



PROPOSTA DE IMPLEMENTAÇÃO DE MELHORIA NO SETOR DE LOGÍSTICA: ESTUDO DE CASO DA EMPRESA CASPEM

ARTIGO ORIGINAL

FERREIRA, Giovana de Oliveira ¹, PRADO, Ana Lídia ², SOUSA, Luciana ³, ROBERTO, José Carlos Alves ⁴, COSTA, Rejane Flores da ⁵

FERREIRA, Giovana de Oliveira. Et al. **Proposta de implementação de melhoria no setor de logística: estudo de caso da empresa CASPEM**. Revista Científica Multidisciplinar Núcleo do Conhecimento. Ano. 07, Ed. 06, Vol. 05, pp. 05-21. Junho de 2022. ISSN: 2448-0959, Link de acesso: <https://www.nucleodoconhecimento.com.br/administracao/setor-de-logistica>, DOI: 10.32749/nucleodoconhecimento.com.br/administracao/setor-de-logistica

RESUMO

O presente artigo consiste em um estudo de caso realizado na empresa CASPEM – Centro Avançado de Segurança e Monitoramento LTDA, que está vinculada a prestação de serviço, localizada na cidade de Manaus. Diante disso, com base no levantamento do diagnóstico organizacional, verificou-se que a área mais crítica da organização foi a de logística. Posto isso, o seu desenvolvimento fundamentou-se na seguinte questão norteadora: quais estratégias operacionais podem ser implementadas na empresa CASPEM visando melhorar os processos logísticos da organização? Logo, estabeleceu-se como objetivo geral propor a implementação de

¹ Graduanda do curso de Administração.

² Graduanda do curso de Administração.

³ Graduanda do curso de Administração.

⁴ Orientador. Mestre em Engenharia de Produção. Especialista em Logística empresarial. Graduado em Administração com Ênfase em Marketing.

⁵ Co-orientador. Mestre em Administração - UFPE, Especialização em Marketing Empresarial - UFAM - Graduação em Administração - Faculdade Objetivo.

RC: 117770

Disponível em: <https://www.nucleodoconhecimento.com.br/administracao/setor-de-logistica>



melhorias direcionadas ao setor de logística a fim de melhorar o seu desempenho. Dessa forma, este estudo se baseou em uma pesquisa bibliográfica, de abordagem mista ou quali-quantitativa, realizada com fim exploratório através de um estudo de caso. Para tanto, utilizou-se a ferramenta da qualidade 5W2H na estruturação das propostas de implementação apresentadas no decorrer do estudo. Com isso, espera-se que a partir da implementação das propostas a empresa possa obter resultados efetivos no sentido de agregar valores e integrar os recursos, maximizando os resultados da organização.

Palavras-chaves: Logística, Administração de materiais, Vantagem competitiva.

1. INTRODUÇÃO

As propostas sugeridas para este estudo de caso advêm da realização do diagnóstico na empresa CASPEM – Centro Avançado de Segurança e Monitoramento LTDA, localizada na cidade de Manaus. Sendo assim, por meio dos diagnósticos realizados, a equipe constatou que a empresa possui deficiências no fluxo logístico, porque não dispõe de tal processo ou um departamento logístico estruturado dedicado a esta função. Com isso, verificou-se a necessidade de propor à empresa estratégias capazes de criar condições mais favoráveis para seus processos.

Diante disso, destaca-se que o processo logístico é necessário, porque determina o sucesso da instituição diante da concorrência e está relacionado com o fluxo de informações, capitais e materiais da organização, abrangendo desde o processo de fabricação até o consumidor final.

Posto esse contexto, este estudo visou responder à questão norteadora: quais estratégias operacionais podem ser implementadas na empresa CASPEM visando melhorar os processos logísticos da organização? Para tanto, estabeleceu-se como

RC: 117770

Disponível em: <https://www.nucleodoconhecimento.com.br/administracao/setor-de-logistica>



objetivo geral propor a implementação de melhorias direcionadas ao setor de logística a fim de melhorar o seu desempenho.

Logo, como objetivos específicos, a pesquisa buscou demonstrar a importância dos sistemas utilizados na gestão; analisar os principais desafios encontrados no plano de planejamento estratégico da empresa; e criar um plano de planejamento adequado à realidade competitiva da empresa.

Portanto, esta pesquisa justifica-se pelo fato de que a logística tem potencial para agregar valor e consolidar recursos, maximizando resultados, tanto do ponto de vista do cliente, pois encontra produtos com valor significativo, quanto do ponto de vista institucional, que pode testar novas oportunidades de mercado com base na eficiência.

Diante disto, a pesquisa foi essencial para a compreensão das atividades realizadas, onde, de maneira direta, se coletou os dados referente a empresa e se identificou os aspectos que precisavam ser melhorados.

2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Para o desenvolvimento da fundamentação teórica o pesquisador deve apresentar estudos já realizados por outros autores com relação ao tema e ao problema de pesquisa a ser estudado. Portanto, faz-se necessário a realização de uma revisão de literatura, no que concerne não só ao acervo de teorias e críticas, mas também de contextualização e conscientização da investigação.

Para Gil (2017), esse pensamento inicial dos livros didáticos pode ser experimental, pois visa proporcionar ao leitor familiaridade com a sua área de pesquisa, bem como sua designação. Essa prática é essencial para que o problema seja construído de forma clara e precisa.

RC: 117770

Disponível em: <https://www.nucleodoconhecimento.com.br/administracao/setor-de-logistica>



2.1 LOGÍSTICA

Atualmente, a logística é uma importante ferramenta para as empresas, pois desenvolve recursos e aumenta a qualidade, o que significa gastar menos com melhores resultados.

Segundo Arnold (2018), a logística envolve o fornecimento de bens e materiais, a movimentação e o controle de produtos e o apoio ao esforço de vendas dos produtos finais até a entrega do produto final ao consumidor.

Nesse sentido, Castiglioni (2014) entende que uma empresa, com seus projetos de transporte antes de sua gestão, deve se comportar com responsabilidade para obter lucro ao lidar com esses processos de transporte. Portanto, é possível concluir que a logística beneficia não apenas as empresas, mas a qualidade de vida da região, no que diz respeito ao desenvolvimento de sua infraestrutura operacional. Por esse motivo, a forma como uma instituição gerencia sua cadeia de suprimentos pode determinar a sua sobrevivência.

2.2 A IMPORTÂNCIA DA LOGÍSTICA

A logística possui um grande valor para as relações comerciais e é importante para o planejamento estratégico de uma empresa.

Nesse aspecto, Faria e Costa (2015) apontam a importância da Logística para fornecer ao cliente os níveis de serviço exigidos por ele, com a entrega do “produto certo, no lugar certo, no momento certo, às condições certas e pelo custo certo”.

A tecnologia moderna é a estratégia básica para as empresas lidarem com ambientes competitivos. Portanto, é compreensível que seja necessário adotar ferramentas e métodos sensatos em cada fase, para determinar o que deve ser

RC: 117770

Disponível em: <https://www.nucleodoconhecimento.com.br/administracao/setor-de-logistica>



produzido e como deve ser produzido, bem como manter o estoque e distribuir a produção, reduzindo custos.

2.3 PROCESSOS LOGÍSTICOS

É muito importante entender que os processos têm conceitos e resultados bem definidos. Desta forma, as entradas são representadas pelas matérias-primas, como por exemplo, madeira, plástico, tecido e insumos em geral. Enquanto as saídas são os produtos ou serviços gerados, como por exemplo, um aparelho celular ou atendimento ao consumidor (SILVA, 2015).

Uma parte importante do processo de tomada de decisão na administração logística são os custos. Nesse contexto, o valor desses custos dependerá das características físicas do produto e da forma como as políticas de gestão da empresa tratam o material, assim, no caso de outros custos e objetivos, dependerá da localização, dos recursos da empresa em relação às suas fontes de abastecimento e mercados e do papel que a empresa pode desempenhar no sistema de transporte.

O processo logístico abrange desde a negociação com o fornecedor até a distribuição do produto ao consumidor final, levando em consideração todo o fluxo de mercadorias e informações contidas nos processos (PAURA, 2012).

Com isso, Paura (2012) classifica os processos logísticos como todas as ações realizadas dentro de uma empresa para controlar e planejar melhor a logística de um produto.

2.4 ADMINISTRAÇÃO DE MATERIAIS

A ideia de ter um departamento responsável pela movimentação de mercadorias, desde o fornecedor, passando pela produção até o consumidor, é relativamente nova.

RC: 117770

Disponível em: <https://www.nucleodoconhecimento.com.br/administracao/setor-de-logistica>



O nome muitas vezes dado a essa função é administração de materiais. Todavia, outros nomes incluem planejamento e controle da distribuição e administração da logística (ARNOLD, 2013).

Por outro lado, nos estudos de Pozo (2017), a gestão de recursos diz respeito a um conjunto de tarefas objetivas, que incluem “planejar, executar e controlar os materiais adquiridos e usados por uma organização” com base nas especificações e no uso dos produtos.

Sendo assim, todo o processo deve ser feito da forma mais eficiente e econômica possível.

A administração de materiais é uma função coordenadora responsável pelo planejamento e controle do fluxo de materiais, e tem como objetivo maximizar a utilização dos recursos da empresa e fornecer o nível requerido de serviços ao consumidor.

O fato é que a administração de materiais mudou a abordagem tradicional de produzir, estocar e vender para um conceito mais atualizado que envolve definir o mercado, planejar o produto e dispor do suporte logístico (DIAS, 2013).

2.5 VANTAGEM COMPETITIVA

Segundo Faria (2015), para alavancar a vantagem competitiva é necessário ter um conhecimento detalhado acerca das atividades da empresa, não sendo suficiente analisá-las de forma global, mas considerar as diversas variáveis quanto a realização de suas atividades, pois, somente dessa forma será possível determinar qual o caminho mais adequado para atingir os fins propostos.

RC: 117770

Disponível em: <https://www.nucleodoconhecimento.com.br/administracao/setor-de-logistica>



Nesse contexto, a vantagem competitiva é obtida mediante a prestação de um serviço ou oferta de um produto diferenciado que consiga chamar a atenção do cliente, seja pelo fator preço, qualidade ou atendimento.

Logo, Faria e Costa (2015) apontam que a logística mostra-se relevante para os negócios de uma empresa, pois é um recurso estratégico para a obtenção e sustentação de vantagens competitivas, tanto pela possibilidade de oferecer um melhor nível de serviço ao cliente quanto pela redução dos Custos Logísticos e melhoria na rentabilidade.

2.6 FERRAMENTA 5W2H

Diante do atual ambiente competitivo, a falta de planejamento estratégico pode ter efeitos negativos nas ações e nos processos da organização.

Nesse contexto, a ferramenta 5W2H é capaz de auxiliar na elaboração do planejamento estratégico por meio da realização de perguntas que suscitam informações importantes para o planejamento em geral.

Segundo descrito por Possarle (2014), a ferramenta 5W2H pode ser entendida como uma maneira simples de organizar o pensamento de forma bem estruturada e materializada antes da aplicação de qualquer solução ao negócio.

Assim, a planilha 5W2H é muito útil para as empresas que buscam a organização e o crescimento dos seus processos, assim como um diferencial competitivo.

3. MATERIAIS E MÉTODOS

Os diversos métodos utilizados para o desenvolvimento de uma pesquisa proporcionam aos pesquisadores a obtenção de dados concretos sobre o estudo.

RC: 117770

Disponível em: <https://www.nucleodoconhecimento.com.br/administracao/setor-de-logistica>



Sendo assim, para Alexandre (2021), eles permitem captar e analisar as características do objeto de estudo a que se propõe o pesquisador.

O método científico é entendido como o conjunto de processos voltados para o descobrimento de verdades e para a construção da ciência hoje.

Para Alexandre (2021), método é como lei, entendimento, estrutura, método de conduta e prática. Não é algo neutro, pois seu uso envolve seleção epistemológica.

3.1 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Segundo Kahlmeyer-Mertens *et al.* (2013), por meio da metodologia científica, é possível identificar a natureza de um determinado problema, seja para explicá-lo ou estudá-lo.

Nesse contexto, a metodologia desta pesquisa baseou-se em um estudo de caso que envolveu visitas técnicas, em que foram aplicados os seguintes instrumentos de coleta de dados: análise documental e observação direta.

Este trabalho foi realizado por meio da coleta e manejo de informações dentro da empresa CASPEM, tendo como objetivo propor a implementação de melhorias direcionadas ao setor de logística.

3.1.1 QUANTO À NATUREZA

Quanto à natureza, Del Buono (2015) classifica a pesquisa científica como pesquisa básica e/ou pesquisa aplicada.

Nesse contexto, este trabalho caracterizou-se, quanto à natureza, como aplicada com base no procedimento qualitativo para levantamento de dados e para análise documental com fins descritivos, desenvolvida por meio de consulta de

RC: 117770

Disponível em: <https://www.nucleodoconhecimento.com.br/administracao/setor-de-logistica>



documentação indireta, como livros, artigos e sites, e da realização de um “procedimento reflexivo metódico, controlado e crítico, que permite descobrir novos acontecimentos ou dados, relações ou leis, em qualquer campo do conhecimento” (MARCONI e LAKATOS, 2017).

Para tanto, este estudo utilizou-se do método científico dedutivo, o qual parte de uma compreensão geral para uma compreensão específica de estudo.

3.1.2 QUANTO AOS FINS

Para Casarin e Casarin (2013), “toda pesquisa independentemente de sua tipologia, é realizada visando atingir um objetivo”.

Dessa forma, este estudo, quanto aos fins, baseou-se em uma pesquisa exploratória com embasamento no tema de logística para melhor entendimento e conhecimento do mesmo.

Além disso, esta pesquisa também se caracterizou como descritiva e explicativa e teve como objetivo encontrar as causas dos problemas identificados na empresa a fim de propor ações interventivas as mesmas.

E por fim, quanto à análise de dados, a interpretação esteve sujeita ao tipo de dados coletados, tendo “como opção, por exemplo, análise de conteúdo, análise do discurso e métodos hermenêuticos” (CASARIN; CASARIN, 2012).

3.1.3 QUANTO AOS MEIOS

Segundo Koche (2015), a pesquisa, quanto aos meios, “é a que se desenvolve tentando explicar um problema, utilizando o conhecimento disponível a partir das teorias publicadas em livros”.

RC: 117770

Disponível em: <https://www.nucleodoconhecimento.com.br/administracao/setor-de-logistica>



Desta forma, os meios utilizados para a construção deste artigo ampararam-se no embasamento bibliográfico em autores que já abordaram sobre o tema proposto, como forma de dar credibilidade ao estudo.

No decorrer do artigo apresentou-se diversos autores que ministraram sobre a Logística para fundamentar e tornar a pesquisa mais compreensível.

Nesse aspecto, de acordo com Trigueiro *et al.*, (2014), um estudo bibliográfico pode ser a primeira etapa de um processo de pesquisa, independentemente de onde esteja o problema, para se ter um conhecimento prévio da situação e do tema a ser encontrado.

3.2 CARACTERIZAÇÃO DA EMPRESA

O Centro Avançado de Segurança e Monitoramento LTDA, empresa conhecida no mercado amazonense através de seu nome fantasia: CASPEM, é cadastrada com o CNPJ: 10.477.126/0001-05 e está localizada na Rua do Comercio II, Número 35, Conj. Castelo Branco, Bairro Parque 10 De Novembro, Cep. 69054390 Manaus- AM.

4. RESULTADOS

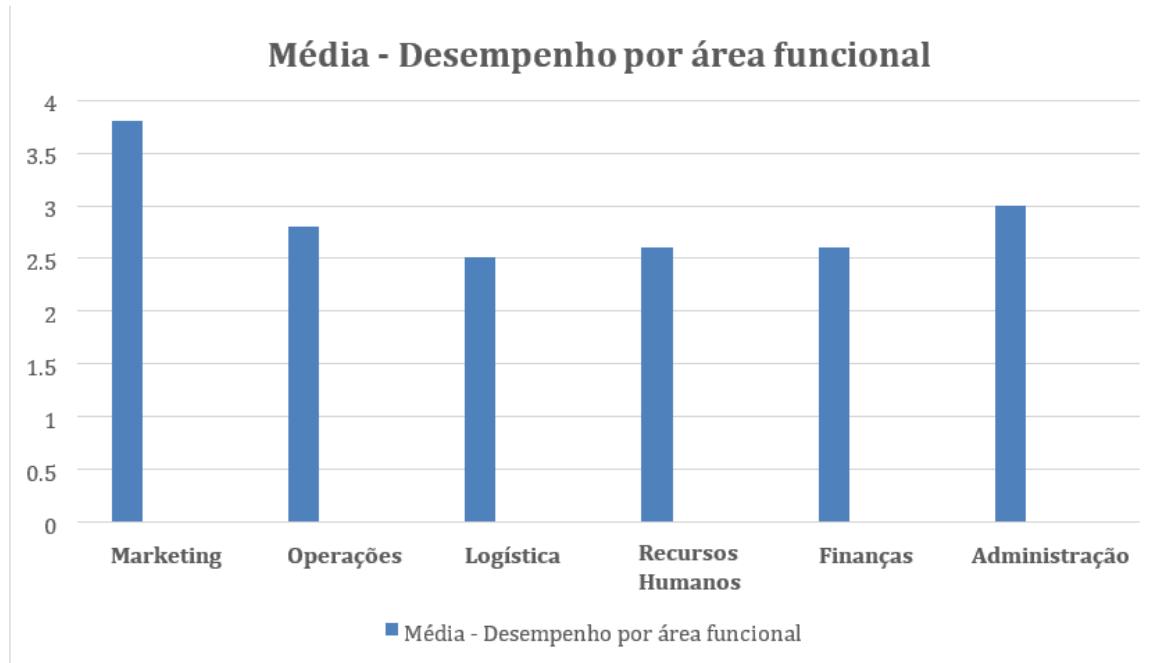
Com base nos estudos realizados na fase do diagnóstico organizacional, constatou-se que a instituição pesquisada possui pontos fundamentais em cada área de atuação, como se pode observar a seguir:

RC: 117770

Disponível em: <https://www.nucleodoconhecimento.com.br/administracao/setor-de-logistica>



Gráfico 1: Análise das áreas funcionais



Fonte: *Elaborado pelos autores Março/2022.*

Com base no levantamento de dados, foi constatado que dentro da empresa existem algumas áreas funcionais que apresentam falhas ou que não atendem à demanda com eficiência.

No Gráfico 1, a equipe verificou que, apesar da instituição prezar pelo compromisso com os clientes, o ponto mais crítico detectado se concentra respectivamente na área da logística pelo fato de a empresa não possuir um sistema bem estruturado sobre o controle de entrada e saída dos materiais.

Todavia, destaca-se que estes erros encontrados na coordenação da empresa podem gerar prejuízos financeiros e uma sequência de falhas como falta de material, desvios, desperdícios e perdas.

RC: 117770

Disponível em: <https://www.nucleodoconhecimento.com.br/administracao/setor-de-logistica>



Assim, para conseguir resultados satisfatórios para a empresa e superar a concorrência, observou-se ser necessário vencer os desafios da cadeia de abastecimento e investir em bons sistemas de gestão de transportes.

Quadro 1: Análise das áreas funcionais

ÁREA FUNCIONAL		NÍVEL OU GRAU DE AVALIAÇÃO				
LOGÍSTICA		Ponto muito forte 5	Ponto forte 4	Ponto médio 3	Ponto fraco 2	Ponto muito fraco 1
1	A empresa possui um setor específico de logística				X	
2	A empresa possui um fluxograma				X	
3	A empresa possui armazenamento próprio			X		
4	Existe controle dos produtos de consumo			X		
5	Há rastreamento de documentos internos				X	
6	Alta rotatividade de funcionários			X		
7	Possui profissionais especializados			X		
8	Altos níveis de estoques				X	
9	Há investimentos em treinamento				X	
10	Parcerias			X		

RC: 117770

Disponível em: <https://www.nucleodoconhecimento.com.br/administracao/setor-de-logistica>



TOTAL (Σ)	0	0	1,5	1	0
MÉDIA POR GRAU (POR COLUNA)	0	0	1,5	1	0
DESEMPENHO DA ÁREA (Σ) TOTAL	0	0	3	2	0

Fonte: Elaborado pelos autores Março/2022.

Com base no Quadro 1, a equipe constatou que os pontos mais críticos obtidos foram classificados respectivamente nos itens 3, 4, 6, 7 e 10. Enquanto os pontos fracos, foram destacados nos itens 1, 2, 5, 8 e 9. Logo, conforme o observado, esses itens podem ser vistos como um alerta sobre problemas iminentes, que podem eventualmente afetar as operações da empresa. Portanto, é compreensível que o gestor identifique e corrija possíveis lacunas e falhas logísticas para garantir que os padrões de qualidade da prestação de serviços sejam adequados.

Portanto, é possível entender que a falta de um conteúdo pré-definido da empresa a torna invisível para o mercado, o que reflete o comportamento do público-alvo (clientes), perdendo, assim, a oportunidade de crescimento.

Diante do exposto, este diagnóstico suscitou a seguinte questão norteadora: quais estratégias operacionais podem ser implementadas na empresa CASPEM visando melhorar os processos logísticos da organização?

Logo, para buscar solução aos problemas identificados na empresa, elaborou-se, a partir dos estudos realizados na literatura, propostas de ações interventivas à organização, conforme mostra o quadro 2.

Quadro 2: Ações Interventivas

Item	Ação Interventiva	Precedente	Tempo	Custo

RC: 117770

Disponível em: <https://www.nucleodoconhecimento.com.br/administracao/setor-de-logistica>



1	Criação indicadores de desempenho.	Falta de controle sobre a eficiência e eficácia dos serviços prestados.	Mensalmente	R\$ 6.000,00
2	Criação de um Planejamento Estratégico da empresa.	Falta de estabelecer os procedimentos, as etapas e os recursos materiais e humanos necessários para o funcionamento da instituição.	Primeiro semestre de 2023	R\$ 9.000,00
3	Investimento em novas tecnologias.	Falta de controle nos rastreamentos de documentos internos.	Primeiro semestre de 2023	R\$ 20.000,00
4	Investimento em Programas de Treinamento e Desenvolvimento.	Falta de investimentos em treinamento para melhorar as atividades logísticas na empresa.	Primeiro semestre de 2023	R\$ 5.000,00
TOTAL				R\$ 40.000,00

Fonte: Elaborado pelos autores Março/2022.

À medida em que se estudou as eventuais soluções, foram sugeridas ações de desenvolvimento ao longo do processo pesquisado, contemplando as seguintes propostas: desenvolvimento de indicadores de desempenho; desenvolvimento de um plano estratégico institucional; investimento em novas tecnologias; e investimento em programas de treinamento e desenvolvimento.

Assim, para a introdução das propostas de melhoria, as ações foram organizadas utilizando-se da ferramenta 5W2H para estruturar as etapas de implementação, e seus cronogramas e custos esperados.

RC: 117770

Disponível em: <https://www.nucleodoconhecimento.com.br/administracao/setor-de-logistica>



4.1 CRIAÇÃO DE INDICADORES DE DESEMPENHO

O ponto chave na criação de indicadores de desempenho logístico está em focar na responsabilidade pela conservação e no controle do estoque da empresa.

Quadro 3: 5w2h – Criação de indicadores de desempenho

Criação de indicadores de desempenho	
O que?	Estabelecer os procedimentos, as etapas e os recursos materiais e humanos necessários para funcionamento.
Por quê?	Para monitorar o controle sobre a eficiência e eficácia dos serviços prestados através de tabelas e fluxogramas.
Onde?	Ferramentas de Excel
Quando?	Mensalmente
Quem?	Administrador de Produção
Como?	Criação de planilha de monitoramento eletrônico
Quanto?	R\$ 6.000,00

Fonte: Elaborado pelos autores Março/2022

Como o “produto” do setor, o resultado desses pontos indica a eficácia da organização. Portanto, com base nesse recurso, a empresa pesquisada poderá definir os indicadores de desempenho mais adequados para monitorar seus resultados, sempre considerando uma estratégia aceitável caso o conceito seja focado no crescimento do desempenho.

RC: 117770

Disponível em: <https://www.nucleodoconhecimento.com.br/administracao/setor-de-logistica>



4.2 CRIAÇÃO DE UM PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO DA EMPRESA

A reestruturação da empresa nasce com a elaboração de seu planejamento estratégico. Para tanto, a empresa do estudo de caso precisa de consultoria para melhorar o sistema por meio de ajustes de processo. O planejamento estratégico da empresa é um processo pelo qual os gestores procuram definir o futuro da instituição e entender qual aplicação será mais adequada para que os objetivos sejam alcançados.

Quadro 4: 5w2h – Criação de um Planejamento Estratégico da instituição

	Criação de um Planejamento Estratégico da empresa
O que?	Estabelecer os procedimentos, as etapas e os recursos materiais e humanos necessários para o desenvolvimento.
Por quê?	Realizar diagnóstico e análise de oportunidades no mercado.
Onde?	Consultores do SEBRAE ou contratar empresas de consultorias.
Quando?	Primeiro semestre de 2023.
Quem?	Responsável pela empresa.
Como?	Contratação da consultoria para determinar o processo do planejamento estratégico da empresa – Estabelecer os procedimentos, as etapas e os recursos materiais e humanos necessários para funcionamento.
Quanto?	R\$ 9.000,00

Fonte: Elaborado pelos autores Março/2022

Planejar estrategicamente, então, significa equilibrar as oportunidades encontradas nos ambientes interno e externo para alcançar os objetivos futuros. É assim que a empresa CASPEM alcançará o sucesso.

RC: 117770

Disponível em: <https://www.nucleodoconhecimento.com.br/administracao/setor-de-logistica>



Conforme sugerido no Quadro 4, uma empresa, por meio do planejamento, pode buscar especialistas para explicar suas estratégias e planos, visão, diagnóstico estratégico, políticas e objetivos. Além de realizar sua própria pesquisa de ambiente e de oportunidade de mercado e definir seus indicadores para ter mais controle sobre as atividades realizadas na empresa.

4.3 INVESTIR EM NOVAS TECNOLOGIAS

A empresa do estudo de caso, com base na análise, tem necessidade urgente de investir em tecnologia, no que diz respeito à revisão final de equipamentos de TI, como computadores e softwares. Para uma empresa que visa reformular e comercializar o mercado, é importante incorporar tecnologia de plataformas integradas, campanhas promocionais, e-commerce e muito mais.

Quadro 5: 5w2h – Investimento em novas tecnologias

	Investimento em novas tecnologias
O que?	Investir em novas tecnologias para aumentar os níveis de serviços proporcionados aos clientes.
Por quê?	Quase tudo depende de tecnologia, pois esta determina o processo de produção, fluxo de materiais, métodos e técnicas de trabalho, máquinas e equipamentos.
Onde?	Na empresa.
Quando?	Primeiro semestre de 2023.
Quem?	Responsável pela instituição com a equipe de Design.
Como?	A partir do plano estratégico e com especialistas, a fim de adquirir e manter atualizados os computadores e softwares.
Quanto?	R\$ 20.000,00.

Fonte: Elaborado pelos autores Março/2022

RC: 117770

Disponível em: <https://www.nucleodoconhecimento.com.br/administracao/setor-de-logistica>



Ressalta-se que, independentemente do porte da empresa, tipos de produtos e desempenho, a tecnologia facilita o desenvolvimento de técnicas de conversão de insumos para produtos que geram resultados para a empresa.

Quase tudo depende disso, pois determina o processo de produção, fluxo de materiais, métodos e técnicas de trabalho e equipamentos.

4.4 INVESTIR EM PROGRAMAS DE TREINAMENTO E DESENVOLVIMENTO

Observou-se na empresa que os profissionais contratados devem ser regularmente treinados e suas necessidades de treinamento apontadas anualmente. Promovendo regularmente, para além da formação individual, a formação noutras áreas da empresa, principalmente na área da logística.

Assim, a seleção de pessoas que serão dedicadas no campo criativo deve ser feita por um profissional com expertise para avaliar a força da pessoa escolhida e decidir com sabedoria sua escolha.

Quadro 7: 5w2h – Investimento em programas de treinamento e desenvolvimento

Investimento em programas de treinamento e desenvolvimento	
O que?	Permitir que o colaborador cresça intelectualmente e profissionalmente dentro da empresa.
Por quê?	Para juntos melhorar as atividades logísticas na empresa.
Onde?	Através de cursos no SENAC, consultores SEBRAE ou contratar empresas de consultorias.
Quando?	Primeiro semestre de 2023.
Quem?	Profissional na área de RH e empresa terceirizada.
Como?	Contratação da consultoria para determinar o processo de programas de

RC: 117770

Disponível em: <https://www.nucleodoconhecimento.com.br/administracao/setor-de-logistica>



	treinamento e desenvolvimento.
Quanto?	R\$ 5.000,00.

Fonte: Elaborado pelos autores Março/2022

Com o treinamento de funcionários, é possível desenvolver as habilidades e potencialidades de cada um e, como consequência, gerar o desenvolvimento da própria empresa. Um dos motivos para investir na capacitação dos colaboradores é a melhoria na produtividade da empresa. Devidamente treinados, os profissionais adquirem ou desenvolvem habilidades essenciais ao trabalho.

Vale ressaltar que uma equipe de profissionais bem treinados e eficientes potencializa a qualidade dos serviços e produtos oferecidos pela instituição.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este artigo consistiu em um estudo de caso realizado na empresa CASPEM – Centro Avançado de Segurança e Monitoramento LTDA com base na aplicação do diagnóstico organizacional.

Dessa forma, considerando os resultados evidenciados ao longo do artigo, pode-se observar erros e falhas no departamento logístico da empresa, dentre os quais foram destacados: falta de controle sobre a eficiência e eficácia dos serviços prestados; falta do estabelecimento de procedimentos, etapas e recursos materiais e humanos necessários para o funcionamento da instituição; falta de controle nos rastreamentos de documentos internos; e falta nos investimentos em treinamento para melhorar as atividades logísticas na empresa.

Dessa forma, retomando a questão norteadora: quais estratégias operacionais podem ser implementadas na empresa CASPEM visando melhorar os processos logísticos da organização? Com o objetivo de propor a implementação de melhorias

RC: 117770

Disponível em: <https://www.nucleodoconhecimento.com.br/administracao/setor-de-logistica>



direcionadas ao setor de logística a fim de melhorar o seu desempenho, destaca-se que a presente pesquisa obteve êxito na construção de um plano com quatro propostas de ações interventivas.

Assim, dentre as propostas, apresentou-se a criação de indicadores de desempenho; a criação de um planejamento estratégico da empresa; o investimento em novas tecnologias; e o investimento em programas de treinamento e desenvolvimento.

Diante disso, sugere-se que estudos futuros avaliem os resultados obtidos com a utilização da ferramenta 5W2H, em todos os processos da instituição do estudo de caso.

Mediante esse contexto, entende-se que a pesquisa mostrou grande valor acadêmico e organizacional, pois proporcionou aos estudiosos informações práticas, baseadas nos ensinamentos e teorias doutrinados no curso; assim como proporcionou à empresa estudada informações precisas baseada na pesquisa aplicada.

REFERÊNCIAS

ARNOLD, J. R. T. **Administração de materiais:** Uma introdução. São Paulo: Atlas, 2018.

CASARIN, H. de C. S; CASARIN, S. J. **Pesquisa Científica:** Da Teoria à Prática. Curitiba: InterSaber, 2012.

CASTIGLIONI, J. A. de M.; MINETTO JUNIOR, R. F. **Processos Logísticos.** Série Eixos – Gestão e Negócios. Editora: Érica, 2014.

RC: 117770

Disponível em: <https://www.nucleodoconhecimento.com.br/administracao/setor-de-logistica>



DIAS, M. A. P. **Administração de materiais:** uma abordagem logística. 7^a ed. São Paulo: Atlas, 2019.

FARIA, A. C. de; COSTA, M. de F. G. da. **Gestão de custos logísticos.** 1^a ed. São Paulo: Atlas, 2015.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisas.** 6^a ed. São Paulo: Atlas, 2017.

KAHLMEYER-MERTENS, R. S. **Como Elaborar Projetos de Pesquisa:** Linguagem e Método. 1^a ed. FGV, 2013.

KOCHE, J. R. **Fundamentos de Metodologia Científica:** Teoria da Ciência e Iniciação à Pesquisa. 34^a edição. Vozes, 2015.

MARCONI, M. de A.; LAKATOS, E. M. **Metodologia Científica.** 7^a ed. São Paulo: Atlas, 2017.

PAURA, G. L. **Fundamentos da Logística.** Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia – Paraná. Curitiba, 2012. Disponível em: http://redeetec.mec.gov.br/images/stories/pdf/proeja/fundamentos_logistica.pdf. Acesso em: 26 abril. 2022.

POSSARLE, R. **Gestão:** Ferramentas da qualidade. 1^a ed. São Paulo: SENAI SP, 2014.

POZO, H. **Administração de Recursos Materiais e Patrimoniais:** Uma abordagem logística. 7^a ed. São Paulo: Atlas, 2017.

SILVA, L. C. da. **Gestão e Melhoria de Processos:** Conceitos, Técnicas e Ferramentas. Ebook Kindle. São Paulo, 2015.

RC: 117770

Disponível em: <https://www.nucleodoconhecimento.com.br/administracao/setor-de-logistica>



MULTIDISCIPLINARY SCIENTIFIC JOURNAL

**NÚCLEO DO
CONHECIMENTO**

REVISTA

CIENTÍFICA

MULTIDISCIPLINAR

NÚCLEO

DO

CONHECIMENTO ISSN: 2448-0959

<https://www.nucleodoconhecimento.com.br>

TRIGUEIRO, R. de M. **Metodologia Científica**. Editora e Distribuidora Educacional S.A., 2014.

Enviado: Maio, 2022.

Aprovado: Junho, 2022.

RC: 117770

Disponível em: <https://www.nucleodoconhecimento.com.br/administracao/setor-de-logistica>