



## ELIMINAR O USO DE PAPEL: OTIMIZANDO O TEMPO ATRAVÉS DO INPUT DE TODOS OS RELATÓRIOS ON-LINE ATRAVÉS DO ONEDRIVE

KAROLINE FREITAS DO NASCIMENTO  
YGOR GEANN DOS SANTOS LEITE

### RESUMO

O uso excessivo de papel em ambientes corporativos gera desperdício de tempo, aumento de custos e impactos ambientais significativos. Este trabalho busca analisar a eliminação do papel e a otimização do tempo por meio do input de todos os relatórios on-line utilizando a plataforma OneDrive. O objetivo é apresentar uma solução prática que permita maior organização, acesso rápido às informações e redução de retrabalho, contribuindo para processos mais eficientes. A pesquisa adotou abordagem mista, combinando levantamento de dados quantitativos sobre volume de relatórios e tempo gasto em atividades manuais, com informações qualitativas obtidas junto aos colaboradores sobre dificuldades e percepções em relação ao processo atual. Os resultados indicam que a migração para relatórios digitais proporciona redução do tempo de processamento, maior segurança na armazenagem de dados e melhoria na comunicação interna. A conclusão evidencia que a implementação do sistema on-line, aliada à conscientização e treinamento dos colaboradores, promove eficiência operacional, diminui desperdícios e fortalece práticas sustentáveis, configurando uma estratégia eficaz de transformação digital dentro da organização.

Palavras-chave: Gestão. Controle. Redução de custos. Meio ambiente. Acesso.

### 1. INTRODUÇÃO

A utilização de papel em processos corporativos ainda é recorrente em muitas organizações, apesar do avanço da tecnologia e das soluções digitais disponíveis. Esse hábito gera desperdício de tempo e recursos, além de dificultar o acesso rápido às informações e a organização dos dados. A centralização de documentos em plataformas on-line permite reduzir retrabalho, otimizar a gestão de informações e aumentar a eficiência operacional, promovendo maior controle sobre os processos e facilitando a tomada de decisões de forma segura e ágil. A transformação digital, nesse contexto, surge como estratégia fundamental para organizações que buscam modernizar seus procedimentos e reduzir impactos ambientais decorrentes do uso excessivo de papel.

A empresa analisada atua em um ambiente corporativo com rotinas administrativas complexas, envolvendo múltiplos departamentos e colaboradores responsáveis pelo registro, análise e consolidação de relatórios. Apesar de contar com infraestrutura tecnológica adequada, grande parte dos processos ainda depende de documentos impressos, gerando dificuldades de armazenamento, riscos de perda de informações e lentidão na circulação dos dados. A organização reconhece a necessidade de modernizar seus processos e integrar soluções digitais para otimizar o tempo e reduzir erros operacionais, buscando simultaneamente eficiência e sustentabilidade.

A problemática do estudo pode ser resumida em uma questão central: como otimizar o tempo e melhorar a gestão de informações por meio da eliminação do uso de papel nos relatórios corporativos? A investigação busca responder a essa questão, identificando os gargalos atuais e propondo soluções práticas que promovam maior agilidade e segurança na organização dos dados.



O objetivo geral do trabalho consiste em apresentar uma proposta de eliminação do uso de papel nos processos de registro de relatórios, promovendo eficiência, agilidade e organização das informações. Entre os objetivos específicos estão a realização de pesquisa in loco para compreender o fluxo atual de produção e manuseio de relatórios, o levantamento de dados quantitativos e qualitativos relacionados ao tempo gasto e à percepção dos colaboradores sobre os processos manuais, e a construção de um plano de ação estruturado que detalha etapas, responsabilidades e recursos necessários para a transição para relatórios digitais.

A metodologia adotada é de abordagem mista, combinando dados quantitativos e qualitativos para permitir uma análise completa do cenário atual. Foram coletadas informações sobre volumes de relatórios, tempo de processamento e registros de falhas, complementadas por entrevistas com colaboradores e observações diretas do ambiente de trabalho. Ferramentas de análise e priorização de problemas foram utilizadas para organizar os dados, identificar causas e estruturar soluções que orientem a implementação das melhorias, garantindo que as ações sejam aplicáveis e mensuráveis na prática.

A fundamentação teórica sustenta a investigação em três eixos principais. O primeiro capítulo aborda a Gestão da Qualidade Total, fornecendo subsídios para padronização de processos, engajamento de colaboradores e melhoria contínua. O segundo capítulo discute a relação entre o uso de papel e o meio ambiente, destacando impactos e benefícios da digitalização na sustentabilidade organizacional. O terceiro capítulo apresenta ferramentas de qualidade que permitem analisar, priorizar e planejar ações corretivas, subsidiando a implementação prática da proposta de eliminação do papel e otimização do tempo.

O estudo se justifica pela necessidade de modernização dos processos administrativos, redução de retrabalho e desperdício de tempo, e promoção de práticas mais sustentáveis dentro da organização. A eliminação do uso de papel representa uma estratégia tecnológica, ambiental e operacional que contribui para maior eficiência e organização das atividades internas, além de preparar a empresa para os desafios da transformação digital.

A relevância da pesquisa está na contribuição para a transformação digital corporativa, melhoria da produtividade e eficiência operacional, redução de impactos ambientais e fortalecimento da cultura de inovação. A implementação de relatórios digitais não apenas otimiza o tempo e aumenta a segurança das informações, mas também incentiva a adoção de práticas sustentáveis e colaborativas, promovendo benefícios concretos para a organização, seus colaboradores e o meio ambiente.

## 2. CARACTERIZAÇÃO DA EMPRESA

A organização analisada neste estudo é uma unidade industrial localizada em um importante polo de produção da região Norte, reconhecida como referência na fabricação de veículos de duas rodas. Com um quadro de milhares de colaboradores, a empresa se destaca pela geração de empregos diretos e indiretos, abrangendo profissionais efetivos, terceirizados, aprendizes, estagiários e temporários, além de manter ações voltadas ao suporte social e comunitário.

Com mais de cinco décadas de atuação, a instituição consolidou sua presença regional por meio da busca constante pela melhoria contínua e pela satisfação de seus clientes. Desenvolve iniciativas de doações a comunidades carentes e projetos de responsabilidade social, ganhando reconhecimento por essas ações. Ao mesmo tempo, mantém atenção à sustentabilidade ambiental, considerando seu contexto geográfico cercado pela maior floresta tropical do mundo.



A estrutura física da empresa é ampla e moderna, englobando diferentes setores da produção, desde o preparo de componentes até a montagem final, além de áreas administrativas e de apoio. Frequentemente recebe visitas de fornecedores, gestores de outras unidades e familiares de colaboradores, proporcionando visibilidade sobre seus processos e instalações.

Equipamentos tecnológicos de última geração e processos integrados caracterizam o ambiente produtivo, garantindo eficiência e confiabilidade na cadeia de produção. Inserida em um mercado competitivo, a organização enfrenta constante pressão por inovação, qualidade e excelência operacional, buscando superar desafios impostos por concorrentes nacionais e internacionais.

O setor de veículos de duas rodas exige adaptação rápida às mudanças tecnológicas, conformidade com normas ambientais e alta produtividade. Nesse contexto, a unidade industrial concentra esforços em otimizar processos, reduzir custos e aprimorar a gestão da qualidade, assegurando a continuidade de sua relevância regional e capacidade de atender às demandas de um mercado cada vez mais exigente.

A empresa se mantém comprometida com a inovação e a sustentabilidade, articulando estratégias que integram eficiência operacional, responsabilidade social e cuidado ambiental. Essa postura fortalece sua posição no mercado, permitindo alinhar crescimento econômico com práticas éticas e conscientes, refletindo impacto positivo para colaboradores, comunidade e meio ambiente.

### **3. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA**

#### **3.1 Gestão da Qualidade Total**

A Gestão da Qualidade Total (GQT) consiste em uma abordagem estratégica que busca melhorar continuamente os processos organizacionais, engajando todos os níveis da empresa na busca pela excelência operacional. Segundo Martins e Ribeiro (2020), a GQT promove a padronização das atividades, redução de falhas e aumento da satisfação dos clientes, estabelecendo um ciclo de melhoria contínua que abrange planejamento, execução e monitoramento de processos. Essa filosofia tem se mostrado fundamental para empresas que enfrentam mercados competitivos e exigências crescentes de qualidade e eficiência.

O foco principal da GQT está na integração entre processos, pessoas e tecnologia, visando resultados consistentes e confiáveis. Souza e Almeida (2021) destacam que a implementação de práticas de qualidade total exige envolvimento dos colaboradores, comunicação eficiente e cultura organizacional orientada à melhoria, de forma que todos compreendam seu papel na geração de valor e na manutenção de padrões elevados de desempenho.

Entre os benefícios da GQT, destacam-se a redução de desperdícios, a otimização de recursos e o fortalecimento da competitividade da organização. Inácio, Santos e Carvalho (2023) ressaltam que empresas que adotam a gestão da qualidade total conseguem identificar gargalos operacionais e implementar ações corretivas de forma mais ágil, aumentando a confiabilidade dos produtos e serviços oferecidos ao mercado.

A gestão da qualidade total também promove maior engajamento e motivação dos colaboradores, pois envolve todos os níveis hierárquicos na identificação de problemas e proposição de soluções. Oliveira e Ferreira (2019) afirmam que esse engajamento fortalece o senso de responsabilidade e colaboração entre equipes, além de estimular o desenvolvimento de competências técnicas e gerenciais essenciais para a sustentabilidade da organização.



Outro aspecto relevante é a capacidade da GQT de alinhar a qualidade à estratégia organizacional. Carvalho e Mendes (2022) destacam que a gestão integrada permite que os objetivos da empresa sejam traduzidos em metas operacionais concretas, facilitando o acompanhamento do desempenho, a avaliação de resultados e a implementação de melhorias contínuas, fortalecendo a posição da empresa no mercado.

A aplicação da gestão da qualidade total é especialmente importante em ambientes industriais complexos, onde processos interdependentes exigem controle rigoroso e melhoria constante. Almeida e Santos (2020) enfatizam que a GQT proporciona suporte para decisões estratégicas, aumenta a confiabilidade dos produtos e contribui para o desenvolvimento sustentável, consolidando a empresa como referência em excelência operacional e inovação.

### **3.2 Relação entre o uso de papel e o meio ambiente**

O consumo excessivo de papel nas organizações apresenta impactos ambientais significativos, relacionados ao desmatamento, ao uso de água e energia e à geração de resíduos sólidos. Estudos recentes apontam que grande parte do papel produzido ainda é destinado a documentos administrativos e relatórios, o que contribui para o aumento da pressão sobre recursos naturais (Silva e Pereira, 2021). A redução desse consumo não apenas preserva ecossistemas, mas também promove uma gestão mais eficiente dos recursos disponíveis.

Além dos impactos ambientais diretos, o uso de papel influencia negativamente a pegada de carbono das empresas. O transporte, armazenamento e descarte de documentos impressos geram emissões de gases de efeito estufa, agravando problemas climáticos (Almeida e Costa, 2020). Nesse contexto, práticas de redução do consumo e substituição por soluções digitais tornam-se estratégias essenciais para organizações que buscam sustentabilidade e responsabilidade social.

A reciclagem é apontada como uma medida mitigadora, mas apresenta limitações, uma vez que nem todo o papel pode ser reaproveitado e o processo consome energia e água (Mendes e Ribeiro, 2019). Dessa forma, a substituição por métodos digitais se apresenta como solução mais eficiente e duradoura, reduzindo significativamente o volume de resíduos e a demanda por matéria-prima.

O uso contínuo de papel também implica custos financeiros e de espaço, uma vez que documentos físicos requerem armazenamento seguro, controle de acesso e manutenção. Souza e Almeida (2021) destacam que processos administrativos baseados em papel aumentam o tempo de busca e compartilhamento de informações, diminuindo a eficiência operacional e impactando diretamente a produtividade da organização.

A digitalização de documentos contribui tanto para a eficiência organizacional quanto para a preservação ambiental, permitindo que informações sejam armazenadas e compartilhadas de forma rápida, segura e sustentável (Martins e Ribeiro, 2020). Além disso, a transformação digital reduz a necessidade de impressão, transporte e descarte de documentos físicos, promovendo economia de recursos e menor impacto ecológico.

Nesse contexto, a utilização de plataformas em nuvem, como o OneDrive, é apontada como estratégia essencial para consolidar dados e relatórios de forma digital. Oliveira e Ferreira (2019) destacam que essas ferramentas permitem acesso remoto, compartilhamento eficiente e segurança da informação, reduzindo drasticamente a dependência do papel e alinhando a gestão de documentos às práticas de sustentabilidade e inovação tecnológica.



### 3.3 Ferramentas da Qualidade

Ferramentas da qualidade representam instrumentos estratégicos utilizados para organizar informações, analisar processos e apoiar a tomada de decisões nas organizações. Elas permitem identificar problemas, priorizar ações e planejar soluções de forma estruturada, promovendo melhoria contínua e eficiência operacional. Neste estudo, serão aplicadas ferramentas como Análise SWOT, Matriz G.U.T, Gráfico de Pareto, 5 Porquês e 5W2H, com objetivo de mapear causas de falhas, priorizar ações e estruturar um plano de implementação de relatórios digitais (Inácio, Santos e Carvalho, 2023).

A Análise SWOT possibilita identificar forças, fraquezas, oportunidades e ameaças nos processos organizacionais, oferecendo uma visão clara do contexto interno e externo da empresa. Martins e Ribeiro (2020) destacam que a análise estratégica permite aos gestores compreenderem cenários e direcionar decisões de forma fundamentada, fornecendo suporte para a definição de melhorias essenciais.

A Matriz G.U.T prioriza problemas com base na gravidade, urgência e tendência, garantindo que os recursos da organização sejam direcionados aos fatores mais críticos. Oliveira e Ferreira (2019) afirmam que essa ferramenta proporciona foco nos problemas que impactam de maneira mais significativa os resultados, aumentando a eficácia das ações corretivas e evitando desperdício de tempo e recursos.

O Gráfico de Pareto permite visualizar quais problemas afetam mais o desempenho do processo, apresentando de forma clara a frequência e relevância das ocorrências. Souza e Almeida (2021) enfatizam que essa representação visual auxilia no direcionamento das ações, concentrando esforços nos fatores mais importantes e facilitando decisões rápidas e consistentes.

Os 5 Porquês constituem uma técnica voltada à identificação da causa raiz de falhas nos processos, possibilitando soluções duradouras. Inácio, Santos e Carvalho (2023) destacam que questionar repetidamente o motivo de uma ocorrência até chegar à origem do problema permite desenvolver ações preventivas precisas, reduzindo recorrências e fortalecendo a confiabilidade das operações.

O 5W2H é utilizado para detalhar as ações de melhoria, definindo o que será feito, quem será responsável, quando, onde, por que, como e quanto será investido. Almeida e Santos (2020) ressaltam que essa abordagem estruturada organiza atividades, permite acompanhar a execução e garante que as soluções propostas sejam implementadas de forma eficaz, promovendo maior controle e eficiência nos processos organizacionais.

## 4. METODOLOGIA

A pesquisa adota abordagem mista, combinando aspectos qualitativos e quantitativos, possibilitando análise aprofundada dos processos e identificação de melhorias. Segundo Gil (2020), a pesquisa mista integra dados numéricos e informações descritivas, permitindo compreender tanto a extensão quanto a complexidade dos fenômenos estudados. Essa abordagem é adequada para ambientes produtivos complexos, nos quais a interpretação de resultados quantitativos deve ser complementada pela observação e percepção de colaboradores e gestores.

A Análise SWOT será aplicada para mapear forças, fraquezas, oportunidades e ameaças do processo de registro de relatórios, oferecendo visão estratégica do ambiente interno e externo.



Essa análise permite identificar os aspectos mais críticos e orientar as decisões de melhoria, considerando recursos disponíveis e limitações operacionais.

A Matriz G.U.T será utilizada para priorizar problemas identificados durante a análise in loco e o levantamento de dados. Cada problema será avaliado conforme gravidade, urgência e tendência, possibilitando direcionar os esforços organizacionais para os pontos que impactam mais significativamente a eficiência do processo.

O Gráfico de Pareto será aplicado para visualizar os problemas mais recorrentes no registro de relatórios, permitindo concentrar ações corretivas nos fatores que representam maior impacto. A representação gráfica facilita a interpretação dos dados coletados, destacando áreas que exigem intervenção imediata e eficiente.

Os 5 Porquês serão aplicados para investigar as causas raízes das falhas identificadas. Questionamentos sucessivos sobre cada ocorrência possibilitam compreender as relações entre variáveis e elaborar ações preventivas e corretivas mais precisas, reduzindo recorrência de problemas.

O 5W2H será utilizado para detalhar a implementação das melhorias propostas, definindo o que será feito, quem será responsável, quando, onde, por que, como e quanto será necessário investir. Essa ferramenta possibilita organizar o plano de ação, acompanhar a execução e garantir que as soluções sejam implementadas de forma eficaz, promovendo maior controle e eficiência operacional.

## 5. PROPOSTA DE MELHORIA

A aplicação da proposta de melhoria neste capítulo terá início com a Análise SWOT, visando identificar forças, fraquezas, oportunidades e ameaças no processo de registro de relatórios, fornecendo base estratégica para intervenções posteriores. A partir dessa análise, será possível priorizar os problemas mais críticos e direcionar recursos de forma eficiente. Em seguida, as demais ferramentas da qualidade serão empregadas para detalhar causas, organizar ações e estruturar o plano de implementação. Cada etapa será acompanhada de indicadores que permitem monitorar resultados e avaliar a eficácia das intervenções. O objetivo central consiste em reduzir o uso de papel, otimizar o tempo e consolidar um fluxo de relatórios totalmente digital, promovendo eficiência operacional e sustentabilidade ambiental.

Quadro 01. Análise SWOT

	FORÇAS	FRAQUEZAS
INTERNO	Infraestrutura tecnológica existente que suporta armazenamento digital.	Grande dependência de documentos físicos, gerando lentidão e retrabalho.
	Colaboradores já familiarizados com ferramentas básicas de informática.	Falta de padronização no registro e organização de relatórios digitais.
	Processos administrativos parcialmente padronizados, facilitando a migração digital.	Resistência de parte dos colaboradores à mudança para processos digitais.
	Centralização de informações em setores-chave já iniciada.	Segurança e backup de dados ainda inadequados ou pouco confiáveis.
	Interesse da gestão em modernizar processos e reduzir retrabalho.	Necessidade de treinamento contínuo para uso eficiente do OneDrive.
EXTERNO	OPORTUNIDADES	AMEAÇAS
	Redução de custos com papel, impressão e	Instabilidade ou falhas na plataforma OneDrive podem



armazenamento físico.	comprometer o acesso aos dados.
Acesso rápido e centralizado às informações, aumentando a produtividade.	Vulnerabilidade a ataques cibernéticos e perda de informações digitais.
Possibilidade de integração com outras ferramentas digitais e sistemas corporativos.	Resistência cultural prolongada à adoção de processos totalmente digitais.
Melhoria na análise de dados e na tomada de decisão em tempo real.	Dependência de suporte técnico externo para manutenção e resolução de problemas.
Fortalecimento da imagem da empresa em sustentabilidade e inovação.	Possíveis problemas de conformidade legal caso o armazenamento digital não siga normas específicas.

Fonte: Elaborado pelos autores, 2025

A análise SWOT evidencia que, apesar das forças e oportunidades presentes na organização, as fraquezas internas representam os principais obstáculos para a implementação completa do uso digital do OneDrive. A dependência de documentos físicos ainda predominante gera lentidão e retrabalho, comprometendo a eficiência operacional. A falta de padronização no registro e organização dos relatórios digitais dificulta o acesso rápido às informações e aumenta o risco de erros. A resistência de parte dos colaboradores à mudança evidencia barreiras culturais que podem retardar a adoção de novos processos.

Além disso, a segurança e backup de dados ainda insuficientes expõem a organização a riscos de perda de informações, enquanto a necessidade de treinamento contínuo indica que os colaboradores ainda não estão totalmente preparados para utilizar a plataforma de forma eficiente. Esses pontos mostram que o sucesso da digitalização depende do enfrentamento direto dessas fraquezas. Para isso, o próximo passo do estudo será a aplicação da matriz GUT, que permitirá priorizar as fraquezas mais críticas e direcionar ações estratégicas para reduzir impactos sobre a produtividade e a gestão de informações.

Quadro 02. Matriz G.U.T.

Lista de Problemas	G	U	T	Pontuação	Prioridade
Grande dependência de documentos físicos, gerando lentidão e retrabalho.	5	5	5	125	1°
Falta de padronização no registro e organização de relatórios digitais.	4	5	5	100	2°
Resistência de parte dos colaboradores à mudança para processos digitais.	4	4	5	80	3°
Segurança e backup de dados ainda inadequados ou pouco confiáveis.	4	4	4	64	4°
Necessidade de treinamento contínuo para uso eficiente do OneDrive.	3	4	4	48	5°

Fonte: Elaborado pelos autores, 2025

A aplicação da matriz GUT permitiu identificar e priorizar as fraquezas que mais impactam a implementação do OneDrive e a eliminação do uso de papel na organização. A dependência de documentos físicos, classificada como de maior prioridade, compromete significativamente a produtividade, gerando lentidão nos processos e retrabalho constante, evidenciando a necessidade urgente de digitalização e centralização das informações.

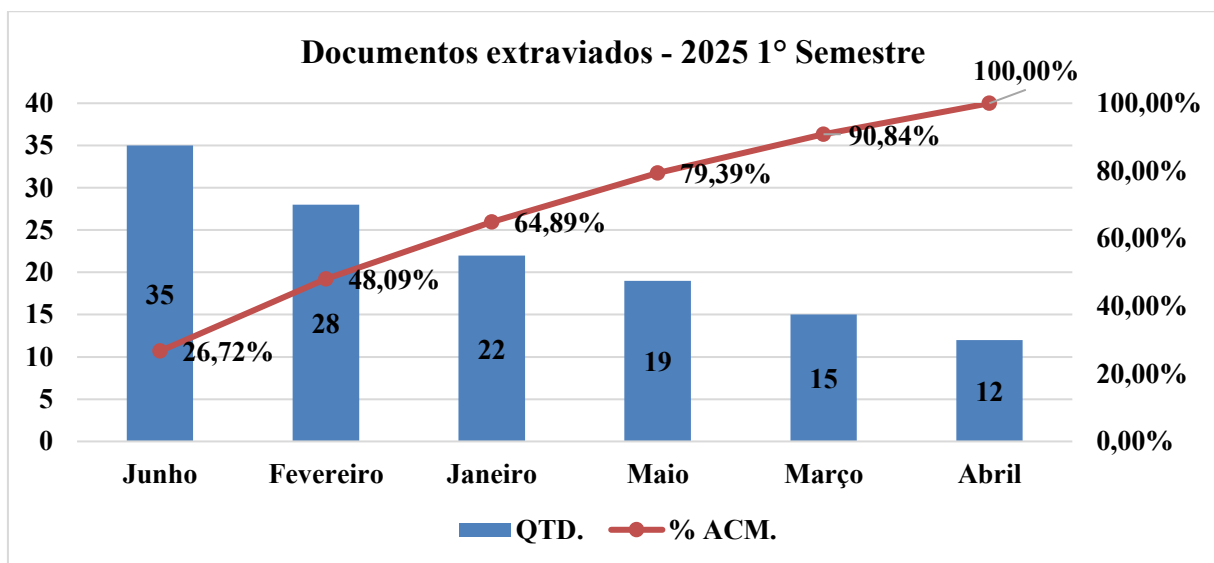
A falta de padronização no registro e organização de relatórios digitais aparece em segundo lugar, mostrando que a ausência de critérios claros para armazenamento e classificação de dados dificulta o acesso rápido e confiável às informações. Em terceiro, a resistência de parte



dos colaboradores à mudança para processos digitais evidencia barreiras culturais que podem atrasar a adoção completa das ferramentas digitais, impactando diretamente na eficiência do fluxo de trabalho. As demais fraquezas, como segurança de dados e necessidade de treinamento contínuo, também são relevantes, mas apresentam menor impacto imediato. Com base nessa priorização, será possível direcionar esforços para solucionar primeiro os problemas que mais comprometem a gestão do tempo e a produtividade.

Para reforçar a análise das fraquezas identificadas, será utilizado o Gráfico de Pareto, que permitirá visualizar de forma clara quais problemas contribuem de maneira mais significativa para a lentidão e o retrabalho causados pelo uso excessivo de documentos físicos. Essa ferramenta ajudará a evidenciar a relação entre a frequência dos problemas e seu impacto na produtividade, destacando os itens que demandam intervenção prioritária. A aplicação do Gráfico de Pareto fornecerá uma base visual e objetiva para direcionar esforços, garantindo que as ações corretivas sejam focadas nas causas que mais afetam a eficiência e a gestão das informações na organização.

Figura 01. Gráfico de Pareto



Fonte: Elaborado pelos autores, 2025

A análise dos dados apresentada pelo Gráfico de Pareto evidencia que uma parcela reduzida dos meses concentra a maior parte dos problemas relacionados à dependência de documentos físicos e retrabalho. Observa-se que os meses de junho, fevereiro e janeiro respondem por quase 65% das ocorrências acumuladas, indicando que nesses períodos os processos manuais e a falta de digitalização impactam de forma mais significativa a produtividade.

Os meses subsequentes, apesar de contribuírem com menos ocorrências, ainda representam 35% do total, mostrando que o problema é recorrente ao longo do ano, mas com intensidade menor. Essa distribuição reforça a necessidade de focar inicialmente nas causas que afetam os meses de maior impacto, direcionando ações prioritárias de digitalização e padronização dos relatórios. A aplicação do Pareto permite identificar onde os esforços geram maior retorno em termos de redução de retrabalho e otimização do tempo.

A análise dos dados pelo Gráfico de Pareto evidencia que a maior parte dos problemas



relacionados à dependência de documentos físicos e retrabalho está concentrada nos meses de junho, fevereiro e janeiro, que juntos representam cerca de 65% das ocorrências acumuladas. Isso indica que, nesses períodos, os processos manuais impactam de forma mais significativa a produtividade e a gestão de informações.

Os meses restantes contribuem com menos ocorrências, mas ainda demonstram que o problema é recorrente ao longo do ano. Essa distribuição reforça a necessidade de priorizar ações de digitalização e padronização nos períodos mais críticos, garantindo maior eficiência na redução do retrabalho. O uso do Pareto permite direcionar esforços de forma estratégica, focando nas causas que geram maior impacto sobre o tempo e a produtividade da organização.

Para aprofundar a análise das fraquezas prioritárias identificadas pela matriz GUT, dependência de documentos físicos, falta de padronização nos relatórios digitais e resistência dos colaboradores à mudança, será aplicado o método dos 5 Porquês. Essa ferramenta permitirá investigar de forma estruturada as causas raiz de cada problema, questionando repetidamente o motivo de sua ocorrência até chegar à origem do impacto sobre a produtividade e a gestão das informações. A partir dessa análise, será possível compreender não apenas os efeitos visíveis, como lentidão e retrabalho, mas também os fatores subjacentes, como processos manuais inadequados, ausência de normas claras e barreiras culturais, fornecendo subsídios para a elaboração de soluções mais eficazes e direcionadas.

Quadro 03. 5 Porquês

O que?	Por quê?	Por quê?	Por quê?	Por quê?	Por quê?	Contramedida
Grande dependência de documentos físicos, gerando lentidão e retrabalho.	Os processos ainda são realizados manualmente em papel	Porque não existe centralização digital de relatórios	Porque os colaboradores não foram treinados para registrar informações diretamente no OneDrive			Implementar treinamento sobre uso do OneDrive e migração gradual de todos os documentos físicos para digital
Falta de padronização no registro e organização de relatórios digitais.	Cada setor utiliza formatos diferentes de relatórios	Porque não há normas ou templates definidos para registro digital	Porque os gestores não padronizaram os processos digitais			Criar templates padronizados e procedimentos claros para registro de relatórios no OneDrive
Resistência de parte dos colaboradores à mudança para processos digitais.	Alguns colaboradores preferem manter métodos manuais	Porque não compreendem os benefícios da digitalização	Porque não receberam orientação e acompanhamento adequado na transição			Realizar campanhas de conscientização, treinamentos práticos e suporte contínuo durante a adaptação

Fonte: Elaborado pelos autores, 2025

A aplicação do método dos 5 Porquês aos três problemas prioritários identificados pelo GUT permitiu identificar as causas mais profundas que contribuem para a lentidão e o retrabalho na organização. No caso da dependência de documentos físicos, foi possível perceber que a manutenção de processos manuais e a ausência de centralização digital são fatores críticos, sendo necessário capacitar os colaboradores para registrar informações diretamente no



OneDrive e promover a migração gradual de todos os documentos.

Para a falta de padronização nos relatórios digitais, a análise revelou que cada setor adota formatos diferentes, sem normas claras ou templates definidos, o que compromete a organização e o acesso rápido às informações. A padronização dos processos digitais, por meio de templates e procedimentos claros, surge como solução essencial. Já a resistência de parte dos colaboradores à mudança está relacionada à falta de compreensão sobre os benefícios da digitalização e à ausência de suporte durante a transição. Ações de conscientização, treinamentos práticos e acompanhamento contínuo são medidas fundamentais para reduzir essa barreira cultural e garantir a efetividade da digitalização. Essa abordagem permite que as ações corretivas sejam direcionadas às causas reais dos problemas, aumentando a eficiência e a produtividade da organização.

Além disso, a utilização do método dos 5 Porquês evidencia que a simples digitalização dos relatórios não é suficiente para eliminar retrabalho e otimizar o tempo. É necessário atuar de forma integrada, tratando simultaneamente os processos, a padronização e a adaptação cultural dos colaboradores. Ao identificar as causas raiz, a organização consegue planejar ações mais estratégicas, priorizando os problemas que têm maior impacto sobre a eficiência operacional. Essa análise estruturada fornece uma base sólida para implementar melhorias duradouras, garantindo que a migração para o OneDrive não apenas substitua o papel, mas transforme efetivamente a gestão das informações e a produtividade interna.

## 6. PLANEJAMENTO DA PROPOSTA

Para estruturar a implementação das ações corretivas identificadas pelos 5 Porquês, será utilizado o 5W2H, ferramenta que permite detalhar o que será feito, por que, por quem, quando, onde, como e quanto será investido. Essa abordagem possibilita planejar de forma clara e organizada cada etapa da migração para o OneDrive, garantindo que os responsáveis saibam exatamente suas atribuições e que os recursos sejam aplicados de maneira eficiente. O 5W2H também contribui para acompanhar o progresso das ações, reduzir riscos e assegurar que as soluções propostas realmente resolvam as causas raiz dos problemas, aumentando a produtividade e a eficiência da organização.

Quadro 04. 5W2H

O QUÊ?	POR QUÊ?	QUEM?	QUANDO?	ONDE?	COMO?	QUANTO?
Grande dependência de documentos físicos, gerando lentidão e retrabalho	Substituir processos manuais por digitalização para aumentar eficiência	Gerente de TI	Início: 01/12/2025 Fim: 01/03/2026	Todos os setores com documentos físicos	Migrar todos os relatórios e arquivos para o OneDrive, digitalizando documentos e criando fluxos de armazenamento	R\$ 15.000,00 em scanners e pequenas adaptações, R\$ 5.000,00 em horas de equipe para digitalização
Falta de padronização no registro e organização de relatórios digitais	Criar uniformidade para facilitar o acesso e reduzir erros	Gerente de TI, Gerente de Processos	Início: 01/12/2025 Fim: 01/02/2026	Todos os setores	Elaborar templates padronizados, definir nomenclaturas e regras de registro no OneDrive	Sem valor financeiro diretamente agregado



Resistência de parte dos colaboradores à mudança para processos digitais	Garantir adesão e uso correto da plataforma	Gerente de Recursos Humanos	Início: 01/12/2025 Fim: 01/03/2026	Sala de Treinamento e setores administrativos	Realizar treinamentos práticos, workshops de conscientização e acompanhamento durante a transição	Aproximadamente R\$ 5.000,00 para materiais e horas de instrutores
--	---	-----------------------------	---------------------------------------	---	---	--

Fonte: Elaborado pelos autores, 2025

A aplicação do 5W2H para os três problemas prioritários permite estruturar de forma clara as ações necessárias para eliminar o uso de papel e migrar todos os relatórios para o OneDrive. A grande dependência de documentos físicos será combatida por meio da digitalização completa dos arquivos, o que reduzirá retrabalho e otimizará o tempo, permitindo que os colaboradores acessem rapidamente as informações centralizadas. Essa ação envolve a equipe de TI e processos e será realizada em todos os setores, garantindo que a mudança ocorra de forma organizada e gradual.

A falta de padronização no registro e organização de relatórios digitais será tratada pela criação de templates e normas de nomenclatura, padronizando a inserção de dados no OneDrive. Essa medida visa evitar erros, facilitar a consulta e assegurar uniformidade entre os setores. Por fim, a resistência dos colaboradores à mudança será abordada com treinamentos práticos, workshops de conscientização e acompanhamento contínuo, promovendo a adesão às novas rotinas digitais. O 5W2H garante que cada ação seja bem definida, com responsáveis, prazos, locais e custos estimados, permitindo uma implementação eficiente e aumentando significativamente a produtividade e a confiabilidade das informações na organização.

## 7. RESULTADOS ESPERADOS

Com a implementação das ações planejadas pelo 5W2H, espera-se que a dependência de documentos físicos seja significativamente reduzida, promovendo maior agilidade nos processos administrativos. A digitalização completa dos relatórios permitirá que as informações estejam centralizadas no OneDrive, facilitando o acesso imediato por todos os setores. Essa medida deve diminuir o retrabalho causado por extravios, duplicidade de documentos e consultas manuais, refletindo diretamente na otimização do tempo e na produtividade da equipe.

A padronização no registro e organização dos relatórios digitais também deve trazer resultados positivos. Com templates e normas de nomenclatura definidas, os colaboradores poderão inserir e localizar informações de forma uniforme, reduzindo erros e inconsistências nos registros. Espera-se um aumento da confiabilidade dos dados e uma melhoria na gestão da informação, permitindo análises mais rápidas e precisas para a tomada de decisão.

Além disso, as ações voltadas à resistência dos colaboradores à mudança devem gerar maior engajamento e adesão aos novos processos digitais. Treinamentos práticos, workshops de conscientização e acompanhamento contínuo têm como objetivo criar uma cultura de utilização do OneDrive e incentivo à digitalização. Como resultado, espera-se uma transição suave, com menor impacto sobre o fluxo de trabalho, fortalecimento da colaboração entre equipes e consolidação de uma rotina mais eficiente e sustentável dentro da organização.



## 8. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O estudo evidenciou que a dependência de documentos físicos, a falta de padronização nos relatórios digitais e a resistência dos colaboradores são os principais fatores que comprometem a eficiência e a gestão das informações na organização. A análise SWOT, aliada às ferramentas GUT, Pareto e 5 Porquês, permitiu identificar com clareza as causas raiz desses problemas, oferecendo uma base sólida para a elaboração de soluções direcionadas.

A aplicação do 5W2H possibilitou estruturar as ações corretivas de forma organizada, definindo responsáveis, prazos, locais, métodos e custos, garantindo que a migração para o OneDrive seja realizada de forma eficiente e controlada. Espera-se que a digitalização dos relatórios reduza retrabalho, otimize o tempo e aumente a produtividade, além de melhorar a confiabilidade e a acessibilidade das informações.

Além dos ganhos operacionais, a implementação das soluções propostas contribui para a construção de uma cultura digital dentro da organização, fortalecendo o engajamento dos colaboradores e promovendo sustentabilidade ao reduzir o uso de papel. Dessa forma, o projeto não apenas moderniza os processos administrativos, mas também oferece um modelo replicável para futuras melhorias, consolidando eficiência e inovação na gestão de informações.

A experiência adquirida com este estudo demonstra que a transformação digital vai além da simples substituição do papel por arquivos eletrônicos. É necessário integrar tecnologia, processos e pessoas, garantindo que todos compreendam e adotem as novas rotinas de forma consistente. Ao priorizar as fraquezas mais críticas e direcionar ações estratégicas, a organização consegue maximizar os benefícios da digitalização, reduzir erros operacionais e fortalecer o controle sobre as informações. Esse modelo de gestão serve como referência para futuras iniciativas de melhoria contínua, consolidando eficiência, agilidade e sustentabilidade em seus processos administrativos.

## REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Fernanda; SANTOS, Rodrigo. Gestão integrada de processos e eficiência operacional. São Paulo: Atlas, 2020

ALMEIDA, Fernanda; SANTOS, Rodrigo. Gestão de qualidade e planejamento estratégico em organizações. São Paulo: Atlas, 2020

ALMEIDA, Fernanda; COSTA, Marcelo. Gestão sustentável e redução do impacto ambiental nas organizações. São Paulo: Atlas, 2020

INÁCIO, Carlos; SANTOS, Fernanda; CARVALHO, Marcos. Ferramentas de gestão da qualidade: aplicações em processos produtivos. São Paulo: Atlas, 2023

MARTINS, Cláudia; RIBEIRO, Felipe. Qualidade total e engajamento de colaboradores em indústrias. Rio de Janeiro: Elsevier, 2020

OLIVEIRA, João; FERREIRA, Tatiane. Indicadores de desempenho e melhoria contínua. Curitiba: UFPR, 2019

SOUZA, Leticia; ALMEIDA, Rodrigo. Padronização de processos e gestão da qualidade. São Paulo: Saraiva, 2021



# InovaGest

Journal of Science,  
Technology, Management  
and Social Studies

SILVA, Ana; PEREIRA, Rodrigo. Impactos ambientais do consumo de papel e alternativas digitais. São Paulo: Saraiva, 2021

GIL, Antonio Carlos. Métodos e técnicas de pesquisa social. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2020