



USCS – Universidade Municipal de São Caetano do Sul

**316 - Curso Superior de Tecnologia em
Gestão da Tecnologia da Informação**

Turma: 02AN

**Disciplina: TECNOLOGIAS DE
SISTEMAS DE INFORMAÇÃO PARA GESTÃO**

**Atividade BA01 - Processos de Negócio,
Sistemas de Informações e Tomada de Decisões**

Estudo de Caso: Transportadora

Nome dos Integrantes do Grupo:

João Vitor Alfredo Silva	813231-7
Luan Carone Di Donato	809090-4
Murilo Fornaciari	812997-5
Vinicius Barbosa	812751-5

Prof. Francisco José Santos Milreu

**São Caetano do Sul
2022**

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	3
1. Visão Geral da Organização	4
2. Processos de Negócio	5
3. Sistemas de Informação e Tomada de Decisões	10
CONCLUSÃO	11
REFERÊNCIA BIBLIOGRÁFICA	12

INTRODUÇÃO

Nos últimos anos, as transportadoras brasileiras de grande porte têm buscado se adequar às novas tecnologias e ferramentas de gestão, em todos os setores da empresa. Essas ferramentas, conhecidas como ERP (Enterprise Resource Planning, ou, em português, Planejamento de Recursos Empresariais), possibilitam o maior controle de dados e volumes, diminuindo possíveis erros e fraudes, gerando ganho de tempo e confiabilidade. O ERP é um sistema de informação que controla os dados, recursos e processos de uma empresa, de forma automatizada. O sistema interliga as áreas de compras, logística, contábil, fiscal, estoque, entre outras, armazenando dados e provendo informações para tomadas de decisões.

Apesar dessa crescente busca por melhorias em seus processos, ainda existem grandes empresas que possuem em seus processos internos fluxos que funcionam de maneira arcaica, nos quais grande parte das ações são realizadas de forma manual, e, dessa forma, sem o devido controle e confiabilidade, pois estão sujeitas a erros humanos e manipulações. Quando concentramos nossa visão na área de logística, a situação não é diferente. A logística pode ser considerada tudo aquilo que envolve o transporte, a movimentação e o armazenamento de produtos e insumos, dentro e fora de uma empresa, garantindo a qualidade da operação e a manutenção dos prazos de entrega.

Esse déficit de sistemas de gestão ocorre porque, quando uma empresa procura um sistema de gestão para implantar, os módulos são vendidos de forma separada, com a empresa tendo que investir a mais para contar com o sistema de gestão de transportes (Transportation Management System - TMS), o que, à primeira vista, pode não ser considerado um investimento na operação logística, devido à falta de dados práticos relativos aos reais ganhos obtidos ao realizar esse investimento e pela não observância dos atributos proporcionados por ele.

1. Visão Geral da Organização

Empresas como Amazon, Mercado livre, Shopee, etc. Utiliza como principal recurso o transporte que conseqüentemente leva a parcerias com transportadoras como por exemplo a Total Express ou Sequoia, a visão que uma transportadora visa ter é a de Transportar cargas com segurança e qualidade, atendendo os requisitos internos e legais, minimizando os impactos ambientais, trabalhando para superar a satisfação dos clientes e acionistas, mantendo o respeito e cuidado pelas pessoas e melhoria contínua nos processos.

Uma transportadora pode oferecer os mais diversos tipos de serviços como entregas express, transporte ferroviário, frota própria e muitos outros, para uma empresa transportadora conseguir clientes e se manter no mercado é preciso que ela acompanhe as tendências e movimentações do mercado, que tenha em mente o momento certo para fazer a venda e analisar seu portfólio e carteira de clientes regularmente.

A transportadora é sem dúvidas o segmento mais importante da logística já que a mesma efetua entregas até os clientes, com o principal objetivo de ser eficiente e rápida no serviço, logo deve-se ter uma grande atenção ao se escolher uma transportadora para poder ter uma maior qualidade em seus serviços.

2. Processos de Negócio

Neste Capítulo espera-se que sejam listados de forma esquemática por meio de tabela, quadro ou diagrama quais são os principais Processos de Negócio que a organização possui para as seguintes funções da organização:

Gestão Financeira

Um sistema de gestão financeira é um software que oferece ferramentas para organizar as finanças da empresa e automatizar tarefas.

Por meio de uma plataforma de gestão, é possível organizar informações sobre o orçamento e centralizar dados sobre o negócio em um único local, conciliando diferentes operações no sistema.

Informações sobre faturamento, contas a pagar, fluxo de caixa, vendas e estoque, portanto, são reunidas no sistema.

Marketing e Vendas

P1 – Produto/Serviço

Dentro do universo dos 5W2H, aqui são utilizados o “what” (“o quê”) e o “how” (“como”). Nesse primeiro P, define-se características físicas e funcionais que os produtos e serviços devem conter, além de problemas e necessidades que devem ser resolvidas.

P2 – Preço

Entendendo a percepção de valor que o público-alvo tem acerca de sua marca e produtos/serviços, pode-se fazer a seguinte pergunta: quanto devo cobrar?

Assim, você pode saber o quanto o consumidor está disposto a desembolsar pelo seu produto/serviço.

P3 – Praça

Por quais canais seu produto chegará ao mercado?

Os canais resumem-se aos pontos de contato do público-alvo, onde a compra será concretizada, podendo ser de maneira física ou digital.

P4 – Promoção

Nesse último P, é por onde se decide quais canais e qual tipo de mensagem será utilizada nas ações de marketing ou publicidade, de tal forma que os consumidores descubram e tenham contato com os produtos/serviços, assim como o tom das mensagens: despojadas, formais, usam gírias?

Tais estratégias podem envolver ações offline, como distribuição de panfletos, anúncios em jornais ou revistas, outdoors, etc; ou digitais, como: redes sociais (Facebook, Instagram, LinkedIn, WhatsApp), envio de e-mail de marketing e anúncios no Google.

Canais de Atendimento a Clientes

O marketing também tem por função reconhecer em um público heterogêneo preferências semelhantes, que possam ser atendidas com um mesmo produto/serviço, segmentando o mercado de acordo com seus desejos, necessidades e fatores geográficos, demográficos e psicográficos.

Dentro desse conceito, há outro fator muito importante, o posicionamento, que define a percepção que o mercado tem em relação a uma empresa.

Utilizando um pouco do conceito de branding, trata-se da ressonância de sua marca, ou seja, o quanto ela será lembrada na cabeça de seu consumidor, o que demonstra a personalidade de sua marca e como ela é percebida pelos consumidores.

Um negócio deve posicionar seus produtos/serviços de modo que o público-alvo seja capaz de reconhecer, de forma transparente, os benefícios e diferenciais da marca.

Compras e Suprimentos

Os processos de compras têm evoluído ao longo dos anos, trazendo impacto direto nos resultados das organizações por meio de estratégias mais sofisticadas, além da simples busca de redução de custos.

Toda a decisão de compra compreende aspectos financeiros, mas também está relacionada à tomada de riscos, uma vez que uma escolha errada pode gerar rupturas no fornecimento de itens e serviços. Além disso, faz-se

necessário atuar também sobre o risco de fraudes decorrentes das relações entre compradores e fornecedores.

Áreas de Compras e suprimentos efetivas agregam valor ao negócio não apenas pelos resultados diretos de suas ações de prospecção e negociação junto aos fornecedores e áreas internas, mas também ao tornarem-se um canal para que inovações sejam continuamente incorporadas na organização.

Gestão de Pessoas

O marketing também tem por função reconhecer em um público heterogêneo preferências semelhantes, que possam ser atendidas com um mesmo produto/serviço, segmentando o mercado de acordo com seus desejos, necessidades e fatores geográficos, demográficos e psicográficos.

Dentro desse conceito, há outro fator muito importante, o posicionamento, que define a percepção que o mercado tem em relação a uma empresa.

Utilizando um pouco do conceito de branding, trata-se da ressonância de sua marca, ou seja, o quanto ela será lembrada na cabeça de seu consumidor, o que demonstra a personalidade de sua marca e como ela é percebida pelos consumidores.

Um negócio deve posicionar seus produtos/serviços de modo que o público-alvo seja capaz de reconhecer, de forma transparente, os benefícios e diferenciais da marca.

Gestão de Estoques

A separação e a organização de produtos será mais fácil com o uso desses sistemas. Durante a conferência, o profissional envia o comando de que determinada tarefa foi realizada e o recurso atualiza as informações no software. É como se estivesse dividindo o trabalho com um colega.

A principal vantagem é que o profissional consegue realizar outras tarefas enquanto envia os comandos para o assistente. Dessa forma, pode

dispensar o uso de papéis e pranchetas e ficar com as mãos livres para manusear os produtos e suas caixas.

Same Day Delivery – entrega no mesmo dia – é uma prática que já vem sendo adotada em algumas empresas e regiões do país. A estratégia consiste em garantir ao cliente que o seu pedido será entregue no mesmo dia em que foi feito.

As ferramentas de monitoramento em tempo real proporcionam maior segurança para o cliente e para a empresa. O cliente sabe exatamente quais são as etapas do seu pedido e consegue acompanhar o trajeto do entregador assim que ele sai da empresa.

Roubo de cargas, fraudes de identidade e falsificação de documentos são crimes aos quais as empresas de logística estão frequentemente expostas. Eles acontecem por causa da falta de um modelo de cadastro eficiente e rigoroso, que avalia as informações dos motoristas, confirma os dados informados e faz uma verificação de vida.

Gestão de Serviços

O fato é que a parte mais importante para o início das atividades das transportadoras é a burocracia. Registros, certificados, cadastros, documentos, contratos, seguro obrigatório. São várias obrigações fiscais e legais que o transportador deve cumprir. O caminhão que irá realizar a operação precisa estar com todos os documentos fiscais em ordem para iniciar o transporte. Você precisa digitar todas as informações do CTe, do MDFe, precisa também entender sobre o seguro obrigatório RCTR-C, sobre CIOT e PEF no caso de contratação de terceiro. Não tem como fugir do sistema nessa hora. Você vai precisar de um sistema para emitir todos esses documentos e deixar tudo pronto para o transporte. Então a primeira etapa é entender pelo menos o básico de todas elas para poder operar sem correr riscos, como receber multas ou até mesmo ter o Registro ANTT cancelado.

Exemplos de detalhamento dos Processos de Negócio para a organização são destacados a seguir:

Tabela 1 - Processos de Negócio da Organização

Função	Processo de Negócio	Descrição
Gestão Financeira	Fretes	Postagem de mercadoria, retirada de mercadorias e rastreamento
	Gestão de Contas	Emissão de Notas Fiscais, gestão de pagamentos, sistema ERP
	Faturamento	Soma os valores das vendas de serviços ou produtos que a empresa recebeu em um pedido
Marketing e Vendas	Anúncio	A transportadora procura demonstrar os seus diferenciais. EX: entrega expressa
	Promoção	Reduz o valor de um produto com o objetivo de aumentar o número de compradores
Canais de Atendimento a Clientes	Chat geral	Usado para o contato direto entre cliente e transportadora
	SAC	Interação de cliente para empresa, atendimento telefônico

Na Tabela 1 acima encontra-se um exemplo de como listar os Processos de Negócio que fazem parte das operações da organização. Tais processos são fundamentais para que a organização cumpra seus objetivos em função de sua missão em sua área de negócios. Para efeito deste exemplo foram ilustrados processos de apenas 3 funções da organização.

Outras formas de representação poderão ser desenvolvidas, para apresentar os Processos de Negócio que fazem parte das operações da organização.

3. Sistemas de Informação e Tomada de Decisões

Neste Capítulo deverão ser indicados os tipos de Sistemas de Informação que suportam os Processos de Negócio listados no Capítulo anterior e quais as formas de Tomadas de Decisões são efetuadas em função dos dados e informações tratados nestes sistemas.

Exemplos de detalhamento dos Sistemas de Informações para a organização são destacados a seguir:

Tabela 2 - Tipos de Sistemas de Informações e Tomadas de Decisões

Processo de Negócio	Sistema de Informação	Tipo / Nível de Suporte	Formas de Tomada de Decisões
Faturamento	SMF	Gerencial	Soma os valores das vendas de serviços ou produtos, que a empresa recebeu em um período.
Gestão orçamentária	Gestor24h	Estratégico	Plano financeiro que tem como objetivo ajudar a estimar gastos.
Cupom	WIX	Estratégico	Código especial dado aos clientes para que seus pedidos sejam mais baratos.
Promoção	Nuvemshop	Estratégico	Reduz o valor de um produto com o objetivo de aumentar o número de compradores.
Redes sociais	Instagram, Facebook, Twitter e etc	Gerencial	Tem como principal vantagem a riqueza de dados disponíveis para avaliar a performance da empresa.
Aplicativo	Ifood, Amazon e etc	Operacional	Usado para maior eficiência ao comprar um produto.
Controle de inventário	RFID	Gerencial	Supervisão feita sobre o estoque de uma empresa em específico.
Gerenciamento	Sistema WMS	Gerencial	Com os processos logísticos que o sistema proporciona é possível fazer a gerência e administração dos produtos dos clientes com muito mais rapidez.
Planejamento	Supply Chain	Estratégico	Desenvolve estratégias customizadas, que incluem planejamento de demanda e reposição de estoques, fornecendo soluções mais adequadas.

CONCLUSÃO

Durante esse trabalho, foi possível ver e conhecer inúmeros processos ligados ao mercado de Transportadoras, até mais, ver como as tecnologias atuam e influenciam esse mercado de tantas maneiras. É fato nos dias de hoje que a tecnologia é um dos predominantes recursos para todas as áreas de trabalho, da mais simples a mais complexa, é praticamente impossível ver um local de trabalho que não tenha um computador, ou alguma tecnologia que auxilie ou execute atividades nesses ambientes.

Graças a isso, constantemente as empresas especializadas em tecnologia vem criando mais e mais novidades para os variados mercados, e também é possível ver as empresas fazendo os mais variados usos dessas tecnologias.

Neste trabalho o tema de estudo foi Transportadoras, algo que a princípio achamos que é algo simples, mas ao estudar e conhecer a área, vemos que o uso das tecnologias nessa área é algo incrível, a forma como a mais simples atividade de armazenar algo vai constantemente evoluindo, tanto em conceito como aplicação, conceitos de entregas aéreas, entregas apenas de documentos, entre os mais variados processos que expandem e melhoram a atuação das transportadoras, e para tudo isso, uma coisa não muda, a base para tudo é e, provavelmente será, as tecnologias.

REFERÊNCIA BIBLIOGRÁFICA

Fabiana Lima. IdBlog, 2022. Tecnologia e inovação na logística: 4 soluções que você precisa conhecer). Disponível em:

<https://blog.idwall.co/tecnologia-e-inovacao-na-logistica-4-solucoes-que-voce-precisa-conhecer/>. Acesso em: 12/10/2022.

SEQUOIA. Sequoia, 2022. Quem Somos. Disponível em:

<https://www.sequoialog.com.br/quem-somos/>. Acesso em: 12/10/2022.

IBS Sistemas. WMS: O que é Sistema de Gerenciamento de Armazém?. Disponível em:

<https://ibssistemas.com.br/wms-sistema-de-gerenciamento-de-armazem/>. Acesso em: 12/10/2022

Jadlog. Documento de integração. Disponível em:

https://www.jadlog.com.br/jadlog/arquivos/api_integracao.pdf. Acesso em: 12/10/2022

Neil Patel. NEILPATEL. O Que São os 4 Ps do Marketing?

Tudo Sobre o Conceito + Exemplos. Disponível

em: <https://neilpatel.com/br/blog/4-ps-do-marketing/>. Acesso

Em: 12/10/2022