

ESTRATÉGIAS DE ADAPTAÇÃO AO DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO NO SETOR LOGÍSTICO

Caio Dal Bosco Scussel; Erica Gouveia Silveira; Leticia Hernandez Aires; Tatiana Vasconcellos Bottiglieri Stellutti e Elvio Correa Porto (Orientador)

Universidade Presbiteriana Mackenzie - Centro de Ciências Sociais e Aplicadas - Curso de Comércio Exterior - São Paulo/SP

Introdução

O dinamismo da sociedade impulsiona o surgimento de novas tecnologias que têm modificado a maneira como as pessoas se relacionam e conduzem seus negócios nos mais variados setores da economia.

Tais mudanças também são notadas no ramo da operação logística, composto por fornecedores de serviços integrados, capazes de atender as necessidades logísticas de seus clientes de forma integrada”.

Diante desse cenário, alguns autores acreditam que o caminho para os operadores logísticos é a automação dos processos e o desenvolvimento de serviços de valor agregado.

Diante disso, o presente trabalho busca identificar quais são as macrotendências tecnológicas que podem transformar o cenário logístico atual, principalmente no setor de agenciamento de cargas.

Palavras-chave

Operadores logísticos; tecnologia; logística; Indústria 4.0

Referencial Teórico

O agente de cargas apresenta-se como um importante intermediário entre a empresa exportadora, transportadora e o cliente final, por conhecer etapas do processo de transporte e demais elementos que compõem a logística internacional (CAXITO, 2011). Presentemente, além da venda de fretes internacionais, focam também na multimodalização ou intermodalização de serviços de transporte, abrangendo ação no desembaraço aduaneiro, distribuição e armazenamento de mercadorias. (BASSANI; 2006; SCHUMACHER; SEIXAS, 2011).

No cenário global, é inegável a importância da Tecnologia da Informação no aperfeiçoamento dos processos no ramo de agenciamento de cargas e aqueles capazes de explorar as oportunidades tecnológicas, podem melhorar suas previsões e consequentemente sua posição de negociação (MANNERS-BELL; LYON, 2015).

O conhecimento antes especializado e qualificado do agente de cargas está mais acessível ao usuário por meio dos aplicativos, e a digitalização progressiva do agenciamento pode ser vista tanto como uma potencialidade para adquirir vantagem competitiva quanto como uma ameaça devido às facilidades dos novos entrantes. Assim, caso os agentes de carga não acompanhem as novas tendências tecnológicas, poderão enfrentar grandes desafios para garantirem seu espaço no mercado de agenciamento (SILVEIRA, 2016).

Metodologia

Foi adotado o método qualitativo de pesquisa com abordagem exploratória e narrativa.

Os objetos foram agentes de cargas com atuação global: Kuehne Nagel Serviços Logísticos Ltda. e DB Schenker do Brasil Ltda, que dominam aproximadamente 12% do total do *market share* da logística internacional. Também foi entrevistado o agente de cargas FMS, de menor porte, que conta com escritórios em aproximadamente 20 países e possui cerca de 800 funcionários. Os sujeitos entrevistados são diretores das áreas operacionais das empresas citadas. Com as entrevistas, buscou-se avaliar como os três *freight forwarders* estão se adaptando às novas tendências tecnológicas que surgem no ramo de agenciamento.

Resultados e Discussão

O primeiro ponto avaliado, no qual as opiniões dos três entrevistados convergem, refere-se à mudança das exigências dos clientes no decorrer do tempo. Nos dias atuais, qualquer consumidor procura valores competitivos combinados com excelência no atendimento, soluções logísticas e de visibilidade para análise dos resultados.

Para atender à demanda exigida e acompanhar as tendências de mercado, as três empresas pontuaram sobre o desenvolvimento de projetos de ferramentas tecnológicas, que além de oferecer novas soluções aos clientes, podem ser vistas como pontos fortes de suas estratégias.

Com o objetivo de agregar valor na prestação de serviços, o maior projeto desenvolvido pela empresa FMS foi a ferramenta chamada “Cruise Control”, uma plataforma online para gerenciamento de embarques que engloba desde o tradicional rastreamento até colaboração (possibilitando que outros interlocutores tenham acesso ao sistema para facilitar troca de dados e organização), gestão de pedidos e torre de controle (proporcionando medições e geração de indicadores customizáveis).

A estratégia adotada pela Kuehne + Nagel foi investir no desenvolvimento não só de sistemas, mas também de pessoas, visando a excelência no atendimento e serviço prestado ao cliente. A ferramenta desenvolvida em seu último projeto de grande porte foi o “KN FreightNet”, um portal interativo para o cliente direto com uma base de informações quanto a rotas, valores e tempo de trânsito, onde pode-se não somente adquirir o frete internacional, como também dar início ao processo de movimentação da carga.

Os três entrevistados mencionaram as mesmas motivações de suas empresas para focarem nos projetos anteriormente descritos, porém com posturas diferentes. Algumas empresas adotam uma postura de acompanhamento da concorrência, ou seja, adota uma estratégia de TI defensivo, concluindo que, para sobreviverem no mercado, existe a necessidade de adaptarem-se às novas exigências vindas dos clientes, agregando valor na cadeia logística. Já outra afirma que sua estratégia seria agressiva, posicionando-se como o pioneiro no desenvolvimento de tais tecnologias, adotando assim, uma estratégia de TI ofensiva, pela qual a empresa aposta na tecnologia da informação como vantagem competitiva.

Ao decorrer das entrevistas, notou-se que os três agentes de carga possuem a ciência de que essas tendências já estão sendo consideradas nas estratégias de seus concorrentes, portanto a necessidade de adaptação está cada vez mais evidente.

Abordando o tema da Indústria 4.0 e as expectativas para os avanços tecnológicos nos próximos anos, os entrevistados concordam enfaticamente quanto à sua importância na economia, inclusive nos processos logísticos. É feita uma analogia com o sistema bancário, em que a digitalização dos processos implicou na mudança comportamental dos usuários, com a preferência da grande maioria ao autoatendimento (aplicativos ou internet banking) em vez do atendimento presencial. Analogamente, encontram-se vinculações a ferramentas já desenvolvidas pelas empresas, mencionando também a importância da otimização da produtividade individual. Um dos entrevistados finaliza dizendo que futuramente os aplicativos, que hoje são apenas um meio, serão aperfeiçoados, ganhando uma abrangência ainda maior no segmento logístico em geral e no agenciamento de cargas, mais particularmente.

Seguindo nessa mesma linha de raciocínio, os três entrevistados concordam que existe a tendência à comoditização dessas novas ferramentas tecnológicas, considerando que o mercado como um todo está atualmente em busca das mesmas, algumas empresas mais à frente do que outras.

Os maiores desafios mencionados pelos entrevistados no uso de tecnologia dentro do ramo logístico seriam, em concordância com as três opiniões, o próprio desafio organizacional de adaptação interna pela qual as empresas passariam (pessoas e processos), no qual seriam necessários treinamentos para capacitar os funcionários e readequação dos fluxogramas de processos.

Conclusão

Foi possível identificar que a adaptação das empresas do segmento logístico, principalmente no setor de agenciamento de cargas, se faz cada vez mais necessária, a fim de acompanhar as novas exigências de demanda vindas do mercado consumidor e conseguir manter-se na acirrada concorrência. A posição estratégica adotada pelas empresas entrevistadas seria de uso da TI em modo defensivo, relacionada com a confiabilidade operacional e visa manter os sistemas funcionando. Além disso, conclui-se que o tipo de inovação que mais se enquadra à adaptação das empresas no ramo trata-se da inovação incremental, onde se propõe uma melhoria sobre uma inovação já existente no mercado.

O trabalho também conclui que o modelo que se aplica ao estudo é o modelo voltado para ações, onde procedimentos são indicados para o planejamento e seleção de aplicações de TI a serem desenvolvidas com a finalidade de impactar positivamente o desempenho da organização.

Por fim, verificou-se como risco potencial a comoditização das ferramentas desenvolvidas, que exigem grandes investimentos financeiros, devido ao imediato acompanhamento da grande maioria dos concorrentes no novo contexto de prestação de serviços. Além disso, notam-se riscos promovidos pela alta vulnerabilidade com ameaças à segurança digital das informações internas das empresas.

Em contrapartida, é notável que os pontos positivos se sobrepõem aos negativos, considerando o aumento de visibilidade e aperfeiçoamento no fluxo dos processos, com o ganho de volumes de embarques pelos agentes de cargas, além de o atendimento ao cliente se tornar mais assertivo.

Referências bibliográficas

- BASSANI, Rafael V. O Agente de cargas: os atributos considerados na sua contratação. 2006, 11p. Dissertação (Mestrado em Administração e Negócios). Programa de Pós-Graduação em Administração de Empresas, Pontifícia Universidade Católica, Rio Grande do Sul.
- CAXITO, Fabiano. Logística: um enfoque prático. São Paulo: Saraiva, 2011.
- MANNERS-BELL, John; LYON, Ken. The Future of Logistics - What Does the Future Hold for Freight Forwarders?. Kewill, Set.2015. Disponível em: <http://406wgw3346mpao4bj1j3q1.wpengine.netdna-cdn.com/wp-content/uploads/2015/10/TI_The_Future_of_Logistics_Kewill_2015.pdf>. Acesso em: 21 de março de 2017.
- SCHUMACHER, Rebeca; SEIXAS, André. Agenciamento de carga: um ramo cada vez mais dinâmico. Revista Brasil Comex. São Paulo, 3ª edição, Abr.2011. Disponível em: <<http://www.logisticadescomplicada.com/agenciamento-de-carga-um-ramo-cada-vez-mais-dinamico>>. Acesso em: 02 de abril de 2017.
- SILVEIRA, Cristiano B. O Que é Indústria 4.0 e Como Ela Vai Impactar o Mundo. Citisystems, 2016. Disponível em: <<https://www.citisystems.com.br/industria-4-0/>>. Acesso em: 05 de agosto de 2017, 18:30:00.