

# **Tecnologia da Informação para a Melhoria do Processo de Gestão de Entregas**

**Leandro Mazute<sup>1</sup>, Felipe Batista Giovanini<sup>1</sup>, Guilherme Azevedo Santos<sup>1</sup>,  
Hélio Toshio Kamakawa<sup>1</sup>, Wilian Nalepa Oizumi<sup>1</sup>**

<sup>1</sup>Campus Paranavaí – Instituto Federal do Paraná (IFPR)  
Paranavaí – PR – Brasil

{leo.mazute, felipebatistagiovanini, azevedo.guilherme}@gmail.com,  
{helio.kamakawa, wilian.oizumi}@ifpr.edu.br

## **1. Introdução**

A Tecnologia da Informação (TI) pode melhorar a eficiência dos processos das empresas e a visibilidade das informações para os gestores [Domingues et al. 2015]. Ainda, segundo os autores, as organizações que incentivam a compatibilidade da tecnologia e adaptação adequada e fluente a seus processos tem gerado decisões mais assertivas em busca de resultados e lucros expressivos.

Assim, objetiva-se neste trabalho, a apresentação de estudo sobre como a TI na gestão de uma organização pode favorecer a análise dos resultados e o desempenho da empresa. Para isto, realizar-se está, um estudo de caso em uma empresa de materiais de construção (EMC).

[Domingues et al. 2015], afirmam que a TI é um meio de desenvolvimento e melhoria contínua de processos, fundamental na tomada de decisão. Neste sentido, a implantação da TI na EMC pode favorecer a obtenção de informações em tempo hábil a respeito de atrasos dos produtos, possibilitando a realização de ações para amenizar a insatisfação do cliente, como também reduzir custos a empresa.

A TI auxilia na identificação das necessidades coletivas e individuais da organização, refletindo a coordenação de esforços em nível operacional e estratégico [Moraes et al. 2017]. Assim, a implementação adequada da TI na EMC poderá facilitar a coleta de dados de cada setor, e assim, permitir a formação de informações relevantes que auxilie a visão do fluxo geral da empresa.

[Araujo et al. 2013] afirmam que, a devolução de mercadorias e ou reembolso financeiro é um processo oneroso. Ainda os autores, apesar da possibilidade dos consumidores comprarem novamente na empresa, quando o retorno da mercadoria for adequado, o processo eleva os custos operacionais

Para que a informação contemple todas as áreas organizacionais, a alta gerência necessita compreender profundamente quais são suas fontes de informação, como ocorre o fluxo de informação e quais são as Tecnologias de Informação e Comunicação utilizadas na produção de informação e conhecimento, que é um relacionamento íntimo e fundamental para o crescimento organizacional [Cardoso and Belluzzo 2018].

## **2. Metodologia**

O estudo de caso foi realizando no âmbito da empresa no período de 2019. A empresa é de médio porte, formado por um gestor, cinco entregadores e cinco vendedores e um

vendedor. As atividades foram desenvolvidas nos seguintes tópicos:

- Pesquisa e levantamento bibliográfico: realizada em bibliotecas, trabalhos já publicados, livros, apostilas, artigos na internet, vídeo-aula e tutoriais;
- Entrevistas estruturada: direcionada ao funcionários da empresa buscando identificar seus papéis no negócio e a familiaridade com a tecnologia;
- Entrevista não estruturada: direcionada ao gestor buscando identificar a gestão e os processos do ramo de negócio;
- Orientação com professores;
- Prototipação: Documentação de software levantamento de requisitos, desenvolvimento de diagramas, prototipação do banco de dados e desenvolvimento das telas.

### 3. Resultados Obtidos

No estudo de caso realizado, identificou-se a falta de registros de dados pertinentes aos setores, bem como, fontes de dados informais e manuscritas que impedem e/ou dificultam a geração de informações para o gestor. Foi observado que mesmo a empresa tendo todo o seu processo de venda sendo gerenciado por software ela ainda controla os seus pedidos manualmente por meio de documentos físicos, dificultando assim a análise da informações.

De acordo com o levantamento, identificou-se que as vendas eficientes dos produtos dependem das informações do estoque atual que serão entregues em curto período de tempo e das que afetarão o estoque futuramente. A falta de gestão destas informações pode ocasionar vendas de produtos indisponíveis. Segundo [Moraes et al. 2017], para que empresas possam se desenvolver e atuar ativamente frente à concorrência, é necessário informações fidedignas.

Outra dificuldade identificada na empresa, foi a gestão de entregas, pois realiza-se a entrega parcial dos produtos. Neste modelo de negócio, permite-se a venda antecipada de produtos, ocasionando assim, prioridades distintas de entregas em uma única venda. Saber trabalhar com a informação é primordial para atingir o sucesso na competência informacional [Cardoso and Belluzzo 2018].

Como pode ser visto na Tabela 1, a relação a familiaridade ao acesso a tecnologia pode observar que entregadores possuem acesso a tecnologia mobile, já administradores e vendedores possuem acesso local, web e mobile.

**Tabela 1. Relação de acesso a tecnologia em contrapartida com o desempenho da função**

|                  | Entrevistados | Smartphone | Computadores | Internet |
|------------------|---------------|------------|--------------|----------|
| Entregadores     | 5             | 5          | 0            | 5        |
| Vendedores/Admin | 6             | 6          | 6            | 6        |

### 4. Resultados Esperados

Considerando a diversidade dos produtos no setor de materiais de construção e a complexidade dos procedimentos para o controle de estoque e entrega de produtos, a gestão das

informações é de suma importância e está diretamente relacionado à satisfação do cliente, contribuindo também para aumentar a produtividade da empresa, e reduzir custos.

Após a análise dos dados propomos desenvolver uma sistema web, para vendedor e administrativo, assim eles podem cadastro de pedidos e o controle de entregas de qualquer ponto com acesso a internet facilitando assim o acesso a informações. Para os entregadores foi proposto um sistema mobile para que eles tenham acesso ao dados das entregas em seus celulares.

No cenário atual da EMC do estudo de caso, o registro sistematizado e associações dos dados dos processos poderá gerar informações relevantes, como por exemplo: (1) tempo médio de atraso dos produtos; (2) quais geram atraso com frequência; (3) se o atraso está associado a algum fornecedor e/ou vendedor; (4) relação de vendas com o período; e outros. Frente a isso, será possível realizar a análise das informações e tomar medidas preventivas, objetivando melhorar o negócio e, por conseguinte, aumentar as vendas.

## 5. Conclusões e Trabalhos Futuros

Os processos de tomada de decisão evoluem periodicamente, necessitando de informações atuais, de fácil interpretação e corretas. Neste cenário, a TI é um recurso fundamental e torna-se um diferencial competitivo nas organizações. Contudo, fatores como a falta de conhecimentos, baixa capacitação técnica, investimentos iniciais elevados e infraestrutura falha dificultam a sua eficiência.

Ainda assim, a TI pode fornecer técnicas, padrões e meios que facilitam a coleta coesa dos dados, estruturar as informações e a geração de conhecimentos relevantes em tempo hábil que permita o estabelecimento de medidas para desenvolver a vantagem competitiva e possuir atributos de diferenciação no mercado.

Nessa perspectiva, de acordo com o estudo de caso, conclui-se que, a TI pode possibilitar a redução do tempo e a eficiência dos procedimentos, integrando os setores e podendo contribuir na qualidade, produção, análise das informações e a comunicação com clientes. Neste sentido, pode-se afirmar que a TI é uma importante aliada na busca do sucesso organizacional.

## Referências

- Araujo, A. C., Matsuoka, E. M., Ung, J. E., de Castro Hilsdorf, W., and Sampaio, M. (2013). *Logística reversa no comércio eletrônico: um estudo de caso*. Gestão & Produção.
- Cardoso, C. S. and Belluzzo, R. C. B. (2018). A importância do uso inteligente da informação nas organizações. congresso internacional de educação e tecnologia.
- Domingues, A. A., Rosini, A. M., Ângelo Palmisano, and da Silva, O. R. (2015). Gestão estratégica de tecnologia da informação: estudo sobre a aplicação da ti como suporte de decisão as organizações. Universitas Gestão e TI.
- Moraes, J. P., Sagaz, S. M., Santos, G. L., and Lucietto, D. A. (2017). Logística reversa no comércio eletrônico: um estudo de caso. Revista Visão: Organizacional.