

Gestão, Data Mining e IA aplicada ao varejo

Meu papel atual como CEO de uma empresa de software de gestão e meu projeto para transformar conhecimento operacional em suporte inteligente e decisão de negócio.

Mauricio Metzen | CEO

Software de gestão para o mercado do varejo



Meu papel atual: CEO em software de gestão para o varejo

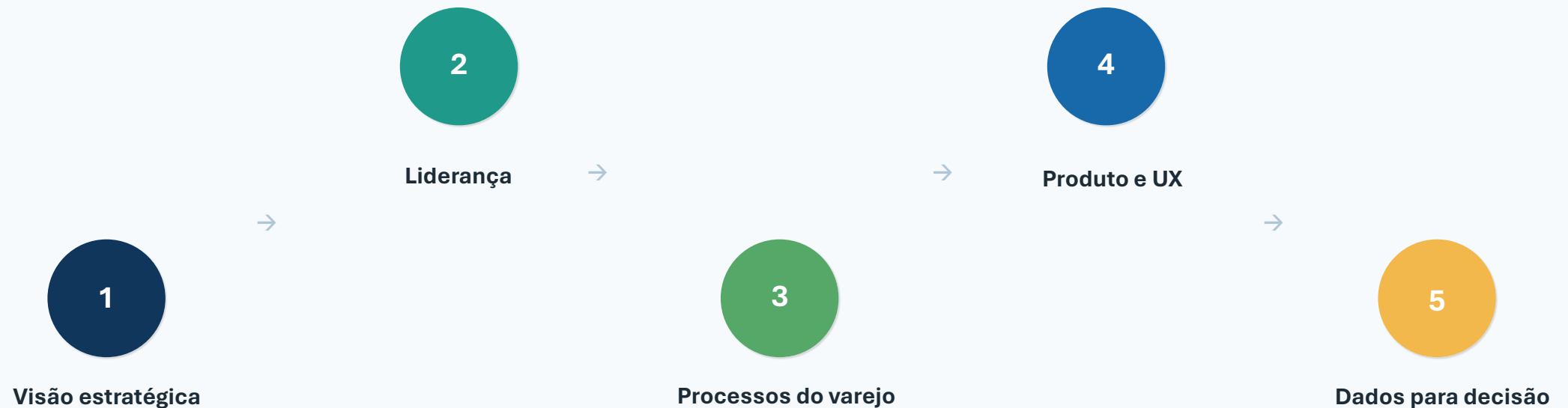
Atuo na Gestão de uma empresa que desenvolve, implanta e dá suporte a um ERP voltado ao varejo — especialmente operações como supermercados, lojas e negócios que dependem de controle fiscal, estoque, compras, vendas, financeiro e precificação.

- 1 Estratégia do produto**
priorizar funcionalidades que resolvem dores reais do varejo
- 2 Gestão de pessoas**
alinhar suporte, implantação, comercial e tecnologia
- 3 Experiência do cliente**
garantir uso correto e valor percebido do ERP
- 4 Decisão orientada por dados**
transformar informação operacional em gestão



Principais características da minha atuação profissional

O papel de CEO em uma empresa de software para varejo combina visão de negócio, domínio de processos, liderança e capacidade de transformar tecnologia em resultado prático para o cliente.



Competência central: conectar pessoas, processos, tecnologia e informação para gerar valor recorrente ao cliente.

Minha área de estudos: Data Mining e IA aplicada à gestão

Data Mining

Processo de descobrir padrões, relações e conhecimento útil a partir de grandes bases de dados.

IA aplicada à gestão

Uso de sistemas capazes de gerar previsões, recomendações, conteúdos e decisões apoiadas por dados, com diferentes níveis de autonomia.

- Transformar dados operacionais em informação gerencial.
- Detectar padrões de perdas, margem, ruptura, giro e preço.
- Criar recomendações acionáveis para gestores e equipes.



Por que isso importa no varejo

O varejo gera dados diariamente, mas nem sempre transforma esses dados em decisões. O ERP é a base operacional; o desafio é converter registros em orientação prática.



Quando os dados são integrados e analisados, o gestor consegue enxergar oportunidades: corrigir margem, reduzir ruptura, melhorar compras, controlar perdas e orientar a equipe com mais segurança.

Meu projeto: uma base viva de conhecimento



Objetivo

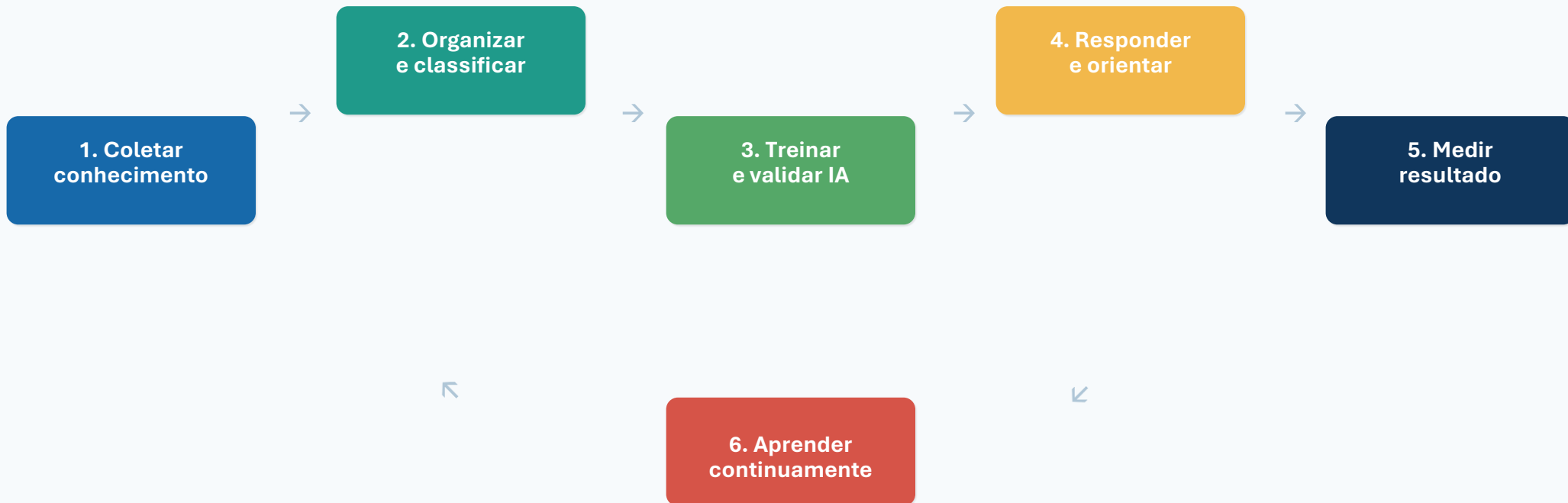
Estruturar a base de conhecimento do negócio — gestão empresarial do varejo e uso operacional do software — para criar um mecanismo vivo de informações.

- Dar suporte ao uso correto do ERP pelo cliente.
- Ensinar melhores práticas de gestão para a base de clientes.
- Reduzir dependência de conhecimento disperso em pessoas e atendimentos.
- Retroalimentar produto, suporte, implantação e treinamento.

Ideia central: o ERP deixa de ser apenas ferramenta operacional e passa a ser uma plataforma de orientação gerencial.

Como o mecanismo vivo funcionará

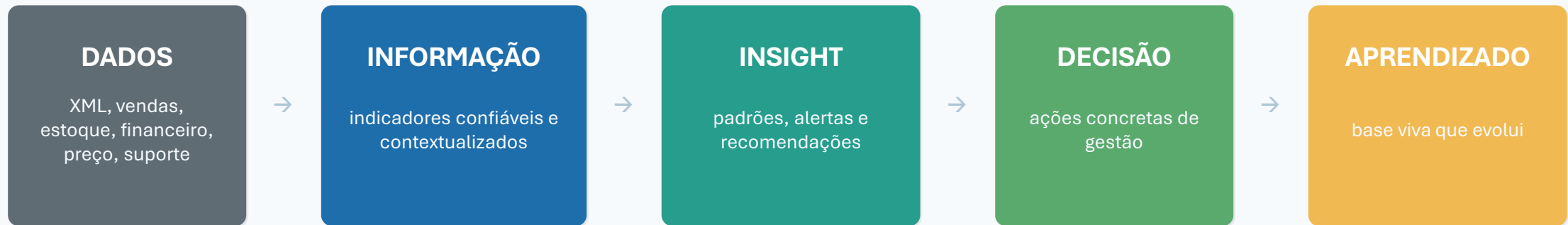
A base de conhecimento precisa aprender continuamente com documentação, atendimento, dados do ERP e melhores práticas de gestão do varejo.



Documentos + chamados + perguntas frequentes + rotinas do ERP + boas práticas de gestão

Da operação do ERP à decisão de negócio

A lógica do projeto é transformar o uso cotidiano do software em uma trilha de aprendizagem e melhoria contínua para o cliente.



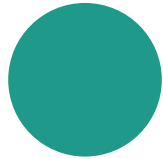
“

IA aplicada a negócios deve começar por problemas reais, dados disponíveis e processos que possam ser melhorados.

Síntese baseada em Davenport & Ronanki (2018) e McKinsey & Company (2025).

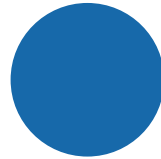
Valor gerado para clientes, equipe e empresa

A base viva de conhecimento transforma atendimento em aprendizagem, aprendizagem em orientação, e orientação em melhoria de gestão.



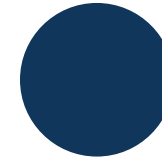
Para o cliente

- orientação no uso do ERP
- melhores práticas de gestão
- decisão com indicadores
- menos retrabalho operacional



Para o suporte

- respostas padronizadas
- base de casos recorrentes
- redução de tempo de atendimento
- aprendizado de novos analistas



Para a empresa

- produto mais inteligente
- feedback estruturado
- treinamento escalável
- diferenciação competitiva

Resultado esperado: clientes mais autônomos, software mais utilizado e decisões de negócio mais qualificadas.

Referências consultadas — norma APA

- Davenport, T. H., & Ronanki, R. (2018). Artificial intelligence for the real world. *Harvard Business Review*, 96(1), 108–116. <https://hbr.org/2018/01/artificial-intelligence-for-the-real-world>
- Fayyad, U., Piatetsky-Shapiro, G., & Smyth, P. (1996). From data mining to knowledge discovery in databases. *AI Magazine*, 17(3), 37–54. <https://doi.org/10.1609/aimag.v17i3.1230>
- McKinsey & Company. (2025, November 5). The state of AI: Global survey 2025. <https://www.mckinsey.com/capabilities/quantumblack/our-insights/the-state-of-ai>
- OECD. (2024). Explanatory memorandum on the updated OECD definition of an AI system. *OECD Artificial Intelligence Papers*. https://www.oecd.org/content/dam/oecd/en/publications/reports/2024/03/explanatory-memorandum-on-the-updated-oecd-definition-of-an-ai-system_3c815e51/623da898-en.pdf
- SAP. (n.d.). O que é ERP? SAP Brasil. Recuperado em 26 de maio de 2026, de <https://www.sap.com/brazil/resources/what-is-erp>

Observação: as imagens desta apresentação foram geradas/ajustadas com apoio de IA para fins educacionais e ilustrativos.