

REVISTA TÓPICOS

ANÁLISE DE DESEMPENHO COM PLATAFORMAS E FERRAMENTAS NA LOGÍSTICA, IMPACTOS E RESULTADOS NO SETOR DE RECURSOS HUMANOS

DOI: 10.5281/zenodo.15671670

Aline Cristine Silva Barbosa¹

Ingrid Torres da Silva²

Luciana Maria Guimarães³

RESUMO

A transformação digital tem impactado diretamente a forma como as empresas gerenciam seus processos internos, especialmente quando se trata de logística e gestão de pessoas. Este artigo tem como objetivo analisar como as plataformas e suas ferramentas aplicadas na avaliação de desempenho impactam diretamente o setor logístico, e o Recursos Humanos (RH). A partir da adoção de tecnologias é possível otimizar a gestão de talentos, aprimorar a tomada de decisão e alinhar as competências dos colaboradores e às demandas operacionais. Este estudo evidencia que, além da eficiência operacional, as plataformas e ferramentas permitem ao RH atuar de forma mais estratégica, promovendo um ambiente corporativo mais justo, produtivo e alinhado aos desafios do mercado atual.

Palavras-chave: Tecnologia. Logística. Recursos Humanos.

REVISTA TÓPICOS - ISSN: 2965-6672

REVISTA TÓPICOS

ABSTRACT

Digital transformation has had a direct impact on the way companies manage their internal processes, especially when it comes to logistics and people management. This article aims to analyze how platforms and their tools applied to performance evaluation directly impact the logistics sector and Human Resources (HR). By adopting technologies, it is possible to optimize talent management, improve decision-making, and align employee skills with operational demands. This study shows that, in addition to operational efficiency, platforms and tools allow HR to act more strategically, promoting a fairer, more productive corporate environment that is aligned with the challenges of the current market.

Keywords: Technology. Logistics. Human Resources.

1. INTRODUÇÃO

O cenário atual das empresas logísticas demanda agilidade, precisão e tomada de decisão baseada em dados. Isso ocorre porque os desafios são constantes, desde a gestão de armazéns, roteirização eficiente, controle de estoque, até a entrega final ao cliente. Nesse contexto, surge uma questão central: como garantir que as equipes estejam alinhadas, produtivas e preparadas para operar em ambientes cada vez mais dinâmicos? A resposta está na adoção de soluções inteligentes, capazes de transformar dados brutos em informações que auxiliem na gestão de pessoas e na melhoria contínua dos processos.

Atualmente, essas ferramentas conseguem identificar com precisão não apenas quem são os colaboradores com melhor performance, mas também

REVISTA TÓPICOS - ISSN: 2965-6672

REVISTA TÓPICOS

mapear competências, prever necessidades de desenvolvimento e oferecer um acompanhamento contínuo da jornada profissional. Essa transformação tecnológica permite que o setor de Recursos Humanos (RH) assuma uma posição muito mais estratégica dentro das organizações, atuando como verdadeiro parceiro das operações logísticas e contribuindo diretamente para os resultados do negócio.

2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA OU REVISÃO DA LITERATURA

Antes da ampla utilização de tecnologias no ambiente organizacional, os processos de avaliação de desempenho eram, em sua maioria, baseados em critérios subjetivos, registros manuais e avaliações pouco sistematizadas. Segundo Chiavenato (2009), a avaliação de desempenho tradicional “é um processo de julgamento e apreciação sistemática do desempenho do indivíduo no cargo e de seu potencial de desenvolvimento”, sendo muitas vezes dependente da percepção do gestor imediato.

Com o avanço da transformação digital, essa percepção mudou significativamente. Essa transição do modelo tradicional para um digitalizado não apenas trouxe maior eficiência, mas também permitiu que o setor de Recursos Humanos desempenhasse um papel mais analítico e proativo, principalmente em setores de alta demanda como a logística.

Como destaca Alves (2009, p. 27), “a gestão de desempenho é um sistema de informações estruturado de forma abrangente e contínua, sob uma perspectiva sistêmica, interessado na produção do conhecimento sobre a relação do homem com o trabalho”. Essa visão amplia a compreensão sobre

REVISTA TÓPICOS

o papel estratégico do RH, que deixa de atuar apenas de forma operacional e passa a contribuir com análises mais profundas e fundamentadas.

A adoção dessas ferramentas proporciona integração entre áreas, monitoramento contínuo e decisões mais assertivas quanto à alocação de talentos e ao desenvolvimento de competências.

3. METODOLOGIA

Este artigo foi elaborado por meio de uma abordagem qualitativa, com revisão bibliográfica, análise documental e estudo de casos publicados em fontes acadêmicas e empresariais. Foram consultadas publicações nacionais e internacionais, além de materiais disponibilizados por empresas que desenvolvem e comercializam plataformas aplicadas à gestão de desempenho. A análise se concentrou nos impactos percebidos no setor logístico, com foco nos resultados para o departamento de Recursos Humanos.

4. DESENVOLVIMENTO

4.1 Implantação de plataformas e ferramentas para análise de dados de RH. E como aplicar na área de logística

Para Chiavenato (2014), a gestão de pessoas deve ser entendida como um conjunto de práticas que visa atrair, desenvolver, motivar e reter talentos. No entanto, essa gestão tem se tornado cada vez mais complexa diante das rápidas mudanças tecnológicas e da necessidade das empresas de se tornarem mais competitivas. A análise de dados, nesse cenário, representa

REVISTA TÓPICOS

um importante aliado para os profissionais de RH, permitindo que decisões sejam tomadas com base em informações concretas, em vez de percepções subjetivas.

Tem-se alguns exemplos de plataformas e ferramentas que podem ser usadas a favor da logística e RH.

- Cegid Talent Management: gera análise de desempenho, identificação de lacunas de habilidades, planejamento de desenvolvimento de carreira, feedback 360° com análise de sentimentos.
- Matriz Nine Box: é uma ferramenta estratégica que cruza desempenho e potencial dos colaboradores para apoiar decisões como promoções, treinamentos e desligamentos.
- Feedz: por meio da plataforma, o RH consegue aumentar o engajamento e o desempenho de seus talentos e reduzir o turnover.

Aplicando as plataformas e ferramentas na área da logística, tem-se como retorno para

- Análise de eficiência operacional: análise de dados de desempenho de equipes de armazém (taxa de picking, precisão de inventário), equipes de transporte (tempo de entrega, consumo de combustível, incidentes) e equipes de atendimento ao cliente (tempo de resposta, taxa de resolução) para identificar gargalos e áreas de ineficiência.

REVISTA TÓPICOS

- Otimização da força de trabalho: ao identificar talentos com habilidades específicas em áreas como planejamento de rotas, gestão de estoque ou análise de dados logísticos, as empresas podem alocar seus recursos humanos de forma mais estratégica.
- Redução de custos as ferramentas e plataformas: permitem identificar padrões de desempenho que levam a custos mais altos (por exemplo, erros de expedição, avarias no transporte) e sugerir ações corretivas, além de otimizar a alocação de pessoal em função da demanda.
- Melhoria da segurança e análise de dados de desempenho relacionados a incidentes e comportamentos de risco: permite identificar áreas onde a segurança precisa ser reforçada e quais colaboradores podem precisar de treinamento adicional em segurança.
- Previsão de necessidades de treinamento: ao identificar lacunas de habilidades em relação às demandas futuras da logística (por exemplo, adoção de novas tecnologias), pode ajudar a planejar programas de treinamento proativos.

A estratégia para a implantação das plataformas e ferramentas deve ser realizada em quatro etapas.

1) Etapa: Definição de Objetivos e Escopo

A) Identificação das Necessidades e Desafios Específicos da Logística

REVISTA TÓPICOS

Ação: Realizar workshops e entrevistas com líderes e colaboradores das áreas de logística (armazenagem, transporte, distribuição, atendimento ao cliente) para entender os principais desafios, gargalos e oportunidades de melhoria relacionados ao desempenho.

Exemplo: Identificar problemas como altos custos de horas extras no armazém, atrasos frequentes nas entregas, dificuldades na identificação de motoristas com melhor desempenho ou falta de visibilidade sobre o desenvolvimento de habilidades específicas.

Resultado: Documento claro com os objetivos específicos.

B) Definição de KPIs (Key Performance Indicators)

Ação: Estabelecer métricas de desempenho específicas e mensuráveis que serão o foco da análise. Esses KPIs devem estar alinhados com os objetivos de negócio da área de logística. Exemplo: Redução do tempo médio de entrega, aumento da precisão do picking,

diminuição do número de avarias no transporte, melhoria da taxa de retenção de motoristas, aumento da satisfação do cliente.

Resultado: Lista de KPIs prioritários que serão monitorados e analisados pela plataforma e ferramenta.

C) Definição do Escopo da Implantação

REVISTA TÓPICOS

Ação: Determinar quais áreas da logística e quais grupos de funcionários serão incluídos na fase inicial da implementação. Uma abordagem por fases pode ser mais gerenciável.

Exemplo: Começar com a análise de desempenho da equipe de transporte ou do setor de armazenagem antes de expandir para outras áreas.

Resultado: Delimitação clara do escopo inicial da implantação.

D) Seleção da plataforma e ferramenta adequada

Ação: Pesquisar e avaliar as diversas ferramentas e plataformas disponíveis no mercado (como as mencionadas anteriormente). Considerar fatores como funcionalidades, escalabilidade, integração com sistemas existentes, facilidade de uso, suporte ao cliente e custo- benefício.

Exemplo: Solicitar demonstrações das plataformas, realizar pilotos com dados de amostra e comparar as funcionalidades com os objetivos definidos.

Resultado: Seleção da plataforma e ferramenta que melhor se adaptar às necessidades e ao contexto da empresa.

2) Etapa: Preparação e Integração

A) Preparação e Limpeza dos Dados

Ação: Garantir que os dados de desempenho existentes (registros de entregas, avaliações de desempenho anteriores, dados de sistemas de gestão

REVISTA TÓPICOS

de armazém, etc.) sejam precisos, completos e estejam em um formato adequado para a plataforma e ferramenta. Realizar processos de limpeza e padronização dos dados.

Resultado: Base de dados confiável e pronta para ser utilizada pela plataforma e ferramenta.

B) Integração com Sistemas Existentes

Ação: Integrar a plataforma e ferramenta com os sistemas de RH, sistemas de gestão logística e outras fontes de dados relevantes. Garantir a troca de informações de forma eficiente e segura.

Resultado: Fluxo de dados automatizado entre os diferentes sistemas e a plataforma e ferramenta.

C) Definição de Métricas e Algoritmos de Análise

Ação: Configurar a plataforma e ferramenta com os KPIs definidos e ajustar os algoritmos de análise para focar nos insights mais relevantes para o setor logístico.

Resultado: Plataforma e ferramenta configurada para analisar os dados de desempenho de acordo com os objetivos estabelecidos.

3) Etapa: Implantação e Treinamento

A) Implantação Piloto

REVISTA TÓPICOS

Ação: Implantar a plataforma e ferramenta em uma área piloto ou com um grupo menor de funcionários para testar sua eficácia, identificar possíveis problemas e coletar feedback.

Resultado: Avaliação inicial da plataforma e ferramenta em um ambiente controlado e identificação de ajustes necessários.

B) Treinamento das Equipes

Ação: Fornecer treinamento adequado para os gestores de RH, líderes de equipe e funcionários sobre como a plataforma e ferramenta funciona, como os dados são coletados e utilizados, e como os insights gerados podem ser usados para melhoria contínua.

Resultado: Equipes capacitadas a utilizar a plataforma e ferramenta e a interpretar os resultados da análise de desempenho.

C) Comunicação Transparente

Ação: Comunicar de forma clara e transparente os objetivos da implantação da plataforma e ferramenta, os benefícios para os funcionários (como oportunidades de desenvolvimento personalizadas) e as medidas de proteção de dados e privacidade.

Resultado: Maior aceitação e engajamento dos funcionários com a nova ferramenta. Etapa quatro: Monitoramento, Avaliação e Otimização

D) Monitoramento Contínuo

REVISTA TÓPICOS

Ação: Acompanhar de perto o desempenho da plataforma e ferramenta, a qualidade dos insights gerados e o impacto nas métricas de desempenho da logística.

Resultado: Identificação de possíveis problemas ou áreas que precisam de ajuste.

E) Avaliação dos Resultados

Ação: Avaliar se a implantação da plataforma e ferramenta está atingindo os objetivos definidos na etapa um e se os KPIs estão mostrando melhorias. Coletar feedback dos usuários.

Resultado: Medição do ROI (Retorno sobre o Investimento) e da eficácia da ferramenta.

F) Otimização e Ajustes

Ação: Realizar ajustes na configuração da plataforma e ferramenta, nos algoritmos de análise ou nos processos de coleta de dados com base nos resultados da avaliação e no feedback dos usuários.

Resultado: Melhoria contínua da eficácia da plataforma e ferramenta.

G) Expansão (se aplicável)

Ação: Com base no sucesso da implantação inicial, planejar a expansão da ferramenta para outras áreas da logística ou para outros grupos de

REVISTA TÓPICOS

funcionários. Resultado: Adoção da análise de desempenho com a plataforma e ferramenta em toda a organização logística.

Considerações Chave

Foco nas Pessoas: A tecnologia deve ser vista como um suporte para as decisões humanas, e não como um substituto. O envolvimento e a colaboração das equipes são importantes.

Ética e Privacidade: Garantir que a coleta e o uso dos dados sejam éticos e estejam em conformidade com as leis de proteção de dados.

Interação e Flexibilidade: A implementação pode exigir ajustes ao longo do caminho.

É importante ser flexível e adaptar a estratégia conforme necessário.

Suporte da Liderança: O apoio da alta liderança é fundamental para garantir os recursos necessários e promover a adoção da plataforma e ferramenta.

5. RESULTADOS E DISCUSSÕES

A partir da análise dos dados, observa-se que a utilização de plataformas e ferramentas tecnológicas na logística, aliadas ao setor de Recursos Humanos, trouxe diversos resultados positivos para as empresas. Entre os principais ganhos, destaca-se a melhoria significativa na eficiência dos processos operacionais. As ferramentas permitiram acompanhar, de forma precisa, o desempenho das equipes em atividades como armazenamento,

REVISTA TÓPICOS

transporte e atendimento ao cliente. Isso resultou na redução de erros, no aumento da produtividade e na melhoria dos prazos de entrega, além de tornar os processos mais organizados e controlados.

Outro resultado relevante foi a otimização da gestão de pessoas. Com o apoio dessas plataformas, tornou-se possível identificar os profissionais que possuem as competências mais adequadas para determinadas funções. Assim, a empresa conseguiu alocar os colaboradores de forma mais estratégica, aproveitando melhor as habilidades de cada um, o que impactou diretamente na qualidade dos serviços prestados.

Além disso, houve uma redução nos custos operacionais, já que os dados gerados pelas plataformas ajudaram a identificar problemas como falhas no transporte, erros na expedição ou excesso de horas extras. A partir dessas informações, as empresas conseguiram propor ações corretivas e melhorar o uso dos seus recursos.

A segurança no ambiente de trabalho também foi beneficiada. As ferramentas permitiram analisar registros de incidentes e comportamentos de risco, possibilitando a aplicação de treinamentos específicos e medidas preventivas, tornando as operações mais seguras para todos os envolvidos.

Outro aspecto positivo foi a possibilidade de prever as necessidades futuras de capacitação dos colaboradores. As plataformas mostraram quais competências precisavam ser desenvolvidas de acordo com as mudanças e inovações da área logística, permitindo que os treinamentos fossem planejados com antecedência e de forma mais assertiva.

REVISTA TÓPICOS

De maneira geral, o setor de Recursos Humanos passou a ter uma atuação muito mais estratégica. Deixou de ser um departamento focado apenas em tarefas administrativas e passou a contribuir diretamente para os resultados da operação, auxiliando na tomada de decisões importantes com base em dados concretos e atualizados.

Por fim, também foi percebido um aumento no engajamento e na satisfação dos colaboradores. Isso ocorreu porque as ferramentas possibilitaram uma gestão mais transparente, com feedbacks constantes e oportunidades de desenvolvimento, o que gerou maior motivação e retenção dos talentos dentro da empresa.

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A transformação digital tem promovido mudanças significativas na gestão de Recursos Humanos, especialmente no setor logístico, onde a eficiência operacional e a agilidade são essenciais. A adoção de tecnologias de análise de desempenho tem permitido ao RH não apenas automatizar processos, mas também tomar decisões mais estratégicas e alinhadas às necessidades organizacionais.

Ferramentas como o Feedz, plataforma brasileira de gestão de desempenho, têm se destacado por sua capacidade de automatizar avaliações de desempenho, promover feedback contínuo e facilitar o desenvolvimento de competências. Essas funcionalidades são particularmente relevantes no ambiente logístico, onde a agilidade e a precisão nas decisões não podem faltar para o sucesso das operações.

REVISTA TÓPICOS

Além disso, a utilização da matriz Nine Box tem auxiliado as organizações a identificar talentos com alto potencial e desempenho, facilitando o planejamento sucessório e o desenvolvimento de lideranças. Essa abordagem permite uma gestão mais eficiente do capital humano, alinhando as competências dos colaboradores às estratégias organizacionais.

A integração dessas tecnologias no setor logístico não só aprimora a gestão de pessoas, mas também contribui para a melhoria dos indicadores operacionais, como produtividade, qualidade e satisfação do cliente. Ao adotar uma abordagem orientada por dados, o RH se posiciona como um parceiro estratégico na condução da transformação organizacional.

A conversação entre gestão de pessoas e tecnologia é uma tendência irreversível no setor logístico. Organizações que investem em soluções de análise de desempenho estão mais bem posicionadas para enfrentar os desafios do mercado, promovendo uma cultura organizacional mais ágil, inovadora e alinhada às demandas contemporâneas.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ALVES, Rodolfo Carlos Souza. Gestão de desempenho. 2. ed. Rio de Janeiro: FGV Editora, 2009.

CHIAVENATO, Idalberto. Gestão de pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações. 4. ed. Barueri, SP: Manole, 2014.

REVISTA TÓPICOS

QCONCURSOS. Questões militares. Disponível em: <https://www.qconcur.com/questoes-militares/questoes/d25edbfd-7b>. Acesso em: 06 maio 2025.

ALELO. O impacto da inteligência artificial na gestão de pessoas. Disponível em: <https://blog.alelo.com.br/o-impacto-da-inteligencia-artificial-na-gestao-de-pessoas/>. Acesso em: 07 maio 2025.

GENESYS. AI in HR: boosting workforce engagement and retention. Disponível em: <https://www.genesys.com/pt-br/blog/post/ai-in-hr-boosting-workforce-engagement-and-retention>. Acesso em: 07 maio 2025.

SENIOR. Inteligência artificial no RH. Disponível em: <https://www.senior.com.br/blog/inteligencia-artificial-no-rh>. Acesso em: 08 maio 2025.

SÓLIDES. Inteligência artificial e o mercado de trabalho. Disponível em: <https://solides.com.br/blog/inteligencia-artificial-e-o-mercado-de-trabalho/>. Acesso em: 12 maio 2025.

NASAJON. Inovação nos recursos humanos: como a IA pode ajudar? Disponível em: <https://nasajon.com.br/inovacao-nos-recursos-humanos-como-a-ia-pode-ajudar/>. Acesso em: 12 maio 2025.

IBM. Turbonomic. Disponível em: https://www.ibm.com/br-pt/products/turbonomic?utm_content=SRCWW&p1=Search&p4=43700081742670873&p5=p&p9=5AD-

REVISTA TÓPICOS - ISSN: 2965-6672

REVISTA TÓPICOS

[_QsTkwsTQPxIcockTfM7G02JEv&gclid=Cj0KCQjw0erBBhDTARIsAKO8MSPpfMJoMFamsQxcD5KTg6PPow-XrzJdeKy6IaAi TEALw wCB&gclsrc=aw.ds](https://www.gestaoporcompetencia.ms.gov.br/artigo-o-que-e-avaliacao-de-desempenho-objetivos-9-tipos-e-como-fazer/). Acesso em: 17 maio 2025.

GESTÃO POR COMPETÊNCIA. O que é avaliação de desempenho: objetivos, 9 tipos e como fazer. Disponível em: <https://www.gestaoporcompetencia.ms.gov.br/artigo-o-que-e-avaliacao-de-desempenho-objetivos-9-tipos-e-como-fazer/>. Acesso em: 17 maio 2025.

SÓLIDES. Indicadores para RH. Disponível em: <https://solides.com.br/blog/indicadores-para-rh/>. Acesso em: 18 maio 2025.

FEEDZ. Nine box. Disponível em: <https://www.feedz.com.br/blog/nine-box/>. Acesso em: 18 maio 2025.

FEEDZ. Quem é a Feedz? Disponível em: <https://www.feedz.com.br/blog/quem-e-a-feedz/>. Acesso em: 18 maio 2025.

TOTVS. Áreas da logística. Disponível em: <https://www.totvs.com/blog/gestao-logistica/areas-da-logistica/>. Acesso em: 18 maio 2025.

TOTVS. Sistemas logísticos. Disponível em: <https://www.totvs.com/blog/gestao-logistica/sistemas-logisticos/>. Acesso em: 18 maio 2025.

¹ Discente Aline Cristina Silva Barbosa do Curso Superior de Gestão de Recursos Humanos do Instituto Fatec Baixada Santista Campus Rubens

REVISTA TÓPICOS

Lara e-mail: aline.barbosa8@fatec.sp.gov.br

² Discente Ingrid Torres da Silva do Curso Superior de Gestão de Recursos Humanos do Instituto Fatec Baixada Santista Campus Rubens Lara e-mail: ingrid.silva51@fatec.sp.gov.br

³ Docente Luciana Maria Guimarães do Curso Superior Gestão de Recursos Humanos do Instituto Fatec Baixada Santista Campus Rubens Lara. Doutora em Engenharia Química (Escola Politécnica/USP). e-mail: luciana.guimaraes4@fatec.sp.gov.br