



PBPC
ISSN 2674-9432



Qualis A3
CAPES 2021-2024



DOI - Crossref

Latindex

Indexado no
Google Acadêmico

"Do Analógico ao Digital: Desafios da Integração ERP na Gestão Logística da G.O. Estivas LTDA"

Gabriele Matos Monteiro, Grazielle Cunha da Silva, Stephanie Luana Castro Nogueira, José Carlos Alves Roberto, José Roberto Lira Pinto Junior



<https://doi.org/10.36557/2674-9432.2026v5n1p4155-4176>

Artigo recebido em 27 de Janeiro e publicado em 27 de Março de 2026

ESTUDO DE CASO

RESUMO

Este estudo investiga as consequências da ausência de um sistema de gestão integrada (Enterprise Resource Planning - ERP) e a predominância de processos manuais na G.O. Comércio de Estivas e Cereais Ltda., focando na fluidez da informação e na gestão de estoques. Em um mercado competitivo, ferramentas de integração são cruciais para decisões estratégicas. Atualmente, métodos manuais provocam falhas de comunicação e retrabalhos, afetando a produtividade. No que se refere aos procedimentos metodológicos, a pesquisa fundamenta-se em um estudo de caso de cunho prático, com abordagens exploratórias e descritivas, integrando o diagnóstico organizacional à investigação de campo. As evidências revelam que a gestão logística apresenta o desempenho mais crítico, sendo prejudicada pela inexistência de automação. Em suma, a adoção de sistemas ERP, integrada à transformação digital e ao treinamento da equipe, revela-se indispensável para mitigar gargalos e garantir uma posição sólida frente ao mercado.

Palavras-chave: ERP. Gestão de processos. Controle de estoque. Eficiência operacional. Sistemas de informação.



Evaluating the Effectiveness of ERP System Implementation: A Case Study on the Technological Transition at G.O. Estivas LTDA

ABSTRACT

This study investigates the consequences of the absence of an integrated management system (Enterprise Resource Planning - ERP) and the predominance of manual processes at G.O. Comércio de Estivas e Cereais Ltda., focusing on information flow and inventory management. In a competitive market, integration tools are crucial for strategic decisions. Currently, manual methods cause communication failures and rework, affecting productivity. Regarding methodological procedures, the research is based on a practical case study, with exploratory and descriptive approaches, integrating organizational diagnosis with field investigation. The evidence reveals that logistics management presents the most critical performance, being harmed by the lack of automation. In short, the adoption of ERP systems, integrated with digital transformation and team training, proves indispensable to mitigate bottlenecks and guarantee a solid market position.

Keywords: ERP. Process management. Inventory control. Operational efficiency. Information systems.

Gabriele Matos Monteiro

Graduando em Administração
Instituição: Centro Universitário FAMETRO

Grazielle Cunha da Silva

Graduando em Administração
Instituição: Centro Universitário FAMETRO

Stephanie Luana Castro Nogueira

Graduando em Administração
Instituição: Centro Universitário FAMETRO

José Carlos Alves Roberto

Mestre em Engenharia de Produção
Instituição: Universidade Federal do Amazonas - (UFAM)

José Roberto Lira Pinto Junior

Mestre em Engenharia Industrial pela Universidade do Minho (Portugal). Revalidado pela Universidade Federal do Rio de Janeiro



1 INTRODUÇÃO

No cenário atual, marcado por elevada competitividade e constantes avanços tecnológicos, destaca-se a necessidade de as organizações aprimorarem seus processos internos, especialmente na gestão operacional. A eficiência nessas áreas considera-se fundamental para garantir agilidade na tomada de decisões e redução de custos, constituindo-se como um diferencial estratégico. Observa-se que a utilização de sistemas de gestão integrada (ERP) promove maior controle dos processos e redução de falhas, enquanto a predominância de métodos manuais gera inconsistências que impactam diretamente a sobrevivência das empresas no mercado globalizado.

O presente estudo de caso na empresa G.O. Estivas LTDA definiu-se com o objetivo geral de analisar os impactos da ausência de integração dos sistemas e propor ações interventivas que contribuam para a modernização dos processos, com ênfase na implantação de um sistema ERP. A origem do problema registrou-se a partir do crescimento da demanda produtiva, que não foi acompanhado por investimentos em infraestrutura tecnológica, mantendo a empresa dependente de registros obsoletos que não suportam mais o volume de dados gerado pela operação logística atual.

No que tange à problemática logística, ressalta-se que a ineficiência nos processos de armazenamento e a falta de integração entre os setores dificultam a avaliação de melhorias e mitigação de gargalos operacionais (Costa et al., 2025). Diante dessa perspectiva de que a gestão estratégica influencia diretamente o índice de desempenho organizacional, pontua-se a seguinte questão norteadora: como a ausência de um sistema de gestão integrado (ERP) e a predominância de processos manuais limitam a agilidade na troca de informações e o controle de estoque na G.O. Estivas LTDA, comprometendo sua eficiência operacional e sua competitividade no mercado?

Para a resolução do problema, procurou-se utilizar uma metodologia de natureza aplicada, com caráter descritivo e exploratório. Estabelece-se o uso da pesquisa de campo e do diagnóstico organizacional como ferramentas para integrar a teoria logística aos eventos práticos observados na empresa. Através da análise dos fluxos de trabalho e do mapeamento de gargalos, propôs-se o desenvolvimento de um plano de implementação tecnológica que alinha os conceitos de Supply Chain Management com



as necessidades reais de automação da G.O. Estivas.

As questões orientadoras da pesquisa articularam-se por meio de objetivos específicos que visam diagnosticar o fluxo de informações, identificar falhas no inventário e selecionar o software ERP mais adequado. Entende-se que esses objetivos foram integrados e resolvidos nas etapas de coleta de dados e análise documental, permitindo que a pesquisa precedesse a proposta de intervenção de forma lógica. Assim, a conexão entre o referencial teórico e a realidade prática constituiu-se como o eixo central para a validação das melhorias sugeridas.

Por fim, espera-se que a pesquisa bibliográfica e o estudo de campo forneçam subsídios teóricos sólidos para demonstrar que a transição do manual para o digital é viável e necessária. Justifica-se o estudo pela expectativa de que os resultados apontem para um aumento na acuracidade do estoque, redução de custos operacionais e uma gestão baseada em dados reais. Com isso, acredita-se que o trabalho servirá como um guia estratégico para a modernização da G.O. Estivas LTDA e como fonte de consulta para casos análogos no setor logístico.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

2.1 Sistema de gestão integrada ERP (Enterprise Resource Planning)

O Enterprise Resource Planning (ERP) caracteriza-se como um sistema de informação integrado, projetado para conectar e gerenciar processos de diversos setores organizacionais. O objetivo central dessa tecnologia é consolidar todos os registros em uma base comum, permitindo que a informação circule instantaneamente por toda a estrutura organizacional. Sob a ótica de (Laudon e Laudon, 2014), a tecnologia ERP centraliza as operações vitais da organização, das finanças aos recursos humanos, em um banco de dados único. Tal unificação rompe silos departamentais, permitindo que a informação circule com celeridade e que a alta gestão tome decisões de caráter estratégico e fundamentado.

Complementarmente, Sinchetti e Bertaci (2021) enfatizam que a implementação dessas ferramentas transcende a simples organização burocrática. A gestão otimizada de estoques e o monitoramento rigoroso dos recursos resultam, naturalmente, em uma operação mais barata e lucrativa. Para os especialistas, essa estrutura tecnológica é a

base de uma governança sólida, oferecendo a agilidade precisa para gerenciar riscos e manter a competitividade diante das rápidas oscilações do mercado atual.

Sob a perspectiva de Ferreira e Araujo (2025), o ERP é compreendido como uma solução de gestão estruturada por módulos interdependentes que convergem para uma base de dados comum. Os autores defendem que essa arquitetura de software é regida por normas e metodologias integradas, capazes de executar múltiplas funções operacionais de maneira sistêmica. Nesse sentido, o software deixa de ser um mero repositório de armazenamento para se tornar o suporte tecnológico essencial à unificação de dados e processos de negócio. (Da Silva, 2023)

A partir dos fundamentos teóricos expostos e do diagnóstico organizacional realizado, a equipe conclui que a G.O. Estivas LTDA apresenta vulnerabilidades operacionais críticas devido à ausência de uma gestão integrada. A dependência de processos manuais e a fragmentação da comunicação entre setores resultam em desempenho deficitário na logística e no controle de inventário. Portanto, a implementação de um ERP configura-se como uma intervenção estratégica indispensável para eliminar gargalos operacionais e mitigar erros, permitindo que a organização substitua registros informais por uma estrutura de dados robusta e eficiente.

2.2 Gestão de Estoque

A gestão de estoque consiste no planejamento e controle dos materiais dentro das organizações, sendo fundamental para garantir o equilíbrio entre oferta e demanda. De acordo com (Dias, 2019), o controle de estoques envolve atividades como dimensionamento, armazenamento e reposição de materiais, sendo essencial para assegurar o funcionamento eficiente das operações logísticas nas empresas.

Além disso, o controle de estoque possui grande importância estratégica, pois está diretamente relacionado à redução de custos e à melhoria do desempenho organizacional. Segundo Luchezzi (2016), a gestão eficiente de estoques permite maior controle sobre os materiais armazenados, contribuindo para a otimização dos recursos e melhoria dos processos logísticos dentro das organizações.

Por outro lado, falhas no controle de estoque podem gerar impactos negativos significativos, como desperdícios, prejuízos financeiros e ineficiência operacional.

Conforme Gonçalves (2015), a ausência de um controle adequado pode comprometer toda a cadeia de suprimentos, afetando diretamente o desempenho e a competitividade da empresa no mercado.

Dessa forma, compreende-se que a gestão de estoque é essencial para a eficiência operacional das organizações. Com base nos autores analisados, observa-se que a adoção de métodos de controle, sejam manuais ou automatizados, influencia diretamente nos resultados empresariais, sendo indispensável para garantir redução de custos, organização e melhor desempenho logístico.

2.3 Processos Organizacionais e Digitalização

Os processos organizacionais consistem no conjunto de atividades estruturadas que garantem o funcionamento eficiente das empresas, especialmente em ambientes logísticos. Nesse sentido, Pandolfi, Pinto e Pandolfi (2025) destacam que a organização dos processos, aliada ao uso de sistemas integrados, contribui para maior controle das operações e melhor desempenho no gerenciamento de estoques, sendo um fator essencial para a eficiência organizacional.

Entretanto, a predominância de processos manuais pode gerar impactos negativos na eficiência. De acordo com Garcia e Reis Filho (2022), a ausência de sistemas informatizados no controle de estoque ocasiona falhas, inconsistências e retrabalho, comprometendo a confiabilidade das informações e dificultando a integração entre setores.

Diante disso, a digitalização dos processos organizacionais torna-se uma necessidade estratégica. Conforme Ferreira e Araújo (2025), a implementação de sistemas ERP possibilita a integração das informações em tempo real, promovendo maior controle, redução de falhas e otimização das operações, especialmente em atividades logísticas e de distribuição.

Nesse contexto, observa-se que a da G.O Estivas apresenta características semelhantes às discutidas pelos autores, especialmente pela presença de práticas manuais em determinados setores. Tal cenário evidencia limitações no fluxo de informações e na integração entre áreas, o que pode impactar diretamente a eficiência operacional. Assim, a adoção de processos digitalizados mostra-se como uma alternativa estratégica, capaz de reduzir inconsistências, otimizar o desempenho

organizacional e fortalecer a competitividade no mercado.

2.4 Treinamento e capacitação de colaboradores

O treinamento e a capacitação de colaboradores são fundamentais para o desenvolvimento organizacional, especialmente em ambientes que exigem alto nível de operação. Segundo (Souza et al., 2025), a capacitação contribui para a satisfação dos colaboradores e reduz a rotatividade, promovendo maior estabilidade no ambiente de trabalho e melhor desempenho das atividades.

Além disso, a capacitação está diretamente relacionada à adoção de novas tecnologias. De acordo com Ferreira, Santos e Lopes (2024), a utilização de sistemas ERP exige que os colaboradores estejam preparados para operar essas ferramentas, sendo o treinamento um fator determinante para o sucesso da implementação e para a eficiência dos processos.

O impacto do treinamento no desempenho organizacional também é significativo. Conforme Rodrigues, Melo e Rocha (2023), organizações que investem no desenvolvimento de seus colaboradores apresentam maior produtividade, melhor qualidade nas atividades e maior eficiência nos processos internos.

Nesse sentido, ao considerar o contexto da G.O Estivas, a qualificação contínua dos colaboradores torna-se ainda mais relevante, principalmente diante da necessidade de adaptação a novas tecnologias. A capacitação adequada torna-se, portanto, um fator determinante para a adaptação às mudanças organizacionais e para a execução eficiente das atividades. Dessa forma, o investimento em treinamento contribui não apenas para a melhoria da produtividade, mas também para a redução de falhas operacionais e o fortalecimento do desempenho organizacional.

3 METODOLOGIA

A fundamentação de uma pesquisa científica repousa na sua estrutura metodológica, que coordena as fases de obtenção e exame dos dados. Conforme apontado por (Mello et al., 2024), a metodologia científica define as etapas sistemáticas que sustentam o estudo, sendo ferramenta indispensável para identificar problemas operacionais e formular estratégias corretivas fundamentadas em evidências.

3.1 Quanto à natureza

A presente pesquisa classifica-se como aplicada, na medida em que se orienta à produção de conhecimentos voltados à solução de problemas concretos no contexto organizacional. Esse tipo de pesquisa caracteriza-se por sua finalidade prática, buscando gerar contribuições que possam ser aplicadas diretamente à realidade investigada.

Conforme (Prodanov; Freitas, 2013), a pesquisa aplicada tem como objetivo produzir conhecimentos voltados à solução de problemas concretos, contribuindo diretamente para a melhoria da realidade estudada. De forma complementar, (Severino, 2017) destaca que a pesquisa aplicada possui natureza prática, sendo orientada para a solução de questões específicas no contexto organizacional.

Dessa forma, o presente estudo caracteriza-se como aplicado ao propor intervenções relacionadas à implementação de um sistema de gestão integrado (ERP), visando a necessidade de aprimoramento da integração das informações e do controle de estoque na empresa G.O. Comércio de Estivas e Cereais Ltda. Portanto, justifica-se sua classificação como aplicada, uma vez que o estudo está orientado à análise de um problema real identificado no ambiente organizacional, demandando intervenções baseadas em evidências. Assim, busca-se não apenas compreender o fenômeno, mas também subsidiar a tomada de decisão gerencial por meio de propostas fundamentadas.

3.2 Quanto aos fins

A presente pesquisa, quanto aos seus objetivos, caracteriza-se como descritiva e exploratória. A vertente descritiva é utilizada para detalhar as propriedades de um fenômeno ou população, enquanto a exploratória visa proporcionar maior proximidade com o problema, tornando-o mais compreensível.

Segundo (Mello et al., 2024) a pesquisa exploratória foca na obtenção de uma visão inicial do tema, ao passo que a descritiva se ocupa em detalhar suas características. Sob essa ótica, (Santo et al., 2025) reforçam que um estudo assume caráter descritivo ao realizar o mapeamento dos processos organizacionais e exploratório ao diagnosticar falhas e fundamentar a proposição de melhorias.

Portanto, esta pesquisa assume fins descritivos e exploratórios ao realizar o

mapeamento detalhado dos processos logísticos da G.O. Estivas LTDA e, simultaneamente, explorar as causas da ineficiência operacional gerada pela falta de um sistema ERP. Essa combinação permite que o plano de modernização proposto seja embasado tanto na descrição da realidade quanto na descoberta de gargalos ocultos.

3.3 Quanto aos meios

Quanto aos meios, a presente pesquisa caracteriza-se como pesquisa de campo. De acordo com (Prodanov; Freitas, 2013), a pesquisa de campo consiste na coleta de dados diretamente no local onde ocorrem os fenômenos, permitindo maior proximidade com a realidade estudada. Além disso, (Severino, 2017) destaca que esse tipo de pesquisa possibilita a observação direta do ambiente e das práticas desenvolvidas, contribuindo para uma análise mais concreta e contextualizada.

Dessa forma, o presente estudo foi realizado por meio de visitas à empresa G.O. Estivas LTDA, onde foi possível observar o ambiente organizacional, a dinâmica de funcionamento e os processos internos, permitindo compreender, na prática, os aspectos relacionados ao tema abordado.

4. RESULTADOS E DISCUSSÕES

O presente artigo teve origem a partir da elaboração do diagnóstico organizacional realizado na empresa G.O. Estivas LTDA. O diagnóstico teve como objetivo analisar o funcionamento das áreas organizacionais da empresa, identificando pontos fortes e fragilidades que impactam no desempenho das atividades operacionais e administrativas.

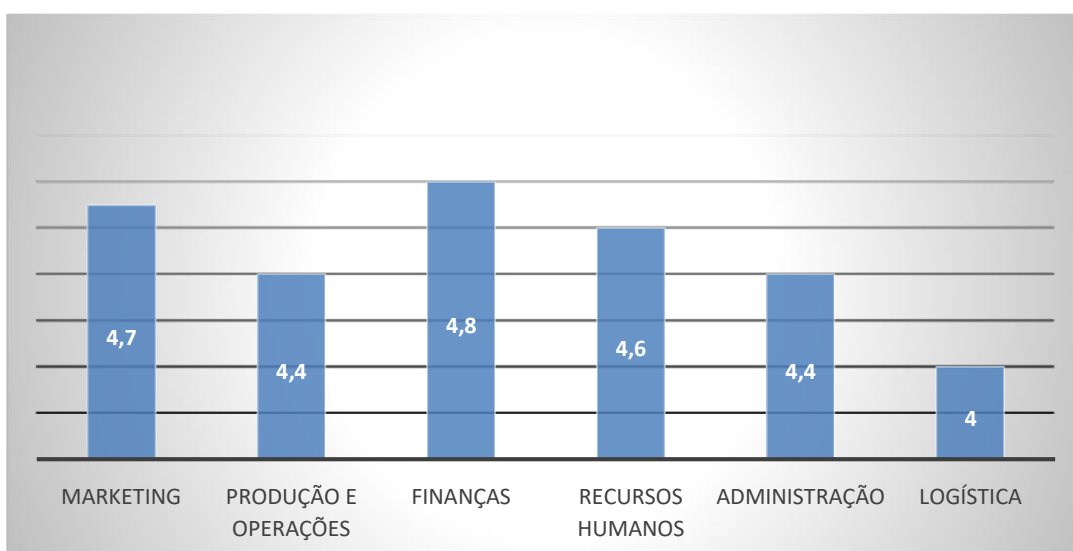
Na avaliação, foram examinados diversos setores e alternativas da companhia, levando em conta pontos como a administração, o gerenciamento de inventário, a comunicação interna, a dinâmica de trabalho e o uso de ferramentas tecnológicas. Com base nos dados reunidos, identificamos alguns pontos que precisam de atenção e aprimoramento.

Com base nessas informações, foi elaborado um gráfico das áreas críticas, que demonstra o nível de desempenho de cada área analisada no diagnóstico organizacional.

A análise do gráfico das áreas críticas evidencia que a área relacionada à gestão operacional e controle de estoque apresentou desempenho inferior em relação às demais áreas avaliadas. Essa situação está diretamente relacionada à ausência de um sistema de gestão integrado (ERP) e à predominância de processos manuais na empresa.

A utilização de processos manuais dificulta a integração das informações entre os setores, reduz a agilidade na tomada de decisões e aumenta o risco de falhas no controle de estoque e no registro das operações realizadas pela empresa.

Gráfico 1: Análise das Áreas Funcionais



Fonte: Elaborado pela equipe com base em pesquisa de campo, 2026.

A análise do gráfico das áreas críticas evidencia que a área relacionada à gestão operacional e Logística apresentou o desempenho mais baixo (nota 4,0) em comparação com os outros setores avaliados. Embora não seja uma nota crítica extrema, ela destaca-se como o principal ponto de melhoria, especialmente quando comparada a áreas como Finanças (4,8) e Marketing (4,7). Esta pontuação reflete a dependência de processos manuais e a ausência de um sistema integrado. Diante dessa análise, foi elaborado um quadro com os principais problemas identificados na área considerada mais crítica.

Quadro 2 Problemas identificados na gestão operacional e controle de estoque.

Problema Identificado	Impacto na empresa
Ausência de sistema ERP	Falta de integração das informações

Processos manuais de registro	Maior risco de erros operacionais
Falta de controle automatizado de estoque	Dificuldade no acompanhamento dos produtos
Comunicação limitada entre setores	Lentidão no fluxo de informações

Fonte: Elaborado pela equipe com base em pesquisa de campo, 2026.

A análise desses problemas demonstra que a ausência de ferramentas tecnológicas adequadas compromete a eficiência operacional da empresa, dificultando a organização das informações e o controle adequado dos processos internos.

Diante desse cenário, surge a seguinte questão problema do projeto:

Como a ausência de um sistema de gestão integrado (ERP) e a predominância de processos manuais limitam a agilidade na troca de informações e o controle de estoque na G.O. Estivas LTDA, comprometendo sua eficiência operacional, a qualidade dos serviços prestados e sua competitividade no mercado?

4.1 Planejamento das ações interventivas

Considerando os pontos fracos que encontramos ao analisar a empresa, criamos planos de ação para otimizar o trabalho, com foco em como lidamos com dados e gerenciamos o estoque.

As ações propostas buscam promover a modernização dos processos internos, reduzir a dependência de registros manuais e fortalecer a integração das informações entre os setores da empresa.

Ação interventiva	Objetivo	Responsável	Valores
Implantar sistema de gestão integrado (ERP)	Integrar informações da empresa	Administração / TI	R\$ 8.500,00 a R\$ 13.000,00
Digitalizar processos administrativos e operacionais	Reduzir registros manuais	Operacional	R\$ 3.000,00 a R\$ 5.000,00



Implantar sistema de controle automatizado de estoque	Melhorar acompanhamento dos produtos	Logística	R\$ 3.000 a R\$ 4.500,00
Treinar colaboradores para utilização do sistema	Garantir uso eficiente das ferramentas	RH	R\$ 1.500,00 a R\$ 2.500,00
Criar rotina de monitoramento e atualização das informações	Melhorar gestão e tomada de decisões	Gestão	R\$ 500,00 a R\$ 1.200,00 /mês /mês

Fonte: Elaborado pela equipe com base em pesquisa de campo, 2026.

Este planejamento visa criar um fluxo contínuo de informações, onde cada etapa (da implantação ao treinamento) garante que a ferramenta tecnológica seja utilizada em seu potencial máximo para resolver o gargalo da logística.

4.1.1 Implantação de sistema erp (5w2h)

O planejamento da implantação do sistema ERP foi estruturado por meio da ferramenta 5W2H, permitindo a definição clara das etapas, responsabilidades, prazos e custos envolvidos. Essa abordagem facilita a organização do processo de implementação, garantindo maior controle sobre a execução da ação e contribuindo para a integração das informações da empresa.

5W2H Descrição	
What	Implantar sistema ERP
Why	Integrar informações e melhorar controle de estoque
Where	G.O. Estivas LTDA
When	Julho/2026
Who	Gestor administrativo e equipe de TI
How	Aquisição e implementação de software de gestão
how much	R\$ 8.500,00 a R\$ 13.000,00

Fonte: Elaborado pela equipe com base em pesquisa de campo, 2026.

A implantação do sistema ERP permitirá integrar os processos administrativos e operacionais da empresa, facilitando o acesso às informações e melhorando o controle das atividades. A eficácia dessa ação poderá ser verificada por meio da redução de erros operacionais e maior agilidade no acesso às informações.

4.1.2 Digitalização de processos (5w2h)

A digitalização dos processos administrativos foi planejada utilizando a ferramenta 5W2H, que possibilita detalhar cada etapa da ação de forma estruturada. Por meio dessa metodologia, torna-se possível reduzir a dependência de registros manuais, melhorar a organização das informações e garantir maior eficiência nas atividades operacionais.

5W2H	Descrição
What	Digitalizar processos administrativos
Why	Reduzir dependência de registros manuais
Where	Setores administrativos
When	Após implantação do ERP
Who	Equipe administrativa
How	Utilização de sistemas digitais para registro de dados
how much	R\$ 3.000,00 a R\$ 5.000,00

Fonte: Elaborado pela equipe com base em pesquisa de campo, 2026.

Essa ação contribuirá para a organização das informações da empresa e reduzirá a ocorrência de erros decorrentes de registros manuais. A eficácia será verificada por meio da melhoria na organização dos registros e da agilidade no acesso às informações.

4.1.3 Implantação de controle automatizado de estoque (5w2h)

A implantação do controle automatizado de estoque foi organizada com base na ferramenta 5W2H, permitindo a definição precisa das ações necessárias para melhorar o acompanhamento dos produtos. Essa estrutura contribui para o controle eficiente do estoque, reduzindo falhas e otimizando a gestão dos materiais armazenados.

5W2H	Descrição
What	Implantar sistema de controle de estoque
Why	Melhorar acompanhamento dos produtos
Where	Setor de estoque
When	Após implantação do ERP
Who	Responsável pelo estoque
How	Utilização de módulos de controle do sistema ERP
how much	R\$ 3.000 a R\$ 4.500,00

Fonte: Elaborado pela equipe com base em pesquisa de campo, 2026.

Essa ação permitirá maior controle sobre os produtos armazenados, reduzindo perdas e melhorando a organização do estoque. A eficácia será avaliada por meio da redução de divergências entre estoque físico e registros do sistema.

4.1.4 Treinamento de colaboradores (5w2h)

O treinamento dos colaboradores foi planejado por meio da ferramenta 5W2H, possibilitando a definição clara dos responsáveis, métodos e custos envolvidos. Essa ação é essencial para garantir que os funcionários utilizem corretamente o sistema ERP, assegurando maior eficiência na execução das atividades e melhor aproveitamento das ferramentas tecnológicas.



5W2H	Descrição
What	Treinar colaboradores
Why	Garantir uso correto do sistema ERP
Where	G.O. Estivas LTDA
When	Durante implantação do sistema ERP
Who	Instrutor ou empresa responsável pelo sistema
How	Realização de treinamento técnico
how much	R\$ 1.500,00 a R\$ 2.500,00

Fonte: Elaborado pela equipe com base em pesquisa de campo, 2026.

O treinamento permitirá que os colaboradores utilizem corretamente o sistema implantado, garantindo maior eficiência na execução das atividades. A eficácia será avaliada por meio do desempenho dos colaboradores na utilização do sistema.

4.1.5 Monitoramento das informações (5w2h)

O monitoramento das informações foi estruturado com base na ferramenta 5W2H, permitindo acompanhar continuamente o desempenho dos processos após a implementação das melhorias. Essa metodologia contribui para a análise dos resultados, identificação de falhas e apoio à tomada de decisões estratégicas.

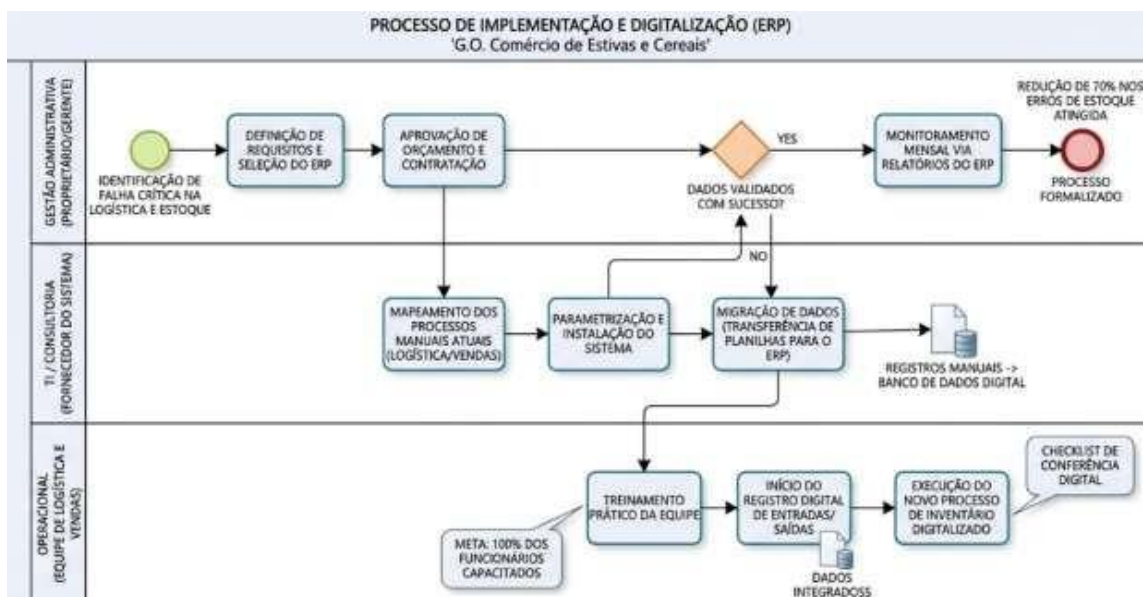
5W2H	Descrição
What	Monitorar informações do sistema
Why	Garantir atualização e confiabilidade dos dados
Where	G.O. Estivas LTDA
When	Mensalmente
Who	Gestor administrativo
How	Análise de relatórios gerados pelo sistema
how much	R\$ 500,00 a R\$ 1.200,00

Fonte: Elaborado pela equipe com base em pesquisa de campo, 2026.

O monitoramento contínuo das informações permitirá acompanhar o desempenho dos processos e identificar possíveis falhas. A eficácia será verificada por meio da melhoria na organização das informações e da agilidade na tomada de decisões.

4.2 Fluxograma de implementação da ferramenta bizagi

A representação do fluxograma mapeia as fases de adoção do sistema ERP e a digitalização corporativa. O objetivo é oferecer uma visão transparente do encadeamento de tarefas e das responsabilidades setoriais, garantindo que todos compreendam os pontos de decisão e colaborem para otimizar a eficiência operacional da organização.



Fonte: Elaborado pela equipe com base em pesquisa de campo, 2026.

O fluxograma de implementação apresentado evidencia a transição estratégica da empresa G.O. Estivas para a Era Digital, focando na modernização dos setores de Logística. Ao substituir controles manuais por um Sistema ERP parametrizado, o projeto deixa de ser apenas uma correção operacional para se tornar uma vantagem competitiva, permitindo um controle rigoroso de estoque e fluxo produtivo. A inclusão de uma raia específica para treinamento demonstra a compreensão de que a tecnologia, por si só, não gera resultados sem o engajamento e a capacitação do capital humano, garantindo assim a sustentabilidade da mudança e a eficiência nos processos logísticos.

4.3 Estratégia de verificação de resultados

Para verificar a eficácia das ações implementadas, serão utilizados indicadores de desempenho que permitam avaliar os resultados obtidos após a implantação das melhorias propostas.

4.3.1 Indicadores de desempenho

A performance para monitorar e validar a eficácia das intervenções sugeridas para a organização. Através dos indicadores, quantificaremos os avanços em frentes como automação de processos, gestão de inventário e capacitação de colaboradores.

A observação constante desses dados será fundamental para identificar gargalos, refinar operações e embasar decisões estratégicas com maior precisão.

Ação	Indicadores	Meta
Implantação do ERP	Sistema implantado	100% de implantação
Digitalização de processos	Redução de uso de papel/arquivos físicos	80% de redução
Controle de estoque	Redução de erros no estoque	Redução de 70% nos erros
Treinamento	Funcionários capacitados	100% da equipe treinada
Monitoramento	Relatórios gerados	1 relatório por área/mês

Fonte: Elaborado pela equipe com base em pesquisa de campo, 2026.

Os indicadores permitirão acompanhar o progresso das ações e verificar se a melhorias propostas estão contribuindo para o aumento da eficiência operacional da empresa.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente estudo permitiu analisar de forma detalhada o impacto da ausência

de automação nos processos da G.O. Comércio de Estivas e Cereais Ltda., respondendo à questão norteadora sobre como a dependência de métodos manuais limita a eficiência e a competitividade da organização. Através do diagnóstico organizacional, ficou evidente que a área de Logística é o setor mais vulnerável, apresentando o desempenho mais baixo (nota 4,0) devido à fragmentação da informação e à falta de um sistema de gestão integrado.

A investigação confirmou que a predominância de registros em papel e folhas de cálculo isoladas gera um ciclo de retrabalho, inconsistência de dados e atrasos na tomada de decisão estratégica. Ficou demonstrado que a modernização tecnológica não é apenas uma opção de crescimento, mas uma necessidade de sobrevivência num mercado cada vez mais digital e competitivo.

As ações interventivas propostas, estruturadas através da ferramenta 5W2H, focam-se na implementação de um sistema ERP, na digitalização de processos e no controlo automatizado de inventário. Estima-se que estas medidas, com um investimento estruturado, possam resultar numa redução de 70% nos erros de matérias-primas e de 80% no volume de arquivos físicos. Além da tecnologia, ressalta-se que a capacitação dos colaboradores é o pilar que garantirá a sustentabilidade destas mudanças.

Em suma, conclui-se que a transição do modelo manual para o digital permitirá à G.O. Estivas unificar a sua base de dados, otimizar o fluxo de informações entre os setores e potencializar a sua entrega de valor ao cliente. Espera-se que este diagnóstico sirva como um roteiro estratégico para a administração, convertendo gargalos operacionais em vantagens competitivas sólidas.

6. REFERÊNCIAS



COSTA, M. de L. et al. A influência da gestão de estoque na performance estratégica do setor de logística empresarial. **Cuadernos de Educación y Desarrollo**, [S. l.], v. 17, n. 4, p. e8102, 2025. Disponível em:

<https://ojs.cuadernoseducacion.com/ojs/index.php/ced/article/view/8102>. Acesso em: 20 mar. 2026.

DA SILVA, L. O.; ASSUNÇÃO, D. M. V.; ROCHA, F. da S.; ROBERTO, J. C. A.; PINTO JUNIOR, J. R. L. O Endomarketing como ferramenta para melhoria da eficiência nas operações de serviços: um estudo de caso na empresa Alfa e Ômega. **Revista de Gestão e Secretariado**, [S. l.], v. 14, n. 4, p. 6190–6214, 2023. DOI:

10.7769/gesec.v14i4.2044. Disponível em:

<https://ojs.revistagesec.org.br/secretariado/article/view/2044>. Acesso em: 26 mar. 2026.

DIAS, Marco Aurélio P. **Administração de materiais**: uma abordagem logística. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2019.

FERREIRA, Jean Felipe de Andrade; SANTOS, Vitoria Marques dos; LOPES, Guilherme Agostinho. A otimização dos processos da cadeia de suprimentos com a utilização do ERP. **Revista do Encontro de Gestão e Tecnologia**, [S. l.], v. 1, n. 02, p. 54-61, 2024.

Disponível em:

https://revista.fateczl.edu.br/index.php/engetec_revista/article/view/18. Acesso em: 18 fev. 2026.

GARCIA, Hugo Felipe; REIS FILHO, Ramílio Ramalho. A importância da gestão de estoque em uma indústria de produtos alimentícios e o uso do sistema ERP. **Revista Interface Tecnológica**, Taquaritinga, v. 19, n. 2, p. 938-948, 2022. Disponível em:

<https://revista.fatectq.edu.br/interfacetecnologica/article/view/1480>. Acesso em: 19 fev. 2026.

GONÇALVES, Paulo Sérgio. **Administração de materiais**. [Local de publicação não identificado]: [Editora não identificada], 2015. (Nota: Recomenda-se buscar os dados de edição/local para evitar o uso de [S.l.: s.n.]).

LAUDON, Kenneth C.; LAUDON, Jane P. **Sistemas de informação gerenciais**. Tradução de Célia Taniwaki. 11. ed. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2014.

LUCHEZZI, Celso. **Gestão de armazenamento, estoque e distribuição**. [S. l.]: [s. n.], 2016.

MELLO, J. G. X. M. de et al. Otimizando a cadeia de suprimentos: um estudo de caso sobre a melhoria da qualidade dos serviços logísticos. **Cuadernos de Educación y Desarrollo**, [S. l.], v. 16, n. 10, p. e5957, 2024. Disponível em:

<https://ojs.cuadernoseducacion.com/ojs/index.php/ced/article/view/5957>. Acesso



em: 20 mar. 2026.

PANDOLFI, Marcos Alberto; PINTO, Monaliza Jaqueline; PANDOLFI, José Guilherme. Logística e gerenciamento de estoque: um enfoque no sistema ERP. **Revista Interface Tecnológica**, Taquaritinga, v. 21, n. 1, p. 941-951, 2025. Disponível em: <https://revista.fatectq.edu.br/interfacetecnologica/article/view/1971>. Acesso em: 18 fev. 2026.

PRODANOV, Cleber Cristiano; FREITAS, Ernani Cesar de. **Metodologia do trabalho científico**: métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico. 2. ed. Novo Hamburgo: Feevale, 2013.

RODRIGUES, Beatriz de Jesus; MELO, Jose Airton Mendonça de; ROCHA, Fernanda de Brito Mota. O impacto do treinamento e do desenvolvimento na produtividade das organizações. **Journal of SDGs Research in Emerging Business**, [S. l.], v. 14, n. 1, p. 102-117, 2023. Disponível em: <https://sdgbusinessjournal.org/index.php/ojs/article/view/2106>. Acesso em: 24 mar. 2026.

SANTOS, Adriana do Espírito Santo Dias dos *et al.* Padronização de processos e práticas administrativas como estratégias para redução de custos logísticos e ampliação da competitividade da empresa Fish Maria. **Interference: a Journal of Audio Culture**, [S. l.], v. 11, n. 2, p. 6534-6557, 2025. Disponível em: <https://interferencejournal.emnuvens.com.br/revista/article/view/476>. Acesso em: 20 mar. 2026.

SEVERINO, Antônio Joaquim. **Metodologia do trabalho científico**. 24. ed. São Paulo: Cortez, 2017.

SINCHETTI, Andresa Medalha; BERTACI, Moacir José. Gestão de estoque e a implementação do sistema ERP. **Revista Interface Tecnológica**, Taquaritinga, v. 18, n. 2, p. 536-550, 2021. Disponível em: <https://revista.fatectq.edu.br/interfacetecnologica/article/view/1193>. Acesso em: 24 mar. 2026.

SOUZA, J. S. de *et al.* Como a relação entre capacitação, treinamento e desenvolvimento pode impactar na redução da rotatividade de funcionários e na satisfação no ambiente de trabalho. **Caderno Pedagógico**, [S. l.], v. 22, n. 6, p. e15589, 2025. Disponível em: <https://ojs.studiespublicacoes.com.br/ojs/index.php/cadped/article/view/15589>.



Avaliação da Eficácia na Implementação de Sistemas ERP: Um Estudo de Caso sobre a Transição Tecnológica na G.O. Estivas LTDA

Monteiro et. al.

Acesso em: 24 mar.