

A IMPORTÂNCIA DA GESTÃO DE TRANSPORTE E SERVIÇOS LOGÍSTICOS

DAIANE GALVÃO DA LUZ (FATEC GUARULHOS) daianeagalvao.t.log@gmail.com

JESSICA SOARES ARAUJO (FATEC GUARULHOS) jesikasoareshotmail.com

RAFAEL OCCHIUZZI KURAMOTO (FATEC GUARULHOS) rafakuramoto@gmail.com

ORIENTADOR: CELIA DE LIMA PIZOLATO (FATEC GUARULHOS) celiapizolato@ig.com.br

RESUMO

O sistema de transporte é o componente mais importante para a maioria das organizações, porque o sucesso de uma cadeia de suprimentos está intimamente relacionado ao seu design e uso adequado. O transporte é responsável por mover os produtos acabados, matérias-primas e insumos, entre empresas e clientes que estão dispersos geograficamente, e agrega valor aos produtos transportados quando são entregues a tempo, sem danos e nas quantidades necessárias. Do mesmo modo, o transporte é um dos pontos-chave da satisfação do cliente. No entanto, é um dos maiores custos de logística e constitui uma proporção representativa dos preços dos produtos. Portanto, o tema "A Importância da Gestão de Transporte e Serviços Logísticos" tem como foco, a problemática sobre como um sistema de transporte com qualidade de densidade e dispersão, as redes de ligação e a estrutura urbana, são fatores de grande influência sobre os serviços em logística. Neste âmbito, o objetivo geral do estudo versará sobre compreender, sistematicamente, a evolução do transporte urbano e como a gestão em logística poderá contribuir para a eficácia e qualidade de serviços. Deste modo, o estudo terá como ponto de partida, a pesquisa com foco na análise qualitativa descritiva, interpretando aspectos mais profundos da temática, fornecendo análises mais detalhadas sobre as investigações, atitudes e tendências nos processos e nos significados. Portanto, neste âmbito, serão discutidas, em relação análise de artigos e teóricos sobre o tema, as características básicas acerca da gestão de transporte e a qualidade dos serviços em logística.

PALAVRAS-CHAVE: Gestão. Logística. Transporte.

ABSTRACT

The transportation system is the most important component for most organizations because the success of a supply chain is closely related to its design and proper use. Transportation is responsible for moving finished products, raw materials and supplies between geographically dispersed companies and customers, and adds value to transported products when they are delivered on time, without damage and in the required quantities. Likewise, transportation is one of the key points of customer satisfaction. However, it is one of the largest logistics costs and constitutes a representative proportion of product prices. Therefore, the theme "The Importance of Transport Management and Logistic Services" focuses on the issue of how a density and dispersion quality transport system, connection networks and urban logistics service. In this context, the overall objective of the study will be to systematically

understand the evolution of urban transport and how logistics management can contribute to the effectiveness and quality of services. In this way, the study will have as its starting point the research focused on descriptive qualitative analysis, interpreting deeper aspects of the subject, providing more detailed analyzes of the investigations, attitudes and tendencies in processes and meanings. Therefore, in this context, will be discussed, in relation to analysis of articles and theorists on the subject, the basic characteristics about transport management and the quality of logistics services.

Keywords: Management. Logistics. Transport.

1 INTRODUÇÃO

Uma das características das organizações modernas que incorporaram seus processos, elementos de gerenciamento que lhes permitem avaliar suas realizações, apontando lacunas para aplicar as medidas corretivas necessárias. Esses elementos, como os indicadores, são estabelecidos a partir do momento em que o plano de desenvolvimento estratégico é elaborado e são aplicados a este e ao plano operacional, em momentos de verdade na fase de avaliação.

Neste sentido, os dados para este estudo foram coletados por meio de pesquisa qualitativa descritiva, onde foram levantados através dos enfoques teóricos, definição da temática acerca da Gestão de transporte e serviços logísticos.

Como organização, a primeira parte deste artigo irá examinar através da história, como deu-se início aos elementos da logística, a importância da melhoria das vias terrestres e alternativas marítimas para os transportes de produtos, vistos pela revisão da literatura, seguido consecutivamente sobre a importância da gestão sobre o transporte.

Para tanto, a segunda parte tangenciará sobre análise mais aprofundada da gestão e sua relevância para logística, o qual a realização da competitividade da organização deve ser encaminhada para o plano estratégico, os indicadores de gestão tornam-se os sinais da organização, e seu monitoramento contínuo permite estabelecer as condições e identificar os vários sintomas que derivam do desenvolvimento normal das atividades.

Neste âmbito, a tese centra do presente estudo permeará sobre a importância da gestão de transporte e qualificação dos serviços logísticos com análise de indicadores, para tanto o objetivo específica versará em analisar sistematicamente os processos relevantes sobre a gestão de transporte em logística.

Uma organização também deve ter o menor número possível de indicadores que nos garantem a existência de informações constantes, reais e precisas sobre aspectos como eficácia, eficiência, produtividade, qualidade, execução orçamentária, a incidência da gestão, todos os quais são adequados a soma dos sinais vitais da organização.

Por fim, explicando Palavras-chave Gestão, Logística e Transporte, onde a gestão versa sobre o ato ou efeito de gerir; administração, gerência, a logística que teve sua primeira definição a organização militar em transportar suas tropas, equipamentos, mas que passou para os ramos civis na forma de contabilidade e organização de bens, a custo menor de seu transporte e entrega, no fim o transporte integrará estes termos, onde é o modo o qual é mobilizado os bens e seu envio.

2 REVISÃO DA LITERATURA

Ballou (2006), analisou como o gerenciamento e análise dos indicadores da logística é importante para a qualidade em serviços, em consonância a Barat (2007), onde o autor trata sistematicamente sobre a evolução econômica e a necessidade da logística se adequar às inovações tecnológicas.

Neste âmbito, a revisão da literatura trouxe um enfoque mais direto sobre a importância da gestão em transportes logísticos se qualificar para atender às novas demandas, como visto em Moura (2006) e Novaes (2015), pelo advento da globalização, ocorreu uma nova formação de consumidores, onde estes exigem mais rapidez em entregas tanto quanto a disposição de canais diretos de comunicação.

Assim, Silva (2004), dispõe de um pragmatismo consiso sobre o transporte logístico e as tendências internacionais, em que os indicadores cada vez mais deverão ser analisados pela gestão, como forma de aprimorar o transporte logístico.

Portanto, dispoño por Novaes (2015, p. 29), “a logística tem um alcance intra-organizacional e a cadeia de suprimentos é um conceito inter-organizacional”.

Habitualmente, a logística é um elemento diferenciador no mercado e uma parte estratégica para a competitividade de uma empresa.

Nesse sentido, analisando por Ballou (2006) uma boa gestão de inventários, transporte, armazenamento, sistemas informáticos, políticas de atendimento ao cliente, são fundamentais para alcançar uma alta possibilidade de geração de diferenciação para alcançar uma vantagem competitiva.

Epistemologicamente, Novaes (2015) e Silva (2004) demonstraram que o transporte tem sido um fator central no progresso ou atraso de diferentes civilizações e culturas. Antes do século XIX, o ser humano dependia apenas da natureza para obter seus meios de locomoção, os correntes, vento, gravidade, animais e até mesmo o ser humano eram os meios de propulsão.

Porém, sistematizando por Rosa (2010), a tendência das populações de se concentrar nas costas ou nas estradas fluviais, influenciado na perfeição precoce do transporte de água. A construção naval e manipulação e manipulação de velas foram melhorando ao longo do tempo. Essas mudanças, aliadas à incorporação da bússola, possibilitou a navegação em mar aberto sem vista da costa.

O transporte rodoviário se desenvolveu mais devagar. Durante séculos, meios de transporte tradicionais, restritos à equitação em animais, carros e os trens puxados por animais raramente ultrapassaram uma média de 16 km/h.

Analisando através de Barat (2007), a primeira ferrovia pública mundial, a linha Stockton-Darlington, no nordeste da Inglaterra, dirigida por George Stephenson, foi inaugurada em 1825. Em 1850, o transporte ferroviário começou sua expansão na América Latina.

“O transporte aéreo começou antes de 1900, com ascensões em balão e dirigíveis vários balões cheios de gás leve (ar quente ou hidrogênio) e conduzido por um motor leve” (Roberto e Rodrigues, 2002, p. 35), pode ser considerado como a forma moderna de transporte que se desenvolveu mais rapidamente.

Entretanto, conforme descreve Rosa (2010), após a Segunda Guerra Mundial, o transporte aéreo comercial recebeu um impulso maior quando as hélices de aeronave tornou-se maior e mais eficiente. Um importante avanço foi a inauguração em 1958 com a inauguração, por parte dos britânicos, o avião de jato comercial americano.

Assim, sistematizando através de Barat (2007) e Novaes (2015), a gestão dos transportes nas empresas de fabricação e distribuição tornou-se um dos processos fundamentais dentro da estratégia de logística do mesmo.

Para Ballou (2006, p. 582), “a eficiência do gerenciamento da cadeia de suprimentos”, deste modo, é identificada hoje pelos clientes como um fator diferenciador.

Portanto, em tese, frisa-se que no atual quadro de competitividade, as empresas já não competem com outros da mesma região ou do mesmo país, agora devem estar preocupados com os concorrentes internacionais que empregam as melhores práticas em logística e diferem dos outros no meio ambiente por padrões de alta qualidade e conformidade nos processos de fornecimento e distribuição de bens suportados em sistemas de informação complexos e dinâmicos que lhes permitem estar na vanguarda do mercado.

a. Elementos da Gestão de transporte

A realização da competitividade da organização deve ser encaminhada para o plano correspondente, que define a visão, missão, objetivos e estratégias corporativas com base no diagnóstico situacional adequado.

Deste modo, em termos de elementos sobre gestão de transporte em serviços logísticos, o transporte de mercadorias atua como a principal atividade e indicador voltado para o transporte de produtos de um ponto de origem para um local de destino.

Menciona-se através de Barat (2007, p. 178), que a função de transporte “lida com todas as atividades direta e indiretamente relacionadas à necessidade de colocar os produtos nos pontos de destino correspondentes”, de acordo com alguns indicadores como: segurança, velocidade e custo, a qualidade do serviço, o seguro que a empresa de transporte lida, a entrega das mercadorias, etc.

Todavia, além de favorecer a concorrência direta, o transporte de baixo custo também estimula uma forma indireta de competição direta, que em consonância a Roberto e Rodrigues (2002), o transporte de baixo custo também estimula uma forma indireta de concorrência.

Neste âmbito, através de Ballou (2006) é visto que o sistema de transporte é fisicamente composto pelas redes através das quais a carga é movida e o equipamento utilizado no seu transporte: o usuário dos transportes tem à sua disposição uma ampla gama de serviços, focados nos quatro meios básicos de transporte, como o ar, o mar, a terra (Trilho e Estrada), usando apenas um deles para usar a combinação de vários.

Em detrimento ao presente estudo, compreende-se que o transporte de mercadorias é uma função extremamente importante no mundo da distribuição, uma vez que fatores básicos estão envolvidos além dos já mencionados, como a qualidade do serviço prestado ao cliente, além de custos para o produto de recuperação difícil.

Para Roberto e Rodrigues (2002), a gestão deve ser adequada aos transportes do ponto de vista logístico, onde:

O design de um sistema de logística em uma organização inclui a implementação dos processos de Planejamento, Compras, Produção, Distribuição e Atendimento ao Cliente. Para integrar todos esses processos, é necessário trabalhar com a força dos fluxos, sobre a definição de suas redes de distribuição, a localização de seus armazéns ou CEDIS, como gerenciar seu inventário e como se juntar a todos esses Participações a Supply Chain (Fornecedores, Distribuidores e Clientes). E como articular essas partes com

os atores da Supply Chain, basicamente através do desenvolvimento da gestão de transporte. (Roberto e Rodrigues, 2002, p. 135).

A gestão dos transportes tem duas tarefas imperativas dentro dos elementos acima citados, a escolha dos meios ou meios de transporte a serem utilizados e a programação dos movimentos a serem utilizados.

Em conclusão, é importante saber que, embora a escolha dos meios que compõem o serviço de transporte faça parte do Plano Estratégico, a gestão do transporte deve tomar decisões no dia-a-dia em relação à modalidade, ao tamanho e aos custos de envio, ou seja, mesmo tomar decisões fora do plano geral de transporte que implicam o uso de frotas privadas e subcontratadas, sob a forma de meios individuais ou fazendo uso da intermodalidade do transporte.

b. Tecnologias da Informação de Transporte

O sucesso da resposta rápida no comércio varejista ganhou grande interesse na logística das empresas de distribuição de mercadorias, como forma de obter os mesmos níveis de serviço e eficiência dos canais de distribuição das grandes empresas (varejistas).

Com base nesta visão, para Gomes e Ribeiro (2004), a compreensão do nível de serviço de hoje torna-se uma parte importante do que é Benchmarking nas práticas de logística.

Para Moura (2006, p. 250), “a globalização dos mercados no mundo dos negócios não tem precedente isso intensificou dramaticamente a concorrência entre empresas em todo o mundo e os levou a buscar maior eficiência e produtividade”.

Atualmente, as empresas estão imersas em um mundo onde estão cada vez mais conectados e interligados, é por isso que deve estar no com base nas estratégias em gestão de transportes em serviços logísticos para integrar a cadeia e assim reduzir os custos de logística.

Conforme descrevem Roberto e Rodrigues (2002):

No entanto, o transporte continua a ser um custo difícil de controlar, atualmente, o sistema mais utilizado é o GPS (Global Positioning System) uma vez que as suas aplicações nos transportes afetam um aumento da segurança de condução e em um controle efetivo do veículo e da mercadoria através de rastreabilidade na rota suportada pelos Sistemas de Informação Geográfica via Web O uso do GPS, juntamente com o uso das tecnologias de identificação automática, como códigos de barras ou tags RFID para uma leitura sem contato de produtos, bem como tecnologia da informação embarcado, Internet, telefonia GSM, GPRS, UMTS, etc., permitem o acesso a soluções de integração para a cadeia logística, incluindo transporte. (Roberto e Rodrigues, 2002, p. 135).

“Algumas aplicações dos sistemas de gestão de frotas visam o transporte modal para alcançar serviços bem conectados e, portanto, melhorar a gestão de contentores nos portos, no transporte ferroviário, no transporte aéreo e estrada”.(GOMES e RIBEIRO, 2004, p. 117).

Neste âmbito, Banzato (2016) trouxe uma forma mais concisa e ampla sobre as vantagens informatizar os sistemas de transportes em logística, conforme descreve:

Entre as vantagens que esses sistemas tecnológicos podem oferecer atividades logísticas, são: uma comunicação ágil entre todas as áreas envolvidas, a facilidade de gerenciamento e controle de frotas, otimização de

rotas de maior produtividade, diminuição do tempo de resposta para uma ruptura de estoque, controle sobre os prazos de entrega e sobre a segurança da mercadoria, o gerenciamento de pedidos sem papel, estratégias JIT e *Cross Docking*, monitoramento dos tempos de condução, daqueles preenchidos com depósito e o nível de consumo, possibilidade de fornecer aos clientes uma maneira de consultar na Internet, menor risco de roubo, aplicações de rastreabilidade de produtos dentro da organização para através de soluções suportadas em RFID e WMS (*Warehouse Management Sistema*). (BANZATO, 2016, p. 64-65).

Esses tipos de soluções devem ser enquadrados na integração com o Sistemas de gerenciamento corporativo SCM (*Supply Chain Management*) -ERP (*Enterprise Resource Planning*) -CRM (*Custom Relational Management*), flui informações contínuas entre sistemas internos e soluções específicas fornecer dados confiáveis e precisos sobre a situação da organização.

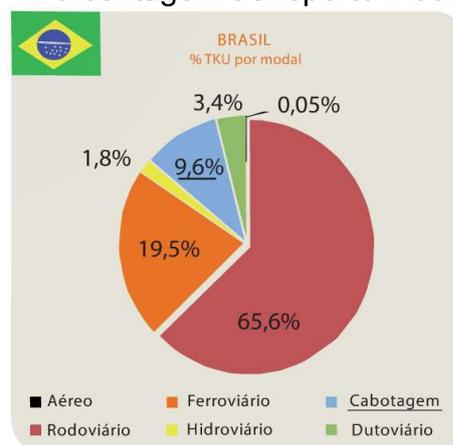
A interação e implementação deste tipo de tecnologia contribui para as empresas podem conhecer em tempo real o status de seus produtos e serviços de forma oportuna e eficiente, permitindo o ajuste de estratégias, tanto no nível de transporte, armazém, inventário, georreferenciamento e rastreabilidade, graças ao uso das tecnologias de comunicação e informação aplicadas.

c. Tabelas e Ilustrações

Uma gestão eficiente dos processos de contratação de transporte é essencial para melhorar o controle e reduzir custos e complexidade. As principais soluções de gerenciamento de transporte devem manter e oferecer grande valor e aprimorar a colaboração entre a gestão de transporte e o serviço em logística.

Funções específicas de acordo com os meios de transporte, gerenciamento integrado de transporte modal, como ilustrado pela Figura 1, com frotas próprias ou transportadoras subcontratadas, integração total de programas.

Figura 1 – Porcentagem transporte modal no Brasil



Fonte: ILOS (2017).

Exemplo: Para atender os objetivos e tarefas propostos por uma organização devem ser especificados em expressões mensuráveis, que servem para expressar quantitativamente esses objetivos e tarefas, são os "Indicadores" responsáveis por essa concreção, para isso, são necessários cálculos específicos para analisar sobre a viabilidade e custos do transporte, conforme segue na Tabela 1:

Tabela 1 – Avaliação de Indicadores para transporte logístico

Indicador	Elo			
	Forn.	Ind.	Atac.	Sup.
I.1 - Custo de pedido	43%	63%	56%	53%
I.2 - Custo de estoque e armazenagem	100%	74%	67%	53%
I.3 - Custo de transporte	86%	95%	67%	74%
I.4 - Giro de estoque em dias	100%	79%	89%	74%
I.5 - Produtos perdidos (avaria ou validade vencida)	71%	95%	67%	74%
I.6 - Produtos faltantes (ruptura de estoque)	100%	95%	67%	68%
Total	83%	83%	69%	66%

Fonte: Conceição e Ronan (2004)

EXEMPLO: A Fórmula 1 representa a condição a condição de analisar o custo médio do transporte em detrimento ao número de unidades produzidas, seguindo da Fórmula 2, a importância de analisar o custo de transporte por quilograma e por modalidade:

$$\text{Custo médio do transporte} = \frac{\text{Custo total de transporte}}{\text{Número de unidades produzidas}}$$

$$\text{Custo de transporte por quilograma e por modalidade} = \frac{\text{Custo total de transporte por modalidade}}{\text{quilômetros total percorridos por modalidade}}$$

Os indicadores devem ser adequadamente refletidos na natureza, peculiaridades dos processos que se originam na atividade econômico-produtiva, seus resultados, despesas, entre outros, e caracterizados por serem estáveis e compreensíveis, portanto, não é suficiente com apenas um indicador para medir a gestão do transporte logística, mas é necessário considerar os sistemas de indicadores, ou seja, um conjunto inter-relacionado deles que cobre a maior quantidade possível de magnitudes a serem medidas.

6 DESENVOLVIMENTO DA TEMÁTICA

Dispondo por Ballou (2006), a logística de negócios é todo movimento e armazenamento que facilita o fluxo de produtos desde o ponto de compra de materiais até o ponto de consumo, bem como os fluxos de informação que são implantados, com o para dar ao consumidor o nível certo de serviço a um custo razoável.

Neste âmbito, através da análise de referenciais teóricos, tais como Ballou (2006), Barat (2007), Moura (2006), Novais (2015) e Silva (2004), é visto que a logística cumpre uma função principal de serviço, apoiando operações de produção, adicionando um importante valor de oportunidade para o produto.

Deste modo, sistematizou-se através da análise destes referenciais, que uma ação logística bem projetada, coordenada com marketing e orientada para o cliente, é uma das ferramentas mais enérgicas para criar fidelidade através de maior valor para o produto que é entregue.

Coordenação de todos os fatores que influenciam a decisão de compra: qualidade, confiabilidade, preço, embalagem, distribuição, proteção, serviço.

Assim, afirma-se através de Gomes (2004, p. 149), que o escopo da logística “cobre toda a organização, desde a gestão de matérias-primas até a entrega do produto acabado”. O processo de gerenciamento requer planejamento, organização, execução e controle, o papel do gestor é facilitar a melhoria do processo, tanto como analisar sistematicamente os indicadores.

A missão do gerenciamento de transporte logístico é planejar e coordenar todas as atividades necessárias para alcançar os níveis desejados de serviço e qualidade ao menor custo possível.

Conseqüentemente, a logística deve ser vista como a ligação entre as necessidades do mercado e a atividade operacional da entidade ou empresa. As preocupações e os objetivos do gestor têm a ver com a sobrevivência do negócio, conseguir uma boa participação de mercado, manter um crescimento sustentado, obter retornos mais atrativos e procurar mercados em que seja mais competitivo.

7 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Ao otimizar a estratégia de transporte e alcançar uma redução representativa dos custos associados a ela, obtemos a liberdade de selecionar vantagens competitivas selecionando uma localização geográfica de conveniência.

Deste modo, acerca da Figura 1, a análise da atual disponibilidade modal no cenário brasileiro trará o movimento de um ponto de produção tem como foco a exploração dos menores custos de produção, o uso intensivo das instalações e a especialização da força de trabalho.

A empresa de usuários de transporte possui uma ampla gama de alternativas de serviço à disposição, que flutuam em torno de modos ou meios básicos de transporte.

Portanto, sobre o âmbito da Tabela 1, analisa através dos percentuais gerais do mercado, é visto que a gestão de transporte em serviços logísticos, onde a utilização dos indicadores logísticos de avaliação interna das empresas leva em conta o exemplo de um cálculo realizado de forma meticulosa e de acordo com os fornecedores, onde o indicador sobre o custo de pedido (média de 43%) é necessário para compor a análise sobre se há ou não retorno sobre a qualidade em serviços logísticos.

Neste âmbito, o gestor deve levar em consideração, a necessidade de analisar as perdas de transporte, como no caso a validade dos produtos e os produtos faltantes, dispondo nos inventários, essas informações devem ser de grande relevância, para minimizar perdas e não compor prejuízos.

Portanto, tudo pode ser medido e controlado, o uso e aplicação desses indicadores e programas de produtividade e melhoria contínua dos processos de gestão em serviços logísticos de empresas, será uma base para gerar vantagens competitivas sustentáveis e, assim, a sua posição contra a concorrência nacional e internacional.

São fatores para estabelecer a realização e o cumprimento da missão, objetivos e objetivos de um determinado processo em gestão de transporte.

8 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O escopo da gestão em transporte e serviços logístico cobre toda a organização, desde a gestão de matérias-primas até a entrega do produto acabado. A missão do gerenciamento de logística é planejar e coordenar todas as atividades necessárias para alcançar os níveis desejados de serviço e qualidade ao menor custo possível.

Conforme mencionado na literatura, a medição em gestão de logística é uma ferramenta essencial no planejamento de operações dentro e fora das empresas líderes do mercado usando indicadores como a gestão de monitoramento e de avaliação comparativa para a melhoria contínua.

Sob este quadro, os indicadores de gestão são altamente relevantes no gerenciamento abrangente de logística das empresas, uma vez que através delas é possível identificar atividades e processos críticos de operação logística, oportunidades de melhoria e alianças, o que facilitará o caminho para a realização dos objetivos organizacionais de satisfação para clientes, parceiros, fornecedores, funcionários e todos que compõem o meio ambiente das empresas.

Ao decorrer do presente estudo, há muitas perguntas sem resposta sobre as formas de melhorar e qualificar a gestão de transportes, visto que as próprias empresas cada vez mais ampliam por conta próprias, as experimentações sobre possibilidades em viabilizar o transporte, minimizar custos e trazer qualidade ao cliente, sendo realizadas pesquisas internas, assim trazendo um campo de estudo amplo, focando na gestão de qualidade em serviços logísticos.

Nesta investigação, o objetivo principal do presente estudo foi compreender a gestão de transporte e serviços logísticos através dos indicadores de gestão e seu monitoramento contínuo.

Um objetivo inicial do projeto foi identificar e reconhecer os exigentes padrões de qualidade e serviço exigidos hoje pelos mercados nacionais e internacionais, exigem que as empresas sejam cada vez mais competitivas em seus processos e, portanto, suas relações com fornecedores, clientes e parceiros de negócios, são cada vez mais estreitos e com maiores níveis de valor agregado ao longo da cadeia de suprimentos.

Portanto, através da pergunta inicial do presente estudo, é possível afirmar que somente com estudo sistematizado dos indicadores é possível conceber qualitativamente a gestão de transporte e serviços logísticos.

Esta pesquisa amplia nosso conhecimento em gestão de transporte, onde servirá futuramente para estudos aprofundados no ambiente empresarial, fornecendo uma estrutura e uma gama ampla sobre o tema, tanto como ampliando o conhecimento sobre a melhoria e a preocupação em qualidade de serviços para o cliente em logística.

Porém, uma limitação deste estudo é que sobre a problemática do cenário brasileiro ainda dispor de uma malha rodoviária deficitária, tanto como a malha ferroviária que ainda está atrasada em termos tecnológicos, onde seria uma alternativa mais econômica e rápida, mas as atuais políticas públicas ainda não estão preocupadas na melhoria e ampliação deste modal.

Para o âmbito nacional, os resultados obtidos a partir de benchmarking em indicadores de gestão são um chamado para aumentar e otimizar os esforços e recursos disponibilizados para operações de logística, porém os governos que devem formar sinergias que permitem a formação de uma infraestrutura logística competitiva, inovadora e capaz para enfrentar os desafios da internacionalização dos mercados.

Finalmente, é recomendado para identificar indicadores chave de desempenho nas empresas e efetivamente alinhados com a estratégia e estratégia corporativa da organização, não só para controlar o seu comportamento dentro, mas para melhorar permanentemente como uma filosofia de trabalho e realizar análise comparativa com as principais empresas seu setor para identificar suas oportunidades de melhoria e assim preparar e competir efetivamente os mercados atuais.

REFERÊNCIAS

- BALLOU, R.H. **Gerenciamento da cadeia de suprimentos/logística empresarial**. 5ª ed. Porto Alegre/SC: Bookman, 2006.
- BANZATO, Eduardo. **Tecnologia da Informação aplicada à logística**. 3. ed. São Paulo: Imam, 2016.
- BARAT, Josef. **Logística, Transporte e Desenvolvimento Econômico**. 5. ed. São Paulo: Cla, 2007.
- CONCEICAO, Samuel Vieira; QUINTAO, Ronan Torres. **Avaliação do desempenho logístico da cadeia brasileira de suprimentos de refrigerantes**. *Gest. Prod.*, São Carlos, v. 11, n. 3, p. 441-453, Dec. 2004. Available from <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0104-530X2004000300015&lng=en&nrm=iso>.
- GOMES, Carlos F S; RIBEIRO, Priscila C C. **Gestão da cadeia de suprimentos integrada à tecnologia da informação**. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2004.
- MOURA, Benjamim do Carmo. **Logística: Conceitos e Tendências**. Famação: Centro Atlantico, 2006.
- NOVAES, Antonio Galvão. **Logística e gerenciamento da cadeia de distribuição**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2015.
- ROBERTO, Paulo; RODRIGUES, Ambrósio (Org.). **Introdução aos Sistemas de Transporte no Brasil e à Logística Internacional**. 2ª São Paulo: Aduaneiras, 2002.
- RODRIGUES, Paulo Roberto Ambrosio. **Introdução aos Sistemas de Transporte no Brasil e à Logística Internacional**. São Paulo: Aduaneiras, 2002.
- ROSA, Tiago. **História da Logística**. 2010.
- SILVA, Luiz Augusto. **Logística no comércio exterior**. São Paulo: Aduaneira, 2004.

O conteúdo relatado e as opiniões emitidas pelos autores dos artigos e trabalhos são de sua exclusiva responsabilidade, não refletindo necessariamente a opinião do Conselho Editorial e Colaboradores da Revista FATEC Guarulhos: Gestão, Tecnologia & Inovação.