

A Comunicação Escrita e a Eficácia Operacional: Impactos e Desafios no Ensino da Logística

Written Communication and Operational Efficiency: Impacts and Challenges in Logistics Education

Silvia Ap. José e Silva

Fatec Americana

silvia.silva03@cps.sp.gov.br

Fábio Pereira de Queiroz

Fatec Americana

fabio.queiroz01@cps.sp.gov.br

Resumo

O estudo aborda o papel da comunicação escrita no ambiente logístico, partindo do problema da dificuldade dos estudantes em produzir textos técnicos claros e eficazes em contextos profissionais, o que pode comprometer os fluxos operacionais. O objetivo geral foi analisar a eficácia da comunicação escrita de alunos de um curso superior de Tecnologia em Logística, considerando tanto a clareza dos e-mails produzidos quanto seus aspectos linguísticos em uma situação simulada de pressão operacional. A metodologia adotada consistiu em um estudo de caso qualitativo, estruturado como relato de experiência, com uso de metodologias ativas, neste estudo, a simulação teatral de um espaço logístico fictício, no qual os alunos desempenharam papéis organizacionais e resolveram problemas reais por meio de interações orais e escritas. Os resultados evidenciaram que, embora os estudantes consigam estruturar mensagens básicas, apresentam dificuldades na adequação ao registro formal, na precisão das informações e na coesão textual, o que gerou ruídos comunicacionais e necessidade de retrabalho. Observou-se que falhas na escrita impactaram diretamente a eficiência operacional simulada, demonstrando que a comunicação escrita é um elemento estratégico na logística. Conclui-se que a inserção de práticas contextualizadas contribui significativamente para o desenvolvimento de competências comunicativas, permitindo aos alunos compreenderem a escrita como ferramenta de gestão e tomada de decisão, reduzindo a artificialidade do ensino tradicional e aproximando-o das demandas do mercado profissional.

Abstract

This study addresses the role of written communication in the logistics environment, focusing on the problem of students' difficulties in producing clear and effective technical texts in professional contexts, which may compromise operational flows. The main objective was to analyze the effectiveness of students' written communication in a Logistics Technology undergraduate program, considering both the clarity of emails and their linguistic aspects in a simulated high-pressure scenario. The methodology consisted of a qualitative case study structured as an experience report, using active learning methodologies, particularly simulation (role-playing) of a fictitious logistics environment, where students assumed organizational roles and solved real problems through oral and written interactions. The results showed that, although students can structure basic messages, they

Palavras-chave

comunicação escrita
logística
metodologias ativas

Keywords

Written communication
Logistics
Active learning
methodologies

face difficulties in adapting to formal registers, ensuring informational accuracy, and achieving textual cohesion, leading to communication breakdowns and rework. It was observed that writing failures directly impacted simulated operational efficiency, highlighting written communication as a strategic element in logistics. The study concludes that contextualized practices significantly contribute to the development of communicative competencies, enabling students to understand writing as a management and decision-making tool, reducing the artificiality of traditional teaching and aligning it with professional market demands.

1. Introdução

O ensino de logística apresenta desafios cotidianos por ser uma área fundamentada na aplicação de processos, fluxos e estruturas físicas complexas. Nesse cenário, é importante desenvolver nos estudantes competências comunicativas sólidas, tanto na modalidade escrita quanto oral. Alinhado a essa demanda, o curso superior de tecnologia em Logística da Faculdade de Tecnologia de Americana (Fatec Americana) oferece a disciplina de Fundamentos da Comunicação e Expressão que busca integrar a linguagem à área de formação desses estudantes.

O perfil do tecnólogo formado pela instituição caracteriza-se pela especialização em armazenamento, distribuição e transporte, sendo este profissional responsável por planejar e coordenar a movimentação física e de informações ao longo da cadeia de suprimentos (Fatec Americana, 2026). Para o pleno exercício dessas funções, que incluem a gestão de estoques e a negociação com fornecedores, o domínio da linguagem é essencial. Nesse sentido, a disciplina de Fundamentos da Comunicação e Expressão, ministrada no primeiro semestre, busca integrar a linguagem à área de formação. Seus objetivos perpassam a compreensão da função da informação no contexto atual, a produção de textos para diferentes processos comunicativos e o desenvolvimento de uma comunicação ética e empática (Fatec Americana, 2026).

A ementa da disciplina contempla o estudo de competências comunicativas, funções da linguagem e gêneros textuais específicos da área. Sob essa perspectiva, o presente trabalho analisa uma atividade prática de representação logística desenvolvida com foco na escrita profissional. O objetivo central é observar a comunicação produzida pelos alunos sob dois aspectos: a eficácia da comunicação escrita (e-mails) em um ambiente de pressão operacional e a análise linguística dos e-mails trocados entre os departamentos simulados.

Para viabilizar essa análise, a metodologia adotada caracteriza-se como um estudo de caso de natureza qualitativa, estruturado por meio de um relato de experiência. A dinâmica fundamentou-se no uso de metodologias ativas, especificamente a simulação (teatro), permitindo que os estudantes vivenciassem a interdependência entre os fluxos de materiais e os fluxos de informação técnicos. Assim, busca-se compreender como o futuro profissional organiza seu discurso de forma coesa e objetiva ao atuar como mediador entre diferentes agentes da cadeia logística.

2. Fundamentação Teórica

Criar situações concretas para uso da Língua Portuguesa, em sala de aula, é um desafio. Com isso em mente, foi desenvolvido um projeto "Simulação de um ambiente logístico em sala de aula" que envolveu a produção escrita como meio de comunicação em uma hipotética organização logística. Tais produções escritas foram usadas como uma ferramenta para orientação da professora no desenvolvimento das aulas durante o semestre. A esse respeito, Geraldi (1984) destaca que:

[...] é preciso lembrar que a produção de texto na escola foge totalmente ao sentido da língua: os alunos escrevem para o professor (único leitor, quando lê os textos). A situação de emprego

da língua é, pois, artificial. Afinal, qual a graça em escrever um texto que não será lido por ninguém ou que será lido apenas por uma pessoa (que por sinal corrigirá o texto e dará uma nota para o texto)? (Geraldí, 1984, p. 54-55)

Dessa forma, os alunos tiveram a oportunidade de lidar com a linguagem de uma forma concreta e próxima a situações que poderiam acontecer em seu cotidiano profissional, numa tentativa de diminuir a artificialidade da escrita produzida em sala de aula. Além disso, a atividade foi utilizada também para auxiliar no ensino de língua, ou seja, examinar a escrita desses jovens na perspectiva da análise linguística.

A eficiência operacional em locais de armazenagem e distribuição depende diretamente da qualidade dos fluxos de informação. Além da infraestrutura técnica, a precisão na troca de mensagens entre os elos da cadeia é vital para evitar gargalos e custos desnecessários. Conforme destaca Bowersox et al. (2014) que diz:

O intercâmbio de informações em tempo real entre funções e parceiros da cadeia de suprimentos facilita a coordenação de insumos, produção, estoque, pedidos e entrega aos clientes. Pela perspectiva da cadeia de suprimentos, a disponibilidade de informações comuns e consistentes sobre requisitos, atividades e desempenhos entre os parceiros da cadeia de suprimentos aumenta a eficácia, a eficiência, a relevância e sustentabilidade operacionais. (Bowersox et al., 2014, p.15)

A atividade prática permitiu aos alunos vivenciarem a comunicação de modo mais próximo do cotidiano empresarial ao lidarem com questões operacionais durante a representação do recebimento de produtos em uma distribuidora farmacêutica.

A presente pesquisa caracteriza-se como um estudo de caso de natureza qualitativa, delineado por meio de um relato de experiência pedagógica. A estratégia adotada baseou-se em metodologias ativas que “são aquelas em que, durante a ensinagem, os alunos participam ativamente do processo, ao invés de apenas escutar de modo passivo o professor (Studart, 2029, p. 2)”. Neste estudo, especificamente, foi utilizada a representação teatral (role-playing), para analisar a produção textual em um hipotético ambiente logístico.

3. Procedimentos Metodológicos

A proposta foi aplicada a uma turma de 12 alunos do 1º semestre (1S2026) do curso superior de Tecnologia em Logística, no período matutino. A dinâmica contou com a colaboração de estudantes que já atuavam na área, o que permitiu um fluxo operacional mais próximo da realidade de mercado.

A escolha desse ambiente logístico contou com a colaboração do professor especialista em Cadeia de Suprimentos. Ele solicitou aos seus alunos, de semestres mais avançados, que apresentassem sugestões de espaços que poderiam ser simulados na faculdade. Após debates, eles decidiram pela reprodução e montagem dos setores de Recebimento, Conferência e Armazenamento de uma empresa de logística que conforme Moura (2011), as atividades de armazenagem não operam de forma isolada;

a eficiência do setor de recebimento e a rigorosa conferência de entrada são pré-requisitos fundamentais para que a estocagem ocorra de maneira organizada.

Dessa forma, a seleção desse cenário se deu devido à praticidade em reproduzir esse local em sala de aula. Considerou-se também o pouco conhecimento, dos alunos ingressantes, sobre a rotina desse segmento empresarial, portanto seria mais simples entender o funcionamento da comunicação nesse contexto. Além de selecionar o local, os estudantes veteranos criaram a base da narrativa que conduziria o teatro. Para isso, eles utilizaram os conhecimentos desenvolvidos ao longo do curso e as próprias experiências profissionais.

Dessa forma, a cena foi estruturada para simular o cotidiano da PharmaLog Medicamentos Ltda, uma distribuidora fictícia focada no setor farmacêutico. A infraestrutura da sala de aula foi adaptada para representar as zonas críticas de um armazém: Recebimento, Almojarifado e Estoque (Figura 1).

Figura 1: Almojarifado e Estoque de produtos



Fonte: autoria própria (2026)

O estoque foi organizado em estante metálica para a guarda de produtos. Ele representa como se dá, habitualmente, a arrumação de um ambiente de armazenagem, ou seja, foram utilizadas letras para as ruas e números para as colunas. Assim, os estudantes tiveram uma vivência mais próxima da realidade logística: aprendendo como um almojarifado é comumente estruturado.

O armazenamento é fundamental para ordenação dos produtos, pois além de facilitar o controle de estoque, agiliza o fluxo da montagem do pedido. Segundo Ballou (2006), um gerenciamento eficaz de estoques e a correta armazenagem são fundamentais para garantir um bom serviço ao cliente e diminuição dos custos operacionais. No que se refere à distribuição, um trabalho eficiente possibilita que os produtos cheguem ao destino certo e no prazo previsto, respeitando as necessidades dos clientes e fortalecendo a imagem da companhia no mercado. No caso estudado, esse espaço receberia produtos entregues e, posteriormente, seriam adequadamente incorporados ao estoque.

Na Figura 2, observa-se os itens, representados por pratinhos coloridos, sendo que cada cor correspondia a uma unidade de manutenção de estoque específica, com quantidades e identificações distintas em etiquetas.

Figura 2: Simulação dos itens embalados



Fonte: autoria própria (2026)

Além desses recursos, foi elaborada uma Nota Fiscal (NF) (Figura 3) que acompanhava os produtos.

Além da NF, cada departamento, teve acesso ao modelo de e-mail (Figura 4), em branco, para a comunicação entre os setores da distribuidora.

O modelo de e-mail em branco está em inglês informando New message (Nova mensagem) logo abaixo, há os campos: TO (destinatário) e SUBJECT (assunto), e ao final do modelo a indicação SEND (enviar), estrutura comum nesse suporte textual. Esperava-se que os estudantes estivessem familiarizados com a estrutura e características desse suporte textual e, caso desconhecessem esse código verbal, perguntassem o significado daquelas palavras.

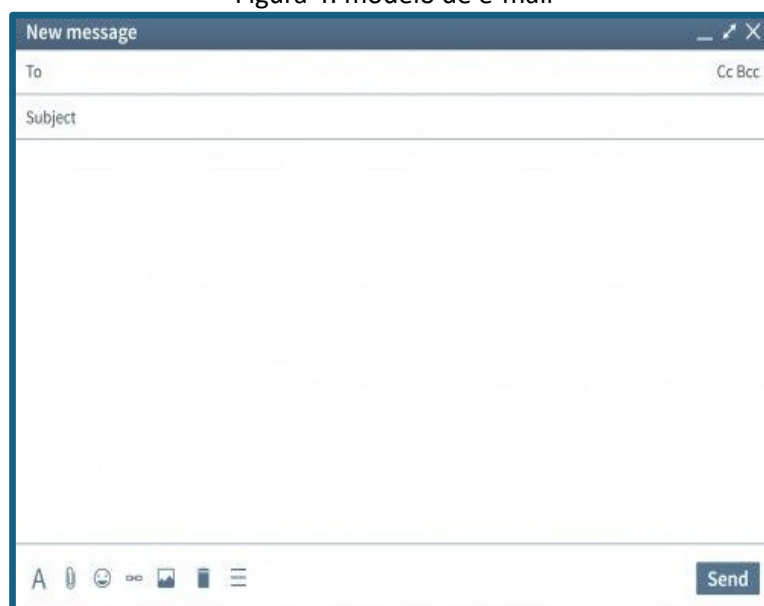
Figura 3: Nota Fiscal (Simulação)

FQUEIROZ MEDICAMENTOS LTDA.		DOCUMENTO AUXILIAR DA NOTA FISCAL ELETRÔNICA			
NATUREZA DA OPERAÇÃO VENDA			DATA: 10/ABRIL/2026		
NOME DESTINATÁRIO PharmaLog Distribuidora Ltda.					
Endereço: Rua Emílio de Menezes, S/N – Vila Amorim			Cidade: Americana		
CÓDIGO	PRODUTO	QUANT / UN	FINALIDADE		
15 AZ	Insulina Glargina Lote:261221 Validade:12/2030	10	Item Crítico (Urgência)		
15 LJ	Amoxicilina 500mg Lote:569889 Validade:05/2028	10	Antibiótico (Alto Giro)		
15RS	Dipirona Monoidratada Lote:23287398 Validade: 08/2028	8	Analgésico (Estoque Geral)		
15VD	Losartana Potássica Lote:2018073 Validade: 02/2029	6	Hipertensão (Uso Contínuo)		
15VM	Omeprazol 20mg Lote: 486773A Validade: 04/2027	5	Gastro (Uso Contínuo)		
15RX	Azitromicina 500mg: Lote:1037008 Validade: 07/2026	5	Antibiótico (Sazonal)		

RECEBEMOS DE FQUEIROZ MEDICAMENTOS LTDA OS PEDIDOS DA NOTA FISCAL I EMIÇÃO 10/04/2026 – DESTINATÁRIO PHARMALOG DISTRIBUIDORA LTDA	
DATA DE RECEBIMENTO	IDENTIFICAÇÃO E ASSINATURA DO RECEBEDOR

Fonte: Autoria própria (2026)

Figura 4: modelo de e-mail



Fonte: magnific.com (2026)

3.1 Dinâmica Operacional e Papéis Desempenhados

Os alunos foram divididos em funções específicas, simulando a hierarquia e os departamentos de uma organização logística, conforme Quadro 1.

Quadro 1 – representação das funções na empresa

Funções	Descrição
Operacional	Motorista (transportadora externa) e separadores/conferentes (almoxarifado).
Tático/Administrativo	Gerente de Operações, departamento de Vendas, Recebimento e Emissão de Notas Fiscais

Fonte: autoria própria (2026)

O "clima" da representação foi pautado pela urgência: a chegada de uma carga fracionada contendo Insulina Glargina, um medicamento biológico de alto custo, que exigia prioridade máxima de recebimento devido a pedidos represados em hospitais. Os estudantes receberam a seguinte situação:

O Cenário

O caminhão da transportadora “Entrega Rápida” chegou à PharmaLog Distribuidora com uma carga fracionada. Além do item crítico Insulina Glargina (um medicamento biológico de alto custo, termolábil e essencial), pois várias farmácias e hospitais estão aguardando por esse produto. Nessa entrega, há também a reposição mensal de outros 5 medicamentos. O veículo acaba de encostar na doca 04. O clima é de urgência: há pedidos de hospitais represados como o caso da Insulina. O motorista está com pressa.

Com base nessas informações, os alunos em seus respectivos papéis, Recebimento, Conferência, Armazenamento e Gerência deveriam realizar o processo de recepção do caminhão de entrega desde a sua chegada até o aceite (ou não) das mercadorias.

3.2 O Fluxo de Comunicação e Resolução de Conflitos

A encenação se iniciou com o veículo encostando na doca para a entrega e a conferência documental. O conflito central surgiu quando, na conferência física, os alunos identificaram uma discrepância entre o material recebido e as informações constantes na Nota Fiscal.

Nesse momento, a competência comunicativa foi exigida, Quadro 2:

Quadro 2 – competência comunicativa

Comunicação	Finalidade
Interação Oral	Comunicação entre conferente e gerente para esclarecer o erro.
Produção Escrita (e-mail)	Formalização da ocorrência ao gerente para tomada de decisão: receber ou não a carga.

Fonte: autoria própria (2026)

No processo de comunicação, o e-mail foi principal suporte textual utilizado, funcionou como ligação entre os departamentos, permitindo que os alunos aplicassem normas de redação empresarial e clareza técnica para resolver problemas operacionais em tempo real.

4. Resultados e Discussão

A análise dos resultados fundamenta-se nas trocas de mensagens eletrônicas realizadas entre os departamentos de Almoxarifado e Gerência durante a atividade. É relevante destacar que, para muitos estudantes do primeiro semestre, o contato com o gênero textual e-mail representou um desafio de adaptação a um registro de linguagem mais técnico e estruturado. Diante da menor familiaridade de alguns alunos com as ferramentas de comunicação profissional, a encenação atuou como um mediador essencial para o desenvolvimento de competências práticas. A seguir, discutem-se os e-mails produzidos sob a ótica da eficácia comunicativa e da análise linguística, evidenciando como a experiência prática contribuiu para a construção de uma postura profissional mais assertiva.

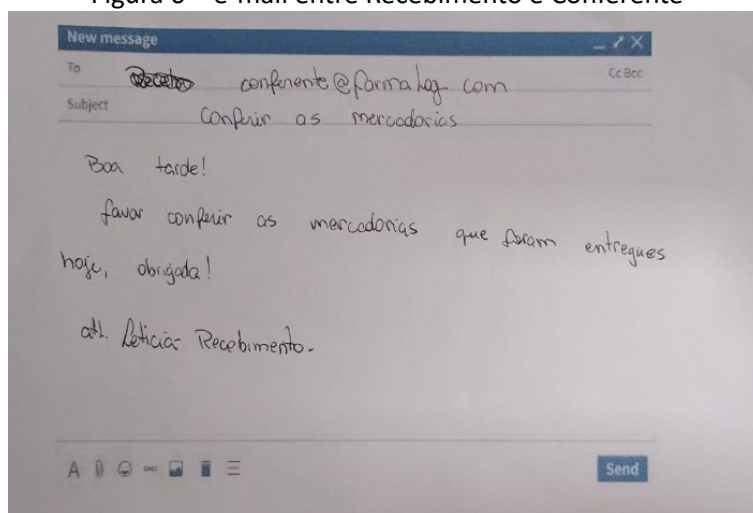
A seguir serão analisados os textos trocados por e-mails entre os departamentos: Recebimento, Almoxarifado/Conferência e Gerência.

4.1 Análise dos textos enviados pelos e-mails

A apresentação dos e-mails seguirá a ordem que eles foram enviados, ou seja, na sequência do recebimento de uma mercadoria na empresa. O critério adotado para a apresentação dos dados neste tópico foi de transcrever os textos separadamente e as escolhas linguísticas (pontuação, acentuação e ortografia) dos alunos foram mantidas.

O primeiro e-mail analisado (Figura 6) foi enviado pelo Recebimento para o Almoxarifado/Conferência.

Figura 6 – e-mail entre Recebimento e Conferente



Fonte: dados de aula: anônimo 1 (2026)

Transcrição do texto do e-mail

To: conferente@farmalog.com

Subject: Conferir as mercadorias

Boa tarde!

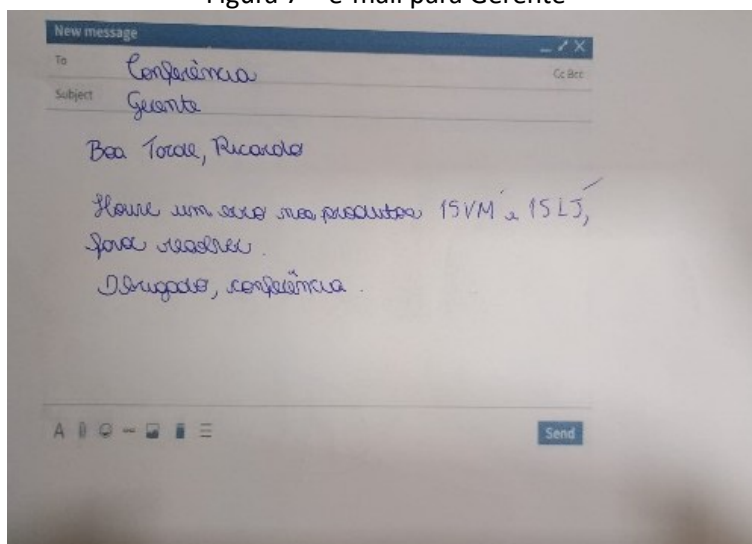
Favor conferir as mercadorias que foram entregues hoje, obrigada!

Att. Recebimento

Esse e-mail apresenta a estrutura comum nesse tipo de comunicação como endereço do destinatário, saudação inicial e final, assim como a assinatura do remetente. O texto é direto. O funcionário responsável pelo setor provavelmente não teria dúvidas sobre qual tarefa ele deveria executar. No entanto, devido ao contexto de urgência de uma das mercadorias, essa informação poderia constar na mensagem, agilizando assim, o trabalho inicial.

Durante a conferência, foi detectada uma inconsistência entre a Nota Fiscal e os produtos físicos. Essa informação foi repassada para o Gerente que tem a palavra final quanto ao recebimento ou não da mercadoria, Figura 7:

Figura 7 – e-mail para Gerente



Fonte: dados de aula: anônimo 2 (2026)

Transcrição do texto

To: Conferência

Subject: Gerente

Boa tarde, Ricardo

Houve um erro nos produtos 15VM e 15LJ, favor resolver.

Obrigado, conferência

Nesse e-mail, os conferentes não se atentaram que o modelo estava em inglês e trazia o destinatário (to) e o assunto (subject). Provavelmente eles consideraram a estrutura DE: Conferência / PARA: Gerente. Além disso, não foi informado o assunto do e-mail. Tópico importante nesse tipo de comunicação.

Observa-se que esse texto é vago, pois não explica o que está acontecendo. Sabe-se que um dos itens é crítico, que a organização necessita urgentemente. Porém, nessa mensagem não é possível saber quais são esses produtos que estão errados e o que está

errado, pois há apenas o código da mercadoria. Portanto faltam informações para que o gerente tome uma decisão acertada em relação à essa entrega. Na atividade, o “gerente” chamou o funcionário “conferente” para esclarecer essas questões. Dessa forma, nesse processo de comunicação foi necessário o encontro pessoal. A comunicação escrita via e-mail não foi suficiente para resolver o problema dessa entrega. Essa situação ilustra a questão de sobre o que é escrever bem apresentada por Blikstein (2019):

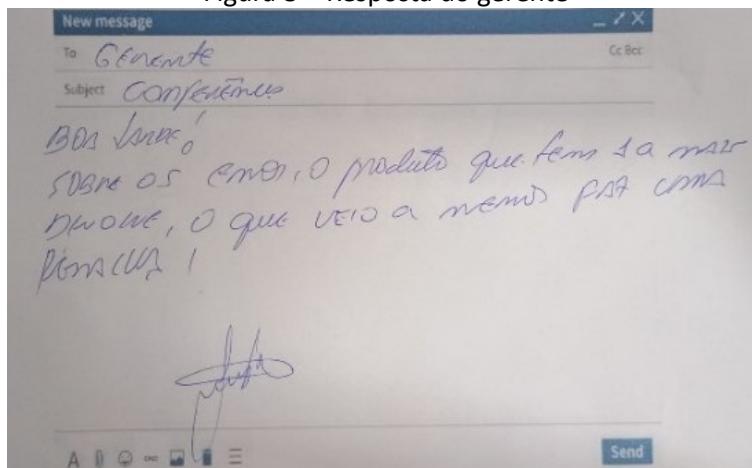
Devemos, portanto, transmitir com exatidão nosso pensamento à cabeça dos outros, sob pena de ninguém saber o que se passa em nossa mente[...] Só assim é que os outros seres poderão colaborar conosco, produzindo a resposta que esperamos. (Blikstein, 2019, p.31)

O conferente tinha claro em sua mente quais os problemas apresentados naquela NF. Ao redigir o e-mail, ele supôs que tal informação era de domínio do gerente, o que não correspondeu à realidade. Portanto, o que ele tinha em mente não foi transmitido para o destinatário que não deu a resposta esperada, ou seja, o que fazer com aquela entrega, receber ou não, os produtos.

Diante da falta de informações na mensagem, o Gerente conversa com o Conferente para entender o que aconteceu durante a conferência dos itens daquela NF. Ele que prontamente informou: “O produto de código 15VM (Omeprazol) veio com uma unidade a menos e o 15LJ (Amoxilina) com um a mais”

Após esse encontro presencial, o Gerente respondeu ao e-mail (Figura 8):

Figura 8 – Resposta do gerente



Fonte: autoria própria (2026)

Transcrição do texto

To: Gerente

Subject: Conferência

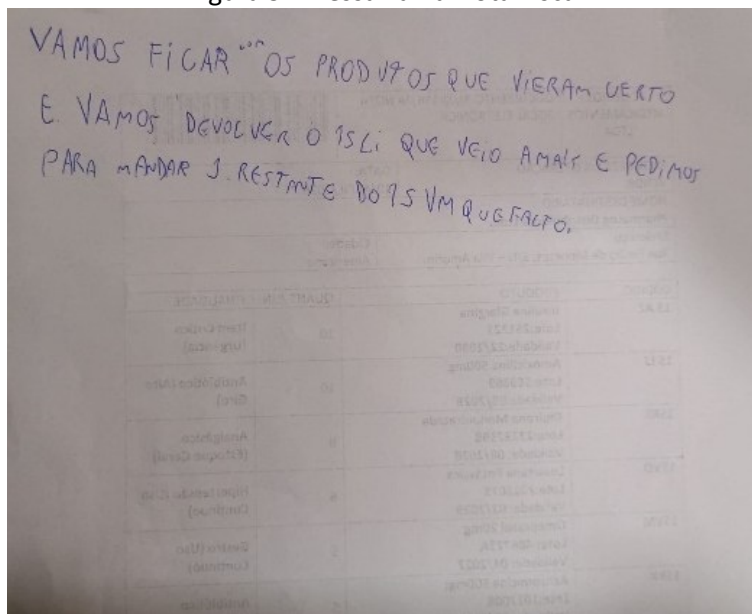
Boa tarde

Sobre os erros, o produto que tem 1 a mais devolve, o que veio a menos faz uma ressalva.

(assinatura)

Nessa resposta, o Gerente utiliza a mesma estrutura que o Conferente, ou seja, DE: Gerente – PARA: Conferência. Nessa mensagem também não aparece o assunto. Ele informa o que deveria ser feito e considera que o destinatário sabe o que é “fazer uma ressalva”. No entanto, ele desconhece essa informação e volta para esclarecer essa dúvida que o Gerente logo explica: “Você deve anotar no verso da Nota os erros presentes nesta entrega”, Figura 9:

Figura 9 – Ressalva na Nota Fiscal



Fonte: dados de aula: anônimo 3 (2026)

Transcrição do texto

Vamos ficar com os produtos que vieram certo e vamos devolver o 15LJ que veio a mais e pedimos para mandar 1 restante do 15VM que faltou.

O texto da ressalva apresenta problemas de coesão e de adequação à norma padrão. A ressalva é coerente ao identificar as discrepâncias, no entanto falha ao utilizar expressões vagas como "produtos que vieram certo" e "mandar 1 restante", o que em um ambiente profissional poderia gerar ambiguidade quanto aos códigos e às quantidades definitivas. Observa-se a ausência de pontuação adequada para separar as orações, o que gera um texto corrido e repetitivo pelo uso excessivo da conjunção "e", além de erros de concordância nominal ("produtos... certo" em vez de certos) e verbal ("que faltou" em vez de faltou). A ausência de um registro formal e a falta de elementos de coesão mais sofisticados demonstram a dificuldade do aluno em transitar do discurso oral para a escrita técnica sistematizada, evidenciando a necessidade de maior familiaridade com o gênero textual e-mail no cotidiano profissional.

A interação comunicativa estabelecida entre o Conferente e o Gerente evidencia como a elaboração precária de mensagens escritas compromete a produtividade organizacional. Quando o fluxo de informações é interrompido por ambiguidades ou falta de clareza técnica, o trabalho deixa de ser executado de forma imediata no

momento do recebimento, gerando dúvidas que demandam novos ciclos de esclarecimento. Esse ruído na comunicação provoca atrasos desnecessários na realização das tarefas, transformando o que deveria ser um processo ágil em uma operação morosa, o que demonstra que a competência na escrita profissional é um fator determinante para a eficiência dos fluxos operacionais.

Por fim, a transposição da oralidade para o papel de forma direta e sem o filtro da norma técnica evidencia o 'vazio' linguístico que muitos alunos ainda possuem em relação aos gêneros corporativos. A representação demonstrou que a competência comunicativa na logística vai além do domínio de vocabulário específico; ela exige a capacidade de estruturar o pensamento de forma estratégica para evitar o colapso do fluxo de informações. As falhas observadas nos e-mails e na ressalva da NF não foram apenas erros gramaticais, mas falhas operacionais que, no mundo real, resultariam em atrasos na entrega de insumos críticos e prejuízos financeiros. Portanto, o contato direto com essas ferramentas durante a graduação é o que permite ao estudante converter a teoria linguística em uma habilidade de gestão, transformando a escrita em um ativo estratégico para a cadeia de suprimentos.

5. Conclusão

A implementação do projeto "Simulação de um ambiente logístico em sala de aula" demonstrou ser uma estratégia eficaz para romper com a artificialidade do ensino de língua em cursos tecnológicos. Ao transpor os alunos do papel de simples receptores para o de agentes ativos em uma encenação da PharmaLog, foi possível observar que a produção textual ganhou propósito e materialidade. A experiência confirmou a premissa de que, quando o estudante escreve para resolver um problema real de fluxo como, o recebimento (ou não) de mercadorias discrepantes com a NF, a linguagem deixa de ser um exercício escolar para se tornar um instrumento de gestão e eficiência operacional.

As análises realizadas sobre os e-mails e a ressalva no documento fiscal evidenciaram que as maiores dificuldades dos discentes não são apenas gramaticais, mas de transição de registro. A tendência em utilizar estruturas orais e coloquiais em documentos que exigem precisão técnica revelou "ruídos" que, no cotidiano empresarial, resultariam em retrabalho e perda de produtividade. Identificar essas lacunas no primeiro semestre do curso de logística é fundamental, pois permite uma intervenção pedagógica precisa, garantindo que o futuro profissional compreenda que a clareza na escrita é um ativo estratégico para a agilidade da cadeia de suprimentos.

A fundamentação teórica, amparada por autores da logística e da comunicação, confirmou a visão de que os fluxos de informação são tão vitais quanto a movimentação física de mercadorias. A atividade prática evidenciou que a competência comunicativa é uma habilidade técnica indispensável: um e-mail vago ou uma ressalva mal estruturada possuem o potencial de comprometer o atendimento ao cliente.

Em resumo, o trabalho atingiu seu objetivo ao proporcionar uma visão pragmática da comunicação nas organizações. Os resultados sugerem que o uso de metodologias ativas, como o teatro, é um caminho promissor para a formação de tecnólogos mais versáteis e preparados para a mediação de conflitos.

Para trabalhos futuros, recomenda-se a expansão dessa metodologia para simulações de negociação com fornecedores internacionais ou gestão de crises em modais de transporte, continuando o processo de aproximação entre o ambiente acadêmico da Fatec Americana e a realidade dinâmica do setor logístico.

Referências

- Ballou, R. H. (2006). Gerenciamento da cadeia de suprimentos: planejamento, organização e logística empresarial (5ª ed.). Bookman.
- Bowersox, D. J., Closs, D. J., & Cooper, M. B. (2014). Gestão logística da cadeia de suprimentos (4ª ed.). AMGH.
- Blikstein, I. (2019). Técnicas de comunicação escrita (23ª ed.). Contexto.
- Faculdade de Tecnologia de Americana (Fatec). (2026). Curso Superior de Tecnologia em Logística: perfil do egresso. <https://www.fatec.edu.br/cursos/logistica/>
- Geraldi, J. W. (1984). Unidades básicas do ensino de português. In J. W. Geraldi (Org.), O texto na sala de aula (pp. 44–69). ASSOESTE.
- Magnific.com (2026), disponível em: https://www.magnific.com/br/vetores-premium/modelo-de-email-em-branco-janela-de-email_7150367.htm. Acesso em: 2 abr. 2026.
- Moura, R. A. (1997). Armazenagem: do recebimento à expedição. IMAM.
- Studart, N. (2019). Inovando a Ensino de Física com Metodologias Ativas. Revista do Professor de Física, 3(3), 1-24.