



Tema:  
**"OS DESAFIOS DA INTERNACIONALIZAÇÃO  
NA UNIMEP"**



## 11º Congresso de Pós-Graduação

# UM ESTUDO SOBRE UTILIZAÇÃO DE FERRAMENTAS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO PARA APOIAR A LOGÍSTICA EM EMPRESAS DE PEQUENO E MÉDIO PORTE

### Autor(es)

---

DANILO APARECIDO TRAVAIOLI

### Orientador(es)

---

ALEXANDRE TADEU SIMON

### Resumo Simplificado

---

Desde o surgimento da logística, o fluxo de informação foi muitas vezes deixado de lado, pois não era considerada a parte mais importante do processo. Contudo, devido a necessidade dos clientes em ter acesso a informações sobre a situação dos seus pedidos, a programação de entregas, entre outras, houve a necessidade de alterar a maneira dos fornecedores atenderem aos seus clientes. O atendimento ao cliente de forma rápida, eficaz pode ser obtido por meio da automação da informação, ou seja, por meio de um fluxo eletrônico das informações e, é a partir dessa constatação que as empresas passaram a recorrer ao uso intensivo da tecnologia da informação (TI) para apoiar as diversas das suas funções operacionais, entre elas a função logística. Existem três razões básicas que justificam o uso de ferramentas de TI para apoiar as atividades logísticas, e que são importantes e cruciais para obtenção de melhores resultados. A meta é cumprir a missão da logística, ou seja, entregar o produto que o cliente quer, onde ele quer, quando na condição que ele quer, a um custo adequado. A primeira razão é a necessidade do cliente estar ciente de tudo que se passa com seu pedido e ter segurança nas informações remetidas pela empresa. A segunda tem como alvo a redução de estoques e dos recursos humanos, visando à otimização de custos. E, por fim, a terceira é flexibilidade nas decisões buscando eficiência e aumentar sua vantagem competitiva. Entende-se que o fluxo eletrônico de informações é um vetor extremamente importante nas operações logísticas, tanto aquele voltado aos processos internos, como aquele voltado aos processos externos, sempre com foco nas solicitações e necessidades dos clientes. Ao se pesquisar na literatura verifica-se que muitas das ferramentas de TI que apoiam a logística estão diretamente relacionadas com as atividades logísticas em si e tiveram origem na própria logística, citem-se como exemplo, o WMS (*Warehouse Management System*), TMS (*Transportation Management System*, softwares de roteirização), RFID (*Radio Frequency Identification*), IMS (*Inventory Management System*), GPS (*Global Positioning Systems*), GIS (*Geographic Information System*). Outras surgiram como iniciativas ou práticas na Gestão da Cadeia de Suprimentos (*Supply Chain Management*) tais como CRM (*Customer Relationship Management*); EDI (*Electronic Data Interchange*); ECR (*Efficient Consumer Response*), VMI (*Vendor Managed Inventory*). Independentemente de sua origem, as ferramentas de TI usadas para apoiar a logística são uma realidade e, em função das vantagens que lhes são atribuídas, sua aplicação vem crescendo cada vez mais. O objetivo deste trabalho é identificar as principais ferramentas de TI utilizadas para apoiar a logística e mapear o seu uso em empresas de pequeno e médio porte, tomando como amostragem empresas localizadas na região de Piracicaba. Para tanto será feita uma revisão bibliográfica sobre o tema, uma pesquisa de campo entre os fornecedores de TI na área de logística, fornecedores de softwares de ERP (*Enterprise Resource Planning*) que embutem em seus módulos atividades logísticas e iniciativas e práticas na Gestão da Cadeia de Suprimentos. A partir desses dados será compilado um instrumento de pesquisa que permitirá mapear o uso da TI nas empresas de pequeno e médio porte.