

OS IMPACTOS DA UTILIZAÇÃO DE UM ERP EM UMA CLÍNICA VETERINÁRIA NO INTERIOR PAULISTA

Bruno de Oliveira Wenzel ¹
Luis Antonio Froes Dos Reis ²
Luiz Rodrigo Bonette³

RESUMO: O presente estudo tem como objetivo analisar os impactos da implantação de um sistema ERP na gestão administrativa e na qualidade do atendimento de uma clínica veterinária localizada no interior paulista. A pesquisa justifica-se pela crescente necessidade de modernização das micro e pequenas empresas do setor, que buscam maior eficiência, padronização e integração entre os processos. O trabalho adota uma abordagem qualitativa, caracterizada como estudo de caso único, utilizando como procedimentos metodológicos entrevistas semiestruturadas com colaboradores, observação participante e análise documental de relatórios gerenciais emitidos pelo sistema. Os resultados indicaram melhorias expressivas na organização administrativa, no controle de estoque e na gestão dos protocolos vacinais, além da redução de erros operacionais e aumento da satisfação dos clientes. A utilização do ERP proporcionou agilidade nas rotinas, confiabilidade nas informações e maior capacidade de acompanhamento individualizado dos pacientes. A triangulação dos dados confirmou a convergência entre as percepções dos colaboradores e os registros objetivos do sistema, validando a efetividade da ferramenta na rotina clínica. O estudo também contribui com a comunidade externa ao evidenciar como a adoção de tecnologias de gestão pode elevar a competitividade e a qualidade dos serviços em clínicas veterinárias de pequeno porte. Conclui-se que o ERP representa um instrumento estratégico de inovação e eficiência, capaz de transformar a gestão e o atendimento em contextos empresariais regionais.

Palavras-chave: gestão empresarial; eficiência operacional; inovação tecnológica

1 INTRODUÇÃO

A transformação digital tem redefinido os paradigmas de gestão em diversos setores, introduzindo ferramentas que prometem maior eficiência, redução de custos e melhoria na qualidade dos serviços (Moraes *et al.*, 2024). No setor veterinário, esse processo assume papel estratégico, uma vez que clínicas e hospitais buscam não apenas acompanhar a evolução tecnológica, mas também elevar o padrão de cuidado animal e a experiência de atendimento oferecida aos tutores. Conforme apontam Moraes *et al.* (2024), os sistemas de Planejamento de Recursos Empresariais (ERP) permitem a centralização de

¹ Graduando do curso de Gestão Empresarial – EaD. Fatec São Paulo

² Graduando do curso de Gestão Empresarial – EaD. Fatec São Paulo

³ Professor Orientador do Curso de Gestão Empresarial– EaD. Fatec São Paulo

informações, a automação de processos administrativos e maior precisão no controle de estoques, o que contribui significativamente para a eficiência organizacional e para a redução de falhas operacionais.

Segundo Souza e Tomomitsu (2019), a utilização da tecnologia da informação no setor de serviços contribui para maior integração de processos internos e proporciona melhoria no atendimento ao cliente. Nessa linha, Moraes *et al.* (2024) destacam que softwares específicos aplicados à medicina veterinária favorecem a centralização de informações e ampliam a produtividade administrativa. Ainda, Mota e Pileghy (2022) evidenciam que o controle informatizado de estoque em clínicas veterinárias minimiza falhas operacionais, garantindo maior eficiência no atendimento. Esses achados reforçam que o uso de ferramentas digitais vai além da automação básica, assumindo função estratégica na qualidade dos serviços prestados. Rodrigues e Maques (2024) pontuam que, embora o avanço tecnológico tenha aberto espaço para ganhos expressivos em produtividade, ainda existem lacunas na mensuração precisa dos impactos de sistemas de ERP em micro e pequenas empresas. Os autores destacam que a ausência de estudos aplicados em contextos regionais limita a compreensão de como essas ferramentas realmente afetam a competitividade e a eficiência de pequenos negócios.

Diante desse cenário, o problema científico que orienta esta pesquisa é: de que forma o uso do ERP impacta a gestão administrativa, a produtividade da equipe e a satisfação dos clientes de uma clínica veterinária em Sertãozinho no interior paulista?

Parte-se da hipótese de que a utilização do ERP contribui de maneira expressiva para a organização interna e para a qualidade do atendimento, promovendo maior eficiência e personalização do serviço. Supõe-se ainda que a centralização de informações e a automação de processos rotineiros reduzem falhas operacionais e fortalecem a integração entre setores, resultando em ganhos de competitividade para a clínica estudada, conforme apontado por Moraes *et al.* (2024) em estudo sobre os benefícios dessas ferramentas.

Esta pesquisa tem como objetivo geral analisar os impactos de um ERP na gestão administrativa e na qualidade do atendimento de uma clínica veterinária em Sertãozinho. Especificamente, busca-se: identificar as funcionalidades do ERP mais utilizadas na gestão administrativa; avaliar a influência do software na

qualidade e eficiência do atendimento; e propor melhorias para a otimização do sistema baseadas nas percepções coletadas.

A justificativa para este estudo está ancorada em três dimensões. No campo prático, evidencia-se a necessidade de documentar e avaliar os efeitos da transformação digital na gestão de clínicas veterinárias, uma vez que, segundo Souza e Tomomitsu (2023), a profissionalização da gestão é indispensável para clínicas que desejam se manter competitivas em um mercado em crescimento acelerado. No campo científico, o trabalho contribui para preencher a lacuna apontada por Rodrigues e Marques (2024), que ressaltam a escassez de estudos aplicados sobre o impacto de sistemas digitais em micro e pequenas empresas. No campo social, o alinhamento aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) da ONU (2015) reforça a relevância de pesquisas que incentivem inovação, eficiência e sustentabilidade em serviços essenciais como a saúde animal.

A metodologia adotada será de natureza qualitativa, caracterizada como estudo de caso único, conforme orientações de Silva *et al.* (2022) e Yin (2015). Os procedimentos incluem entrevistas semiestruturadas com dez colaboradores de diferentes setores da clínica, observação participante dos processos de trabalho e análise de relatórios gerenciais gerados pelo ERP. Os dados foram organizados e analisados por meio de categorização temática, considerando eixos como gestão administrativa, eficiência operacional e satisfação dos clientes. Para garantir a consistência analítica, utilizou-se a triangulação de dados, confrontando as informações obtidas nas entrevistas, nas observações e nos documentos internos. Essa estratégia permitiu validar os achados, identificando convergências e divergências entre as diferentes fontes de evidência.

A pesquisa está estruturada em quatro capítulos. O primeiro capítulo apresenta a introdução, contextualizando o tema, o problema de pesquisa, os objetivos, a justificativa, a metodologia e a organização do estudo. O segundo capítulo desenvolve o referencial teórico, abordando a transformação digital na gestão veterinária, o papel estratégico do ERP e a relação entre eficiência operacional e satisfação do cliente. O terceiro capítulo descreve a metodologia de pesquisa adotada. O quarto capítulo apresenta a análise dos resultados,

seguido do quinto capítulo com as considerações finais e sugestões para estudos futuros.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 Transformação Digital na Gestão Veterinária

A transformação digital tem sido um dos principais vetores de inovação na gestão empresarial, introduzindo soluções voltadas para automação, integração e análise de dados. De acordo com Moraes *et al.* (2024), a utilização de sistemas de Planejamento de Recursos Empresariais (ERP) no setor veterinário permite a centralização de informações clínicas e administrativas, contribuindo para a redução de erros operacionais e para a melhoria da qualidade dos serviços.

O SEBRAE (2024) reforça que a adoção de tecnologias digitais por micro e pequenas empresas resulta em ganhos expressivos de produtividade, principalmente devido à otimização de processos administrativos e à redução de custos operacionais. Tais ganhos são fundamentais para negócios que atuam em ambientes competitivos e de margens reduzidas, como clínicas veterinárias de pequeno porte.

Na perspectiva da sustentabilidade e inovação, a ONU (2015), por meio do Objetivo de Desenvolvimento Sustentável 9 (ODS 9), destaca a importância do investimento em infraestrutura resiliente e da promoção da industrialização inclusiva e sustentável. Para o setor de serviços, isso significa investir em soluções tecnológicas acessíveis, capazes de ampliar a eficiência operacional e, ao mesmo tempo, fomentar o crescimento econômico regional.

Segundo Souza e Tomomitsu (2019), a adoção de tecnologia da informação no setor de serviços também promove maior integração entre processos internos e maior transparência, criando condições para elevar a qualidade do atendimento prestado ao cliente. Isso demonstra que a transformação digital não é apenas uma tendência, mas uma exigência para a sobrevivência de empresas modernas.

2.2 Gestão Administrativa e Tecnologia como Diferencial Competitivo

A gestão administrativa mediada por sistemas de informação é apontada como determinante para a competitividade em mercados dinâmicos. Moura e Brugni (2020) ressaltam que a integração de dados com apoio da controladoria gera relatórios mais precisos, orientando a tomada de decisão de forma clara e transparente. A utilização desses recursos permite maior assertividade na alocação de recursos e contribui para o fortalecimento das estratégias empresariais.

Na mesma linha, Dorneles dos Santos *et al.* (2024) enfatizam que a gestão estratégica apoiada pela cultura organizacional e pela inovação digital promove vantagem competitiva sustentável. Os autores identificaram que empresas que estruturam processos de coleta, análise e uso de dados alcançam melhores resultados, sobretudo em setores onde a qualidade do atendimento é um diferencial crítico.

No setor veterinário, Pinhotti (2023) destaca que a fidelização de clientes está diretamente ligada à integração entre ferramentas de gestão e estratégias de marketing. A autora aponta que funcionalidades como segmentação de clientes, envio automatizado de lembretes e análise de feedback em tempo real são decisivas para fortalecer o relacionamento com os tutores de animais. Esse alinhamento entre tecnologia e marketing confere à clínica não apenas eficiência operacional, mas também vantagem competitiva.

Complementando essa perspectiva, Souza Moura e Brugni (2020) descrevem que a padronização das informações administrativas, quando apoiada por ferramentas digitais, contribui para a integração entre setores e reduz as ineficiências internas que costumam comprometer o desempenho de micro e pequenas empresas.

2.3 Eficiência Operacional e Satisfação do Cliente

A adoção de sistemas de gestão tem efeito direto na qualidade percebida pelos clientes. Mota e Pilenghy (2022) verificaram, em estudo sobre gestão de estoque em clínicas veterinárias, que a automação no controle de insumos reduz perdas de medicamentos e aumenta a precisão nos pedidos, além de garantir melhor organização do fluxo de trabalho. Esses resultados evidenciam como a

informatização impacta não apenas a parte administrativa, mas também a experiência do cliente final.

Segundo Souza e Tomomitsu (2019), a implementação de agendamentos online e a utilização de prontuários eletrônicos têm reduzido significativamente o tempo médio de espera dos clientes e minimizado falhas de comunicação interna entre as equipes. Essa inovação eleva a percepção de organização e eficiência por parte dos tutores de animais, que passam a associar a clínica a um serviço mais moderno e confiável.

Do ponto de vista metodológico, da Silva *et al.* (2022) ressaltam que a utilização de entrevistas semiestruturadas em pesquisas sobre adoção tecnológica permite captar as percepções detalhadas dos usuários, revelando tanto os benefícios quanto as dificuldades de implementação de sistemas digitais. Essa abordagem possibilita construir diagnósticos mais precisos e propor melhorias personalizadas que conciliam eficiência técnica e usabilidade prática.

Por fim, Rodrigues e Maques (2022) demonstram em estudo de caso que a utilização de tecnologias de informação em micro e pequenas empresas contribui diretamente para a satisfação do cliente, na medida em que promove maior integração entre setores, agilidade no atendimento e confiabilidade nos serviços.

3 MATERIAL E MÉTODOS

3.1 Tipo e abordagem da pesquisa

O presente estudo caracteriza-se como um estudo de caso único (Yin, 2015), de natureza qualitativa e descritiva, desenvolvido em uma clínica veterinária localizada no município de Sertãozinho/SP. De acordo com da Silva *et al.* (2022), a pesquisa qualitativa permite compreender em profundidade a percepção dos sujeitos envolvidos, sendo especialmente indicada para investigar fenômenos contemporâneos em seu contexto real. Nessa mesma direção, Souza e Tomomitsu (2019) destacam que a aplicação de tecnologias da informação em serviços deve ser estudada em cenários específicos, uma vez que a análise contextualizada favorece a compreensão dos impactos na gestão e no atendimento.

3.2 Instrumentos de coleta de dados

- Serão utilizados três procedimentos principais de coleta de dados, sendo eles: Entrevistas semiestruturadas aplicadas a dez colaboradores da clínica, seguindo as recomendações de da Silva *et al.* (2022). As entrevistas serão conduzidas com base em um roteiro pré-elaborado, contendo 10 questões relacionadas à gestão administrativa, eficiência operacional e satisfação dos clientes após a adoção do ERP (SIMPLESVET, 2025).
- Observação participante: realizada durante o período de acompanhamento de 8 meses, com registro de anotações sobre o uso do ERP no cotidiano da clínica, incluindo rotinas de atendimento, agendamentos, controle de estoque e comunicação entre setores.
- Análise documental: envolvendo oito relatórios gerenciais emitidos pelo ERP SimplesVet, tais como medidores de satisfação, controle de estoque e indicadores financeiros simplificados.

3.2 Procedimentos de análise de dados

Os dados qualitativos coletados nas dez entrevistas semiestruturadas e cinco relatórios de observações diretas realizadas na clínica foram organizados por meio de categorias temáticas, definidas a partir dos objetivos específicos da pesquisa: gestão administrativa, eficiência operacional e satisfação dos clientes. Essa categorização permitiu identificar padrões de percepção e experiências dos colaboradores sobre o uso do ERP SimplesVet.

Conforme da Silva *et al.* (2022), esse procedimento possibilita compreender de maneira aprofundada os significados atribuídos pelos participantes, promovendo uma análise mais interpretativa e contextualizada.

A análise documental, fundamentada em relatórios gerenciais do ERP SimplesVet (2025), complementou a coleta de dados, permitindo cruzar as informações obtidas nas entrevistas e observações com os registros objetivos do sistema. Dessa forma, a triangulação dos dados possibilitou validar as evidências, garantindo maior confiabilidade aos resultados obtidos, conforme sugerem Moura e Brugni (2020). Logo abaixo é observado no Quadro 1 o questionário estruturado.

Quadro 1. Impactos do ERP na gestão, eficiência e satisfação dos clientes

Questão	Descrição da Questão
Q1	Qual o seu nome completo?
Q2	Qual é sua função na clínica?
Q3	Você utiliza diretamente o ERP no seu trabalho?
Q4	Como era a gestão administrativa antes do ERP?
Q5	Quais mudanças você percebeu após a implementação?
Q6	O sistema trouxe agilidade e reduz erros nos processos?
Q7	Você percebeu mudanças na satisfação dos clientes?
Q8	Quais pontos positivos você destacaria no sistema?
Q9	Quais dificuldades encontra no uso do sistema?
Q10	Que melhorias sugeriria para otimizar o ERP?

Fonte: elaborado pelos autores (2025).

Na segunda fase, foram baixados e observados oito relatórios que foram extraídos de fevereiro de 2025 até setembro de 2025 no ERP SIMPLESVET (2025). Logo abaixo no painel de Figura 1 é visto um exemplo do ERP e de um relatório.

Figura 1. Painel de apresentação SIMPLESVET 2025



Fonte: elaborado pelos autores (2025).

3.4 Apresentação da clínica veterinária

A Clínica Veterinária 4 Patas (R & R Guidi Pet Shop LTDA), atua no segmento de saúde animal desde 24 de junho de 2004. Atualmente, conta com seis colaboradores fixos, além de profissionais terceirizados que realizam exames complementares e procedimentos cirúrgicos especializados. A clínica dispõe de farmácia veterinária, consultórios e departamentos de diagnóstico, oferecendo serviços como consultas, vacinas, exames laboratoriais e de imagem, cirurgias gerais, internação e cuidados completos para animais. Com unidades de atendimento em Pontal/SP e Sertãozinho/SP.

4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

4.1 Entrevistas

Para compreender os impactos da adoção do ERP na rotina administrativa e operacional da clínica, foram realizadas entrevistas e aplicado um questionário junto aos colaboradores da instituição. Participaram do levantamento funcionários de diferentes funções, sendo atendimento, administração e equipe técnica, com tempos de casa variados. A maior parte dos entrevistados utiliza o sistema diretamente em suas atividades diárias, especialmente nos processos de agendamento, controle de estoque, registro de vacinação e emissão de documentos.

De acordo com os participantes, a gestão administrativa antes da implementação do ERP era mais complexa e suscetível a erros, com maior dificuldade de controle das informações, especialmente no que se refere a estoques, histórico de atendimentos e protocolos vacinais. Após a implantação do ERP, os colaboradores destacaram uma significativa melhoria na organização dos processos internos, possibilitando maior agilidade nos atendimentos, redução de falhas operacionais e otimização do tempo de resposta ao cliente.

Os resultados apontam que o uso do sistema contribuiu diretamente para aumentar a satisfação dos clientes, uma vez que o atendimento se tornou mais rápido, eficiente e personalizado. Além disso, a equipe relatou que o sistema

trouxe inovação e padronização aos procedimentos administrativos, facilitando o acompanhamento das rotinas e o acesso a informações em tempo real.

Entre os principais pontos positivos identificados, destacam-se o controle de estoque e o gerenciamento dos protocolos vacinais, considerados fundamentais para a precisão e a segurança dos serviços prestados. Outro aspecto valorizado foi a personalização do atendimento, que o sistema possibilita ao centralizar dados e históricos de cada paciente. Para ilustrar a eficiência do ERP nesse processo, a seguir a Figura 2 apresenta-se um exemplo de relatório de controle de vacinas e protocolos.

Figura 2. Relatório de controle de vacinas e protocolos do ERP

Programação	Cliente	Animal	Vacina	Status	Aplicação
03/05/2025	Alexandre Cesar Campelo Dantas (2700)	Lua (1000)	Electrota		-
03/05/2025	Xerubino de Souza Maioni (1400)	Nick (1770)	Electrota		-
03/05/2025	Maria Isabela da Silva (1210)	Prisc (1000)	Quadrupla		-
03/05/2025	Elizete Maria Salviano Santos (800)	Sofia (1000)	Electrota		-
03/05/2025	Jeniffer Andrey Santos Lopes (3200)	Will (1000)	Antirrotácia		-
03/05/2025	Leticia Lira (1700)	Ali Ma (1000)	Quadrupla		-
03/05/2025	Priscila Reque Barreto (1400)	Ther (1000)	Antirrotácia		-
03/05/2025	Priscila Reque Barreto (1400)	Ther (1000)	Electrota		-
03/05/2025	Ester Manoel de Oliveira (3000)	Aisha (1000)	Antirrotácia		-
03/05/2025	Ester Manoel de Oliveira (3000)	Aisha (1000)	Electrota		-

Programação	Cliente	Animal	Vacina	Status	Aplicação
29/10/2025	Fernanda Ayanezita Britto Gomes (3470)	Patti (100)	Quadrupla		-
29/10/2025	Gisele Cristina da Silva Salomão (1790)	Hera (100)	Electrota		-
29/10/2025	Gisele Cristina da Silva Salomão (1790)	Peggy (100)	Quadrupla		-
29/10/2025	Ingrid de Oliveira (2110)	Ther (100)	Electrota		-
29/10/2025	Fábio Vitor Britto da Costa (7440)	Belice (100)	Antirrotácia		-
29/10/2025	Fábio Vitor Britto da Costa (7440)	Ther (100)	Quadrupla		-
29/10/2025	Isaíah Paula Faccinelli Ribeiro (1600)	Yankee (100)	Nova aplicação		-

Fonte: elaborado pelos autores (2025).

A análise da Figura 2 permite observar, de forma prática, os efeitos positivos da implementação do ERP na gestão dos protocolos vacinais e no controle interno da clínica. O relatório apresentado demonstra como o sistema passou a organizar, de maneira automatizada e padronizada, informações referentes a

clientes, animais, tipos de vacinas e seus respectivos status de aplicação. Sendo os principais pontos de destaque e as melhorias identificadas a partir da análise dos dados ilustrados:

- Melhoria na programação dos retornos vacinais, após a adoção do ERP, houve uma padronização e automação na programação dos retornos de vacinas e protocolos essa funcionalidade contribuiu diretamente para a redução de falhas operacionais e o aumento da taxa de cumprimento dos protocolos vacinais.
- Organização no controle de insumos e vacinas, uma vez que o sistema possibilita o registro preciso de cada aplicação e o acompanhamento dos estoques em tempo real.
- Aprimoramento no acompanhamento dos pacientes: Com o uso do ERP, cada paciente passou a ter um histórico clínico e vacinal completo, facilmente acessível pelos colaboradores.

4.2 Observações participantes

Durante as observações realizadas ao longo da pesquisa, foi possível identificar que a utilização do ERP transformou significativamente a rotina da empresa. O sistema trouxe uma nova dinâmica para os processos internos, permitindo maior integração entre os setores e contribuindo para uma gestão mais eficiente e organizada. A principal percepção observada é que o uso do ERP otimiza o tempo de trabalho, possibilitando que os colaboradores pudessem direcionar esforços para o desenvolvimento e expansão de outras áreas, sem que houvesse qualquer prejuízo nas atividades essenciais da clínica.

O controle de estoque, anteriormente realizado de forma manual, tornou-se mais ágil e confiável, o que trouxe maior segurança na gestão de compras e reposição de insumos. Além disso, os cadastros e prontuários eletrônicos dinamizaram os atendimentos, facilitando o acesso a informações clínicas e administrativas. Os registros de exames e históricos de pacientes passaram a ser feitos de forma prática e padronizada, permitindo consultas rápidas e completas em qualquer dispositivo conectado, o que representa um avanço significativo na qualidade dos serviços prestados.

A Figura 3 apresenta uma comparação entre o controle manual de estoque, anteriormente realizado por meio de planilhas, e o controle automatizado implementado pelo ERP.

Figura 3. Relatório de controle de estoque (antes e depois do ERP)

Fonte: elaborado pelos autores (2025)

Essa transição representa um avanço expressivo na forma como os dados passaram a ser gerenciados dentro da clínica. O sistema possibilita o monitoramento em tempo real das entradas e saídas de produtos, exibindo informações detalhadas sobre validade, quantidades disponíveis e classificação dos itens conforme sua movimentação — se estão em situação de excesso, parados ou em nível ideal. Essa visualização estruturada favorece uma gestão mais assertiva e preventiva, reduzindo falhas e desperdícios de materiais. As principais melhorias observadas a partir da análise desse relatório são:

- Padronização e confiabilidade das informações, visto que, com a substituição do controle manual pelo ERP, o registro de produtos passou a seguir critérios padronizados e automáticos, minimizando erros de digitação e inconsistências comuns em planilhas.
- Gestão estratégica e preventiva dos estoques, já que o novo modelo de controle permite identificar produtos próximos do vencimento, além de indicar automaticamente se o item está em excesso ou com baixa movimentação.

Outro ponto relevante observado é o reflexo direto dessa modernização na experiência dos clientes. Com o auxílio do ERP, os tutores passaram a receber avisos automáticos sobre o vencimento de vacinas e protocolos, além de orçamentos, planejamentos e receituários personalizados, todos elaborados e formatados pelo sistema em conjunto com os colaboradores. Essa integração tecnológica resultou em maior satisfação dos clientes, que percebem a agilidade e o cuidado da clínica em cada etapa do atendimento.

De modo geral, as observações demonstram que a adoção do ERP representou um marco de inovação e eficiência na rotina da 4 Patas, contribuindo para o aprimoramento da gestão, o fortalecimento da relação com os clientes e o aumento da qualidade dos serviços veterinários oferecidos.

4.3 Triangulação dos dados

A análise documental, fundamentada em relatórios gerenciais do ERP SimplesVet (2025), complementou a coleta de dados qualitativos provenientes das entrevistas e observações diretas realizadas na Clínica Veterinária 4 Patas. Esse cruzamento de informações permitiu confrontar as percepções dos colaboradores com registros objetivos do sistema, fortalecendo a confiabilidade dos resultados e validando as evidências encontradas durante a pesquisa.

Os dados das entrevistas revelaram que a implantação do ERP resultou em melhorias perceptíveis na agilidade administrativa, na redução de erros e na satisfação dos clientes. As observações participantes corroboraram essas percepções, evidenciando maior integração entre os setores e uma rotina mais dinâmica e organizada. Já a análise documental, representada pelos relatórios e figuras apresentados, comprovou de forma objetiva esses avanços, destacando

o aumento da precisão nos controles de estoque e o acompanhamento automatizado de vacinas.

Ao relacionar as três fontes de evidência, verifica-se convergência nos resultados, demonstrando que o ERP contribuiu para a padronização dos processos, a melhoria da comunicação interna e a elevação da qualidade do atendimento. A triangulação, portanto, reforça a validade dos achados ao revelar que os ganhos identificados não se restringem à percepção dos colaboradores, mas são também mensuráveis e comprovados pelos registros do próprio sistema.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A análise realizada permitiu compreender de forma aprofundada os impactos gerados pela implantação do sistema ERP na gestão administrativa e na qualidade do atendimento do estabelecimento. Com base na triangulação dos dados obtidos por entrevistas, observação participante e análise documental, verificou-se que o uso do sistema promoveu mudanças significativas na organização interna e na eficiência operacional da empresa.

Os resultados confirmaram que o ERP contribuiu para a padronização dos processos administrativos, o controle preciso de estoques e a automação dos protocolos vacinais, reduzindo erros e retrabalhos. Essas melhorias refletiram diretamente na qualidade dos serviços prestados e na satisfação dos clientes, que passaram a perceber maior agilidade, transparência e personalização no atendimento. A integração entre setores também se mostrou mais efetiva, fortalecendo a comunicação interna e a confiabilidade das informações gerenciais.

Além disso, o estudo confirmou a hipótese inicial de que a centralização de dados e a automação de tarefas administrativas elevam a produtividade e favorecem a competitividade de micro e pequenas empresas do setor veterinário.

Em síntese, conclui-se que a adoção de um sistema de gestão integrada representa um instrumento estratégico de modernização e inovação, capaz de transformar a estrutura administrativa e o padrão de atendimento em clínicas veterinárias. O trabalho reforça a importância da transformação digital como fator determinante para o crescimento sustentável e para o fortalecimento da qualidade dos serviços em contextos empresariais regionais.

Como sugestão para estudos futuros, recomenda-se a ampliação da pesquisa para outras clínicas veterinárias ou segmentos de serviços, permitindo a comparação entre diferentes realidades e o aprofundamento das análises sobre o papel dos ERPs na eficiência e competitividade de pequenas empresas.

Referências

- DOS SANTOS, L. D.; POLACINSKI, E.; SOUZA, J. A. DE. **Gestão estratégica como um diferencial competitivo a partir da Escola Cultural:** o caso de sucesso de uma empresa gaúcha. *Brazilian Journal of Business*, v. 6, n. 3, p. e71122, 8 jul. 2024.
- MORAES, I. T. et al. **Uso de aplicativos e softwares para práticas clínicas e educacionais na medicina veterinária:** uma revisão integrativa. *Caderno Pedagógico*, v. 21, n. 5, p. e4169, 20 maio 2024.
- ONU. **Objetivos de Desenvolvimento Sustentável** | As Nações Unidas no Brasil. Disponível em: <https://brasil.un.org/pt-br/sdgs>. Acesso em 17 abr. 2025.
- PINHOTTI, N. R. **A Importância do Marketing e da Gestão Empresarial na Medicina Veterinária.** Puc-campinas.edu.br, 2024.
- Por que pequenas empresas devem trabalhar com tecnologia? - Sebrae. Disponível em: <http://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/artigos/por-que-pequenas-empresas-devem-trabalhar-com-tecnologia,ccb785ada9c95810VgnVCM1000001b00320aRCRD>. Acesso em 17 abr. 2025.
- RODRIGUES, L.; MAQUES, D. **Os impactos da utilização da tecnologia da informação na gestão das micro e pequenas empresas:** o case da Mais Controle. *Gestão - Revista Científica*, v. 5, n. 2, 18 jan. 2024.
- ROSIANE; MUNIZ, M. **Gestão de estoque em uma Clínica Veterinária no município de Ji-Paraná/RO.** Fórum Rondoniense de Pesquisa, v. 3, n. 8o, 2022.
- SANTOS, M.; HENRIQUE. **A influência da tecnologia da informação no setor de serviços: um estudo de caso.** Disponível em: <https://ocs.ufgd.edu.br/index.php?conference=sinep&schedConf=IISINEP&page=paper&op=view&path%5B%5D=1267>. Acesso em: 17 abr. 2025.
- SIMPLESVET. **Solução completa para gestão de clínicas veterinárias e pet shops.** 2025. Disponível em: <https://www.simplesvet.com.br/>. Acesso em: 10 mar. 2025.
- SILVA, L. F. DA; PENHA, R.; BIZARRIAS, F. S. **Entrevistas aplicadas em pesquisas qualitativas:** da aplicação da entrevista à análise dos dados. *Revista de Gestão e Projetos*, v. 13, n. 3, p. 1–9, 9 dez. 2022.
- SOUZA MOURA A E TALLES, L.; BRUGNI, V. **Transformando dados em informações gerenciais de qualidade nas micro e pequenas empresas:** um caso de estudo em uma instituição de ensino superior. [s.l: s.n.]. Disponível em: https://fucape.br/wp-content/uploads/2022/05/583_Template-5123069-TRANSFORMANDO-DADOSEM-INFORMACOES-GERENCIAIS-DE-QUALIDADE-NAS-MICRO-E-PEQUENAS-EMPRESAS-UMCASO-DE-ESTUDO-EM-UMA-INSTITUICAO-DE-ENSINO-SUPERIOR.pdf. Acesso em: 17 abr. 2025.