

Trabalho Final – Gestão de TI

Empresa Fictícia: Logimax

Setor: Logística | Porte: Pequeno

Cauan Prado

Novembro de 2025

1. Introdução da Empresa

A Logimax é uma empresa de pequeno porte do setor de logística, especializada em soluções de transporte e armazenamento para micro e pequenas empresas do e-commerce. Fundada em 2019, atua na distribuição urbana e gestão de entregas rápidas. Seu propósito é otimizar o fluxo logístico das pequenas empresas, oferecendo um serviço confiável, ágil e tecnologicamente acessível. O público-alvo são empreendedores digitais que buscam reduzir custos e melhorar a experiência de entrega.

2. Estado Inicial da Empresa

A Logimax enfrenta desafios relacionados à integração tecnológica e operacional. Os processos ainda são majoritariamente manuais, o que gera retrabalhos, atrasos e custos elevados. A ausência de um sistema ERP integrado dificulta a comunicação entre setores e a tomada de decisões estratégicas. Além disso, a empresa apresenta problemas de rastreamento de entregas, comunicação com motoristas e baixo aproveitamento de dados para análise de desempenho.

3. Plano de Mudanças

O plano de mudanças propõe a digitalização e integração dos processos internos por meio da adoção de sistemas ERP, CRM e SCM. Também será implementado um programa de capacitação digital para os colaboradores e um novo modelo de gestão baseado em indicadores de desempenho e metodologias ágeis. Essas ações têm como objetivo aumentar a eficiência operacional, reduzir falhas e ampliar a satisfação do cliente.

4. Resultados da Implementação

Com a adoção das novas tecnologias e práticas de gestão, espera-se uma redução de 25% nos custos operacionais, aumento de 30% na produtividade e melhora significativa no índice de satisfação dos clientes. A Logimax passará a contar com informações em tempo real, maior controle de rotas e um fluxo de trabalho integrado entre os setores.

5. Visão da Organização

Tornar-se referência nacional em logística urbana para pequenos negócios até 2030.

6. Análise da Visão Sistêmica

A visão sistêmica aplicada à Logimax permite compreender a interdependência entre os setores de operação, atendimento e financeiro. A integração tecnológica proporcionará uma visão unificada da cadeia logística, facilitando decisões estratégicas mais rápidas e precisas.

7. Modelos de Gestão

Será adotado o modelo de gestão por processos (BPM) aliado a metodologias ágeis, promovendo maior flexibilidade e foco em resultados. Indicadores de desempenho (KPIs) serão monitorados via dashboards integrados ao ERP.

8. Análise da Cadeia de Valor

A Logimax agrega valor por meio da eficiência na entrega e do uso estratégico da informação. Com o ERP e SCM, será possível reduzir o tempo entre o pedido e a entrega, aumentando a percepção de valor do cliente final.

9. Análise da Cultura Organizacional

A cultura da Logimax é colaborativa, mas carece de estímulo à inovação. O plano de mudanças prevê o incentivo à cultura digital e à autonomia dos colaboradores, fortalecendo o engajamento e a adaptação tecnológica.

10. Plano de Implementação de Sistemas Integrados

- **ERP:** Sistema de gestão integrado para controle financeiro, estoque e transporte. - **CRM:** Ferramenta de relacionamento com o cliente, integrando atendimento e pós-venda. - **SCM:** Sistema de gerenciamento da cadeia de suprimentos, otimizando rotas e fluxos logísticos.

11. Matriz SWOT

Forças	Fraquezas	Oportunidades	Ameaças
Serviço ágil e personalizado	Baixa automação de processos	Crescimento do e-commerce	Alta concorrência no setor

12. Balanced Scorecard (BSC)

O BSC da Logimax será estruturado nos quatro pilares: - **Financeiro:** Reduzir custos operacionais em 25%. - **Clientes:** Aumentar a satisfação em 30%. - **Processos Internos:** Implantar ERP e SCM até o final de 2026. - **Aprendizado e Crescimento:** Treinar 100% dos colaboradores em ferramentas digitais.

13. Plano de Gestão do Conhecimento

Serão mapeados os conhecimentos tácitos (experiências dos colaboradores) e explícitos (documentos, planilhas e processos). A empresa implementará uma base de conhecimento digital integrada ao ERP, facilitando o compartilhamento de informações.

14. Procedimentos Documentados

O processo de atendimento ao cliente será padronizado em cinco etapas: solicitação, registro no sistema, roteirização, execução e feedback. Esse fluxo garantirá rastreabilidade e qualidade nas entregas.

15. Simulação de Problemas e Soluções

Problema simulado: falha na comunicação entre operação e atendimento, resultando em entregas atrasadas. Solução proposta: integração via ERP e notificações automáticas para clientes, garantindo transparência e agilidade.

16. Resultados Esperados

Após a implementação das soluções, espera-se melhoria no controle operacional, aumento da produtividade e maior fidelização dos clientes. A Logimax consolidará sua posição como referência

regional em logística para pequenos negócios.

17. Conclusão

O trabalho demonstrou como a integração tecnológica e a aplicação de modelos de gestão de TI podem transformar a Logimax em uma empresa mais eficiente e competitiva. A visão sistêmica, combinada com ferramentas como ERP, CRM e BSC, permite alinhar processos e estratégias para alcançar resultados sustentáveis.

18. Referências

KAPLAN, R. S.; NORTON, D. P. Organização Orientada para a Estratégia. Rio de Janeiro: Elsevier, 2004. DAVENPORT, T. H. Ecologia da Informação. São Paulo: Futura, 1998. LAUDON, K. C.; LAUDON, J. P. Sistemas de Informação Gerenciais. 14. ed. São Paulo: Pearson, 2020.