

IX SIMPÓSIO DE LOGÍSTICA E TRANSPORTES - *Logística 4.0: Otimizando Operações e Processos da Supply Chain* - De 07 a 08 de junho de 2022



ANAIS IX SIMPÓSIO DE LOGÍSTICA E TRANSPORTES – 07 e 08 DE JUNHO DE 2022

Comunicações Orais

Realização

CURSO SUPERIOR DE TECNOLOGIA EM LOGÍSTICA
GRUPO DE ESTUDOS E PESQUISAS EM LOGÍSTICA E SUAS TECNOLOGIAS – GELOT
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE GOIÁS – CÂMPUS ANÁPOLIS

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)

S612a Simpósio de Logística e Transporte do IFG Campus Anápolis (9. : 2022 : Anápolis)
Anais do IX Simpósio de Logística e Transportes: logística 4.0: otimizando operações e processos da *Supply Chain* [recurso eletrônico]. / Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Goiás. – Anápolis: IFG, 2022. 11 p.

ISBN: 978-65-993495-4-6

1. Anais - eventos. 2. Simpósios - eventos. 3. Logística 4.0. 4. Transporte I. Título.

CDD 658.7



SUMÁRIO

Impactos da uberização no trabalho e na saúde do entregador de aplicativos.....	3
Organização do trabalho e a atuação do engenheiro de segurança do trabalho como consultor no gerenciamento de riscos ocupacionais.....	4
Empreendedorismo feminino na cidade de Anápolis/GO: razões e dificuldades de empreender.....	5
Inserção dos egressos do Curso Superior de Tecnologia em Logística (CSTL) do Instituto Federal de Goiás (IFG), Câmpus Anápolis, no mundo do trabalho.....	6
Liderança na gestão da qualidade e processos.....	7
Tecnologia da informação: um estudo em empresas de transporte rodoviário de cargas em Anápolis/GO.....	8
Frota terceirizada no transporte rodoviário de carga: estudo em uma indústria de nutrição animal....	9
Comércio físico e virtual: análise comparativa na percepção do consumidor.....	10
Inovação organizacional: estudo nas empresas atacadistas de secos e molhados instaladas em Anápolis/GO.....	11

IMPACTOS DA UBERIZAÇÃO NO TRABALHO E NA SAÚDE DO ENTREGADOR POR DE APLICATIVOS

BELÉM, Taís Cristina Oliveira, e-mail: tcristina17@gmail.com; MACÊDO, Kátia Barbosa. Pontifícia Universidade Católica de Goiás, Escola de Ciências Sociais e da Saúde, Curso de Psicologia – Goiânia-GO.

Palavras-chave: Organização, Trabalho uberizado, Precarização, Mobilização subjetiva, Psicodinâmica do Trabalho.

Introdução: Atualmente o Brasil possui 20% da sua população adulta, aproximadamente 32,4 milhões de pessoas utilizam algum tipo de aplicativo como ocupação laboral. O presente estudo objetiva analisar a organização do trabalho dos entregadores de alimentos por aplicativos e sua mobilização subjetiva, baseando-se na Psicodinâmica do Trabalho. Essa discussão é necessária para compreender como a transformação das relações de trabalho afeta a saúde dos trabalhadores. Segundo Abílio (2020a), uma nova forma de organização do trabalho está surgindo em decorrência das plataformas digitais, criando mecanismo para, simultaneamente, subordinar o trabalhador e transferir as responsabilidades para ele mesmo. Os jovens trabalhadores, que estão em processo de construção de sua identidade social, são os mais afetados pela instabilidade no mercado de trabalho e pela precarização, tanto de forma objetiva como subjetiva (Castro, 2021). **Metodologia:** Trata-se de um estudo de caso de caráter descritivo e exploratório com base na Psicodinâmica do Trabalho. Foram realizadas 10 entrevistas individuais semiestruturadas com entregadores de alimentos que prestam serviços para plataformas/organizações de aplicativos. O estudo foi aprovado pelo Comitê de Ética Humana, com número de parecer 3.919.229. **Resultados e Discussão:** A organização do trabalho uberizada utiliza do discurso ideológico de “parceria” para atrair sujeitos. Os trabalhadores se ligam ao aplicativo devido ao alto retorno financeiro e a ausência de chefia. Porém, o trabalhador realiza jornadas de trabalhos extensas para a remuneração suprir suas despesas básicas. Ademais, o algoritmo atua como figura chefe fiscalizadora. Assim, percebeu-se a reprodução do discurso das plataformas, mesmo o trabalho real se contrapondo. Esse trabalhador é denominado *just-in-time*, atuando de acordo com a demanda (Abílio, 2020a). As vivências de sofrimento foram ligadas à sobrecarga física e psíquica e a falta de reconhecimento. A mobilização subjetiva é uma forma de lidar com a realidade adversa (Fleury e Macêdo, 2015). Para lidar com essas angústias, os entregadores negam ou racionalizam a realidade posta e buscam suporte no grupo. **Considerações Finais:** Ficou evidente que as relações de trabalho uberizadas são determinadas pelo algoritmo do aplicativo, o qual opera como gestor dos trabalhadores. Na prática, esse modelo de gestão contribui para o sofrimento do trabalhador que utiliza estratégias de enfrentamento.

Referências

- ABÍLIO, L. C. Uberização: a era do trabalhador just-in-time?. **Estudos Avançados**, [S. l.], p. 111–126, 8 maio 2020. DOI <https://doi.org/10.1590/s0103-4014.2020.3498.008>. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/ea/a/VHXmNyKzQLzMyHbgcGMNNwv/?lang=pt>. Acesso em: 30 maio 2022.
- CASTRO, Matheus Fernandes De. A pandemia e os entregadores por aplicativo: algumas considerações sobre a precarização do trabalho. **Revista Espaço Acadêmico**, v. 20, p. 70-80, 1 fev. 2021.
- Cerca de 11,4 milhões de brasileiros dependem de aplicativos para ter uma renda. (2021, April 12). Cnnbrasil.com.br; CNN Brasil. <https://www.cnnbrasil.com.br/business/cerca-de-11-4-milhoes-de-brasileiros-dependem-de-aplicativos-para-ter-uma-renda/>
- FLEURY, Alessandra Ramos Demito; MACÊDO, Kátia Barbosa. A clínica psicodinâmica do trabalho: Teoria e método. In: KÁTIA BARBOSA MACÊDO. **O Diálogo que Transforma: A clínica Psicodinâmica do Trabalho**. Goiânia: PUC Goiás, 2015. p. 95-134.

ORGANIZAÇÃO DO TRABALHO E A ATUAÇÃO DO ENGENHEIRO DE SEGURANÇA DO TRABALHO COMO CONSULTOR NO GERENCIAMENTO DE RISCOS OCUPACIONAIS

ARÃO, Isabelle Rocha, e-mail: isabellearao@gmail.com; MACÊDO, Kátia Barbosa. Pontifícia Universidade Católica de Goiás, Programa de Pós-graduação *Stricto-Sensu* em Psicologia – Goiânia-GO

Palavras-chave: Organização do trabalho, Gerenciamento de riscos, Engenharia de segurança, Psicodinâmica.

Introdução: A nova Norma Regulamentadora nº 1 (BRASIL, 2020) institui a obrigatoriedade da elaboração do Programa de Gerenciamento de Riscos – PGR. Esta pode ser feita por profissionais com *expertise* na área de Saúde e Segurança do Trabalho – SST. A consultoria em engenharia de segurança do trabalho é muito comum face ao percentual brasileiro de micro e pequenas empresas. Dos 6,4 milhões de estabelecimentos, 99% são micro e pequenas empresas (SEBRAE, 2022), perfil este que, conforme a Norma Regulamentadora nº 4 (BRASIL, 2016), não prevê a obrigatoriedade da contratação em regime celetista do profissional de SST. Por este motivo, os consultores prevalecem neste tipo de atividade. O presente estudo visou identificar as características da organização do trabalho no gerenciamento de riscos ocupacionais praticado pelo engenheiro de segurança do trabalho. **Metodologia:** Trata-se de um estudo de caráter descritivo e exploratório com base na Psicodinâmica do Trabalho, utilizando-se de entrevistas individuais com roteiro semiestruturado, aplicado a 10 participantes, engenheiros de segurança do trabalho, consultores. Foi aprovado pelo Comitê de Ética em Pesquisa (CEP) sob o número do parecer: 5.127.706. **Resultados e Discussão:** Fleury e Macêdo (2015) relatam que a organização do trabalho se refere tanto à dimensão técnica do trabalho quanto à divisão social e hierárquica. Os participantes do estudo declararam não ter identificado tal divisão nas empresas que atuam como consultores. Dejours (2015) constatou a discrepância existente entre trabalho real e prescrito, fato este também constatado pelos participantes do presente estudo. É notória a avaliação dos aspectos da higiene ocupacional, porém fazendo uso de equipamentos alugados de terceiros. No que se refere às relações sócio-profissionais e ao processo de comunicação, o relato destes ainda pode ser melhor discutido e aprofundado. Os participantes não contemplam na coleta de dados, relações envolvendo líderes, liderados, clientes e fornecedores, além de não darem ênfase também nos elementos da comunicação presentes ou ausentes em uma organização. **Conclusão:** A pesquisa atendeu ao objetivo proposto, uma vez que identificou as características da organização do trabalho no gerenciamento de riscos ocupacionais praticado pelo engenheiro de segurança do trabalho consultor.

Referências:

DEJOURS, C. **Organização do trabalho e saúde mental: quais são as responsabilidades do Manager?** Goiânia: Editora da PUC Goiás, Páginas 22 a 45, 2015.

BRASIL. NR 1. **Norma Regulamentadora nº 1. Disposições Gerais e Gerenciamento de Riscos Ocupacionais.** Brasil: Ministério do Trabalho e Emprego, 2020.

BRASIL. NR 4. **Norma Regulamentadora nº 4. SESMT. Serviços Especializados em Engenharia de Segurança e em Medicina do Trabalho.** Brasil: Ministério do Trabalho e Emprego, 2016.

FLEURY, A. D.; MACÊDO, K. B. **Clínica psicodinâmica do trabalho: teoria e método**, In: O diálogo que transforma, Goiânia: Editora da Pontifícia Universidade Católica de Goiás – PUC-GO, 2015.

SEBRAE. **Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas.** Portal. Disponível em: <https://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/>. Acesso em: 13 abr. 2022.

EMPREENDEDORISMO FEMININO NA CIDADE DE ANÁPOLIS/GO: RAZÕES E DIFICULDADES DE EMPREENDER

Genilson Rodrigues do Nascimento, e-mail: genilsonrodriguesgs@gmail.com;
Marcos Henrique Fontoura da Silva; Selma Maria da Silva; Simone Maria M. Mesquita.
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Goiás – Campus Anápolis-GO

Palavras-chave: Anápolis, Empreendedorismo, Razões, Dificuldades.

Introdução: Nas últimas décadas houve crescimento na participação das mulheres na área do empreendedorismo. Segundo a pesquisa do Global Entrepreneurial Monitor – GEM (2017), no Brasil, no ano de 2017, considerando taxa total de empreendedorismo por gênero, as mulheres representavam um contingente de 23,9 milhões, apenas três pontos percentuais menor que dos homens, 25,4 milhões, ou seja, eles representam 37,9% do total de empreendedores, elas 35,0%. Em geral, elas realizam atividades ligadas ao comércio varejista, seguido de alimentação, e indústria de transformação. Apesar de sua participação, a literatura indica que as mulheres empreendedoras enfrentam muitos desafios no planejamento e gestão do empreendimento. **Objetivo:** Compreender o empreendedorismo feminino em Anápolis/GO, no que tange às razões e dificuldades. **Metodologia:** A pesquisa se classifica como quantitativa, do tipo exploratória e de campo. A técnica de amostragem foi não probabilística por conveniência, a qual foi constituída por 17 mulheres proprietárias de pequenos empreendimentos comerciais nos bairros próximos ao Instituto Federal de Goiás, Câmpus Anápolis. Os dados foram coletados através de questionário *online* entre os dias 27 de maio de 2021 a 28 de junho de 2021, e analisados através de estatística descritiva. No tratamento e análise dos dados utilizou-se o aplicativo Excel e análise de conteúdo de Bardin (2011). **Resultados e Discussão:** No geral, as mulheres investigadas apresentaram o seguinte perfil socioeconômico: são proprietárias de seus negócios, idade média de 33 anos, sem filhos, solteiras, curso superior incompleto e renda média de 1 (um) a 2 (dois) salários-mínimos. Os resultados da pesquisa indicam que as principais razões para o empreendedorismo feminino em Anápolis/GO foram realização pessoal, crise financeira, oportunidade de trabalhar, dentre outros. Quanto às dificuldades elencadas foram controle financeiro, promover os produtos, controlar o estoque e dificuldade financeira, somados ao pouco tempo de existência do negócio, falta de experiência anterior, e ausência de curso ou treinamento gerencial antes de iniciar o negócio. **Considerações finais:** Os resultados da pesquisa indicaram que para a maioria das mulheres empreendedoras, as razões de empreender estão relacionadas ao empreendedorismo por necessidade, ou seja, pelo autoemprego. Todavia, essas mulheres enfrentam muitas dificuldades na gestão de seus empreendimentos, sobretudo nas áreas financeira, marketing e logística.

Referências:

BARDIN, L. **Análise de Conteúdo**. São Paulo: Edições 70, 2011.
Global Entrepreneurial Monitor – GEM: **O empreendedorismo no Brasil**. 2022. Curitiba: IBPQ/SEBRAE, 2017.

INSERÇÃO DOS EGRESSOS DO CURSO SUPERIOR DE TECNOLOGIA EM LOGÍSTICA (CSTL) DO INSTITUTO FEDERAL DE GOIÁS (IFG), CÂMPUS ANÁPOLIS, NO MUNDO DO TRABALHO

OLIVEIRA, Alice da Silva, e-mail: aliceoliveira321@gmail.com; D'ABADIA, Matheus Henrique; MESQUITA, Simone Maria Moura; SILVA, Selma Maria.

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Goiás – Campus Anápolis-GO

Palavras Chave: Egressos, Tecnologia em Logística, Instituto Federal de Goiás.

Introdução: Muitos estudantes têm optado por cursos tecnológicos, em razão da rapidez de ingresso na vida profissional. Considerando que a educação profissional e tecnológica tem a finalidade de profissionalizar contribuindo para inserir o cidadão no mundo do trabalho, este estudo buscou responder a seguinte questão: os egressos do CSTL do IFG Câmpus Anápolis, tem se inserido no mundo do trabalho? O objetivo geral desta pesquisa é analisar a inserção dos egressos do CSTL do IFG, Câmpus Anápolis em relação ao mundo do trabalho. Os objetivos específicos foram: traçar o perfil profissional dos egressos; verificar o prosseguimento de estudos na Pós-Graduação; identificar o campo de atuação dos egressos; descrever sobre salários e carreiras dos egressos; avaliar o nível de satisfação com a atuação profissional. Este estudo se justifica sobretudo pela necessidade de buscar informações sobre os egressos do CSTL, visando qualificar a oferta do Curso e com isso, formar profissionais cada vez mais aptos a desenvolver, de forma plena e inovadora, as atividades próprias do curso. **Metodologia:** A abordagem de pesquisa foi quantitativa, tipo descritiva, modalidade levantamento *survey*. Para a coleta de dados usou-se o aplicativo gratuito Google Forms. Criou-se um formulário padronizado, constituído de perguntas abertas e fechadas, numa planilha no Google Drive. A lista de egressos para a definição da amostra e os contatos para o envio dos questionários foi obtida via solicitação à Coordenação de Registros Acadêmicos. A população é formada por 120 egressos do CSTL desde sua implementação, que foi em 2010/1. A amostra foi definida em 42 egressos pela base de cálculo para amostragem sugerida por Barbetta (2004). Foi enviado via E-mail e pelo *Whatsapp* um *link* para acessarem o questionário e responder as questões. O tratamento dos dados foi subsidiado pelo Google Forms. **Resultados e discussão:** Os egressos são a maioria do sexo masculino (54,8%), com idade entre 31 a 40 anos (38,1%), solteiros (47,6%), sem filhos (50%), residentes em Anápolis/GO (88,2%). Destes, 66,7% ainda não haviam cursado pós-graduação e outros 35,7% sim. Aqueles que ainda não haviam feito a pós-graduação foi por causa da não gratuidade do ensino (51,6%) e da falta de tempo (25,8%). Aqueles que realizaram a pós-graduação, a fizeram em diferentes áreas, *supply chain management*, gestão de transportes, gestão da produção, negócios digitais, inovação e empreendedorismo. 47% dos egressos estão atuando na área de logística e 35,7% estão em atividades não relacionadas à logística. 37,5% foram inseridos no mercado de trabalho de forma imediata, e outros 22,5% durante a graduação. Dos que ingressaram no mercado de trabalho, 52,8% começaram atuando em indústrias, 16,7% em comércio e serviços, 16,7% em distribuidoras ou centros de distribuição. Após o término da graduação, 73,8% afirmaram que se sentiam preparados para atuar no mercado, outros 26,2% disseram não por causa da falta de conhecimento prático e experiência, exigência de conhecimento em áreas fiscal, contabilidade. **Considerações finais:** Constatou-se que a maior parte dos concluintes tem conseguido se inserir no mercado de trabalho na área de formação e de maneira geral se consideram satisfeitos ou muito satisfeitos com a formação.

Referências

- BARBETTA, P. A. **Estatística aplicada às ciências sociais**. 4. ed. Florianópolis: Ed. da UFSC, 2004.
- FÍGARO, R. **Mundo do trabalho e as organizações**: abordagens discursivas de diferentes significados. Ano 5, n. 9, 2008/2.

LIDERANÇA NA GESTÃO DA QUALIDADE E PROCESSOS

LIMA, Rafaella Cristina, e-mail: rafaellacristina_@outlook.com
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Goiás – Câmpus Anápolis-
GO/Universidade Estadual de Goiás – Câmpus Anápolis-GO.

Palavras-chave: Satisfação, Qualidade, Organização.

Introdução: A liderança é fundamental na organização para garantir a qualidade nos processos. Quando se tem visão do negócio empresarial para atender as expectativas dos clientes, consegue desenvolver e criar procedimentos padrões e estratégias para conquistar resultados junto com a equipe interna, conseguindo assim, mensurar desempenhos através de indicadores, tendo como foco a satisfação do cliente externo e melhoria contínua. A gestão da qualidade precisa ser revista para que o negócio possa alcançar o máximo de eficiência. Sendo assim, a finalidade do presente estudo é explorar a relação entre a liderança e gestão da qualidade. **Metodologia:** O estudo constitui-se em uma pesquisa descritiva e correlacional, uma vez que objetivou descrever, a saber: a forma de liderança dos gestores de qualidade e princípios da gestão da qualidade. O instrumento de coleta é utilizado para a obtenção de informações, destacando-se os questionários, entrevistas e as observações. **Resultados e Discussão:** As empresas investem cada vez mais na capacitação e desenvolvimento de gestores por meio de workshops, palestras e treinamentos e eventos, com o objetivo de extrair o máximo de conhecimentos e assim conseguir direcionar a equipe para obtenção de mais resultados na empresa e o crescimento de cada indivíduo.

Considerações Finais: A necessidade de controlar processos, gerir gastos e otimizar a produtividade vêm exigindo dos gestores ações imediatas, de forma que todos colaboradores envolvidos nos processos da empresa mostram suas habilidades e se engajam ao máximo para atingir as metas estipuladas.

Referências:

FLYNN, B. B., SCHROEDER, R. G., & SAKAKIBARA, S. (1994). A framework for quality management research and associated measurement instrument. *Journal of Operations Management*, 11(4), 339-366. [http://dx.doi.org/10.1016/S0272-6963\(97\)90004-8](http://dx.doi.org/10.1016/S0272-6963(97)90004-8)

TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO: UM ESTUDO EM EMPRESAS DE TRANSPORTE RODOVIÁRIO DE CARGAS EM ANÁPOLIS/GO

CARVALHO, Arthur Santos, e-mail: arthursantoscar@gmail.com; JUNIOR, Claudio Roberto de Moraes; OLIVEIRA, Alan de Freitas.

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Goiás – Câmpus Anápolis-GO

Palavras-chave: Segurança, Rastreamento, Tecnologias.

Introdução: Com a evolução da tecnologia o mercado se tornou mais competitivo e os clientes mais exigentes. A disputa por melhores custos e qualidade na entrega dos produtos se tornou ainda maior. Assim, as empresas buscam por ferramentas que possam alavancar seus processos e serviços. Para Boaventura (2003), TI é toda tecnologia envolvida em processamento de dados, armazenamento, acesso e segurança das informações. Neste sentido, a importância da TI no transporte é a capacidade desta ferramenta em elevar o nível de serviço entregue, otimizar processos e reduzir custos (GOMES; RIBEIRO, 2020). Com base no exposto, este trabalho levantou o seguinte problema de pesquisa: Quais as vantagens e desvantagens de utilização de TI no transporte rodoviário de cargas? Como objetivo, analisar a utilização de Tecnologias da Informação em transportadoras rodoviárias de cargas na cidade de Anápolis/GO. **Metodologia:** A abordagem da pesquisa foi de caráter qualitativo-quantitativo, visto que se representou as opiniões dos investigados através de questionários com perguntas abertas e alternativas. A análise dos dados foi feita através de tabulação em planilha eletrônica e depois representada por quadros e gráficos. **Resultados e Discussão:** Foram feitas nove perguntas, cinco de múltipla escolha e outras quatro abertas. Dentre as perguntas feitas, buscou-se identificar: o tipo de transporte utilizado, a quantidade e quais veículos cada empresa possuía, se as empresas utilizavam TI, identificação de TI, a importância de seu uso e identificar vantagens e desvantagens dessas tecnologias. Todas as empresas utilizam transporte rodoviário. Além disso, duas empresas utilizam transporte dutoviário e uma o ferroviário. 77,7% das empresas disseram utilizar TI, cuja finalidade é a promoção de segurança e adquirir a confiança dos clientes. O GPS foi o mais citado. 22,3 % disseram não utilizar nenhuma TI justificando o baixo valor agregado das cargas e as distâncias percorridas. **Considerações Finais:** Pode-se inferir a importância que o uso de tecnologias da informação traz para as empresas num mercado tão competitivo. Promove segurança, entrega confiança aos clientes e praticidade nos processos logísticos.

Referências:

BOAVENTURA, João Maurício Gama; FISCHMANN, Adalberto A. Estudo dos Conceitos sobre o conteúdo da estratégia: uma ilustração no campo da tecnologia da informação. FEA, USP, 2003. GOMES, Carlos Francisco Simões; RIBEIRO, Priscilla Cristina Cabral. Gestão da cadeia e suprimentos integrados à tecnologia da informação. Editora Senac Rio, 2020.

FROTA TERCEIRIZADA NO TRANSPORTE RODOVIÁRIO DE CARGA: ESTUDO EM UMA INDÚSTRIA DE NUTRIÇÃO ANIMAL

SILVA, Jefferson Soares, e-mail: soares.jeff51@outlook.com; RABELLO, Jonatha Siqueira; SILVA, Selma Maria da (Orientadora).

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Goiás – Campus Anápolis-GO

Palavras-chave: Transporte rodoviário, Frota terceirizada, Vantagens e Desvantagens.

Introdução: logística é o processo responsável por implementar, planejar e controlar o fluxo de mercadorias, serviços e de informações desde o ponto de origem até o ponto de consumo com o propósito de atender às exigências dos clientes (NOVAIS, 2021). O transporte é o principal elemento da logística, já que ele é o responsável por movimentar produtos de ponta a ponta da cadeia logística (LANZANOVA *et all*, 2020). Dentre os modais existentes, o rodoviário foi e ainda é o principal modal utilizado no território brasileiro. Este tipo de serviço tem sido realizado por meio da terceirização na maioria das empresas. **Objetivo:** Analisar as vantagens e as desvantagens na utilização de frota terceirizada no transporte de cargas em uma indústria de nutrição animal no Estado de Goiás. **Metodologia:** A pesquisa é de caráter qualitativo e descritivo, com procedimento bibliográfico e de estudo de caso. Para a coleta dos dados foi realizada uma entrevista semiestruturada. A amostragem utilizada na pesquisa foi não probabilística, por julgamento. A amostra foi composta pelo gestor da área de logística de transporte da empresa. No tratamento e análise dos dados utilizou-se o editor de texto e análise de conteúdo de Bardin (2011). A pesquisa foi realizada em uma empresa do ramo de nutrição animal situada na cidade de Anápolis- GO, no mês de setembro de 2021. **Resultados e Discussão:** Dentre as vantagens da terceirização foi possível destacar: redução dos custos, melhoria na qualidade dos serviços, Redução de investimento em ativos, Ganhos em flexibilidade operacional, Melhoria no desempenho operacional, Aumento na capacidade de transporte. Em relação às desvantagens, foram destacados a falta de tecnologias para rastreamento da carga, juntamente com a dependência da transportadora que emite a documentação de transporte. Sobre os motivos que levaram a empresa a terceirizar, identificou-se que ela estava passando por um aumento de demanda, necessitando melhorar o departamento de transporte para atendê-la. **Considerações finais:** Os resultados obtidos com a terceirização do transporte foram vantajosos, uma vez que a mudança implementada contribuiu para a redução dos custos, melhoria da qualidade e maior capacidade de atender o aumento na demanda dos serviços prestados pela empresa.

Referências:

BARDIN, L. **Análise de Conteúdo**. São Paulo: Edições 70, 2011.

LANZANOVA. J; HAAS. J.C; MEDEIROS E. M; FLECK T. Otimização de frota. **Revista Mundo Logística**, edição 79. MAG 2020.

NOVAES, Antônio G. **Logística e gerenciamento da cadeia de distribuição: estratégia, operação e avaliação**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2021.

COMÉRCIO FÍSICO E VIRTUAL: ANÁLISE COMPARATIVA NA PERCEPÇÃO DO CONSUMIDOR

VIEIRA, Jordana Alves, e-mail: jordana_vieira00@hotmail.com; SANTOS, Patrick Paulo; MESQUITA, Simone Maria Moura.

Palavras-chave: Comércio físico e virtual, Percepção, Consumidor

Introdução: Experiência satisfatória e de confiança ao usuário do *e-commerce* exige ações das empresas virtuais para viabilizar, um *website* com funcionamento livre de erros, que propicie rapidez de carregamento e respostas imediatas, facilidade para encontrar informações, atualização constante e um bom *design*. A simplicidade do processo de compra favorece positivamente a experiência do usuário e quanto melhor a experiência do consumidor, maior a satisfação e a confiança (VELUDO-DE-OLIVEIRA, HUERTAS, 2018). **Objetivo Geral:** Apresentar as principais vantagens, na percepção do consumidor, em relação a utilização do comércio virtual ao invés do realizado em espaço físico. **Metodologia:** A abordagem da pesquisa foi quantitativa, modalidade descritiva. O campo de estudo foi o Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Estado de Goiás/IFG– Campus Anápolis. Como procedimentos para a coleta de dados foi utilizado a pesquisa bibliográfica e levantamento de campo (*Survey*). Aplicou-se 82 questionários com perguntas abertas e fechadas aos alunos dos cursos superiores do IFG e que já haviam passado pela experiência de compra via comércio eletrônico. Para tratar e analisar os dados foi utilizado o *Statistical Package for the Social Sciences (SPSS)* bem como teorias estudadas e pesquisas empíricas. **Resultados e discussão:** A experiência de compra do consumidor, em sua maioria, tem sido positiva. Os aspectos mais bem avaliados pelos participantes foram: a disponibilidade de informações suficientes sobre os produtos que o consumidor necessita ou deseja adquirir, os elementos estéticos e visuais dos *sites*, a atenção e a eficiência das empresas fornecedoras em realizar as trocas ou receber devoluções, o cumprimento dos prazos combinados para realizar trocas. Aspectos que se destacaram como negativos foram: demora dos *sites* em dar respostas para as entradas do comprador na hora da navegação e a insegurança de que algo pudesse dar errado (não receber a mercadoria, produto não atender as expectativas) durante o processo de compra na loja virtual. Principais vantagens obtidas pelos consumidores ao adotar o comércio eletrônico como meio de aquisição de produtos foram: a oferta de produtos com preços menores do que os praticados pelas lojas físicas, a praticidade e a comodidade, a economia de tempo, a maior variedade de produtos, a entrega no local desejado, entre outros. **Considerações finais:** Os resultados da pesquisa apontam que as experiências de compras dos consumidores pesquisados são na maioria positivas. Mas a demora dos sites em dar respostas para o consumidor durante o processo de aquisição dos produtos se destaca como aspecto negativo da experiência, a insegurança também aparece como elemento negativo. Espera-se contribuir, diretamente, com informações que possam corroborar com o arcabouço teórico sobre o assunto e possa fomentar discussões e ações aos profissionais interessados no tema.

Referências

- QUEIROZ, L. S.; BERGAMO, F. V. M.; MELO, J. S. Validação de um Modelo Conceitual de Experiência de Compra Online para Consumidores Brasileiros. **Revista Brasileira de Marketing**, v. 15, n. 4, p. 524-539, 2016.
- VELUDO-DE-OLIVEIRA, T. M.; HUERTAS, M. K. Z. Satisfação, confiança e familiaridade no varejo online e o papel moderador da experiência. **Revista Brasileira de Marketing – ReMark**, São Paulo, v. 17, n. 3. Julho/Setembro. 2018.

INOVAÇÃO ORGANIZACIONAL: ESTUDO NAS EMPRESAS ATACADISTAS DE SECOS E MOLHADOS INSTALADAS EM ANÁPOLIS-GO

FARIA, Leonardo Alves, e-mail: leoalves_faria@hotmail.com; MIRANDA, Vanessa de Freitas, MESQUITA, Simone Maria Moura.

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Goiás – Câmpus Anápolis-GO

Palavras-chave: Inovação, Atacadistas, Secos e molhados, Anápolis/GO.

Introdução: O campo da inovação é amplo e relevante para as organizações e tem sido bastante explorado nas últimas décadas, principalmente para obter diferencial competitivo, lidar com a concorrência e se manter no mercado. **Objetivo geral:** Verificar a influência dos componentes da missão organizacional, sobre a construção e implementação de estratégias de inovação em empresas atacadistas instaladas em Anápolis, Estado de Goiás. **Metodologia:** Utilizou de pesquisa qualitativa de natureza exploratória, através da revisão bibliográfica em obras de fontes secundárias atualizadas (livros, revistas, dissertações, teses, periódicos, *sites de internet*), e de natureza descritiva, que foi realizada por meio de coleta de dados em cinco empresas atacadistas que possuem menos de 1.000 trabalhadores no quadro de pessoal. Essa investigação se apoia essencialmente no Manual de Oslo, publicado em 2006, pela OCDE e que apresenta as diretrizes para coleta e interpretação de dados sobre inovação, sobretudo nos quatro tipos de inovação: produtos/serviços, processos, marketing e organizacional. Adotou-se a abordagem pelo sujeito, descrita no referido manual, que permitiu identificar o perfil inovador de cada empresa estudada, destacando os indicadores de inovação constituintes da missão organizacional e a existência de alguma influência desses indicadores nas práticas de inovação. Analisou-se as declarações de missão e aplicou-se questionários semiaberto e semiestruturado. **Resultados e discussões:** Todas as empresas avaliadas apresentaram pelo menos um tipo de atividade que sugere inovação. Porém, ao compará-las ao manual de OSLO nem todas foram consideradas inovadoras. Assim, embora parte das atividades realizadas pelas empresas estejam associadas ao conteúdo da missão, elas não sugerem que esta tenha influenciado no processo de inovação, mas sim que as atividades podem ser consideradas como melhorias para atender satisfatoriamente seus clientes e fornecedores. Deste modo, este estudo acrescenta novas informações sobre a relação missão e inovação para o setor atacadista na cidade de Anápolis-GO. Chegando à mesma conclusão da pesquisa realizada anteriormente por MEDEIROS, 2014. **Considerações finais:** A análise dos resultados aponta que os componentes do conteúdo da missão organizacional influenciam nas práticas de inovação das empresas atacadistas instaladas em Anápolis – GO. Isso significa que os gestores valorizam os conteúdos da missão e tem se norteado por elas nos processos de implementação de inovação. As empresas apresentaram em sua missão possíveis atividades de inovação. Essas foram indicadas pela presença de termos como “agilidade”, “pontualidade”, “eficiência”, “qualidade”, “distribuição”, “compromisso” entre outros, que condizem com as estratégias adotadas pelas empresas para inovar em diferentes áreas. A maior parte das empresas tiveram suas medidas de inovação voltadas para as classificações de produtos/serviços e processos. Por outro lado, a inovação na área de *marketing* foi ausente. Assim, os resultados desse estudo destacam a necessidade de futuros investimentos nessa área da inovação tão importante para a relação empresa – cliente.

Referências:

- MANUAL DE OSLO. **Diretrizes para coleta e interpretação de dados sobre inovação.** Brasil: FINEP, 2006.
- MEDEIROS, E. M. (2014). **Relação entre missão e inovação em prestadores de serviços logísticos: um estudo multicase no transporte rodoviário de graneis sólidos.** Dissertação (Mestrado em Agronegócio) Universidade de Goiás, Goiânia, GO.