

## **TECNOLOGIA A UPS concorre globalmente com tecnologia de informação**

A United Parcel Service (UPS), a maior empresa do mundo em distribuição de encomendas por ar e por terra, começou em 1907 em um porão do tamanho de um cubículo. Jim Casey e Claude Ryan — dois adolescentes de Seattle munidos de duas bicicletas e um telefone — prometiam "o melhor serviço e o preço mais baixo". Essa fórmula de sucesso, usada há mais de um século, fez da UPS a maior empresa mundial de distribuição de encomendas por ar e por terra. É uma organização global com mais de 415 mil empregados, 99 mil veículos e a oitava maior frota aérea do mundo. Hoje, a UPS entrega diariamente mais de 15 milhões de encomendas e documentos nos Estados Unidos e em mais de 200 outros países e territórios. A empresa conseguiu manter a liderança nos serviços de entrega de pequenos pacotes, apesar da competição acirrada com a FedEx e a Airborne Express, investindo pesado em tecnologia de informação avançada. A UPS gasta mais de 1 bilhão de dólares por ano para manter um alto nível de serviços aos clientes enquanto mantém os custos baixos e otimiza suas operações gerais. Tudo começa com a etiqueta com código de barras colada a um pacote, que contém informações detalhadas sobre o remetente, o destino e a data prevista de entrega. Os clientes podem copiar e imprimir suas próprias etiquetas utilizando um software especial fornecido pela UPS, que pode também ser copiado do site da empresa. Antes mesmo que o pacote seja recolhido, informações da etiqueta 'inteligente' são transmitidas a uma das redes de computadores da UPS em Mahwah, Nova Jersey, e Alpharetta, Geórgia, e enviadas ao centro de distribuição mais próximo de seu destino final. Os entregadores nesses centros copiam os dados da etiqueta e utilizam um software especial para criar a rota de entrega mais eficiente para cada motorista. Essa rota considera tráfego, condições climáticas e localização de cada parada. A UPS estima que seus caminhões de entrega economizem 28 milhões de milhas e gastam 3 milhões de galões de combustível a menos por ano.

Diariamente, a primeira coisa que um motorista da UPS recebe é um computador de mão chamado Delivery Information Acquisition Device (DIAD), que pode acessar uma das redes sem fio disponíveis para celulares. Assim que o motorista se conecta, sua rota diária é copiada para o dispositivo. O DIAD também registra a assinatura do cliente automaticamente, além de informações sobre retirada e entrega de encomendas. A informação de rastreamento da encomenda é então transmitida à rede de computadores da UPS para armazenagem e processamento. Daí em diante, a informação pode ser acessada mundialmente tanto para disponibilizar o recibo de entrega aos clientes quanto para responder a suas perguntas. Normalmente são necessários menos de sessenta segundos do momento em que o motorista conclui a operação no DIAD até que as novas informações estejam disponíveis na Web. Por meio de seu sistema automático de rastreamento, a UPS pode monitorar as encomendas durante todo o processo de entrega. Em vários pontos ao longo da rota entre remetente e destinatário, um leitor

de código de barras verifica informações de expedição contidas no rótulo do pacote, que são passadas ao computador central. O serviço de atendimento ao cliente pode verificar a situação de qualquer encomenda em seus computadores, ligados aos computadores centrais, e responder imediatamente às perguntas dos clientes. Estes também podem acessar essa informação diretamente no site da empresa usando seus próprios computadores ou equipamentos sem fio. Quem tiver uma encomenda a ser enviada pode acessar o site da UPS para rastreá-la, verificar rotas de entrega, calcular taxas de expedição, determinar o tempo de trânsito e programar uma data para a empresa retirar a encomenda. Os dados coletados no site são transmitidos ao computador central e retornam ao cliente depois de processados.

A empresa também oferece ferramentas que habilitam seus clientes corporativos, como a Cisco Systems, a incorporar a seus sites algumas funções da UPS, como rastreamento e cálculos de custo, a fim de monitorar encomendas sem precisar acessar o site da UPS. Em junho de 2009, a UPS lançou um novo sistema de gestão de pedidos com base na Web que gerencia ordens de serviço globais e reabastecimento do estoque crítico. O sistema permite que empresas aeroespaciais, de eletrônicos, de equipamentos médicos e outras em qualquer parte do mundo, com estoque crítico, avalie o problema, determinem a melhor rota para atender as necessidades do cliente, faça pedidos on-line e rastreie as partes desde o depósito até o usuário final. Um recurso de e-mail ou fax automatizado mantém os clientes informados sobre cada etapa do envio e pode oferecer informações sobre quaisquer alterações com relação aos voos de linhas aéreas comerciais que transportam suas peças. Quando os pedidos estiverem concluídos, as empresas podem imprimir documentos como etiquetas e conhecimentos de embarque em diversos idiomas. Agora, a UPS está usando suas décadas de experiência em administrar a própria rede de entregas globais para administrar também a logística e a cadeia de abastecimento de outras empresas. Ela criou uma divisão chamada UPS Supply Chain Solutions que oferece aos clientes corporativos um pacote completo de serviços padrão, por muito menos do que custaria construir sistemas e infraestrutura próprios.

Entre esses serviços estão administração e projeto de cadeias de suprimentos, agenciamento de carga, despacho aduaneiro, serviços de correspondência, transporte multimodal e serviços financeiros, além dos serviços de logística. A Servalite, uma produtora de produtos de fixação e posicionamento de East Moline, Illinois, vende 40 mil itens diferentes para lojas de equipamentos e lojas de materiais de construção e decoração. A empresa utilizava vários depósitos para realizar entregas nacionais em até dois dias. A UPS criou um novo plano de logística para a Servalite que ajudou a reduzir o tempo de remessa e consolidação

do estoque. Graças a essas melhorias, a empresa conseguiu manter a garantia de entrega em dois dias e reduziu seus custos de manutenção de depósitos e estoque.

Fontes: United Parcel Service, “In a tighter economy, a manufacturer fastens down its logistics”, UPS Compass, inverno 2009; Chris Murphy, “In for the long haul”, Information Week, 19 jan. 2009; United Parcel Service, “UPS unveils global technology for critical”, 16 jun. 2009. Disponível em: <[www.ups.com](http://www.ups.com)>. Acesso em: 6 ago. 2009.