



Diagnóstico e Intervenção na Gestão de Estoque: Aplicação de um Sistema Integrado em uma Empresa Varejista

Diagnosis and Intervention in Inventory Management: Implementation of an Integrated System in a Retail Company

Dávila Araújo Silva

Graduanda em Administração pela Universidade Estadual Vale do Acaraú-UVA.

João Lucas Viana Paiva

Graduando em Administração pela Universidade Estadual Vale do Acaraú-UVA.

Julia Sandes de Souza

Graduanda em Administração pela Universidade Estadual Vale do Acaraú-UVA.

Ismar Gurgel Coqueiro

Professor orientador na Universidade Estadual Vale do Acaraú-UVA.

Resumo: Esta pesquisa-ação teve como objetivo analisar os principais desafios enfrentados por uma pequena empresa do setor varejista no gerenciamento de seu estoque e propor uma solução prática para melhorar os processos logísticos. A investigação utilizou entrevistas estruturadas com base em roteiro aplicado aos responsáveis pela área, identificando problemas como o uso de controle manual ou parcialmente informatizado, ausência de registros completos, falhas na reposição e inexistência de estratégias claras de gestão. Os dados foram organizados e avaliados segundo critérios de gravidade, urgência e tendência, permitindo a definição das prioridades para intervenção. Como proposta de melhoria, indicou-se a implantação de um sistema de gestão integrada (ERP), com capacidade de automatizar o controle de estoque, centralizar informações, gerar relatórios gerenciais e otimizar os fluxos operacionais. A pesquisa demonstrou que, mesmo em contextos com recursos limitados, é possível implementar mudanças significativas com planejamento, envolvimento da equipe e soluções tecnológicas acessíveis. Conclui-se que o uso de ferramentas informatizadas na gestão de estoque contribui diretamente para o aumento da eficiência, redução de erros e melhoria no atendimento ao cliente.

Palavras-chave: gestão de estoque; logística; pesquisa-ação.

Abstract: This action research aimed to analyze the main challenges faced by a small retail company in its inventory management and to propose a practical solution to improve its logistics processes. Structured interviews were conducted with those responsible for the area, identifying issues such as the use of manual or partially computerized control, incomplete records, failures in restocking, and the absence of clear management strategies. The data were organized and evaluated based on criteria of severity, urgency, and trend, allowing the definition of priorities for intervention. As a proposed improvement, the implementation of an integrated management system (ERP) was recommended, with the ability to automate inventory control, centralize information, generate management reports, and optimize operational flows. The research showed that, even in contexts with limited resources, it is possible to implement significant changes with planning, team engagement, and accessible technological solutions. It is concluded that the use of computerized tools in inventory

management directly contributes to increased efficiency, reduction of errors, and improved customer service.

Keywords: inventory management; logistics; action research.

INTRODUÇÃO

No atual cenário de alta competitividade e constante inovação tecnológica, as pequenas empresas enfrentam desafios significativos para se manterem ativas e sustentáveis no mercado. A busca por eficiência operacional, redução de custos e melhoria na experiência do cliente tem levado muitos desses empreendimentos a investirem em ferramentas de gestão que, até pouco tempo, eram exclusivas de grandes organizações. Entre essas ferramentas, destaca-se o Sistema Integrado de Gestão Empresarial (ERP – Enterprise Resource Planning), capaz de otimizar processos, integrar setores e fornecer informações em tempo real para tomada de decisão.

No segmento varejista, a gestão de estoque representa uma das funções mais sensíveis e estratégicas, uma vez que afeta diretamente o nível de serviço ao cliente, os custos operacionais e o capital de giro da empresa. A ausência de controle eficiente de entradas e saídas, bem como a falta de comunicação entre setores como vendas e logística, pode resultar em falhas de atendimento, perdas financeiras e insatisfação do consumidor. Nesse contexto, a implantação de um sistema de apoio logístico, especialmente voltado ao controle de estoque, torna-se uma necessidade urgente para empresas que desejam se manter competitivas.

A presente pesquisa tem como objeto uma empresa de pequeno porte do setor de varejo localizada em um município do estado do Ceará, que enfrenta desafios relacionados à desorganização de seu estoque. O estudo parte da seguinte questão-problema: de que maneira uma pequena empresa do segmento de varejo pode implantar um sistema integrado de controle de estoque?

Diante disso, o objetivo geral da pesquisa é fazer uma pesquisa ação na área de logística e propor uma resolução do problema identificado. Como objetivos específicos, busca-se: (i) realizar um levantamento das necessidades de gestão logística; (ii) estudar uma metodologia de ajuda para o problema; (iii) propor uma solução baseada no problema identificado.

A relevância deste estudo reside no fato de que a logística, quando bem gerida, pode ser um diferencial competitivo, mesmo em negócios de pequeno porte, e a modernização dos processos, por meio de sistemas informatizados, representa um passo fundamental para a profissionalização da gestão. A proposta aqui apresentada pretende não apenas solucionar problemas internos identificados na empresa, mas também servir como modelo replicável para outros pequenos negócios com características similares.

REFERENCIAL TEÓRICO

Logística Empresarial

A gestão empresarial, conforme Costa (2020) é o alicerce para o desenvolvimento sustentável das organizações. Ao automatizar tarefas repetitivas, o sistema libera tempo para que os gestores e a equipe foquem em atividades estratégicas, como o planejamento de expansão e o aprimoramento do atendimento ao cliente. Esse ganho qualitativo pode posicionar a Central Ótica como referência no mercado regional, fortalecendo sua competitividade.

No âmbito da cadeia de suprimentos, Ballou (2006) explica que o planejamento e a organização são fundamentais para garantir o fluxo contínuo de produtos e minimizar os riscos. Com um ERP, a Central Ótica consegue ter um maior controle sobre os pedidos de pedidos, evitando perdas financeiras decorrentes de estoque parado ou indisponibilidade de produtos. Além disso, a integração logística facilita a previsão de demandas sazonais, permitindo uma resposta proativa às variações do mercado.

Gestão de Estoque

De acordo com Chopra e Meindl (2021), os sistemas de gerenciamento de estoque contribuem significativamente para a organização e o controle eficaz dos fluxos de entrada e saída de produtos, ao oferecerem informações atualizadas em tempo real. Essa visibilidade permite uma tomada de decisão mais precisa, evita falhas como faltas ou excessos de mercadorias e favorece uma maior eficiência operacional. Além disso, a automatização desses processos tende a reduzir custos e melhorar o nível de serviço ao cliente. No caso da Central Ótica, a ausência desse tipo de sistema e a dependência de controles manuais acabam limitando a capacidade de resposta rápida às demandas, impactando diretamente o desempenho logístico e a satisfação dos consumidores. Jerônimo *et al.* (2020) destacam o papel do controle de estoque como um diferencial competitivo, especialmente para micro e pequenas empresas. No caso da Central Ótica, a implementação de um sistema integrado pode transformar o estoque em uma ferramenta estratégica, garantindo que os produtos certos estejam disponíveis no momento certo. Isso não apenas melhora a experiência do cliente, mas também reduz desperdícios e otimiza os investimentos em mercadorias.

Sistema Integrado de Gestão (ERP)

A implantação de um Sistema Integrado de Gestão Empresarial (ERP) é uma estratégia que permite à organização consolidar e automatizar processos internos, proporcionando maior eficiência e precisão no gerenciamento de informações e recursos. No contexto da Central Ótica, essa solução pode ser essencial para resolver os desafios relacionados à gestão de estoque, comunicação interna e agilidade operacional, contribuindo diretamente para a melhoria dos serviços oferecidos aos clientes e para a sustentabilidade do negócio.

Silva e Rodrigues (2020) destacam que os Sistemas de Gestão Integrada não apenas otimizam processos operacionais, mas também promovem a integração de dados entre diferentes setores da empresa. Para a Central Ótica, isso significa que a equipe de vendas e o setor de logística poderão trabalhar de forma homologada, com acesso a produtos simultâneos e informações atualizadas sobre disponíveis e a necessidade de reposição. Essa integração favorece a tomada de decisões baseadas em dados concretos, aumentando a confiabilidade e a eficiência.

Oliveira *et al.* (2020) reforçam que o sucesso na implementação de sistemas de gestão empresarial depende de uma estratégia bem estruturada e da adesão dos colaboradores. Nesse sentido, a capacitação da equipe da Central Ótica será essencial para garantir a utilização eficaz do sistema, bem como para minimizar a resistência à mudança. Além disso, a escolha de um fornecedor confiável e a personalização do sistema às necessidades específicas da empresa são fatores determinantes para o alcance dos objetivos esperados.

Matriz GUT

Matriz GUT é uma ferramenta amplamente utilizada na gestão organizacional com o objetivo de auxiliar na definição de prioridades. Seu nome é derivado dos três critérios que compõem a análise: Gravidade, Urgência e Tendência. Por meio da atribuição de notas a cada um desses aspectos, o gestor pode organizar os problemas de acordo com seu impacto, necessidade de resolução imediata e probabilidade de agravamento ao longo do tempo (Campos, 2004).

A utilização da Matriz GUT, contribui para evidenciar a importância de priorizar ações voltadas à automatização da gestão de estoque. Além de reduzir falhas operacionais, essa mudança pode garantir maior eficiência interna e melhoria na experiência do cliente. Como destaca Campos (2021), instrumentos de priorização como esse são essenciais para conduzir decisões mais assertivas em ambientes com recursos e tempo limitados.

METODOLOGIA

A presente pesquisa caracteriza-se como uma pesquisa-ação, voltada para a solução de problemas práticos na área de logística, com estrutura fundamentada em estudo de caso e abordagem qualitativa. Sua natureza aplicada está relacionada à elaboração de uma proposta de intervenção com impacto direto sobre os processos organizacionais de uma empresa varejista no Estado do Ceará.

De acordo com Laville e Dionne (1999), os métodos científicos fornecem ao pesquisador um conjunto de diretrizes sistematizadas que reduzem as incertezas, promovendo um raciocínio lógico diante do objeto de estudo. Partindo desse princípio, esta investigação foi desenvolvida em três etapas.

A primeira etapa consistiu na aplicação de uma entrevista semiestruturada aos funcionários da empresa, instrumento este adaptado de Alves *et al.* (2025), com o objetivo de identificar os principais entraves nos processos logísticos,

especialmente no que se refere ao controle de estoque, fluxo de informações, integração entre setores e eficiência operacional. Ao todo, foram entrevistados 10 colaboradores, de um total de 10(dez), abrangendo diferentes funções na empresa.

As respostas obtidas na entrevista foram categorizadas e analisadas com base na Matriz GUT (Gravidade, Urgência e Tendência), ferramenta que permite estabelecer prioridades de ação a partir da multiplicação ponderada desses três critérios. Os problemas foram ranqueados conforme sua pontuação total, permitindo identificar aquele que mais comprometia a operação logística: a ausência de um sistema informatizado de gestão.

A partir dessa constatação, foi elaborada uma proposta de implementação de um Sistema Integrado de Gestão (ERP), adaptado à realidade e às capacidades da empresa. O modelo sugerido contempla funcionalidades específicas para o setor logístico, como controle de estoque automatizado, gestão de pedidos, rastreabilidade de movimentações e integração com áreas de compras e vendas.

Além disso, foi estruturado um plano de execução composto por: Cronograma de atividades e a implantação de uma ferramenta 5W2H.

O cronograma de atividades dispõe das etapas de planejamento, instalação, treinamento da equipe, testes e monitoramento do sistema. Já a aplicação da ferramenta 5W2H, organiza as ações segundo sete dimensões: o quê, por que, onde, quando, quem, como e quanto custará, conferindo clareza e controle à implantação do sistema.

Todos os participantes da pesquisa foram informados previamente quanto aos objetivos do estudo, com garantia de anonimato e liberdade de participação, em conformidade com os princípios éticos da pesquisa científica. A participação foi formalizada mediante assinatura do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE).

RESULTADOS E DISCUSSÃO

Para compreender os processos relacionados à gestão de estoque na empresa estudada, foi aplicado um roteiro de entrevista estruturado, composto por perguntas fechadas e abertas. O instrumento buscou identificar aspectos centrais da operação logística, como o número de fornecedores, frequência de reposição, forma de controle de estoque, registro de entradas, realização de inventários, entre outros pontos-chave, conforme apresentado no quadro 01.

Quadro 1 - Roteiro de entrevista.

Nº	Pergunta	Opções de Resposta / Espaço para Resposta
1	Quantos fornecedores a empresa possui atualmente?	() 1 a 5 () 6 a 10 () Mais de 10
2	Quais são os fornecedores mais importantes e por quê?	

Nº	Pergunta	Opções de Resposta / Espaço para Resposta
3	Com que frequência é feita a reposição de estoque?	() Diariamente () Semanalmente () Quinzenalmente () Mensalmente () Outro: _____
4	Quem são os principais concorrentes da empresa?	
5	Como é feito o controle de estoque?	() Manual () Sistema informatizado () Ambos () Outro: _____
6	Já ocorreram atrasos no atendimento por falta de produtos em estoque?	() Sim () Não Se sim, com que frequência?
7	Todas as entradas de produtos são registradas no sistema?	() Sim () Não () Parcialmente
8	Há controle de acesso ao setor de estoque por parte dos funcionários?	() Sim () Não Se sim, como é feito esse controle? _____
9	A empresa realiza inventários (contagens de estoque)?	() Sim, com frequência () Sim, esporadicamente () Não realiza
10	Principais desafios na gestão de estoque da empresa?	

Fonte: adaptado de Alves *et al.* 2025.

Com base no diagnóstico realizado por meio da aplicação das entrevistas foram identificadas diversas oportunidades de melhoria nos processos que envolvem a logística da empresa, com ênfase na principal problemática apontada que é a gestão de estoque. O que é observado no quadro 02 em que as respostas da entrevista foram tabuladas e ordenadas conforme o grau de importância pela matriz GUT.

Quadro 2 - Matriz GUT.

Nº	Problema Identificado	Gravidade (G)	Urgência (U)	Tendência (T)	Prioridade (G×U×T)
7	Sistema de controle manual ou misto, sem automação adequada	5	5	5	125
2	Falta de registro completo no sistema de controle de estoque	4	4	4	64
4	Atrasos no atendimento ao cliente por falta de produtos	4	4	4	64
10	Ausência de uma estratégia para lidar com desafios da gestão de estoque	4	3	4	48

Nº	Problema Identificado	Gravidade (G)	Urgência (U)	Tendência (T)	Prioridade (G×U×T)
3	Falta de controle de acesso ao estoque	3	3	3	27
6	Falta de frequência regular de inventário de estoque	3	3	3	27
8	Falta de rotina clara para reposição de estoque	3	3	3	27
1	Poucos fornecedores e alta dependência de alguns	3	2	2	12
5	Concorrência direta forte e pouco monitorada	2	2	3	12
9	Falta de análise e avaliação contínua dos fornecedores	2	2	3	12

Fonte: dados da pesquisa.

A análise dos dados coletados por meio das entrevistas evidencia uma série de fragilidades no sistema de gestão de estoque da empresa, classificadas de acordo com sua prioridade, resultante da combinação entre a gravidade, urgência e a tendência de agravamento dos problemas ($G \times U \times T$).

O principal problema identificado, com prioridade máxima (125), refere-se ao uso de um sistema de controle manual ou parcialmente informatizado, o que compromete a eficiência, a confiabilidade e a agilidade na gestão do estoque. A ausência de automação representa um gargalo significativo, afetando diretamente outros processos operacionais.

Na segunda posição de prioridade, aparecem dois problemas com pontuação 64, ambos de elevada gravidade, que são: A falta de registro completo no sistema de controle de estoque, o que dificulta a rastreabilidade dos produtos e a tomada de decisões baseada em dados; E os atrasos no atendimento ao cliente por falta de produtos, que impactam diretamente a satisfação e a fidelização do consumidor.

Na sequência, com 48 pontos de prioridade, está a ausência de uma estratégia clara para lidar com os desafios da gestão de estoque, indicando uma lacuna no planejamento e na visão de longo prazo da empresa nesse setor crítico.

Outros problemas de média prioridade (pontuação 27) incluem: Falta de controle de acesso ao estoque; Falta de frequência regular de inventário; Ausência de uma rotina clara para reposição de produtos.

Esses pontos, embora com pontuação inferior, são estruturais e afetam o controle e a confiabilidade do estoque no dia a dia.

Já os problemas com menor prioridade relativa (12 pontos) — como a alta dependência de poucos fornecedores, a concorrência direta pouco monitorada e a falta de avaliação contínua dos fornecedores — não devem ser ignorados, pois podem se agravar ao longo do tempo e impactar a competitividade da empresa.

O gerenciamento de estoque é uma atividade estratégica e essencial para

a sustentabilidade das operações empresariais, especialmente em empresas do varejo, onde a agilidade e a precisão no controle de produtos impactam diretamente na satisfação do cliente. No caso analisado, foram identificadas falhas significativas, destacando-se o uso de sistemas manuais ou mistos, que comprometem a confiabilidade das informações e dificultam a tomada de decisão baseada em dados.

Segundo Ballou (2021), o controle de estoque eficiente é fundamental para garantir a disponibilidade de produtos e minimizar custos com armazenagem e perdas. A ausência de automação, como se observa na empresa estudada, gera dificuldades no rastreamento de produtos, erros de registros e baixa capacidade de resposta a flutuações da demanda. Além disso, problemas como falta de registro completo de entradas, ausência de inventários regulares, e reposição desorganizada evidenciam uma gestão de estoque ainda reativa e pouco estratégica.

Nesse contexto, propõe-se a implantação de um sistema de gestão integrada (ERP), como ferramenta essencial para a modernização e o aprimoramento do controle de estoque. Um ERP permite a integração dos setores da empresa, promovendo o acompanhamento em tempo real dos níveis de estoque, a geração de relatórios automatizados, e o estabelecimento de alertas para reposição de produtos (Oliveira; Ramos, 2023).

Além disso, sistemas integrados permitem a centralização das informações, facilitando o controle de acesso, a previsão de demanda e o planejamento de compras de forma mais assertiva (Souza; Almeida, 2022). Tais melhorias resultam em redução de rupturas de estoque, maior agilidade no atendimento ao cliente, otimização de recursos e maior segurança nas operações logísticas.

A implantação de um sistema ERP, no entanto, deve ser acompanhada por um plano de capacitação dos colaboradores e uma adaptação dos processos internos, garantindo que a tecnologia seja de fato incorporada à rotina da empresa e que os dados gerados possam subsidiar a tomada de decisão estratégica.

Portanto, diante das fragilidades diagnosticadas, o investimento em um sistema informatizado de gestão de estoque não é apenas recomendável, mas indispensável para a evolução operacional da empresa, tornando-a mais competitiva e preparada para os desafios do mercado atual.

Para organizar a implementação do sistema integrado de gestão de estoque foi elaborado para a empresa um plano de trabalho de forma clara e eficiente, o plano de ação foi baseado na ferramenta 5W2H, conforme mostra a tabela 1.

Tabela 1 - Plano de Trabalho.

Aspecto	Descrição
O que (O que será feito?)	Implementação de um sistema integrado de gestão de estoque para otimizar o controle de estoque, a comunicação interna e a eficiência nos processos operacionais da empresa.
Por que (Por que será feito?)	Será feito para reduzir erros operacionais, melhorar a experiência do cliente, aumentar a eficiência no gerenciamento de estoque e processos internos e alavancar o desempenho financeiro da empresa.

Aspecto	Descrição
Onde será feito?	O processo será implementado na sede da empresa.
Quando (Quando será feito?)	A implementação será iniciada no prazo de 30 dias após a aprovação da proposta, com prazo estimado de 2 meses para a finalização e ajustes necessários.
Quem (Por quem será feito?)	A implementação será realizada por uma equipe especializada em sistemas ERP, incluindo um consultor externo para a instalação e configuração do software, e os colaboradores da empresa para integração e operação do sistema.
Como (Como será feito?)	O processo será dividido em etapas: levantamento de necessidades, configuração do sistema, treinamento da equipe, testes operacionais e acompanhamento contínuo para ajustes e melhorias.
Quanto vai custar?	O custo total estimado é de R\$ 9.000,00, incluindo a aquisição do sistema, sua instalação, treinamento da equipe e suporte técnico durante os três primeiros meses após a implementação.

Fonte: elaborado pelos autores, 2025.

Também foi definido um cronograma com base na sequência lógica das etapas de implantação, prevendo prazos realistas para cada fase da implementação. De acordo com a tabela 02 apresentada abaixo:

Tabela 2 - Implementação do ERP.

Etapa	Atividade	Responsáveis	Início	Término	Prazo
1. Planejamento Inicial	Reunião de alinhamento com a equipe e consultores.	Consultor ERP e gestão	01/02/2025	05/02/2025	5 dias
2. Levantamento de Necessidades	Mapeamento de processos internos e identificação de demandas.	Consultor ERP e colaboradores	06/02/2025	12/02/2025	7 dias
3. Configuração do Sistema	Instalação do ERP e customização para as necessidades da empresa.	Consultor ERP	13/02/2025	26/02/2025	8 dias
4. Treinamento da Equipe	Treinamento prático dos colaboradores no uso do ERP.	Consultor ERP e colaboradores	27/02/2025	05/03/2025	7 dias

Etapa	Atividade	Responsáveis	Início	Término	Prazo
5. Testes Operacionais	Realização de testes com simulação de processos reais.	Consultor ERP e colaboradores	06/03/2025	12/03/2025	7 dias
6. Ajustes Finais	Correção de falhas identificadas durante os testes.	Consultor ERP	13/03/2025	19/03/2025	7 dias
7. Monitoramento Inicial	Acompanhamento das operações no sistema e suporte técnico.	Consultor ERP e gestão da empresa	20/03/2025	31/03/2025	12 dias

Fonte: elaborado pelos autores, 2025.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A presente pesquisa-ação teve como objetivo principal analisar os desafios enfrentados por uma pequena empresa do varejo em sua gestão de estoque, e a partir disso, propor uma solução prática e viável que contribuísse para a melhoria dos processos logísticos. A metodologia adotada permitiu não apenas o diagnóstico detalhado da realidade da organização, mas também a construção coletiva de alternativas para enfrentar os problemas identificados.

Por meio da aplicação de entrevistas estruturadas, foi possível identificar uma série de fragilidades, com destaque para o uso de um sistema de controle de estoque manual ou parcialmente informatizado, a ausência de rotinas padronizadas de reposição, a falta de registro completo das movimentações e a inexistência de uma estratégia clara para gestão do setor. Esses fatores impactavam diretamente na eficiência operacional da empresa e na qualidade do atendimento ao cliente.

Diante desse cenário, propôs-se como intervenção a implantação de um sistema de gestão integrada (ERP), adaptado à realidade da empresa, com o intuito de automatizar os processos, reduzir falhas operacionais e promover maior controle sobre as entradas, saídas e níveis de estoque. A proposta visa não apenas resolver o problema imediato identificado, mas também criar as bases para uma gestão mais estratégica, preventiva e orientada por dados.

A pesquisa demonstrou que ações simples, quando bem planejadas e executadas com o envolvimento da equipe, podem gerar melhorias significativas nos processos logísticos, mesmo em contextos com recursos limitados. Ressalta-se ainda que a abordagem da pesquisa-ação foi fundamental para garantir o engajamento dos envolvidos e a aplicação prática dos resultados.

Como sugestão para estudos futuros, recomenda-se o acompanhamento dos resultados da implantação do sistema ao longo do tempo, bem como a ampliação do modelo para outras áreas da empresa, de modo a potencializar os ganhos de eficiência e integrar ainda mais os processos organizacionais.

REFERÊNCIAS

- BALLOU, R. H. **Gerenciamento da cadeia de suprimentos: planejamento, organização e logística empresarial**. Tradução por Elias Pereira. 5. ed. Porto Alegre: Bookman, 2006.
- BALLOU, Ronald H. **Logística empresarial: transporte, administração de materiais e distribuição física**. 5. ed. São Paulo: Pearson Education, 2021.
- CAMPOS, V. F. **Gerenciamento da rotina do trabalho do dia-a-dia**. 6. ed. Nova Lima: Falconi, 2004.
- CAMPOS, V. F. **TQC: Controle da qualidade total (no estilo japonês)**. 11. ed. Nova Lima: Falconi, 2021.
- CHOPRA, S.; MEINDL, P. **Supply Chain Management: Strategy, Planning, and Operation**. 7. ed. Boston: Pearson, 2021.
- COSTA, H. **Gestão empresarial**. Digitaliza, 2020.
- GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. São Paulo: Atlas, 2006.
- GONÇALVES, A. C.; PEREIRA, J. L.; NETO, J. C. S. **A importância do treinamento e desenvolvimento dentro das organizações**. Revista UNEF Ciência, v. 22, n. 03, 2024. Disponível em <http://www.fanap.br/Repositorio/254.pdf>. Acesso em: 19 jan. 2025.
- JERONIMO, A. *et al.* **Planejamento e controle de estoques: um fator competitivo em micro e pequenas empresas**. In: ANAIS DO ENCONTRO NACIONAL DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO – ENEGEP, 40., 2020, Foz do Iguaçu. Anais [...]. Foz do Iguaçu, PR: ABEPRO, 2020.
- LAVILLE, C.; DIONNE, J. **A construção do saber: manual de metodologia da pesquisa em ciências humanas**. Belo Horizonte: UFMG, 1999.
- OLIVEIRA, I. *et al.* **Análise da implementação de sistema integrado de gestão empresarial: estratégias e fatores de sucesso na implantação de um sistema de ERP em uma empresa de engenharia**. Revista Engenharia de Interesse Social, v. 5, n. 5, 2020. Disponível em: 10.35507/25256041/reis.v5i5.4692 Acesso em 30 Jun 2025.
- SILVA, S. S. da; RODRIGUES, B. V. D. **Sistema De Gestão Integrada (SGI) Para Gerenciamento De Informações De Pessoas: Percepção De Gestores De Uma Empresa De Serviços Terceirizados**. Revista Multiversa – Rede Multiversa, Foz

do Iguaçu, v. 2, n. 1, p. 45-59, 2023. Disponível em: https://multiversa.edu.br/docs/revista-cientifica/revista-multiversa/14/4_RMulti_2024.1.pdf Acesso em: 04 Jul 2025.

SOUZA, T. M.; ALMEIDA, L. R. **A importância da integração de processos por meio de sistemas ERP na logística de pequenas empresas.** Revista Gestão em Foco, v. 10, n. 2, p. 88–101, 2022.