



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



### 11º Congresso de Pós-Graduação

## **O USO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TICS) COMO INSTRUMENTO DE OTIMIZAÇÃO DOS PROCESSOS E DE CAPACITAÇÃO DA MÃO DE OBRA OPERACIONAL DOS OPERADORES LOGÍSTICOS E TRANSPORTADORAS**

**Autor(es)**

---

FABIO RODRIGO FACHINI

**Orientador(es)**

---

ALEXANDRE TADEU SIMON

**Resumo Simplificado**

---

O Setor de Logística no Brasil passa por um momento interessante. Mudanças deverão ocorrer no setor de infraestrutura com novos investimentos e privatizações que o governo tem anunciado. Adicionalmente, observa-se um aumento do consumo de bens, percebido após a ascensão da classe C. Isto gera a necessidade de mais espaços de armazenagem, distribuição e transporte de mercadorias. Estes fenômenos ocasionam para as empresas de logística e transporte a necessidade de melhoria nos processos e controle das ineficiências, buscando maior competitividade frente à concorrência. Alguns fatores podem ser citados como responsáveis por estas ineficiências, a começar pelas dimensões continentais do Brasil e a falta de infraestrutura para distribuição e transportes, como aponta estudo sobre indicadores de desempenho da logística brasileira apresentado pela FIESP (Federação das Indústrias do Estado de São Paulo, 2010). Outro fator de ineficiência das operações logísticas é atribuído à grande quantidade de pessoas empregadas na área. O nível de capacitação e escolaridade dessas pessoas impacta diretamente no processo principalmente pelo modelo descentralizado de gestão, com filiais espalhadas por todo território nacional, dificultando o processo de treinamento e padronização de procedimentos de trabalho dos colaboradores que, além da distancia, enfrentam a diversidade de serviços, cargas e clientes administrados por estes prestadores de serviço. O Brasil vive um momento de escassez de mão de obra qualificada (Revista Tecnológica Ed. 188 – Julho/2011), demandando ainda mais treinamento, padronização e processos claros para um melhor desempenho nas operações, tornando o cenário ainda mais complexo. O objetivo deste trabalho é propor um sistema de treinamento direcionado aos trabalhadores que executam atividades operacionais, usando o recurso da Tecnologia da Informação e Comunicação para torná-lo ágil, econômico e eficaz. Pretende-se sistematizar as instruções operacionais extraídas diretamente dos requisitos e especificações do cliente, de modo claro e com foco no dia-a-dia da operação logística. O trabalho será dividido em três etapas: fundamentação e revisão teórica, pesquisa de indicadores de desempenho utilizados nas operações logísticas das empresas e, por fim, um estudo de caso com a aplicação prática deste instrumento em uma cadeia logística, onde serão medidos os impactos positivos, negativos e os desafios para realizar esta aplicação. A Tecnologia da Informação e Comunicação será utilizada como ponte para criar sinergia entre cliente e operador logístico, integrando à operação os sistemas já disponíveis de gestão logística bem como as especificações da carga e de operação negociada com o cliente. Com isso espera-se disponibilizar para as empresas de transporte e para os operadores logísticos um instrumento que permita padronizar procedimentos, otimizar as operações e reduzir as ineficiências.