos

similares quanto para a comunidade acadêmica, promovendo a divulgação de boas práticas de gestão.

Para a realização deste estudo, foi utilizada a metodologia de estudo de caso, com pesquisas bibliográficas sobre softwares de gestão e pesquisa de campo por meio de observação direta do funcionamento do agendamento no pet shop, permitindo identificar falhas e propor soluções práticas para a melhoria dos processos internos. Além disso, realizou-se uma pesquisa de campo com pet shops locais para verificar o quanto utilizavam softwares de gestão e a frequência de agendamentos, contribuindo para contextualizar o cenário do setor e reforçar a necessidade de modernização dos processos por meio da tecnologia.

## **CAPÍTULO 1: PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO E A TECNOLOGIA**

### **1.1 PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO**

O planejamento estratégico é um processo de gestão que busca definir objetivos a longo prazo de uma empresa, apontando estratégias necessárias para poder alcançá-los. Nesse sentido, é importante pois disponibiliza um direcionamento mais organizado ajudando nas tomadas de decisões. No contexto empresarial, o planejamento estratégico direciona as ações e decisões de forma estruturada, visando a obtenção de vantagens competitivas. Segundo Carlesso (2014, p. 28), esta prática é essencial para identificar oportunidades e ameaças, que proporciona um destaque em meio a competitividade no mercado e atende as necessidades de um dado segmento do setor. A aplicação do planejamento estratégico possibilita que a empresa possa analisar o seu ambiente e estabelecer metas claras, organizando seus planos futuros, de maneira a proporcionar um maior diferencial, além de auxiliar em diversos aspectos dentro da empresa. Segundo Contarini (2009, citado por Oliveira, 2022, p. 11):

Pode-se descrever vários benefícios que as organizações têm ao se fazer um planejamento estratégico, são alguns deles: agilizar decisões; melhorar a comunicação; aumentar a capacidade gerencial para tomar decisões; promover uma consciência coletiva; proporcionar uma visão de conjunto; maior delegação; direção única para todos; orientar programas de qualidade; e melhorar o relacionamento da organização com seu ambiente externo e interno.

Sendo, portanto, fundamental o uso para controles futuros e planejamentos exatos, além de ser uma ferramenta de gestão eficiente, para planejar e organizar as atividades empresariais, pois, é medido a missão, visão, valores, objetivos, plano de ação e entre outros fatores da empresa, determinando estimativas precisas quanto ao potencial da organização. Assim, sendo de extrema importância para entidades adquirir tal recurso, trazendo benefícios não apenas futuros, mas também atuais, visando uma maior estabilidade no mercado.

As ferramentas de gestão são mecanismos que apoiam gestores a planejar, organizar, monitorar e controlar atividades empresariais, otimizando processos e facilitando a tomada de decisões informadas para alcançar objetivos estratégicos. São exemplos de ferramentas de gestão as KPIs (*Key Performance Indicators*, Indicador Chave de Desempenho ou Indicador-Chave de Performance), a análise SWOT (Análise FOFA), o ERP (*Enterprise Resource Planning*, Planejamento dos Recursos Empresariais) e *softwares* de gestão, abrangendo possibilidades diversas para o auxílio de pequenas empresas.

De acordo com Carvalho (2000, p. 42), "a adoção de tecnologias inovadoras é essencial para a manutenção da competitividade, pois permite que as empresas respondam rapidamente às mudanças do mercado". Desta forma, a adoção destas ferramentas auxilia para que a organização se torne mais competitiva e inovadora. Além disso, a implementação de ferramentas tecnológicas, como *softwares*, no ambiente de trabalho ajuda a organizar atividades administrativas e favorece um atendimento mais ágil e assertivo.

Logo, investir em ferramentas de gestão, principalmente em *softwares*, vai além de mais um recurso tecnológico; também é uma excelente estratégia para organizações que buscam inovação e eficiência.

## 1.2 TECNOLOGIA E A IMPORTÂNCIA DO SOFTWARE PARA MICROEMPRESAS

De acordo com Veraszto et al. (2009, p. 21), "A palavra tecnologia provém de uma junção do termo tecno, do grego *techné*, que é saber fazer, e *logia*, do grego *logus*, razão. Portanto, tecnologia significa a razão do saber fazer". Neste âmbito, tecnologia é a ação de colocar um conhecimento em prática, como operar máquinas, sistemas e até mesmo executar tarefas.

No contexto organizacional, a tecnologia da informação (TI) abrange computadores, *softwares*, redes de comunicação eletrônica públicas e privadas, rede digital de serviços, entre outros recursos (PACHECO, 2000). Os *softwares* estão integrados diretamente com a infraestrutura da TI, que consiste em um conjunto de instruções que administram o computador e permitem a realização de tarefas de forma prática e ágil (SALEH, 2004, p. 11). Conforme o site informativo *Wikipédia*, sistemas como ERP (*Enterprise Resource Planning*) conecta todos os dados e processos de uma organização em um único sistema. Ele automatiza diversas funções para fornecer informações precisas e instantâneas, apoiando a tomada de decisões. Com isso, o ERP como *software* compõe maior flexibilidade, melhor gestão e aprimoramento da qualidade em processos, possibilitando um melhor gerenciamento e favorecendo a competitividade empresarial.

A união entre tecnologia e *software* é relevante para microempresas, já que representam uma parcela significativa na economia brasileira e enfrentando desafios como a concorrência, inexperiência gerencial e a falta do capital de giro (WEBER et al, 2005, p. 2). Neste tipo de empreendimento, a adoção de um *software* de gestão auxilia na padronização de processos, analisando informações de forma precisa, aumentando a eficiência e evitando falhas.

Portanto, a tecnologia, por meio do *software*, não é apenas um recurso operacional, mas uma ferramenta estratégica que fortalece microempresas, otimizando seus resultados, garantindo uma gestão eficiente e fortalecendo a competitividade no mercado.

## **CAPÍTULO 2: RAMO PET E O USO DA TECNOLOGIA**

### **2.1 MERCADO PET**

O mercado *pet* é um ramo de atividade que vem ganhando espaço no cenário comercial, mostrando que esse setor se tornou um destaque na atualidade, movimentando a economia do Brasil, assim como indica Filho et al. (2024, p. 1904) “O mercado *pet* brasileiro registrou um movimento financeiro superior a 40 bilhões de reais em 2022, [...] estabelecendo-se como o 2º maior do mundo, atrás apenas dos EUA”. Assim, demonstrando como os *pet shops* brasileiros auxiliam na movimentação de dinheiro, e como essa área expandiu desde então, se tornando o segundo maior

ramo do mundo, logo, evidenciando um alto desempenho e uma valorização maior, que consequentemente atrai novos clientes e contribui para a balança comercial. Além disso, de acordo com o site informativo CNN Brasil, em 2023, havia aproximadamente 22.943 lojas físicas de *pet shop*, em comparação com 5.500 em 2016 — um crescimento impressionante de 316% em seis anos. Sendo assim, esses dados comprovam o crescimento em percentual das lojas físicas, assim, ficando claro o aumento de empreendimentos nesse setor, mostrando como esse mercado se ressalta nos últimos anos, com os principais setores sendo venda de produtos (alimentos e acessórios), serviços de cuidado (banho e tosa, estética), serviços de saúde (clínicas veterinárias), e serviços de bem-estar e lazer. Fazendo, de todos os serviços, um instrumento necessário no Brasil e no mundo.

Os animais de companhia (cães e gatos) vêm ocupando espaço relevante nos lares, independente até mesmo do poder aquisitivo das pessoas. São reconhecidos como membros da família dada sua importância afetiva. (FILHO et.al, 2024, p.1906)

Dessa forma, o animal de estimação não é apenas um bichinho, ele passa a ser uma figura importante dentro da família, fazendo com que seu grupo familiar busque dentre as melhores opções para dar o melhor cuidado ao *pet*, levando-os em busca de serviços fornecidos por *pet shops*, dessa maneira, a loja de animais acaba sendo o principal conforto que proporciona cuidado, saúde e apoio ao animal doméstico, portanto, esse conforto e cuidado acabam sendo um dos motivos da ampliação desse mercado.

Sob esse aspecto, O mercado de *pet shop* tem ganhado espaço na economia do país, e tudo indica que o sucesso de empreendedores nessa área depende muito de uma boa colocação no mercado, pois percebe-se a importância que cada vez mais os consumidores têm dado aos artigos e serviços disponibilizados para o cuidado com o seu animal de estimação (ELIZEIRE, 2013, p. 10)

Sendo assim, esses empresários devem se adaptar às constantes mudanças dentro desse campo, pois, a falta disso pode acarretar em consequências negativas ao estabelecimento, ou até mesmo à extinção, por isso, é essencial que estejam atualizados e sempre com constantes evoluções, para assim, manter e conquistar novos consumidores que, nos dias de hoje, vem crescendo cada vez mais, procurando unidades otimizadas e qualificadas para proporcionar um melhor atendimento tanto ao cliente quanto ao animal de estimação.

## 2.2 PET SHOP E O USO DA TECNOLOGIA

Segundo o site informativo *Wikipedia*, o ramo *pet shop* apresenta um ótimo crescimento socioeconômico no Brasil, existem mais de 285 mil estabelecimentos no setor, movimentando mais de R\$ 70 bilhões no ano de 2023. Infelizmente este ramo ainda é visto como pouco inovador, devido à falta de adoção de tecnologias.

De acordo com Panorama *PetVet*, 81% dos *pet shops* no Brasil já estão utilizando as redes sociais, porém 73% ainda são gerenciados pelos proprietários. O uso de tecnologias auxilia a ter uma comunicação mais eficiente e na fidelização com os clientes.

O avanço tecnológico no ramo, vai além de vendas, aplicativos, inteligência artificial e *softwares*. Clínicas digitais têm adotado a prática de prontuários eletrônicos, agendamentos online, auxiliando a gerar maior eficiência e reduzir falhas. (Terra, 2024). O uso destas ferramentas tecnológicas deve aumentar 32% a chance de reconhecer falhas, reduzir custos e maior atenção com os animais. (Terra, 2024) Segundo uma pesquisa realizada pela consultoria *Opinion Box*, 86% dos consumidores acreditam que a tecnologia contribui significativamente no processo de compra. (Panelacopet, 2025)

Portanto, utilizar tecnologias em *pet shops* contribui para a melhoria na gestão, fortalecendo o relacionamento com o cliente, reduzindo custos e falhas, priorizando o cuidado com os animais.

## 2.3 COMO A FALTA DE TECNOLOGIA PODE AFETAR O AGENDAMENTO

A utilização da tecnologia em agendas de *pet shops* é um grande diferencial competitivo, já que permite a automatização de processos, reduzindo erros e oferecendo um atendimento personalizado de forma rápida e prática. Conforme é destacado no artigo do site, "tudo o que ocorre dentro do seu estabelecimento está ligado a gestão dos agendamentos e, por isso, é fundamental manter a agenda de serviços organizada" (*Pet Flow*). Ao aderir aos *softwares* de agendamento é possível otimizar tempo, enviar lembretes aos clientes, organizando o serviço de forma estratégica, esta prática ajuda na experiência do cliente e na eficiência operacional.

Os problemas na gestão de agendamento podem gerar impactos negativos na satisfação e fidelização dos clientes. Com isso, um consumidor afirma que: "todas as

vezes que eu preciso agendar o banho e tosa do meu *pet*, nunca consigo! Nunca ninguém atendeu o telefone, desde o mês nove não consigo agendar". (Reclame Aqui, 2020). Não ter um sistema eficaz acaba gerando frustração e perda de clientes, essa situação mostra a importância de investir em canais de agendamento eficientes como os *softwares* de gestão, capazes de minimizar falhas humanas garantindo que o agendamento seja mais ágil e confiável.

No ano de 2023, o setor *pet* movimentou cerca de R\$ 68,6 bilhões no Brasil, com um crescimento acima de 14% em relação ao ano anterior. No entanto, muitos *pet shops* ainda utilizam agendamentos de forma manual, podendo recorrer a planilhas ou até mesmo no papel. Esta prática resulta em falhas no atendimento, perda de tempo e insatisfação de clientes. (AG Sistemas 2025).

Portanto, adotar recursos tecnológicos em uma empresa de *pet shop* permite que a experiência do cliente seja positiva e ágil; reduzindo falhas e otimizando tempo.

## CAPÍTULO 3: METODOLOGIA

### 3.1 HISTÓRIA DA EMPRESA “PETISCA BANHO E TOSA” E ENTREVISTA

A história da empresa teve início em 2018, quando dois amigos decidiram empreender juntos. Naquele primeiro momento, o negócio funcionava como uma loja voltada para artigos de pesca e como uma casa de ração — combinação que deu origem ao nome Petisca.

Poucos meses depois, houve a ampliação dos serviços, com a inclusão do banho e tosa. Com o passar do tempo, a sociedade entre os amigos terminou, mas a paixão pelos cuidados com os animais permaneceu. Assim, a empresa passou a se dedicar exclusivamente ao banho e tosa, sempre priorizando o bem-estar e o carinho pelos pets. Em 2022, um novo e importante passo foi dado: a inauguração da Mansão dos Pets, um espaço completo e especializado, que passou a oferecer creche, hotel e adestramento. Atualmente, a empresa mantém a dedicação do início, mas com uma estrutura ainda mais acolhedora e preparada para atender os clientes de quatro patas e suas famílias.

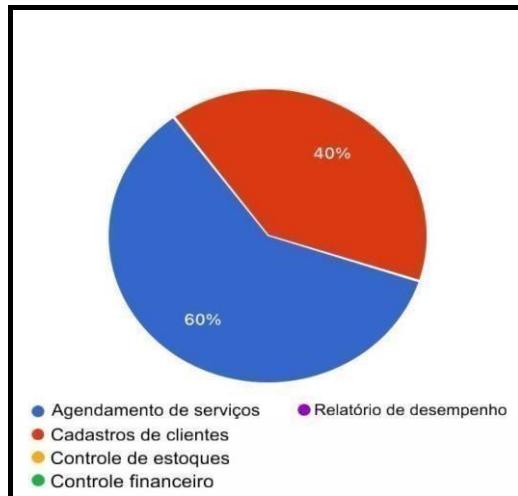
Além disso, foi realizada uma entrevista no dia 22/04/25, com os proprietários do *pet shop* afim de encontrar empecilhos que impedem o avanço da empresa. Em conversa foi identificado que o setor de agendamento estava atrasando o dia a dia da empresa, foi relatado que havia uma demora de cerca de duas horas para a realização

deste já que eram feitos manualmente e depois passado para uma planilha, com isso foi decidido a implementação de um *software* de gestão com foco em agendamento.

### 3.2 PESQUISA DE CAMPO

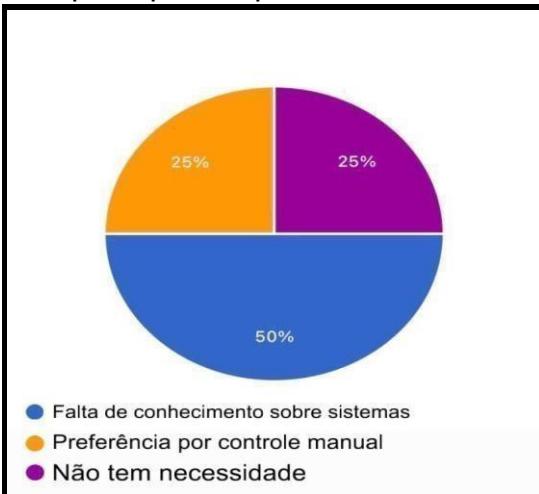
Foi realizado um estudo de caso dentre os *pet shops* da região, que foi definido nas cidades de Cajamar e Polvilho, a fim de obter informações sobre os possíveis concorrentes da empresa “Petisca Banho e Tosa”, e analisar se há o uso de *softwares* entre essas organizações. Dessa forma, os dados foram coletados pelo auxílio de um questionário, composto por questões tanto quantitativas quanto qualitativas, coletadas nos dias 04 e 11 de agosto de 2025, com o retorno preenchido nos mesmos dias, sendo obtidas 9 respostas ao todo. Com isso, foram feitas perguntas aos estabelecimentos da redondeza voltadas à utilização de sistemas de gestão, onde houve a obtenção dos seguintes dados:

Gráfico 1-Quais funcionalidades dos sistemas vocês mais usam?



Fonte: Autoria própria

Gráfico 2-Por que o pet shop ainda não utiliza um *software*?



Fonte: Autoria própria

### 3.2 ANÁLISE DAS PESQUISAS

Conforme verificado pela pesquisa, 55,6% dos *pet shops* locais utilizam *software*, demonstrando a importância da aplicação de tecnologia para auxiliar em tarefas complexas dentro da empresa, dessa forma, proporcionando uma agilidade e eficiência nos serviços, além de que, como a maioria usa *software*, ele acaba se tornando uma ferramenta acessível e que contribui com o apoio das necessidades, fazendo com que a empresa que utilize o *software* se destaque.

Nesse sentido, de acordo com o gráfico 1 é notório o quanto o agendamento se destaca como uso frequente entre as corporações, sendo um dos principais fatores para um bom atendimento nos estabelecimentos, portanto, se torna necessário aprimorá-lo com a aplicação de um *software* para facilitar e organizar suas informações corretamente e sem erros, tornando o agendamento uma parte tranquila e rápida de se realizar.

Assim, constatou-se que todas as empresas que utilizam sistema de gestão concordam que ele atende todas as necessidades da empresa, visando melhorar aspectos que antes eram vistos como difíceis para algo que passa a ser mais fácil e eficaz, assim como mostrado nas respostas do *Forms*, onde é listado os benefícios trazidos para o estabelecimento a partir do uso do sistema, no qual notaram uma melhoria significativa nos processos internos, como a organização e o controle que são garantidos pela aplicação. Do mesmo modo, essa ferramenta busca também impulsionar as empresas no mercado econômico, ao demonstrar seu progresso

tecnológico por meio da adoção de recursos digitais. Isso torna a empresa com uma visão estratégica no âmbito competitivo e contribuindo para o aumento da produtividade no atendimento das demandas futuras - no caso dos *pet shops*, representaria o atendimento dos clientes e seus *pets*.

Todavia, muitos *pet shops* não buscam meios de evoluir seus negócios, pois, assim como evidenciado no gráfico 2, 50% das corporações não têm o devido conhecimento sobre os *softwares*, muitas vezes nem sabendo os benefícios trazidos por eles, nesse caso, ficando limitados ao uso de meios de produção ineficientes e incapazes de trazer melhorias, gerando assim, uma falta de progresso em sua marca, que muitas vezes não fica explícito qual o meio a ser utilizado para proporcionar ganhos. Por esse motivo, como levantado pela pesquisa, muitos apelam às planilhas e cadernos para gerenciar, sendo um método não prático e que demanda muito mais tempo e recursos, dificultando tarefas que, a partir da tecnologia, acabam se tornando mais fáceis e geram grandes resultados para a instituição.

## CAPÍTULO 4: APLICAÇÃO E DESENVOLVIMENTO

### 4.1 APLICAÇÃO DO SOFTWARE DE AGENDAMENTO

No dia 01/09/2025, foi realizada a implementação de um *software* de agendamento, denominado como "*Fourpet*", com o objetivo de automatizar processos do *pet shop*. Até então, todos os agendamentos eram realizados de forma manual, o que demandava muito tempo e esforço dos donos, esta prática dificultava a organização do dia a dia, comprometendo a eficiência nos atendimentos.

Figura 1



Fonte: *Fourpet* (2025)

Com a adoção de um sistema, o estabelecimento buscou superar as limitações, modernizando a sua rotina. A implementação ocorreu de forma planejada, iniciando-se pela definição de acesso, os proprietários também receberam instruções detalhadas sobre o funcionamento do sistema, podendo explorar as ferramentas.

Somente após a fase de teste foram liberados para que os clientes realizassem os seus cadastros na plataforma. Esta mudança contribuiu para uma autonomia maior ao público, reduzindo a carga horária dos proprietários.

Antes da implementação, o agendamento semanal durava cerca de duas horas para ser concluído. Após a utilização do *Fourpet* o tempo foi reduzido para quarenta minutos, resultando em uma melhoria na produtividade e a otimização do trabalho, uma melhor organização das informações possibilitando o acesso aos clientes, fortalecendo a qualidade de atendimento.

## 4.2 PASSO A PASSO DO AGENDAMENTO

Na tela inicial do *software*, deve-se acessar o menu lateral esquerdo e, em seguida, selecionar o ícone “Agenda”. Dessa forma, será exibido um calendário interativo.

Figura 2



Fonte: Autoria própria.

Logo após, é necessário selecionar uma data e clicar sobre ela. Em seguida, escolhe-se o horário desejado e, caso o cliente e o pet ainda não estejam cadastrados, os dados devem ser inseridos na ficha do cliente. Os campos disponíveis incluem: nome, e-mail, CPF, animais, status e celular.

Figura 3

A imagem é uma captura de tela de um formulário de cadastro de cliente no sistema Fourpet. No topo, há uma barra azul com o logo 'fourpet' e uma barra de navegação com 'Home', 'Clientes' e 'Cadastrar'. Um botão 'Ajuda' com ícone de vídeo está no topo direito. O formulário principal tem o título 'Cadastrar' e indica 'Passo 1: cadastrar os dados do cliente.' e 'Passo 2: cadastrar os dados do(s) animal(is.)'. Abaixo, há duas guias: 'Dados' (ativa) e 'Adicionais'. O campo 'Tipo \*' é um dropdown vazio. O campo 'Nome Completo \*' é um campo com placeholder 'Nome Completo' e uma nota: 'Recomendamos preencher com o nome e o último sobrenome.'. O campo 'Celular / WhatsApp \*' tem um placeholder 'Clique no botão' e uma ícone de WhatsApp. A interface é em português.

Fonte: Autoria própria.

Na sequência, define-se o serviço a ser realizado, que pode variar de um banho simples a uma tosa. Também é possível determinar se o agendamento será recorrente (semanal ou periódico) ou não recorrente. Após o preenchimento, deve-se clicar em “Salvar ficha” e, posteriormente, em “Adicionar animal” para concluir o agendamento. Com isso, o sistema adiciona automaticamente o evento ao calendário, exibindo as datas, horários e clientes já agendados.

Figura 4



Fonte: Autoria própria.

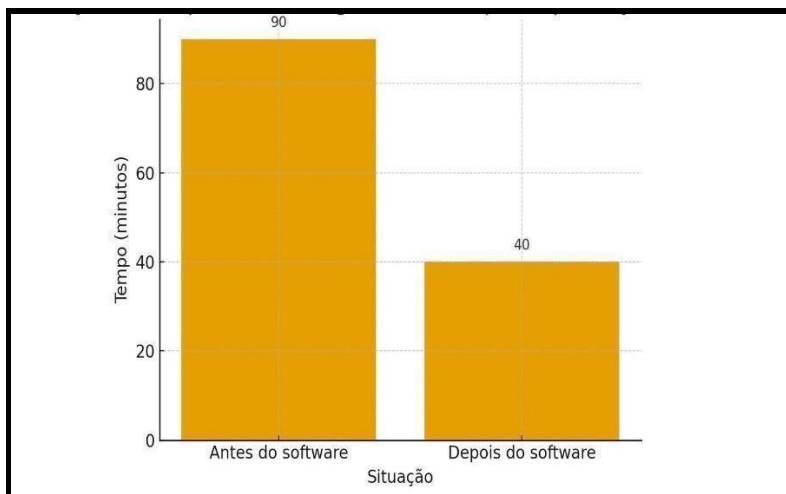
#### 4.2 RESULTADOS DA APLICAÇÃO DO SOFTWARE

Na empresa Petisca Banho e Tosa, foi aplicado o uso de um *software* de gestão para o *pet shop*, com o objetivo de auxiliar no agendamento e trazer praticidade no cotidiano. O sistema foi implementado durante 5 semanas e, após isso, foi utilizado um questionário para avaliar os resultados proporcionados pela aplicação, que foi respondido pelos proprietários do negócio. Com isso, foram obtidos os seguintes efeitos da implementação do *software*:

1. Segundo os gerentes, antes eles gastavam aproximadamente de 1 a 2 horas para fazer o agendamento, e depois do uso do *software*, o tempo diminuiu para 40 minutos. Sendo assim, o tempo médio de redução foi em torno de 55,6% após a implementação do sistema de gestão

Gráfico 3: Redução do tempo médio de agendamento após implementação do *software*

Gráfico 3



Fonte: Autoria própria

2. Foi notado pelos donos a facilidade e clareza em gerar relatórios financeiros, como a visualização direta dos faturamentos e despesas, facilitando o DRE (Demonstração dos Resultados do Exercício) e, assim, tornando mais simples a análise dos lucros e custos da empresa.

3. De acordo com os colaboradores, o sistema facilitou o registro de informações e tornou o processo de agendamento mais rápido. Os gerentes destacaram a praticidade dos relatórios automáticos.

4. Além disso, notou-se que o sistema reduziu o tempo de trabalho manual e que ajudou a evitar retrabalho e esquecimentos. Também houve a avaliação dos proprietários sobre o *software*, em que classificaram como nível médio em facilidade de uso.

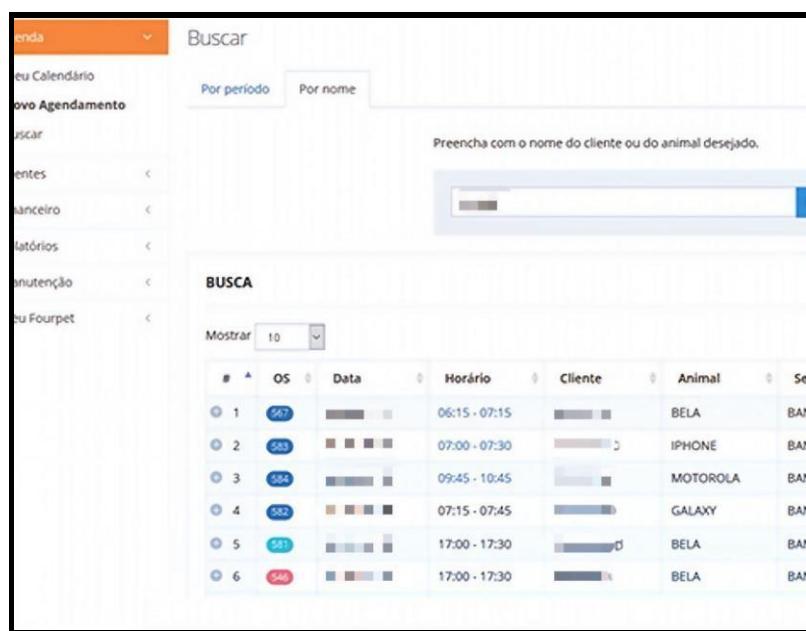
#### 4.3 ANÁLISE DOS RESULTADOS

No primeiro tópico foi destacado que a implementação de sistema no *petshop* trouxe resultados expressivos em termos de eficiência operacional e na modernização do atendimento. Antes do *software*, os proprietários marcavam os horários manualmente, consumindo duas horas para a realização das planilhas, após a

digitalização reduziu-se para quarenta minutos, representando 55,6% no tempo gasto, o que evidencia ganho para a produtividade.

Essa otimização impacta diretamente na rotina da empresa, permitindo que os proprietários tenham mais tempo para cuidar dos animais e a relação com os clientes, ao invés de tarefas burocráticas.

Figura 5



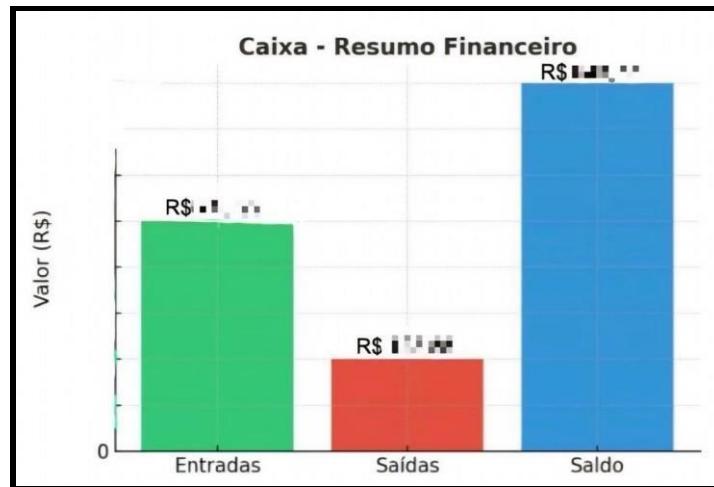
The screenshot shows a software interface with a search bar at the top. The search bar has two tabs: 'Por período' (selected) and 'Por nome'. Below the search bar is a text input field with placeholder text: 'Preencha com o nome do cliente ou do animal desejado.' (Fill in with the name of the client or animal desired). The main area is titled 'BUSCA' (Search) and contains a table with 10 results. The table has columns: #, OS, Data, Horário, Cliente, Animal, and S. The data in the table is as follows:

#	OS	Data	Horário	Cliente	Animal	S
1	567		06:15 - 07:15		BELA	BAN
2	583		07:00 - 07:30		IPHONE	BAN
3	564		09:45 - 10:45		MOTOROLA	BAN
4	582		07:15 - 07:45		GALAXY	BAN
5	581		17:00 - 17:30		BELA	BAN
6	546		17:00 - 17:30		BELA	BAN

Fonte: Autoria própria

No segundo tópico, é evidenciado a clareza dos relatórios financeiros como um benefício trazido pelo *software*, mostrando que, além de auxiliar na questão do agendamento, ele também aprimora outros aspectos internos. Desse modo, o uso do software se torna uma excelente opção tanto para micro quanto para grandes empresas, pois gera resultados positivos em diversas áreas, traz agilidade para a gestão e melhora os procedimentos e controles dentro da empresa. Assim, como notado pelos proprietários, a aplicação trouxe uma visão melhor dos lucros e despesas, uma vez que o sistema gera gráficos que facilitam o controle e a análise dos resultados, o que facilita a DRE no final do mês, para assim ser possível um monitoramento mais eficiente da administração e dos investimentos do *petshop*.

Gráfico 4



Fonte: Autoria Própria

Figura 6



Fonte: Autoria Própria

Como visto no tópico três os relatórios automáticos gerados pelo *software* também se destacam como ferramentas modernas, possibilitando que os gerentes

tenham uma visão clara sobre os agendamentos e os horários com maior demanda na semana. Estas informações são essenciais para as tomadas de decisões no mercado *pet* atual. Atualmente, o setor *pet* vem crescendo expressivamente e se tornando cada vez mais digital, a adoção de ferramentas tecnológicas como os softwares representam adaptações necessárias às exigências dos consumidores e do mercado moderno, valorizando a praticidade, rapidez e o atendimento personalizado. Neste âmbito, a experiência observada no Petisca Banho e Tosa reflete em um movimento mais amplo no mercado, a junção entre tecnologia e gestão como diferencial no setor voltado para os animais de estimação.

Como destacado no tópico quatro, o sistema auxiliou para a redução do tempo de trabalho manual, pois, com o uso da tecnologia o trabalho manual passa a ser um fator secundário, sendo substituído e adaptado pelo sistema operacional da empresa. Um exemplo disso é a questão dos estudos, no qual antes era preciso ir a uma biblioteca e procurar livros físicos, o que tornava uma pesquisa algo que poderia levar horas ou até dias. Atualmente, com a internet, a informação pode ser encontrada em apenas alguns segundos, sendo assim, de forma análoga, o agendamento que antes demorava horas, passa a ser reduzido em minutos, tornando-se uma tarefa mais rápida e prática. Além disso, a ferramenta evita o retrabalho e o esquecimento, porque, com os avanços tecnológicos os sistemas são testados e aprovados para não cometerem erros, por isso, o auxílio de sistemas desse tipo fazem com que o trabalho seja feito de forma eficiente a fim de garantir a veracidade e confiança nos resultados.

Por fim, a utilidade do software, como avaliado pelos gerentes da empresa, foi colocado como nível médio em facilidade de uso, indicando que, embora o sistema tenha trazido benefícios, ainda há potencial para aprimoramentos.

## **CONSIDERAÇÕES FINAIS:**

A realização deste trabalho ajudou a compreender como a tecnologia é um instrumento essencial para aprimorar os processos administrativos dentro das microempresas, como pode exemplo nos *pet shops*. A implementação do software *Fourpet* na empresa Petisca Banho e Tosa demonstrou um resultado positivo, reduzindo 55,6% no tempo de agendamento e melhoria na organização e controle das atividades.

Estes resultados evidenciam que a adoção da tecnologia contribui para o aumento da produtividade, eficiência e qualidade, refletindo nas relações com os clientes e na competitividade no mercado atual.

Em suma, a utilização de um sistema representa um grande avanço para a modernização do negócio, proporcionando mais agilidade nos processos. Deste modo, o trabalho contribui para demonstrar como a integração entre gestão e tecnologia pode impulsionar o desenvolvimento e fortalecimento nas atuações das microempresas atualmente.

## REFERÊNCIAS:

AI, E. V. V. (2009). Tecnologia: buscando uma definição para o conceito. 21. <https://ojs.letras.up.pt/index.php/prismacom/article/download/2065/1901>

AI, S. W. et. (2005). Estabelecendo Processos de Software em Micro e Pequenas Empresas. 2. <https://sol.sbc.org.br/index.php/sbqs/article/download/16159/16000/>

AI, A. R. B. F. (2024). Tendências biotecnológicas para o mercado pet de cães. Scientific Society Journal, 1906. <https://revista.scientificsociety.net/wpcontent/uploads/2024/04/Art.101-2024.pdf>

Carlesso, D. (2015). Planejamento estratégico: o caso de um Pet Shop. 28. <https://share.google/7wTZhWzCdHifPFtpW>

Como utilizar a tecnologia para impulsionar vendas em agropecuárias e pet shops? (s. d.). Panelacopet. Recuperado 30 de agosto de 2025, de <https://panelacopet.com.br/blog/como-utilizar-tecnologia-para-impulsionar-vendasem-agropecuarias-e-pet-shops?utm>

Carvalho, R. B. (2000). Aplicações de softwares de gestão do conhecimento: tipologia e usos. 42. <https://share.google/WWk47iWzmTsFBZdd4>

Elizeire, M. B. (2013). EXPANSÃO DO MERCADO PET E A IMPORTÂNCIA DO MARKETING NA MEDICINA VETERINÁRIA. <https://lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/80759/000902205.pdf?%20sequence>

Gestão de Agenda em Pet Shop. (s. d.). Pet flow. Recuperado 30 de agosto de 2025, de <https://share.google/XJiEahxq8LmSl4c51>

Gestão x pet shop. (s. d.). AG sistemas. Recuperado 30 de agosto de 2025, de <https://share.google/i8cDxrlpLdyGKui77>

Hewerton Luís P. Santiago Nicanor Davi Cardoso. (2015). DESENVOLVIMENTO DO PET-SOFTWARE: sistema para controle de vacinas e agendas de Pet-Shop. 2.<https://atenas.edu.br/uniatenas/assets/files/magazines/DESENVOLVIMENTO DO PET SOFTWARE sistema para controle de vacinas e agendas de Pet Shop .pdf>

Inteligência artificial chega ao mercado pet e muda forma de cuidar dos animais no Brasil. (s. d.). Terra. Recuperado 30 de agosto de 2025, de <https://www.terra.com.br/vida-e-estilo/pets/inteligencia-artificial-chega-ao-mercado-pet-e-muda-forma-de-cuidar-dos-animais-nobrasil%2C22f72566f1b605ad00316b91dc93365b2mmi6myt.html?u>

Logo Fourpet. (s. d.). <https://www.reallink.com.br/negocios/plataformas/>

Oliveira, F. I. S. (2022). PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO: A IMPORTÂNCIA DO PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO NAS EMPRESAS DE MICRO E PEQUENO PORTE. [https://repositorio.pgsscogna.com.br/bitstream/123456789/47266/1/FERNANDO\\_ITALO\\_ATIVIDADE3.pdf](https://repositorio.pgsscogna.com.br/bitstream/123456789/47266/1/FERNANDO_ITALO_ATIVIDADE3.pdf)

Pet shop. (s. d.). Wikipedia. Recuperado 30 de agosto de 2025, de [https://pt.m.wikipedia.org/wiki/Pet\\_shop?ut](https://pt.m.wikipedia.org/wiki/Pet_shop?ut)

Pet shop nas redes sociais. (s. d.). Panorama pet&vet. Recuperado 30 de agosto de 2025, de <https://panoramapetvet.com.br/estudo-aponta-oito-em-cada-dez-petshops-nas-redessociais/>

Problemas com agendamento de banho e tosa. (s. d.). Reclame aqui. Recuperado 30 de agosto de 2025, de <https://share.google/IIFN48E6ritGguTUW>

Roberto C.S. Pacheco1 Tania Fatima Calvi Tait. (s. d.). TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO: EVOLUÇÃO E APLICAÇÕES. <https://seer.upf.br/index.php/rtee/article/download/4816/3244/>

Sistema integrado de gestão empresarial. (s. d.). Wikipedia. Recuperado 9 de agosto de 2025, de [https://pt.m.wikipedia.org/wiki/Sistema\\_integrado\\_de\\_gestão\\_empresarial](https://pt.m.wikipedia.org/wiki/Sistema_integrado_de_gestão_empresarial)

Saleh, A. M. (2004). ADOÇÃO DE TECNOLOGIA: UM ESTUDO SOBRE O USO DE SOFTWARE LIVRE NAS EMPRESAS. 11.

<https://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/12/12139/tde>

Setor de pet shop cresce 316% em seis anos, mostra pesquisa. (s. d.). CNN Brasil. Recuperado 30 de agosto de 2025, de

<https://www.cnnbrasil.com.br/economia/microeconomia/setor-de-pet-shop-cresce316-em-seis-anos-mostra-pesquisa/>