

[Digite aqui]

## **A IMPORTÂNCIA DO RASTREAMENTO DE MERCADORIAS PARA A EFICIÊNCIA LOGÍSTICA E A SATISFAÇÃO DO CLIENTE**

**ODS 8, ODS 9, ODS 12, ODS 17**

Alice Cardoso Venceslau (E.E Prof. Roque de Castro Reis)

Leticia Clara Cardoso (E.E Prof. Roque de Castro Reis)

Rodrigo dos Santos Pereira (E.E Prof. Roque de Castro Reis)

Fabiana Matos da Silva (E.E Prof. Roque de Castro Reis)

### **INTRODUÇÃO**

A logística eficiente é um dos principais desafios das empresas que operam no transporte de mercadorias. A falta de visibilidade em tempo real no processo de rastreamento pode gerar atrasos e erros na entrega, comprometendo a satisfação do cliente e a competitividade do negócio. Nesse contexto, a implementação de sistemas de rastreamento, especialmente por meio de tecnologias como GPS e IoT (Internet das Coisas), torna-se essencial para aprimorar a eficiência operacional e reduzir riscos.

O objetivo desta pesquisa é demonstrar a importância do rastreamento de mercadorias para a eficiência logística e a satisfação do cliente, analisando sua influência na redução de riscos, na melhoria da gestão de frota e no aumento da eficiência operacional. A relevância desse tema se justifica pela crescente necessidade das empresas de otimizar seus processos logísticos e oferecer serviços mais confiáveis e transparentes aos clientes.

De acordo com Johnny Magalhães, o uso da tecnologia na logística tem se expandido rapidamente, consolidando-se como um pilar fundamental para o setor. Empresas que investem em inovação tecnológica conseguem melhorar sua eficiência, reduzir custos e proporcionar melhores condições para seus clientes. O rastreamento em tempo real, por meio de GPS e outras tecnologias, permite às empresas monitorar a localização das mercadorias e otimizar as rotas de entrega, minimizando atrasos e aumentando a segurança das operações. Além disso, esse acompanhamento contínuo possibilita uma comunicação mais eficiente com os clientes, fornecendo atualizações sobre o status da entrega e elevando o nível de confiança no serviço prestado.

Os benefícios do rastreamento vão além da simples localização de mercadorias. Ele contribui diretamente para a segurança da carga, reduzindo riscos de roubos e furtos, além de minimizar comportamentos inadequados por parte dos motoristas, como excesso de velocidade e rotas não autorizadas. A otimização das rotas e a gestão eficiente da frota permitem ainda a redução de custos operacionais e garantem maior conformidade com regulamentações do setor.

No âmbito acadêmico, o rastreamento de mercadorias é um tema de grande relevância, pois serve como base para estudos sobre inovação tecnológica, otimização de processos logísticos e sustentabilidade. Pesquisas nessa área contribuem para o desenvolvimento de novas soluções tecnológicas que impulsionam o setor. Para os profissionais da logística, o domínio dessas tecnologias é essencial para a gestão eficiente das operações, permitindo uma melhor análise de dados e tomada de decisões estratégicas.

Já para as empresas do setor logístico, o rastreamento representa uma vantagem competitiva significativa. Ele melhora a qualidade do atendimento ao cliente, reduz custos operacionais e fortalece a segurança da cadeia de suprimentos. Além disso, garante a conformidade com regulamentações, evitando penalidades e aprimorando a credibilidade da empresa no mercado.

Em suma, o rastreamento de mercadorias desempenha um papel estratégico na logística moderna, sendo um fator determinante para a eficiência operacional, a redução de custos e a satisfação do cliente. A implementação de tecnologias de rastreamento permite que as empresas se destaquem no mercado, proporcionando maior transparência e segurança em suas operações. Dessa forma, este estudo evidencia a necessidade de investir em inovação tecnológica para garantir um transporte de cargas mais eficiente e confiável.

### **DESENVOLVIMENTO:**

A cada dia, a logística vem aumentando a sua produtividade, demanda e eficiência, tendo assim, cada vez mais sucesso e competitividade entre as empresas. Conseqüentemente, com a evolução dos processos logísticos a expectativa de seus clientes e consumidores aumenta em relação a sua própria satisfação. Devido a isso, a necessidade das empresas de se adaptarem às novas mudanças em seu cotidiano é frequente. Sendo assim, há uma grande implementação de tecnologias em seus processos, desde a separação do pedido até a entrega do produto, para ter uma boa avaliação dos clientes e, dessa forma, aumentar sua competitividade no mercado.

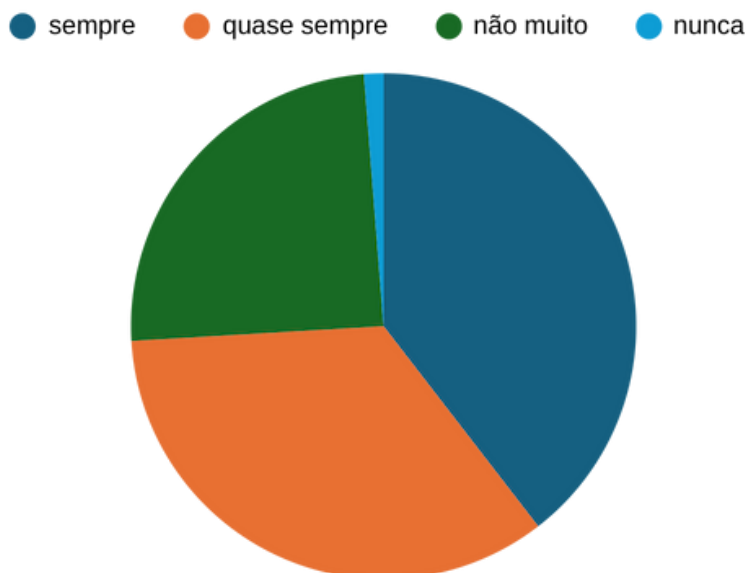
Com essa grande quantidade de novas tecnologias, diversos sistemas de rastreamento estão sendo implementados dentro das empresas, ajudando não só no rastreamento, mas também nos controles de estoque e de mercadorias, e na melhor satisfação do cliente. Além de poder rastrear seu pedido em tempo

real, os clientes também podem conferir e acompanhar em qual processo logístico o produto se encontra, seja a confirmação, separação, acompanhamento das rotas ou prazo de entrega.

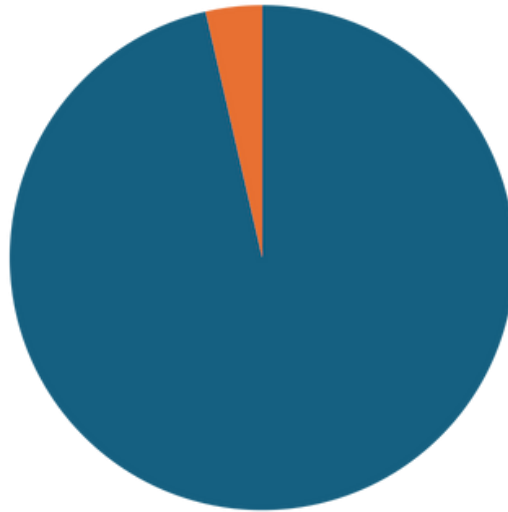
O uso dessas tecnologias nos dias de hoje é cada vez mais importante para as empresas, pois elas ajudam no controle de estoque, reduzem perdas e diminuem custos, ajudando na otimização dos processos. Atualmente, o processo de compras online vem aumentando cada vez mais. Os maiores desafios enfrentados pelas empresas são a má organização, as falhas operacionais dos processos e a dificuldade de cumprir prazos de entregas, devido ao fato de as empresas não acompanharem a grande demanda dentro do mercado digital.

Os sistemas RFID (Identificação por Radiofrequência) e o GPS, têm sido um dos maiores contribuintes para as empresas, além da automatização de processos. A satisfação dos clientes vem aumentando cada vez mais. Com esses sistemas, a quantidade de perdas e roubos durante o transporte de produtos está cada vez menor. A gestão de demanda de estoque também se torna melhor devido à automatização, e os prazos de entrega consequentemente se tornam mais flexíveis e melhoram as rotas, desde a coleta do produto até a entrega em seu destino.

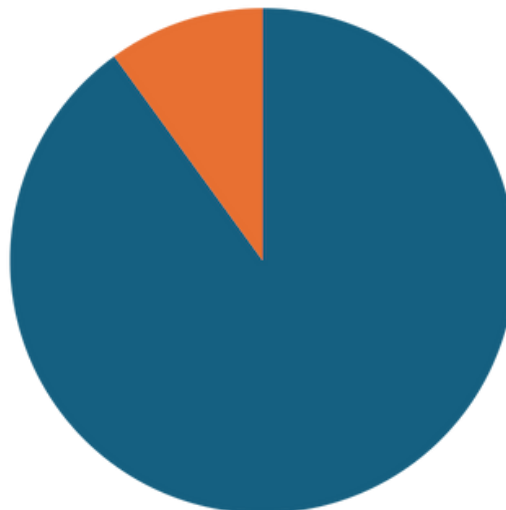
Em uma pesquisa realizada em nossa escola, conseguimos obter os seguintes dados:



● levo isso muito em consideração    ● não levo isso em consideração



● isso impacta muito positivamente    ● Não ligo para isso



Além de uma melhor eficiência no rastreamento de mercadorias ser benéfico para a satisfação do cliente, essa melhoria também interfere para uma melhor otimização das rotas. Atualmente, um dos principais desafios enfrentados pelas empresas de logística é o comportamento inadequado dos motoristas, como excesso de velocidade e rotas não autorizadas. Esses comportamentos podem ter consequências graves para a segurança da carga, dos motoristas e de terceiros. Além disso, esses comportamentos também podem levar a aumento de custos devido a multas, danos à carga e ao veículo. A implementação de sistemas de monitoramento e rastreamento pode ajudar a identificar e corrigir esses comportamentos, melhorando a segurança e reduzindo custos.

A otimização de rotas é fundamental para reduzir custos e melhorar a eficiência da entrega. Com a ajuda de sistemas de rastreamento e análise de dados, as empresas podem identificar as rotas mais eficientes e reduzir o tempo de entrega. Além disso, a análise de tráfego em tempo real pode ajudar a evitar congestionamentos e reduzir o tempo de entrega.

### **Conclusão**

Em resumo, o rastreamento de mercadorias é um componente essencial da logística moderna, desempenhando um papel estratégico na eficiência operacional, redução de custos e satisfação do cliente. A implementação de tecnologias de rastreamento, como GPS e RFID, permite às empresas monitorarem a localização das mercadorias em tempo real, otimizando rotas de entrega e melhorando a segurança das operações.

Além disso, o rastreamento de mercadorias contribui para a redução de perdas e roubos, melhoria na gestão de estoque, aumento da transparência e confiabilidade no serviço prestado e na satisfação do cliente. A adoção dessas tecnologias é fundamental para as empresas que buscam se destacar no mercado e oferecer serviços mais eficientes e confiáveis aos clientes.

Portanto, investir em inovações tecnológicas e implementar sistemas de rastreamento é uma estratégia essencial para as empresas que desejam melhorar sua eficiência operacional, reduzir custos e aumentar a satisfação do cliente.

### **REFERÊNCIA BIBLIOGRÁFICA:**

<https://ric.cps.sp.gov.br/handle/123456789/27815https://modalconnection.com.br/artigos/rastreamento-na-reducao-de-custos-no-transporte-de-cargas/>

<https://ric.cps.sp.gov.br/handle/123456789/27815>