

Marcelo Pereira da Silva  
(Organizador)

# As Ciências da Comunicação e sua Atuação Plurifacetada 2

Marcelo Pereira da Silva  
(Organizador)

# As Ciências da Comunicação e sua Atuação Plurifacetada 2

2020 by Atena Editora

Copyright © Atena Editora

Copyright do Texto © 2020 Os autores

Copyright da Edição © 2020 Atena Editora

**Editora Chefe:** Profª Drª Antonella Carvalho de Oliveira

**Diagramação:** Karine de Lima

**Edição de Arte:** Lorena Prestes

**Revisão:** Os Autores



Todo o conteúdo deste livro está licenciado sob uma Licença de Atribuição *Creative Commons*. Atribuição 4.0 Internacional (CC BY 4.0).

O conteúdo dos artigos e seus dados em sua forma, correção e confiabilidade são de responsabilidade exclusiva dos autores. Permitido o download da obra e o compartilhamento desde que sejam atribuídos créditos aos autores, mas sem a possibilidade de alterá-la de nenhuma forma ou utilizá-la para fins comerciais.

### **Conselho Editorial**

#### **Ciências Humanas e Sociais Aplicadas**

Profª Drª Adriana Demite Stephani – Universidade Federal do Tocantins

Prof. Dr. Álvaro Augusto de Borba Barreto – Universidade Federal de Pelotas

Prof. Dr. Alexandre Jose Schumacher – Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Mato Grosso

Profª Drª Angeli Rose do Nascimento – Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro

Prof. Dr. Antonio Carlos Frasson – Universidade Tecnológica Federal do Paraná

Prof. Dr. Antonio Gasparetto Júnior – Instituto Federal do Sudeste de Minas Gerais

Prof. Dr. Antonio Isidro-Filho – Universidade de Brasília

Prof. Dr. Carlos Antonio de Souza Moraes – Universidade Federal Fluminense

Profª Drª Cristina Gaio – Universidade de Lisboa

Profª Drª Denise Rocha – Universidade Federal do Ceará

Prof. Dr. Deyvison de Lima Oliveira – Universidade Federal de Rondônia

Prof. Dr. Edvaldo Antunes de Farias – Universidade Estácio de Sá

Prof. Dr. Eloi Martins Senhora – Universidade Federal de Roraima

Prof. Dr. Fabiano Tadeu Grazioli – Universidade Regional Integrada do Alto Uruguai e das Missões

Prof. Dr. Gilmei Fleck – Universidade Estadual do Oeste do Paraná

Prof. Dr. Gustavo Henrique Cepolini Ferreira – Universidade Estadual de Montes Claros

Profª Drª Ivone Goulart Lopes – Istituto Internazionele delle Figlie de Maria Ausiliatrice

Prof. Dr. Julio Candido de Meirelles Junior – Universidade Federal Fluminense

Profª Drª Keyla Christina Almeida Portela – Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Mato Grosso

Profª Drª Lina Maria Gonçalves – Universidade Federal do Tocantins

Prof. Dr. Luis Ricardo Fernandes da Costa – Universidade Estadual de Montes Claros

Profª Drª Natiéli Piovesan – Instituto Federal do Rio Grande do Norte

Prof. Dr. Marcelo Pereira da Silva – Universidade Federal do Maranhão

Profª Drª Miranilde Oliveira Neves – Instituto de Educação, Ciência e Tecnologia do Pará

Profª Drª Paola Andressa Scortegagna – Universidade Estadual de Ponta Grossa

Profª Drª Rita de Cássia da Silva Oliveira – Universidade Estadual de Ponta Grossa

Profª Drª Sandra Regina Gardacho Pietrobon – Universidade Estadual do Centro-Oeste

Profª Drª Sheila Marta Carregosa Rocha – Universidade do Estado da Bahia

Prof. Dr. Rui Maia Diamantino – Universidade Salvador

Prof. Dr. Urandi João Rodrigues Junior – Universidade Federal do Oeste do Pará

Profª Drª Vanessa Bordin Viera – Universidade Federal de Campina Grande

Prof. Dr. William Cleber Domingues Silva – Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro  
Prof. Dr. Willian Douglas Guilherme – Universidade Federal do Tocantins

### **Ciências Agrárias e Multidisciplinar**

Prof. Dr. Alexandre Igor Azevedo Pereira – Instituto Federal Goiano  
Prof. Dr. Antonio Pasqualetto – Pontifícia Universidade Católica de Goiás  
Prof. Dr. Cleberton Correia Santos – Universidade Federal da Grande Dourados  
Profª Drª Daiane Garabeli Trojan – Universidade Norte do Paraná  
Profª Drª Diocléa Almeida Seabra Silva – Universidade Federal Rural da Amazônia  
Prof. Dr. Écio Souza Diniz – Universidade Federal de Viçosa  
Prof. Dr. Fábio Steiner – Universidade Estadual de Mato Grosso do Sul  
Prof. Dr. Fágner Cavalcante Patrocínio dos Santos – Universidade Federal do Ceará  
Profª Drª Girlene Santos de Souza – Universidade Federal do Recôncavo da Bahia  
Prof. Dr. Júlio César Ribeiro – Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro  
Profª Drª Lina Raquel Santos Araújo – Universidade Estadual do Ceará  
Prof. Dr. Pedro Manuel Villa – Universidade Federal de Viçosa  
Profª Drª Raissa Rachel Salustriano da Silva Matos – Universidade Federal do Maranhão  
Prof. Dr. Ronilson Freitas de Souza – Universidade do Estado do Pará  
Profª Drª Talita de Santos Matos – Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro  
Prof. Dr. Tiago da Silva Teófilo – Universidade Federal Rural do Semi-Árido  
Prof. Dr. Valdemar Antonio Paffaro Junior – Universidade Federal de Alfenas

### **Ciências Biológicas e da Saúde**

Prof. Dr. André Ribeiro da Silva – Universidade de Brasília  
Profª Drª Anelise Levay Murari – Universidade Federal de Pelotas  
Prof. Dr. Benedito Rodrigues da Silva Neto – Universidade Federal de Goiás  
Prof. Dr. Edson da Silva – Universidade Federal dos Vales do Jequitinhonha e Mucuri  
Profª Drª Eleuza Rodrigues Machado – Faculdade Anhanguera de Brasília  
Profª Drª Elane Schwinden Prudêncio – Universidade Federal de Santa Catarina  
Profª Drª Eysler Gonçalves Maia Brasil – Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira  
Prof. Dr. Ferlando Lima Santos – Universidade Federal do Recôncavo da Bahia  
Prof. Dr. Fernando José Guedes da Silva Júnior – Universidade Federal do Piauí  
Profª Drª Gabriela Vieira do Amaral – Universidade de Vassouras  
Prof. Dr. Gianfábio Pimentel Franco – Universidade Federal de Santa Maria  
Profª Drª Iara Lúcia Tescarollo – Universidade São Francisco  
Prof. Dr. Igor Luiz Vieira de Lima Santos – Universidade Federal de Campina Grande  
Prof. Dr. José Max Barbosa de Oliveira Junior – Universidade Federal do Oeste do Pará  
Prof. Dr. Luís Paulo Souza e Souza – Universidade Federal do Amazonas  
Profª Drª Magnólia de Araújo Campos – Universidade Federal de Campina Grande  
Prof. Dr. Marcus Fernando da Silva Praxedes – Universidade Federal do Recôncavo da Bahia  
Profª Drª Mylena Andréa Oliveira Torres – Universidade Ceuma  
Profª Drª Natiéli Piovesan – Instituto Federaci do Rio Grande do Norte  
Prof. Dr. Paulo Inada – Universidade Estadual de Maringá  
Profª Drª Renata Mendes de Freitas – Universidade Federal de Juiz de Fora  
Profª Drª Vanessa Lima Gonçalves – Universidade Estadual de Ponta Grossa  
Profª Drª Vanessa Bordin Viera – Universidade Federal de Campina Grande

### **Ciências Exatas e da Terra e Engenharias**

Prof. Dr. Adélio Alcino Sampaio Castro Machado – Universidade do Porto

Prof. Dr. Alexandre Leite dos Santos Silva – Universidade Federal do Piauí  
Prof. Dr. Carlos Eduardo Sanches de Andrade – Universidade Federal de Goiás  
Prof<sup>a</sup> Dr<sup>a</sup> Carmen Lúcia Voigt – Universidade Norte do Paraná  
Prof. Dr. Eloi Rufato Junior – Universidade Tecnológica Federal do Paraná  
Prof. Dr. Fabrício Menezes Ramos – Instituto Federal do Pará  
Prof. Dr. Juliano Carlo Rufino de Freitas – Universidade Federal de Campina Grande  
Prof<sup>a</sup> Dr<sup>a</sup> Luciana do Nascimento Mendes – Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Norte  
Prof. Dr. Marcelo Marques – Universidade Estadual de Maringá  
Prof<sup>a</sup> Dr<sup>a</sup> Neiva Maria de Almeida – Universidade Federal da Paraíba  
Prof<sup>a</sup> Dr<sup>a</sup> Natiéli Piovesan – Instituto Federal do Rio Grande do Norte  
Prof. Dr. Takeshy Tachizawa – Faculdade de Campo Limpo Paulista

### **Conselho Técnico Científico**

Prof. Me. Abrãao Carvalho Nogueira – Universidade Federal do Espírito Santo  
Prof. Me. Adalberto Zorzo – Centro Estadual de Educação Tecnológica Paula Souza  
Prof. Me. Adalto Moreira Braz – Universidade Federal de Goiás  
Prof. Dr. Adaylson Wagner Sousa de Vasconcelos – Ordem dos Advogados do Brasil/Seccional Paraíba  
Prof. Me. André Flávio Gonçalves Silva – Universidade Federal do Maranhão  
Prof<sup>a</sup> Dr<sup>a</sup> Andreza Lopes – Instituto de Pesquisa e Desenvolvimento Acadêmico  
Prof<sup>a</sup> Dr<sup>a</sup> Andrezza Miguel da Silva – Universidade Estadual do Sudoeste da Bahia  
Prof. Dr. Antonio Hot Pereira de Faria – Polícia Militar de Minas Gerais  
Prof<sup>a</sup> Ma. Bianca Camargo Martins – UniCesumar  
Prof<sup>a</sup> Ma. Carolina Shimomura Nanya – Universidade Federal de São Carlos  
Prof. Me. Carlos Antônio dos Santos – Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro  
Prof. Ma. Cláudia de Araújo Marques – Faculdade de Música do Espírito Santo  
Prof<sup>a</sup> Dr<sup>a</sup> Cláudia Taís Siqueira Cagliari – Centro Universitário Dinâmica das Cataratas  
Prof. Me. Daniel da Silva Miranda – Universidade Federal do Pará  
Prof<sup>a</sup> Ma. Daniela da Silva Rodrigues – Universidade de Brasília  
Prof<sup>a</sup> Ma. Dayane de Melo Barros – Universidade Federal de Pernambuco  
Prof. Me. Douglas Santos Mezacas – Universidade Estadual de Goiás  
Prof. Dr. Edwaldo Costa – Marinha do Brasil  
Prof. Me. Eduardo Gomes de Oliveira – Faculdades Unificadas Doctum de Cataguases  
Prof. Me. Eliel Constantino da Silva – Universidade Estadual Paulista Júlio de Mesquita  
Prof. Me. Euvaldo de Sousa Costa Junior – Prefeitura Municipal de São João do Piauí  
Prof<sup>a</sup> Ma. Fabiana Coelho Couto Rocha Corrêa – Centro Universitário Estácio Juiz de Fora  
Prof. Dr. Fabiano Lemos Pereira – Prefeitura Municipal de Macaé  
Prof. Me. Felipe da Costa Negrão – Universidade Federal do Amazonas  
Prof<sup>a</sup> Dr<sup>a</sup> Germana Ponce de Leon Ramírez – Centro Universitário Adventista de São Paulo  
Prof. Me. Gevair Campos – Instituto Mineiro de Agropecuária  
Prof. Dr. Guilherme Renato Gomes – Universidade Norte do Paraná  
Prof. Me. Gustavo Krahl – Universidade do Oeste de Santa Catarina  
Prof. Me. Helton Rangel Coutinho Junior – Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro  
Prof<sup>a</sup> Ma. Jaqueline Oliveira Rezende – Universidade Federal de Uberlândia  
Prof. Me. Javier Antonio Albornoz – University of Miami and Miami Dade College  
Prof<sup>a</sup> Ma. Jéssica Verger Nardeli – Universidade Estadual Paulista Júlio de Mesquita Filho  
Prof. Me. Jhonatan da Silva Lima – Universidade Federal do Pará  
Prof. Me. José Luiz Leonardo de Araujo Pimenta – Instituto Nacional de Investigación Agropecuaria Uruguay  
Prof. Me. José Messias Ribeiro Júnior – Instituto Federal de Educação Tecnológica de Pernambuco

Profª Ma. Juliana Thaisa Rodrigues Pacheco – Universidade Estadual de Ponta Grossa  
 Profª Drª Kamilly Souza do Vale – Núcleo de Pesquisas Fenomenológicas/UFPA  
 Profª Drª Karina de Araújo Dias – Prefeitura Municipal de Florianópolis  
 Prof. Dr. Lázaro Castro Silva Nascimento – Laboratório de Fenomenologia & Subjetividade/UFPR  
 Prof. Me. Leonardo Tullio – Universidade Estadual de Ponta Grossa  
 Profª Ma. Lilian Coelho de Freitas – Instituto Federal do Pará  
 Profª Ma. Liliani Aparecida Sereno Fontes de Medeiros – Consórcio CEDERJ  
 Profª Drª Lívia do Carmo Silva – Universidade Federal de Goiás  
 Prof. Me. Lucio Marques Vieira Souza – Secretaria de Estado da Educação, do Esporte e da Cultura de Sergipe  
 Prof. Me. Luis Henrique Almeida Castro – Universidade Federal da Grande Dourados  
 Prof. Dr. Luan Vinicius Bernardelli – Universidade Estadual do Paraná  
 Prof. Dr. Michel da Costa – Universidade Metropolitana de Santos  
 Prof. Dr. Marcelo Máximo Purificação – Fundação Integrada Municipal de Ensino Superior  
 Prof. Me. Marcos Aurelio Alves e Silva – Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de São Paulo  
 Profª Ma. Marileila Marques Toledo – Universidade Federal dos Vales do Jequitinhonha e Mucuri  
 Prof. Me. Ricardo Sérgio da Silva – Universidade Federal de Pernambuco  
 Prof. Me. Rafael Henrique Silva – Hospital Universitário da Universidade Federal da Grande Dourados  
 Profª Ma. Renata Luciane Polsaque Young Blood – UniSecal  
 Profª Ma. Solange Aparecida de Souza Monteiro – Instituto Federal de São Paulo  
 Prof. Me. Tallys Newton Fernandes de Matos – Faculdade Regional Jaguaribana  
 Prof. Dr. Welleson Feitosa Gazel – Universidade Paulista

<b>Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP) (eDOC BRASIL, Belo Horizonte/MG)</b>	
C569	<p>As ciências da comunicação e sua atuação plurifacetada 2 [recurso eletrônico] / Organizador Marcelo Pereira da Silva. – Ponta Grossa, PR: Atena, 2020.</p> <p>Formato: PDF            Requisitos de sistema: Adobe Acrobat Reader            Modo de acesso: World Wide Web            Inclui bibliografia            ISBN 978-65-5706-172-5            DOI 10.22533/at.ed.725201307</p> <p>1. Comunicação. I. Silva, Marcelo Pereira da.</p> <p style="text-align: right;">CDD 303.4833</p>
<b>Elaborado por Maurício Amormino Júnior – CRB6/2422</b>	

Atena Editora  
 Ponta Grossa – Paraná - Brasil  
[www.atenaeditora.com.br](http://www.atenaeditora.com.br)  
[contato@atenaeditora.com.br](mailto:contato@atenaeditora.com.br)

## APRESENTAÇÃO

As pesquisas em Comunicação têm alcançado maturidade teórica, epistemológica, metodológica e social, alavancando um movimento de confluência e interdisciplinaridade na produção científica sobre os meios de Comunicação, as indústrias culturais, os usos e sentidos que os sujeitos atribuem às enunciações midiáticas, modos de consumo de informação, de participação, expressão de vozes, exercício da incontroversa liberdade de opinião e de imprensa, etc.

Verifica-se, hoje, relevante promoção de rompimento de fronteiras e limites no campo da Comunicação, surgindo possibilidades e desafios científicos intrinsecamente vinculados à contemporaneidade, tão fragmentada, líquida e efêmera. Este contexto encoraja os pesquisadores à colaboração em iniciativas de investigação como a deste e-book. Intitulado “As Ciências da Comunicação e sua Atuação Plurifacetada 2”, este livro reúne 14 artigos de pesquisadores de diferentes estados do Brasil, os quais apresentam discussões, análises, teorizações e problematizações que podem conduzir a ações em prol da sociedade, dos sujeitos e das organizações.

A história da pesquisa em Comunicação mostra que olhares transversos sobre um mesmo objeto foram postulados, permitindo reformulações e ressemantizações; alguns determinismos ficaram de lado e as relativizações surgiram como premissas para outras investigações, haja vista a área de Comunicação se encontrar em construção e ser essencialmente transdisciplinar, intradisciplinar, multidisciplinar e interdisciplinar. A Comunicação é uma grande obra que ainda está em pavimentação.

Considerando a metáfora da obra, cada artigo que constitui este e-book é um tijolo dessa edificação que tem a Comunicação como campo de conhecimento fundamental para a existência humana. As imbricações, diálogos e duelos entre diferentes teorias, metodologias e os resultados apresentados pelos autores desta obra colocam na ribalta novas perspectivas para a compreensão [da] e a existência da vida em sociedade.

A Comunicação é onipresente e sua necessidade confunde-se com o ar, de maneira que (re) conhecê-la ajuda-nos a compreender o homem, pois sua existência se recorta de mecanismos de transformação e múltiplas possibilidades que podem, no devir, tornar o sujeito ativo na produção de seu destino na cotidianidade.

A Comunicação não é a única fonte das dificuldades, necessidades e realizações humanas: ao longo da história, ela foi capaz de acercar-se a alguns mistérios do homem, tais como as origens dos conflitos humanos, a edificação da personalidade, a natureza de algumas doenças mentais e as mudanças sociais. De acusadora a acusada, a Comunicação é um dos pilares que possibilitam a produção de vida e o “viver a vida” nas diferentes mediações socioculturais, já que intrínseca e basilar.

Marcelo Pereira da Silva

## SUMÁRIO

<b>CAPÍTULO 1</b> .....	<b>1</b>
GESTÃO DE CRISE, PETROBRAS E REPUTAÇÃO CORPORATIVA: O DISCURSO DA CARTA CAPITAL SOBRE A OPERAÇÃO LAVA JATO	
Ana Carolina Trindade Jéssica de Cássia Rossi Marcelo Pereira da Silva	
<b>DOI 10.22533/at.ed.7252013071</b>	
<b>CAPÍTULO 2</b> .....	<b>13</b>
COMUNICAÇÃO ORGANIZACIONAL DIGITAL: ABORDAGENS TEÓRICO-METODOLÓGICAS DA PRODUÇÃO CIENTÍFICA CIRCULANTE NO ESPAÇO DE DISCUSSÃO DA ABRAPCORP	
Gisela Maria Santos Ferreira de Sousa Maria do Carmo Prazeres Silva	
<b>DOI 10.22533/at.ed.7252013072</b>	
<b>CAPÍTULO 3</b> .....	<b>22</b>
PESQUISA EM COMUNICAÇÃO INTERCULTURAL A PARTIR DA TEORIA E MÉTODO DE THOMAS ZNANIECKI, EM THE POLISH PEASANT	
Roberta Brandalise	
<b>DOI 10.22533/at.ed.7252013073</b>	
<b>CAPÍTULO 4</b> .....	<b>34</b>
PORTA VOZES DIGITAIS: O COMPORTAMENTO DAS ORGANIZAÇÕES FRENTE AO CONTRADITÓRIO NAS REDES SOCIAIS VIRTUAIS	
Pedro Augusto Farnese de Lima	
<b>DOI 10.22533/at.ed.7252013074</b>	
<b>CAPÍTULO 5</b> .....	<b>48</b>
O USO DE FERRAMENTAS E SOFTWARE EM ABORDAGEM QUANTI-QUALITATIVA: INVESTIGANDO FLUXOS DISCURSIVOS E ÍNDOLE COMUNICATIVA EM MÍDIAS SOCIAIS	
Luciana Saraiva de Oliveira Jerônimo Gisela Maria Santos Ferreira de Sousa Maria do Carmo Prazeres Silva	
<b>DOI 10.22533/at.ed.7252013075</b>	
<b>CAPÍTULO 6</b> .....	<b>61</b>
RPC INOVANDO COM O USO DE CELULARES EM REPORTAGENS E AO VIVO	
Michel Hajime Itakura	
<b>DOI 10.22533/at.ed.7252013076</b>	
<b>CAPÍTULO 7</b> .....	<b>74</b>
TECNOLOGIA E CRISE: AS NOVAS OPERAÇÕES E FUNÇÕES NAS AGÊNCIAS DE COMUNICAÇÃO A PARTIR DA DÉCADA DE 2000	
Diego Santos Vieira de Jesus	
<b>DOI 10.22533/at.ed.7252013077</b>	

<b>CAPÍTULO 8</b> .....	<b>88</b>
ESPETACULARIZAÇÃO DO DISCURSO DE ÓDIO E VIOLÊNCIA EM SITES NOTICIOSOS: AS FACES DA INTOLERÂNCIA	
Magno Medeiros	
<b>DOI 10.22533/at.ed.7252013078</b>	
<b>CAPÍTULO 9</b> .....	<b>101</b>
OS ARTIGOS DO SBPJOR SOBRE JORNALISMO E MOBILIDADE	
Maíra de Cássia Evangelista de Sousa	
<b>DOI 10.22533/at.ed.7252013079</b>	
<b>CAPÍTULO 10</b> .....	<b>113</b>
FAKE NEWS E A CRENÇA NA VERDADE DA MENTIRA	
Claudomilson Fernandes Braga	
<b>DOI 10.22533/at.ed.72520130710</b>	
<b>CAPÍTULO 11</b> .....	<b>125</b>
O PODER DE INFLUÊNCIA DO INSTAGRAM PARA O CONSUMO: UMA PESQUISA EM UMA EMPRESA DE TURISMO	
Juliana Carvalho de Sousa	
Joyce Silva Soares de Lima	
Anderson Lopes Nascimento	
Antônio Vinícius Oliveira Ferreira	
Ana Luiza Carvalho Medeiros Ferreira	
Francinildo Carneiro Benicio	
Yascara Pryscilla Dantas Costa	
Lennilton Viana Leal	
Dayse Emanuelle Campelo Francisco	
Sildácio Lima da Costa	
Andreza Cristina de Sousa Fernandes	
Fábio Paiva de Lima	
<b>DOI 10.22533/at.ed.72520130711</b>	
<b>CAPÍTULO 12</b> .....	<b>144</b>
O USO DO SISTEMA DE INFORMAÇÃO NO PROCESSO DE ARMAZENAGEM E SUAS IMPLICAÇÕES NA LOGÍSTICA	
Antônio Vinícius Oliveira Ferreira	
Ana Luiza Carvalho Medeiros Ferreira	
Juliana Carvalho de Sousa	
Joyce Silva Soares de Lima	
Francinildo Carneiro Benicio	
Yascara Pryscilla Dantas Costa	
Lennilton Viana Leal	
Augusta da Rocha Loures Ferraz	
Kelsen Arcângelo Ferreira e Silva	
Maria de Lourdes de M. Salmito Mendes	
Maurício Mendes Boavista de Castro	
Anderson Lopes Nascimento	
<b>DOI 10.22533/at.ed.72520130712</b>	

<b>CAPÍTULO 13</b> .....	<b>156</b>
OS SIGNIFICADOS DO TRABALHO CONSTRUÍDOS PELOS CATADORES DE MATERIAIS RECICLÁVEIS Maria Ivete Trevisan Fossá <b>DOI 10.22533/at.ed.72520130713</b>	
<b>CAPÍTULO 14</b> .....	<b>177</b>
SÍNDROME DE <i>BURNOUT</i> : PERCEPÇÕES DOS PROFESSORES ENVELHESCENTES DOS PROGRAMAS DE PÓS-GRADUAÇÃO Keila de Sousa Leitão Denise de Barros Capuzzo <b>DOI 10.22533/at.ed.72520130714</b>	
<b>SOBRE O ORGANIZADOR</b> .....	<b>182</b>
<b>ÍNDICE REMISSIVO</b> .....	<b>183</b>

## O USO DO SISTEMA DE INFORMAÇÃO NO PROCESSO DE ARMAZENAGEM E SUAS IMPLICAÇÕES NA LOGÍSTICA

Data de aceite: 07/07/2020

### **Antônio Vinícius Oliveira Ferreira**

Doutorando em Contabilidade pela Fucape Business School

Instituição: Universidade Federal do Piauí  
Teresina – PI.

Lattes: <http://lattes.cnpq.br/5030040406885609>

### **Ana Luiza Carvalho Medeiros Ferreira**

Mestranda em Administração pela Fucape Business School

Instituição: Fucape Business School  
Teresina – PI.

Lattes: <http://lattes.cnpq.br/9208291191598848>

### **Juliana Carvalho de Sousa**

Doutoranda em Administração pela Universidade Potiguar (UnP).

Instituição: Universidade do Estado do Ceará (UERN)  
Natal – RN.

Lattes: <http://lattes.cnpq.br/2002557867629902>

### **Joyce Silva Soares de Lima**

Graduada em Administração pela Universidade Federal Rural do Semi-Árido

Universidade Federal Rural do Semi-Árido  
Mossoró – RN.

Lattes: <http://lattes.cnpq.br/2934698910977578>

### **Francinildo Carneiro Benicio**

Doutorando em Ciências Contábeis pela FUCAPE Business School

Instituição: FUCAPE Business School  
Parnaíba – PI.

Lattes: <http://lattes.cnpq.br/4183241815354456>

### **Yascara Pryscilla Dantas Costa**

Mestranda em Administração pela Universidade Federal Rural do Semiárido - UFERSA

Instituição: Universidade Federal Rural do Semiárido - UFERSA

Mossoró/RN.

Lattes: <http://lattes.cnpq.br/0874107322711076>

### **Lenilton Viana Leal**

Doutorando em Contabilidade pela Fucape Business School

Instituição: Fucape Business School  
Picos/PI.

Lattes: <http://lattes.cnpq.br/8135840565990979>

### **Augusta da Rocha Loures Ferraz**

Mestre em administração com concentração em finanças- UFPB

Universidade Federal do Piauí  
Teresina – PI.

Lattes: <http://lattes.cnpq.br/3253435981919965>

### **Kelsen Arcângelo Ferreira e Silva**

Mestre em Administração pela Universidade de Fortaleza e Doutor em Educação pela UFPI

Teresina – PI.

Professor do Curso de Administração da UFPI

Lattes: <http://lattes.cnpq.br/2665923001075028>

### **Maria de Lourdes de M. Salmito Mendes**

Doutorando em Administração na UFPB  
Instituição Universidade Federal do Piauí

**Maurício Mendes Boavista de Castro**

Doutor em Administração na UFPB

Instituição Universidade Federal do Piauí

Teresina – PI.

**Anderson Lopes Nascimento**

Doutorando em Administração pela Universidade da Amazônia

Instituição: Universidade Federal do Piauí

Teresina – PI.

**RESUMO:** Os aspectos competitivos vêm contribuindo para que as organizações procurem mecanismos que desenvolvam o diferencial arrojado necessário para garantir a manutenção de sua existência no mercado. A utilização de tecnologias de informação no apoio ao processo logístico vem sendo utilizado como uma grande parceira para o melhoramento dos processos e profissionalização do nível de serviço. O presente trabalho objetivou avaliar a necessidade de implantação da tecnologia de informação no perfil das operações realizadas no centro de distribuição no estado do Piauí, mais precisamente na cidade de Teresina. A tecnologia apontada refere-se à implantação de um sistema Warehouse Management System (WMS) para gerenciamento de armazéns. A gestão do armazém representa um desafio para as organizações, manter o estoque de forma acessível, organizado e com prazos de atendimento reduzidos podem ser consideradas tarefas complexas em uma empresa. Os resultados deste estudo apresentaram que o Sistema WMS proporcionou diversas vantagens para a empresa analisada, como por exemplo a flexibilidade nos processos, a agilidade, rapidez e confiança na transmissão de dados, a rápida atualização do estoque, o gerenciamento do material e uma movimentação mais eficiente. A implantação do sistema WMS por intermédio de aplicativo produziu um forte impacto positivo no gerenciamento das atividades, bem como no centro de distribuição.

**PALAVRAS-CHAVE:** Sistema de informação. Logística. Armazenagem.

## THE USE OF THE INFORMATION SYSTEM IN THE STORAGE PROCESS AND ITS IMPLICATIONS IN LOGISTICS

**ABSTRACT:** Competitive aspects have contributed to organizations looking for mechanisms that develop the bold differential necessary to guarantee the maintenance of their existence in the market. The use of information technologies to support the logistical process has been used as a great partner for the improvement of processes and professionalization of the service level. This study aimed to evaluate the need for the implementation of information technology in the profile of operations carried out in the distribution center in the state of Piauí, more precisely in the city of Teresina. The technology mentioned refers to the implementation

of a Warehouse Management System (WMS) for warehouse management. Warehouse management represents a challenge for organizations, keeping inventory accessible, organized and with short service times can be considered complex tasks in a company. The results of this study showed that the WMS System provided several advantages for the analyzed company, such as flexibility in processes, agility, speed and confidence in data transmission, rapid update of stock, material management and a more efficient handling. efficient. The implementation of the WMS system through an application produced a strong positive impact in the management of activities, as well as in the distribution center.

**KEYWORDS:** Information system. Logistics. Storage.

## 1 | INTRODUÇÃO

Os aspectos competitivos vêm contribuindo para que as organizações procurem mecanismos que desenvolvam o diferencial competitivo necessário para garantir a manutenção de sua existência no mercado. Dessa forma, o cenário logístico visa atribuir aos processos uma maior competência no que tange aos resultados e na relação com os clientes e fornecedores. É importante observar que neste contexto as ferramentas de Tecnologia da Informação (TI) contribuem efetivamente para oferecer aos sistemas logísticos o efetivo desempenho esperado pela cadeia de suprimentos, produtiva e de distribuição de uma organização (SOARES, 2020).

Segundo Pereira et al. (2010) a TI é de fundamental importância nos sistemas integrados dos diversos processos da empresa, principalmente no setor logístico. A TI constitui em um diferencial competitivo nos sistemas logísticos por possibilitar a diminuição de custos, melhoria da gestão e diferenciação dos níveis de serviços oferecidos na empresa.

Outro ponto importante a ser observado na empresa é a gestão de estoque. No momento em que os empreendedores decidem abrir um negócio nem sempre se preocupam com o estoque de seus produtos e sua gestão, pois existem outras questões mais evidentes a serem resolvidas. Muitos desses empreendedores não percebem a importância de um estoque bem administrado, pois uma gestão inadequada de estoques pode se tornar um problema recorrente, inclusive para muitas empresas já consolidadas no mercado que continuamente precisam aumentar a eficiência da gestão de estoque para evitar despesas desnecessárias, desperdício e aprimorar a movimentação dos seus produtos entre os armazéns e suas lojas (DUARTE; RODRIGUES, 2020).

A gestão de estoque visa, portanto, numa primeira abordagem, manter os recursos ociosos expressos pelo inventário, em constante equilíbrio em relação ao nível econômico ótimo dos investimentos. O controle de estoques é parte vital do composto logístico, pois estes podem absorver de 25% a 40% dos custos totais, representando uma porção substancial do capital da empresa (DUARTE; RODRIGUES, 2020).

De semelhante modo, a gestão de armazéns é essencial no processo logístico. De acordo com Soares (2020), para apoiar a gestão de armazéns existem sistemas de

informação computacionais que visam oferecer aos processos a competência necessária à guarda, resgate e gestão dos materiais armazenados pela empresa. O WMS (*Warehouse Management System*) é um Sistema de Gestão de Armazém que foi popularizado de forma a proporcionar a melhoria de desempenho necessário às organizações. O Sistema WMS procura otimizar, controlar e registrar o fluxo de informações e matérias, diminuindo rotinas e maximizando a utilização do espaço disponível e o desempenho das tarefas relacionadas à logística (ASSIS; SAGAWA, 2018).

Tendo em vista a importância do WMS para as organizações, delimita-se como problema de pesquisa: Quais os impactos causados pela implantação da tecnologia WMS em um Centro de Distribuição (CD) de uma rede de lojas de varejo de uma empresa situada em Teresina-PI? Assim, para responder a problemática apresentada estabelece-se como objetivo geral dessa pesquisa avaliar a importância da implantação de um sistema do tipo WMS como sugestão em um CD de uma rede de lojas de varejo de uma empresa situada em Teresina-PI. Para tanto, foi necessário: 1) Avaliar a atual situação do CD de uma rede de lojas de varejo de uma empresa situada em Teresina-PI, 2) Comparar os processos executados dentro do CD de uma rede de lojas de varejo de uma empresa situada em Teresina-PI antes e depois da sugestão da implantação do Sistema WMS e 3) Identificar as vantagens que o Sistema WMS proporcionou para o CD de uma rede de lojas de varejo de uma empresa situada em Teresina-PI.

## 2 | REFERENCIAL TEÓRICO

### 2.1 LOGÍSTICA

A logística é uma atividade bastante importante nas instituições e ocorre há séculos. Desde as antigas civilizações, as pessoas já tinham a necessidade de transportar e armazenar mercadorias produzidas e comercializadas (ASSIS; SAGAWA, 2018). A logística existe a mais tempo do que se imagina e seu surgimento deve-se desde o início da idade Antiga, com as construções das pirâmides e muralhas. A palavra logística é de origem francesa. O conceito existe desde a década de 40, quando foi utilizado pela primeira vez pelas Forças Armadas Norte Americana durante a segunda Guerra Mundial para o processo de fornecimento e aquisição de materiais (VIEIRA, 2020).

No período que antecede a década de 50, as empresas dividiam as atividades-chaves da logística entre diversas áreas. Neste contexto o transporte ficava sob o comando de gerência de produção, os estoques sob o comando de marketing e com isso eram causados diversos conflitos de objetivos e responsabilidades. Em meados de 1945, algumas empresas definiram que o transporte e armazenagem de produtos acabados, ficariam sob as responsabilidades de um departamento específico. Porém, foi especificamente entre a década de 50 e 70 que houve a explosão da teoria e prática da logística nas empresas (VIEIRA, 2020). Ao longo dos anos, o processo logístico vem se desenvolvendo com novos métodos e novas tecnologias e atualmente é considerado uma parte do processo de imensa responsabilidade dentro de

toda a cadeia produtiva (ASSIS; SAGAWA, 2018).

A logística pode ser definida como um conjunto de procedimentos realizados junto à cadeia de suprimentos com o objetivo de planejar, controlar e estruturar o fluxo de armazenamento de recursos e serviços. Ainda é responsável pelas informações dos produtos, desde o ponto de origem até seu consumo, a fim de atender os requisitos dos clientes (DAMNJANOVIC, 2020).

Nascimento et al. (2019) acrescentam que a logística é um planejamento que tenta criar uma estrutura na qual as necessidades dos clientes possam ser traduzidas em uma estratégia e um plano de fabricação, além de buscar desenvolver uma visão da empresa como amplo sistema.

Em tempos de acirrada competitividade empresarial, é notória a importância de se aumentar o grau de satisfação dos clientes e consumidores através de um efetivo gerenciamento da cadeia logística. Visto que esta agrega valor de tempo e lugar, segundo Damnjanovic (2020) a logística moderna agrega também valor de qualidade e informação. Nesse contexto, é difícil imaginar clientes (internos e externos) satisfeitos, e, conseqüentemente, uma redução de custos em decorrência da melhoria dos processos se as empresas não apresentarem uma eficiente logística interna integrada a um também eficiente canal de suprimentos e distribuição.

Para que a logística seja eficiente, seus processos devem ser ágeis, rápidos e com um gerenciamento de materiais para obter a acuracidade no seu armazenamento. É importante ressaltar que a logística é um assunto vital para a empresa, pois esta estuda meios para que administração possa obter a eficácia e ou eficiência em seus serviços, levando sempre em consideração o planejamento, controle e organização. Com isso, entende-se que o papel de logística dentro da empresa é tentar diminuir o tempo entre a produção e a demanda, para que os consumidores possam ter um retorno mais rápido e eficaz, com relação aos bens e/ou serviços (SOARES, 2020).

## 2.2 ARMAZENAGEM

De acordo com Junior, Maciel e Catapan (2019) os armazéns integram a cadeia de suprimentos de uma empresa e são pontos centrais para o gerenciamento logístico em geral. Eles desempenham um papel crítico no apoio a variedade de serviços de valor agregado, tais como consolidação, logística reversa, suporte ao cliente, etc.

Com a constante busca da eficiência de armazenagem dentro das operações logísticas, cada vez mais empresas aplicam e investem em melhorias para construir uma vantagem competitiva e melhorar os objetivos das organizações. Desse modo, a aplicação de recursos para implementação do armazém traz para a empresa um diferencial nas atividades logísticas, sendo assim, melhorando o serviço ao cliente, mas fazendo a utilização e aplicando planejamentos e administração competentes para não implicar em gastos desnecessários (SOARES, 2020).

Analisando conjuntamente a necessidade de altos níveis de serviço logístico a um custo

adequado e a redução de desperdícios, a armazenagem se destaca devido ao aumento da variedade de produtos, lotes menores com entregas mais frequentes, menores tempos de atendimento e menor tolerância a erros de separação de pedidos (DUARTE; RODRIGUES, 2020).

A armazenagem é uma das áreas mais tradicionais de suporte ao processo logístico, que segundo Vieira (2020) são as que dão apoio ao desempenho das atividades primárias propiciando às empresas sucesso, mantendo e conquistando clientes com pleno atendimento do mercado e com remuneração satisfatória para o acionista. Envolve a administração dos espaços necessários para manter os materiais estocados que podem ser na própria fábrica, como também em locais externos (centros de distribuição). Essa atividade envolve localização, dimensionamento, arranjo físico, equipamentos e pessoal especializado, recuperação do estoque, projeto das docas ou baías de atracação, embalagens, manuseio, necessidade de recursos financeiros e humanos, entre outros.

Segundo Soares (2020) a função armazenagem compreende as atividades de guardar, localizar, manusear, proteger e preservar os materiais comprados, produzidos e movimentados por uma empresa, com o objetivo de atender às necessidades operacionais, seja de consumo, de transformação ou de revenda (atacado e varejo). O objetivo do armazenamento é utilizar o espaço nas três dimensões (comprimento, largura e altura), de maneira eficaz. As instalações do armazém devem propiciar a movimentação ágil de suprimentos do recebimento até a expedição (DUARTE; RODRIGUES, 2020).

Novaes et al. (2016) acrescentam que as empresas possuem quatro razões básicas para destinar parte de seu espaço físico à armazenagem: diminuir custos de transporte e produção, coordenar suprimento e demanda, auxiliar o processo de produção e de marketing.

### **2.3 SISTEMA DE GERENCIAMENTO DE ARMAZÉNS (WMS)**

Com a crescente demanda de pedidos, necessidade de ampliação do uso destes processos organizacionais com a máxima utilização do espaço, equipamentos e mão de obra nos armazéns, esses sistemas de informação evoluíram e se constituem hoje no sistema de gerenciamento de armazéns (TEIXEIRA; SILVEIRA; BUENO, 2020).

O sistema de gerenciamento conhecido com WMS pode ser definido como a integração entre hardware, software e equipamentos periféricos para gerenciar estoque, espaço, equipamentos e mão de obra nas atividades de armazenagem, apoiado por uma adequada tecnologia de informação (TEIXEIRA; SILVEIRA; BUENO, 2020).

De acordo com Carvalho et al. (2019) a implementação do WMS tem como incentivo vários fatores, tais como o ecológico, legal, econômico e imagem corporativa, levando em consideração a conscientização da importância de reduzir o impacto ambiental como também fazer a reutilização de alguns de seus materiais como o propósito de reduzir custos e expandir a lucratividade das empresas.

Dentre os principais benefícios obtidos com as funcionalidades do WMS, Pereira et al. (2010) citam: redução de erros, do fluxo de documentos em papel e dos níveis de estoque,

melhor utilização do espaço e gerenciamento da mão de obra, eliminação de inventário físico e maior produtividade nas equipes do armazém.

Santos et al. (2017) apontam que um WMS é um sistema de gestão de armazém que otimiza todas as atividades operacionais (fluxo de materiais) e administrativas (fluxo de informações) dentro do processo de armazenagem, incluindo recebimento, inspeção, endereçamento, estocagem, separação, embalagem, carregamento, expedição, emissão de documentos, inventário, entre outras.

A tecnologia WMS também é importante para a armazenagem de materiais, pois possibilita aumentar a capacidade de um armazém. Este aumento pode ocorrer, por exemplo, ampliando o giro dos produtos. O WMS possibilita uma maior racionalidade e rapidez na localização e movimentação dos produtos, fazendo com que os mesmos permaneçam o mínimo de tempo no CD. Portanto, quanto mais rápido o estoque gira, maior é a capacidade de um armazém ou de um CD (PEREIRA et al., 2010).

## **2.4 A IMPORTÂNCIA DO LAYOUT NA ARMazenAGEM DO CENTRO DE DISTRIBUIÇÃO (CD)**

Um Centro de Distribuição, também conhecido como CD consiste em um dos mais importantes e dinâmicos elos da cadeia de abastecimento. Esses centros são armazéns ou depósitos grandes, projetados para receber produtos de diversas fábricas ou fornecedores e expedir o mais rápido possível os produtos para consumidores de uma determinada região (RECHE; RAMOS, 2017). Dessa forma, Santos et al. (2019) esclarecem que a principal finalidade do CD consiste em oferecer melhores níveis de serviço ao cliente, através da redução no tempo de atendimento dos pedidos. Sendo assim, a implementação de um CD permite a racionalização dos níveis de estoques, o controle de necessidades de reabastecimento e ainda contribui para a redução do custo logístico.

Segundo Vieira (2020), o *layout* é a representação espacial dos fatores que concorrem para a produção envolvendo homens, equipamentos, materiais e suas interações, permitindo que mão de obra, materiais e informações tenham um fluxo eficiente e seguro durante a execução dos processos nas empresas.

O *layout* do CD, segundo Dalongaro e Baggio (2020), reúne todas as características de produtos e serviços (volume, peso e acondicionamento na estocagem), instalações físicas (número de andares e altura útil) e movimentação dos produtos (equipamentos, continuidade de movimento e economia de escala na movimentação).

As atividades envolvidas no processo de armazenagem são: recebimento, inspeção, endereçamento, estocagem, separação, embalagem, carregamento, expedição, emissão de documentos e inventários, que, agindo de forma integrada, atendem às necessidades logísticas, evitando falhas e maximizando os recursos (SOUSA, 2019).

Vieira (2020) menciona que a maior parte do trabalho executado num armazém consiste na movimentação de materiais. É nessa área que as soluções para os problemas devem ser buscadas. O modo pelo qual os materiais são localizados, estocados e movimentados, tem

uma influência decisiva sobre como é efetivamente utilizado o espaço.

### 3 | METODOLOGIA

Para o desenvolvimento deste estudo, a metodologia utilizada foi uma pesquisa aplicada a fim de solucionar problemas na área de armazenagem por meio da sugestão de implantação de um sistema de gerenciamento conhecido como WMS (*Warehouse Management Systems*), que pode ser definido como uma ferramenta de gestão que controla eletronicamente operações em áreas de armazenagem, elimina erros e aprimora procedimentos (NOVAES et al., 2016).

A abordagem do problema foi realizada por meio de pesquisa qualitativa, que visa analisar e correlacionar os fatos por meio de observação e registros, baseado na documentação direta e indireta. Conforme Ranieri (2020), a documentação direta se relaciona com a pesquisa bibliográfica e documental, e a documentação indireta se baseia nas técnicas de observação, nas entrevistas e visitas ao local. Dentre as observações destacou-se sugerir a implantação de um sistema de informação no processo de armazenagem para controle de localização e organização dos produtos visando melhorar o tempo entre os processos realizados no CD.

Optou-se pela realização do estudo no CD de uma rede de lojas situada em Teresina – PI, devido à facilidade de acesso, à disponibilidade de dados para a pesquisa e a necessidade de se fazer um diagnóstico para melhoria do sistema de armazenagem. Para tanto, foram avaliados a localização da empresa, a disponibilidade das informações e a necessidade de um estudo neste setor. Houve planejamento das atividades com objetivos e prazos estabelecidos.

### 4 | DISCUSSÃO DOS DADOS

O estudo foi concentrado no CD localizado no estado do Piauí, na sua capital Teresina, com 3.821.00 m<sup>2</sup> de área construída da própria empresa. O CD conta com 66 funcionários efetivos, além de ter uma área destinada para as transportadoras, onde as mesmas fazem transporte de produtos da fábrica ao CD, trazendo produtos em processo final de venda. A distribuição dos produtos para as lojas filiais fica por conta da própria frota da empresa, sendo que essa distribuição abrange todo o Piauí, mais especificamente a cidade Teresina.

O CD é dividido em várias áreas que se integram conforme a necessidade. As áreas são estacionamento, recebimento, processamento e etiquetagem, expedição e carregamento, integrando a elas a área de escritório, que auxilia todos os setores faturando notas fiscais, verificando e agendando datas de recebimento das mercadorias por parte das transportadoras e verificando as filiais (lojas) que necessitam de produtos para abastecer o estoque e que também possuem prioridade de vendas. Isso tudo só é possível visualizar com o auxílio do Sistema Administrativo para o Comércio e Indústria (Bairro Saci, localizado em Teresina-PI).

O sistema SACI registra a entrada dos produtos que chega ao CD, mostra a saída desses produtos, mas não consegue identificar a localização das mercadorias dentro do CD. O sistema ainda permite emitir as notas fiscais dos recebimentos dessas mercadorias.

Por não permitir a identificação da localização das mercadorias, os processos realizados dentro do CD acabam sendo prejudicados, como atraso na entrega de produtos para as lojas, acarretando assim, perda de tempo e comprometimento do nível de serviço. As falhas mais comuns nos processos que necessitavam ser aperfeiçoadas eram falhas na comunicação das informações referentes à localização de produtos existentes no estoque, consumo de tempo excessivo entre os processos, mão de obra que não permite rotatividade entre os setores e processos desinterligados não apresentando integração e dificultando o envio do material para as lojas.

A implantação de qualquer sistema apresenta consequências relacionadas à mão de obra não especializada, fazendo com que os custos estimados sejam maiores do que apenas as tecnologias adquiridas. Com a implantação do WMS, a movimentação dos materiais irão apresentar um fluxo otimizado, ou seja, o colaborador iria diretamente à rua e na posição da mercadoria desejada, pois o sistema lhe apresentaria a localização correta dessa mercadoria, apenas movendo-a quando houvesse a real necessidade, como por exemplo, etiquetar os preços nas peças, colocar etiquetas que visualizassem a prioridade, estocar, retirar das docas de recebimentos ou/e enviar para as docas de carregamento. Essas movimentações ficaram mais visíveis com investimentos na utilização de códigos de barras nos produtos, a divisão da estática (estoque) em blocos, ruas, posições e níveis, coletores de dados e o uso de antenas que transmitem os dados das movimentações e localizações atualizadas dos materiais no CD em tempo real.

A tabela a seguir faz uma comparação dos processos executados dentro de um CD antes e depois da sugestão da implantação do Sistema WMS:

<b>PROCESSOS</b>	<b>ANTES DA IMPLANTAÇÃO DO SISTEMA WMS</b>	<b>APÓS A IMPLANTAÇÃO DO SISTEMA WMS</b>
RECEBIMENTO	Pedido recebido com a nota fiscal, todos os movimentos eram feitos em papel.	Com o coletor o conferente escanearia a etiqueta do produto via código de barras, confirmaria as quantidades recebidas e importaria as informações para o aplicativo do WMS.
CONTROLE DE QUALIDADE	O controle de qualidade é realizado manualmente no ato de recebimento e conferência das mercadorias.	O controle verificaria e analisaria as mercadorias recebidas conforme a amostra, que fariam medições e pesagens e transfeririam essas informações via coletor para o sistema, evitando papéis.
PROCESSAMENTO DE ETIQUETAGEM	As etiquetas eram impressas no ato de recebimento das mercadorias, com a importação do envio das informações para o sistema SACI.	Após a retirada do palete da área de recebimento, ele seria movimentado para uma rua e escolhido uma posição para o produto, após transferir o produto para uma posição, as etiquetas (preço) sairiam automaticamente, evitando o uso de computador.

ESTOQUE	O produto era enviado para a rua mais não possuía uma localização específica.	Após etiquetagem para ter uma conferência das quantidades, sempre visando à diminuição de erros, seria feita uma nova conferência dos materiais.
PICKING	Através do sistema SACI que discriminava a loja e o que ela precisava por lotes grandes de materiais.	A retirada dos produtos seria informada conforme a necessidade da loja e suas prioridades.
EXPEDIÇÃO	Era feita verificação do material pela etiqueta gerada no Centro de Distribuição e enviado para a loja com a conferência de quantidades e nota fiscal.	A expedição só funciona após o planejador logístico informar quais lojas irão receber, após essa análise, os produtos seriam escaneados pelo código de barras, arrumados nos caminhões, após todos os produtos escaneados, as notas fiscais saíam impressas o manifesto e o relatório da carga.

Tabela 01. Os processos do CD antes e depois da implantação do WMS.

Fonte: Autores, 2020.

Na terceira coluna da Tabela 01, demonstra quanto a empresa consegue evoluir após a implantação do WMS, os benefícios da análise e atualização de todas as atividades em tempo hábil, permitindo que o processo seja reduzido com menor tendência a erros operacionais, o que demonstra que a utilização dos coletores faz com que a procura do material amplie a confiança no trabalho.

O Sistema WMS proporciona também outras vantagens, como a flexibilidade nos processos, podendo o coletor ser usado para diversas atividades, sem prender o funcionário em uma função específica, além da agilidade, rapidez, confiança na transmissão de dados, rápida atualização do estoque, gerenciamento do material e movimentação mais eficiente, posição e nível disponível em qualquer espaço dentro do armazém, além de identificar a localização da mercadoria. A implantação e o desenvolvimento da tecnologia são aplicados para melhorar o fluxo de informações.

## 5 | CONCLUSÃO

Ao final deste estudo ficou evidente que um *layout* sem a utilização dos devidos sistemas de informação, conduz a má distribuição e conseqüentemente em desperdícios no processo industrial, e com o desenvolvimento desse estudo observamos a importância do sistema de informação no processo de armazenagem em um CD. É notório que a utilização de novos procedimentos tecnológicos amplia os resultados na execução dos processos por meio da redução de tempo de espera dos produtos dentro do CD, obtém maior flexibilidade nos processos das áreas envolvidas, diminui os erros dos operadores, possibilita maior rotatividade de funcionários dentro dos setores e proporciona aprendizado nas diferentes áreas do CD.

A implantação do sistema WMS por intermédio de aplicativo produz um forte impacto positivo no gerenciamento das atividades, bem como das informações no CD, desde o

recebimento até a expedição, que por muitas vezes são dificultados pela ausência do sistema gerenciador desses processos. Com a implantação do WMS, as atividades passaram por melhorias, conseqüentemente apresentando novos resultados com maior efetividade, aceitação, flexibilidade e agilidade, nas movimentações durante os processos.

Devido às inúmeras limitações impostas neste trabalho, bem como nas empresas realizadas os estudos, recomenda-se novos trabalhos com ampliação da quantidade de empresas, e também de funcionários, em outros estados diferentes do Nordeste para que obtenha novos resultados.

## REFERÊNCIAS

ASSIS, R.; SAGAWA, J.K. Avaliação da implantação do Sistema de Gestão de Armazém em uma empresa multinacional do ramo de acionamentos. **Revista Gestão & Produção**, v.25, n.2, p.370-383, 2018.

CARVALHO, L.L.S. et al. A implantação do sistema WMS de informação na logística de armazenagem de agroquímico. **Anais da XVI Jornada Científica dos Campos Gerais**. Ponta Grossa, 2019.

DALONGARO, R.C.; BAGGIO, D. K. A gestão logística na cadeia de suprimentos e distribuição do setor supermercadista. **Revista GESTO**, v.8, n.1, p.12-29, 2020.

DAMNJANOVIC, V. Business Case of the Affiliate Marketing Business Model. In: Exploring the Power of Electronic Word-of-Mouth in the Services Industry. **IGI Global**, p.334-351, 2020.

DUARTE, L.L.R.; RODRIGUES, I.S. Gerenciamento de estoque no contexto de pequenas empresas ferramenta possível: uma. **Gestão-Revista Científica**, v.1, n.1, p.1-18, 2020.

JUNIOR, W.P.S.; MACIEL, H.H.; CATAPAN, M.F. Aplicação da Realidade Aumentada em Processos de Separação de Peças em Armazéns Logísticos: Uma Revisão Bibliográfica do Tema. **Brazilian Journal of Development**, v.5, n.12, p.32255-32268, 2019.

NASCIMENTO, A.M. et al. Fatores críticos de risco no gerenciamento logístico de alimentos perecíveis. **Revista de Trabalhos Acadêmicos Lusófona**, v.2, n.2, p.182-197, 2019.

NOVAES, D.R. et al. Implantação da tecnologia *warehouse management system* em um operador logístico (3PL). **Revista ENIAC Pesquisa**, v.5, n.2, p.223-239, 2016.

PEREIRA, S.R. et al. Informática em Logística: Sistema WMS para Gestão de Armazéns. **Fasci-Tech – Periódico Eletrônico da FATEC-São Caetano do Sul**, v.1, n.3, p.148-162, 2010.

RANIERI, M.G.A. et al. How to write a master degree dissertation. **Research, Society and Development**, v.9, n.3, p.1-17, 2020.

RECHE, C.S.; RAMOS, H.R. Terceirização no recebimento de materiais de um Centro de Distribuição em uma empresa supermercadista do estado de São Paulo. **Revista Inovação, Projetos e Tecnologias – IPTEC**, v.5, n.1, p.94-110, 2017.

SANTOS, E.E.S. et al. Abastecimento de um centro de distribuição varejista: estudo de caso sobre a rede de supermercados PREZUNIC. **Revista das Faculdades Integradas Vianna Júnior**, v.10, n.2, p.167-189, 2019

SANTOS, J.P. et al. Excel como alternativa para o WMS e ERP na gestão de distribuição. **Revista de Casos e Consultoria**, v.8, n.1, p.1-14, 2017.

SOARES, R.B. **Revisão da malha logística nas indústrias de bens de consumo: principais fatores considerados na tomada de decisão**. 109f. Dissertação (Mestrado em Gestão para a competitividade) – Escola de Administração de Empresas de São Paulo, Fundação Getúlio Vargas. São Paulo, 2020.

SOUSA, C.G. Gestão de Processos e Gerenciamento de Projetos para a automatização do Processo de Armazenagem. **Revista Boletim do Gerenciamento**, n.7, 2019.

TEIXEIRA, G.E.; SILVEIRA, K.S.M.; BUENO, R.C. Otimização do processo de recebimento de cargas com utilização de WMS integrado ao RFID TING digital: mensagens assertivas e a sua relação com a auto-eficácia. **South American Development Society Journal**, v.5, n.15, p.535-545, 2020.

VIEIRA, E.L. Proposta de melhoria no layout de um laboratório de análises clínicas utilizando o fluxograma de processo e o diagrama de Spaghetti. **The Journal of Engineering and Exact Sciences**, v.6, n.1, p.0023-0028, 2020.

## ÍNDICE REMISSIVO

### A

Abordagem Dejouriana 156  
Abordagem Quanti-Qualitativa 19, 48, 49, 58  
Abordagens Teórico-Metodológicas 13, 15  
Abrapcorp 12, 13, 14, 15, 17, 47  
Agências de Comunicação 74, 75, 76, 77, 78, 79, 80, 81, 82, 84, 85  
Ambiente Digital 48, 58  
Análise de Conteúdo 19, 35, 40, 46, 109, 111, 126, 131, 142, 156, 158, 161, 176, 177, 180, 181  
Armazenagem 144, 145, 147, 148, 149, 150, 151, 153, 154, 155  
Atlas Ti 13, 14, 17, 18, 19

### C

Catadores de Materiais Recicláveis 156, 157, 158, 159, 162, 165, 174  
Celular 61, 62, 63, 64, 65, 66, 67, 68, 69, 72, 73, 103, 104, 105, 106, 107, 109, 139, 164  
Cidadania 3, 12, 88, 95, 97, 99, 100, 162, 173  
Compra Virtual 126  
Comunicação Intercultural 22, 23, 33  
Comunicação Organizacional Digital 13, 14, 15, 16, 17, 20  
Crenças 113, 115, 116, 118, 119, 120, 121

### D

Direitos Humanos 88, 89, 90, 99, 100, 142  
Discurso 1, 5, 7, 8, 9, 11, 49, 59, 80, 88, 89, 90, 91, 92, 93, 95, 96, 99, 100, 131, 161, 162, 163, 171

### E

Educação Superior 48, 49, 52, 58, 178  
Endogrupo 113, 117, 118, 120, 121, 122  
Espetacularização 88, 89, 96, 98, 99  
Exogrupo 113, 117, 118, 120, 121

### F

Facebook 34, 35, 40, 45, 46, 49, 50, 52, 53, 54, 55, 58, 59, 91, 116, 122, 133, 143

### G

Gestão de Crises 4

## H

Hermenêutica em Profundidade 17

História 2, 6, 22, 23, 24, 25, 27, 28, 38, 80, 87, 96, 114, 158, 159, 160, 162, 163, 169, 171, 172, 173

## I

Imagem Organizacional 34

Instagram 49, 50, 52, 58, 59, 125, 126, 127, 128, 129, 130, 132, 133, 134, 135, 136, 137, 138, 139, 140, 141, 142, 143

Intolerância 88, 89, 90, 91, 93, 94, 95, 98, 99, 100

## J

JF da Depressão 34, 35, 41, 42, 44, 45, 46

Jornalismo 2, 8, 61, 62, 63, 64, 65, 66, 67, 68, 69, 70, 88, 101, 102, 103, 104, 105, 106, 107, 108, 109, 110, 111, 112, 114, 115, 122, 123, 182

Jornalismo Móvel 101, 103, 104, 107, 110, 111, 112

Juiz de Fora 34, 35, 40, 43

## L

Logística 144, 145, 147, 148, 154, 155

## M

Mentira 4, 100, 113, 114, 115, 116, 118, 119, 120, 121, 122

Mobilidade 61, 101, 102, 103, 104, 105, 106, 107, 108, 110, 111, 112

## P

Paraná 61, 63, 65, 66, 68, 69

Pesquisa Empírica 19, 20, 24, 30, 48, 50, 58

Petrobras 1, 2, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 82

Prazer 156, 162, 166, 169, 170, 172, 173, 174, 175, 179

Produção Científica 13, 14, 21

Produção Semântica 48

Professores Envelhescentes 177, 178, 179

Psicologia Social 22, 24, 26, 28, 29, 31, 113

## R

Rede Globo 61, 62, 63, 64, 69, 92

Reputação 1, 2, 4, 5, 6, 9, 10, 11, 37, 39, 83, 138

Responsabilidade Social 88, 89, 97

RPC 61, 62, 63, 65, 66, 67, 68, 69, 72

## S

Saúde Mental 159, 163, 175, 177  
SBPJor 101, 102, 104, 107, 108, 110, 111  
Síndrome de Burnout 177, 178, 179, 180, 181  
Sistema de Informação 144, 145, 151, 153  
Sistema WMS 145, 147, 152, 153, 154  
Sites Noticiosos 88, 89, 91  
Sociologia 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 30, 33, 123  
Sofrimento 88, 95, 98, 156, 158, 159, 160, 162, 163, 168, 169, 170, 171, 172, 173, 174, 175  
Software 13, 14, 17, 18, 19, 48, 49, 55, 65, 69, 116, 149

## T

Tecnologia 6, 32, 35, 38, 50, 62, 64, 65, 68, 70, 74, 75, 77, 78, 79, 80, 82, 83, 85, 102, 123, 127, 145, 146, 147, 149, 150, 153, 154  
Televisão 61, 62, 63, 64, 66, 67, 68, 69, 70, 92, 93, 100, 105, 109, 170  
Teresina 125, 144, 145, 147, 151  
Trabalho 3, 6, 15, 17, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 33, 34, 38, 40, 41, 45, 54, 58, 62, 63, 64, 65, 76, 77, 78, 80, 81, 83, 102, 103, 107, 109, 118, 127, 128, 139, 141, 142, 143, 145, 150, 153, 154, 156, 157, 158, 159, 160, 162, 163, 164, 165, 166, 167, 168, 169, 170, 171, 172, 173, 174, 175, 176, 178, 179, 181  
Turismo 123, 125, 126, 127, 132, 136, 140, 141, 142

## V

Verdade 4, 21, 65, 88, 91, 95, 96, 100, 113, 114, 115, 116, 118, 119, 120, 121, 122, 123, 138

## W

Warehouse Management System 145, 146, 147, 154

# As Ciências da Comunicação e sua Atuação Plurifacetada 2

[www.atenaeditora.com.br](http://www.atenaeditora.com.br) 

[contato@atenaeditora.com.br](mailto:contato@atenaeditora.com.br) 

@atenaeditora 

[www.facebook.com/atenaeditora.com.br](https://www.facebook.com/atenaeditora.com.br) 

 **Atena**  
Editora

Ano 2020

# As Ciências da Comunicação e sua Atuação Plurifacetada 2

[www.atenaeditora.com.br](http://www.atenaeditora.com.br) 

[contato@atenaeditora.com.br](mailto:contato@atenaeditora.com.br) 

[@atenaeditora](https://www.instagram.com/atenaeditora) 

[www.facebook.com/atenaeditora.com.br](https://www.facebook.com/atenaeditora.com.br) 

 **Atena**  
Editora

Ano 2020