



25 e 26 de Março de 2026



Campus UniSENAI Florianópolis
com transmissão online

UniSENAI



fapesc
Fundação de Amparo à
Pesquisa e Inovação do
Estado de Santa Catarina

INSTITUTO SENAI
DE INOVAÇÃO

INSTITUTO SENAI
DE TECNOLOGIA

DESAFIOS NA GESTÃO DE MÚLTIPLAS PLATAFORMAS: A EFICIÊNCIA E AUTOMAÇÃO NOS NEGÓCIOS

Phelipe Leandro Pereira
Emerson Amancio
Carlos Junior Uchoa Oliveira
Tiago Anunciação Ricaldi

phelipe.pereira0811@hotmail.com

Estudante do curso de Análise e Desenvolvimento de Sistemas
Centro Universitário SENAI Santa Catarina - UniSENAI - Campus Joinville

INTRODUÇÃO: A gestão de e-commerce representa um desafio significativo para empreendedores da comunidade de Joinville, especialmente diante da necessidade de administrar múltiplas plataformas digitais para manter a operação ativa e competitiva. A ausência de integração entre sistemas como ERPs, gateways de pagamento e ferramentas de atendimento gera retrabalho, aumento de custos operacionais, perda de tempo e risco de falhas humanas. Além disso, a fragmentação das informações compromete a visão estratégica do negócio, dificultando a tomada de decisões e impactando diretamente a experiência do cliente. O objetivo deste estudo é analisar os principais gargalos enfrentados por esses empreendedores e propor uma solução baseada na automação e integração de sistemas por meio de um middleware capaz de centralizar dados em um único ambiente. A proposta fundamenta-se em conceitos de integração tecnológica, automação de processos e melhoria contínua, buscando aumentar a eficiência operacional e reduzir desperdícios. A relevância da ação está tanto no fortalecimento do ecossistema empreendedor local quanto na aplicação prática de conhecimentos adquiridos na formação acadêmica. **METODOLOGIA:** O projeto foi aplicado junto à comunidade de empreendedores de Joinville, envolvendo empresários do setor de e-commerce, no período de junho a setembro de 2025. Foi realizado um encontro estruturado para levantamento, análise e validação das informações. As etapas do projeto envolveram diagnóstico da situação atual, coleta de dados por meio de entrevistas e observação dos processos operacionais, análise de causas relacionadas à



25 e 26 de Março de 2026



Campus UniSENAI Florianópolis
com transmissão online

UniSENAI



fapesc
Fundação de Amparo à
Pesquisa e Inovação do
Estado de Santa Catarina

INSTITUTO SENAI
DE INOVAÇÃO

INSTITUTO SENAI
DE TECNOLOGIA

falta de integração entre plataformas, proposição da solução middleware, teste piloto conceitual e validação por meio de simulação de fluxos integrados. Foram utilizados métodos e instrumentos como mapeamento de processos, entrevistas estruturadas, definição de indicadores de desempenho (KPIs) relacionados à redução de tempo e retrabalho, além de prototipação conceitual da solução proposta. Foram observados cuidados éticos, com anuência dos participantes, preservação do sigilo das informações empresariais e anonimização dos dados coletados. **RESULTADOS:** Os resultados previstos indicam redução no tempo de execução de tarefas administrativas, diminuição de erros em reconciliações financeiras e maior agilidade no atendimento ao cliente. A centralização das informações permite maior controle sobre vendas, estoque e fluxo de caixa, promovendo aumento de produtividade e melhoria na qualidade das decisões estratégicas. A validação conceitual da proposta demonstrou viabilidade técnica e aceitação positiva por parte dos participantes. A solução apresenta potencial para reduzir custos operacionais, minimizar retrabalho e proporcionar maior escalabilidade ao negócio, impactando diretamente a competitividade dos empreendedores locais. **CONCLUSÕES:** Conclui-se que a implementação de um middleware integrador representa uma solução viável e eficiente para os desafios enfrentados na gestão de e-commerce. A proposta contribui para maior organização dos dados, automação de processos e fortalecimento da capacidade estratégica dos empreendedores. Como pontos fortes destacam-se a aplicabilidade prática da solução e o impacto positivo na eficiência operacional. Como limitações, observa-se o tempo reduzido de acompanhamento e a ausência de implementação em larga escala. Recomenda-se a ampliação do projeto com testes práticos adicionais, monitoramento contínuo de indicadores de desempenho e possível desenvolvimento futuro como iniciativa empreendedora ou projeto de pré-incubação.

Palavras-chave: E-commerce; gestão de plataformas; automação; integração de sistemas.