

## FEDEX CORPORATION: MODELO DE EFICIÊNCIA LOGÍSTICA

### FEDEX CORPORATION: LOGISTICS EFFICIENCY MODEL

**João Carlos Duarte Carreira**

joaocarlosduartecarreira@gmail.com

**Prof. Me. José Ricardo Favoretto**

favoretto.estrategia@gmail.com

Fatec Itapetininga

**RESUMO:** O presente artigo tem por finalidade promover o estudo do processo logístico empresarial tendo como base o modelo atual desenvolvido pela empresa norte americana Federal Express Corporation – Fedex, modelo internacional de eficiência logística, adotando-se como base teórica o conceito de missão logística, a qual consiste basicamente na entrega do produto certo, no local exato, no momento adequado e a preço justo, dentro de um contexto de integração sistematizada em todas as etapas envolvidas no processo logístico, formando a Logística Integrada. Objetiva-se primordialmente, destacar os fundamentos da logística e sua adequação às organizações, considerando a estrutura da Fedex Co. como elemento referencial dos conceitos de implantação de um planejamento estratégico eficaz ao bom desempenho das atividades de fluxo logístico, somando-se a isso o emprego de recursos tecnológicos e informatizados, imprescindíveis ao aperfeiçoamento de seus componentes. Para tanto, adotou-se a metodologia de revisão bibliográfica de estudos teóricos e técnicos, além de informações secundárias pertinentes à estrutura logística da empresa Fedex Co., obtidos em estudos literários e em sites específicos sobre o tema. Dentro dessa análise, obteve-se resultados satisfatórios acerca da eficiência dos conceitos logísticos que orientam todo o processo, atendendo às exigências de requisitos do Just in Time, que busca a exatidão temporal no processo logístico, entre outros elementos, concluindo-se pela primazia da empresa Fedex no desenvolvimento do processo logístico e possibilidades da aplicação de seus conceitos como modelo nas organizações logísticas nacionais.

**Palavras-chave:** Processo Logístico. Conceitos. Aplicação.

**ABSTRACT:** This scientific paper aims to promote the study of logistics business process based on the model developed by American company Federal Express Corporation – Fedex, a reputation as international logistics efficiency model, adopting theoretical basis the logistic mission concept, which basically consists in the delivery of the right product, at the exact spot, at the right time and at a fair price, this within a context of systematic integration of all steps involved in the logistics process, forming the Integrated Logistic. The goal is primarily to highlight the fundamentals of logistics and its suitability to organizations, considering the structure of the Fedex Co. as practical reference element of the basic concepts of science to the deployment of an effective strategic planning for the proper development of flow activities in search of total efficiency and promptness of the whole logistics process, adding that the use of technological and computerized resources, indispensable to the improvement of its components. To this end, the methodology of the literature review of theoretical and technical studies, and information relevant to secondary logistics structure of the Fedex Co., obtained in literary studies and in specific sites on the topic. In this analysis, it was obtained satisfactory results about efficiency of logistics concepts that guide the process, meeting the demands of their requirements, such as Just in Time, seeking temporal accuracy in the logistical process, among other elements that make up, conclude by the primacy of the Fedex company in process development and possibilities of applying their concepts as a model in the national logistics organizations.

**Keywords:** Logistics Process. Concepts. Application.

## 1 INTRODUÇÃO

O desenvolvimento do processo logístico é objeto de estudo e análise entre os especialistas, os quais buscam sua maior eficiência por meio do aprimoramento das etapas que o compõem, pois, apesar de serem consideradas isoladamente em sua funcionalidade, formam um complexo de atos concatenados entre si, denominados Logística Integrada, que devem atender aos conceitos fundamentais da missão logística, uma natural evolução da concepção administrativa das atividades de fluxo tratadas coletivamente (BALLOU, 2015).

Assim, tendo a empresa como elemento básico estrutural do processo logístico, considerando sua máxima eficiência, agilidade e rapidez no desencadeamento das atividades de movimentação, transporte e distribuição, aliado aos investimentos necessários em equipamentos e tecnologia adequada, dentro de uma política de redução de custos, tem-se aqui, a título de objeto de estudo no campo da Logística, a empresa norte americana Federal Express, Fedex, mundialmente reconhecida como modelo internacional de eficiência logística no setor de transporte e distribuição de pacotes e correspondências, atuando em mais de 200 países, além de outras inúmeras atividades correlatas, notabilizando-se pelo constante aprimoramento de seus sistemas e métodos, atingindo altos índices de eficácia e presteza em seus serviços.

Traçando um paralelo dos conceitos básicos de logística adotados pela Fedex, pretende-se, a partir desse modelo, justificar os fundamentos desse estudo, como requisitos a serem adotados por empresas nacionais que desenvolvem atividades logísticas, como forma de planejamento estratégico e de diferencial competitivo, investindo adequadamente em equipamentos de automação e de tecnologia, a fim de obter resultados positivos à organização.

Objetiva-se neste estudo o atendimento das demandas sociais e empresariais do setor logístico, além de apresentar e promover de forma mais inovadora e atual o desenvolvimento do *Supply Chain Management* baseado nos conceitos da missão logística, cuja meta é a de prover o cliente com níveis de serviços desejados, mediante a entrega de bens e serviços corretos, no local certo, no tempo certo e ao menor custo possível, tendo como parâmetro a eficiência do fluxo logístico da empresa Fedex, considerando ainda seu sistema de tecnologia de automação e de informática, aplicáveis ao setor empresarial nacional (BALLOU, 2015).

Buscando colaborar com o estudo das questões afetadas pelo tema Logística, bem como, em especial, as organizações empresariais do setor, o presente projeto se propõe à construção de um desenvolvimento eficiente e eficaz do processo logístico, baseado no sistema empregado pela Federal Express Co, suas inovações tecnológicas para o aperfeiçoamento da cadeia de suprimentos, considerando como premissas básicas a velocidade, a segurança, a eficiência, os

baixos custos e a satisfação do cliente, desde a produção à entrega do bem/serviço prestado.

## 2 METODOLOGIA

O desenvolvimento metodológico do presente trabalho faz-se através da pesquisa bibliográfica de estudos teóricos e técnicos elaborados por especialistas no campo da Logística, bem como de profissionais atuantes nessa área, encontrados em obras literárias específicas e em sites especializados sobre o tema abordado, considerando os dados quantitativos fornecidos pelo material pesquisado.

Para tanto, procurou-se sintetizar todo o conteúdo do material bibliográfico pesquisado referente ao tema, a fim de se buscar os elementos fundamentais acerca das questões e conceitos que envolvem a Logística Empresarial e, em especial, sobre o desenvolvimento do processo logístico da empresa Fedex, objeto deste estudo, analisando-se os dados e informações necessários à formulação das assertivas pertinentes e sua adequação às exigências operacionais, correlacionando-os com o atual estágio de desenvolvimento das empresas nacionais.

A natureza da presente pesquisa baseia-se na teoria da Missão Logística e na filosofia do Just in time, objetivando gerar conhecimento e aplicação pelas empresas nacionais que atuam no setor das atividades de fluxo dentro da cadeia de suprimentos, tendo como modelo a eficiência logística da empresa Fedex.

## 3 REFERENCIAL TEÓRICO

A empresa norte americana Fedex vem atingindo grande sucesso no ramo da Logística Integrada, promovendo uma verdadeira “corrida contra o tempo” ao entregar diariamente, em média, 4 milhões de pacotes e correspondências para mais de 200 países, somando-se mais de 80 mil veículos em operação, entre aeronaves e veículos terrestres, monitorados com GPS e potentes softwares de roteamento, possuindo grandes terminais (hubs em diversos aeroportos do mundo (China, Canadá, Alemanha, França), além de um Super Hub (terminal de informações) no aeroporto de Memphis, Estados Unidos. No Brasil, partem voos semanais para os EUA e Argentina (LOGÍSTICA DESCOMPLICADA, 2011).

Para tanto, busca-se sempre o aperfeiçoamento no cumprimento das metas de obtenção de qualidade dos serviços, o que causa impacto em suas operações logísticas, e elevados níveis de competitividade de mercado, colocando-a em posição de destaque em transporte aéreo internacional e no emprego de avançados recursos da tecnologia digital (HESSEL, 2009).

Destacam-se aqui as questões que envolvem a logística no que tange à busca da eficiência empresarial quanto à produção, armazenagem, circulação e fornecimento de bens e serviços, especialmente mercadorias e correspondências, visando à plena satisfação de seus integrantes e, em especial, do consumidor final, dentro da cadeia de

suprimentos, tendo a Fedex Co. como modelo internacional nesse setor.

Nesse diapasão, Luz Selene Buller (LOGÍSTICA EMPRESARIAL, 2009), dispõe que o eficiente gerenciamento dos processos produtivos e da cadeia de suprimentos são elementos fundamentais à otimização dos custos e serviços.

Queiroz e Cruz (1999) afirmam que o objetivo da Supply Chain Management é controlar o custo total, melhorar a qualidade, maximizar a gama de serviços ao consumidor e o lucro, redundando na agilidade e rapidez em todas as etapas do processo logístico, com lead times mais reduzidos, buscando ainda redução dos custos e agregação de valor ao produto final, trazendo grandes vantagens ao setor empresarial, onde, a importância da logística, ao evidenciar o aperfeiçoamento de soluções tecnológicas, de automação, de informática e comunicação aplicáveis aos setores agrícola, da indústria, do transporte e distribuição, promovendo o desenvolvimento dos sistemas de tecnologia fundamentais ao aperfeiçoamento das empresas na busca da excelência de seus produtos e serviços, tornando-se um diferencial nos quesitos competitividade e lucratividade.

Já Bertaglia (2012) discorre acerca da importância do aumento da satisfação do cliente através do aperfeiçoamento da cadeia de abastecimento, enaltecendo seu gerenciamento eficaz e a forte competitividade do setor ante o processo de globalização.

Complementando esse raciocínio, Ronald J. Bowersox e David J. Closs (2007), ao tratarem da evolução da logística nos

últimos anos, enfatizam a forte influência dos sistemas de tecnologia de informática no progresso do processo logístico empresarial, especialmente na integração das diversas etapas da logística integrada, caracterizando-se como grande diferencial em termos de competitividade e lucratividade.

Nesse contexto, a Fedex é o primeiro conglomerado empresarial a utilizar uma das maiores redes de informática e de telecomunicações do mundo, tais como os computadores de mão Super Tracker para registro do trânsito de expedições dentro da rede integrada da Fedex, além de outros aplicativos e programas disponíveis na Internet, (FEDEX, 2017), levando outras empresas a adotar sistemas logísticos idênticos no aprimoramento de suas atividades específicas.

Ressalta-se, assim, a importância da implementação pelas empresas nacionais de estratégias logísticas avançadas que cumpram os requisitos de rapidez e redução de custos no processo produtivo e nas subsequentes atividades de fluxo, visando alcançar maior produtividade e lucratividade, buscando ainda a plena satisfação do cliente quanto ao fornecimento de produtos e prestação de serviços com qualidade, a fim de atender às grandes exigências do setor, considerando o quadro de enorme defasagem de infraestrutura logística, tecnológica e de informação nacional em relação aos demais concorrentes estrangeiros, tendo como modelo o moderno sistema adotado pela empresa norte americana Fedex Corporation.

Não obstante serem adotados desde as civilizações mais antigas, tais conceitos foram sistematizados por estudiosos mais propriamente a partir de 1950, ocasião em que a ciência da Logística Empresarial passou a ter contornos mais definidos sobre transporte e distribuição física, estimulada ainda mais pelo advento da 2ª Guerra Mundial com seu uso na logística militar.

Destacam-se nesse período os escritores Paul Converse e Peter Drucker, precursores do estudo científico da logística. Atualmente, diversos autores, como Ronald Ballou, em sua obra Logística Empresarial (2015), uma das mais aprofundadas sobre o tema, dimensionam a logística, cujos conceitos e teorias embasam essencialmente este projeto de pesquisa.

E, no mesmo sentido, há os autores brasileiros contemporâneos, como Caixeta Filho, Bertaglia e Peter F. Wanke, os quais lecionam em suas obras concepções teóricas idênticas no que tange às questões de gerenciamento logístico e de gestão da cadeia de suprimentos, além de outros escritores.

Nesse aspecto, Ricardo Silveira e José Vicente Caixeta Filho, na obra Gestão logística do transporte de cargas (2007), reforçam a ideia da necessidade de investimentos na infraestrutura de transportes pelas empresas e pelo setor público, sendo fundamental no desempenho das atividades de fluxo desenvolvidas principalmente através do modal rodoviário.

Acolhendo-se a filosofia do Just in Time, adotada pelas empresas, esta tornou-se a linha mestra da estrutura logística da

empresa Fedex, cujo cumprimento dos requisitos de exatidão temporal é premissa para o bom funcionamento do canal de abastecimento, buscando-se a permanência da qualidade contínua em suas atividades de fluxo (FEDEX, 2001).

A adoção do sistema de desenvolvimento do processo logístico Fedex não é novidade entre nós. A empresa Viação Cometa criou o sistema Rapidão Cometa que permite o gerenciamento completo de toda a cadeia produtiva, inclusive com uso de tecnologia digital, tal como o rastreamento do fluxo logístico a partir de um software disponível em um aparelho celular, entre outros componentes, visando um melhor custo x benefício ao consumidor e atendendo aos conceitos do Just In Time, otimizando, assim, seu sistema logístico (RAPIDÃO COMETA, 2018).

A Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos utiliza o modelo de referência Supply Chain Operations Reference (SCO), a partir do sistema Fedex de fluxo logístico, contando com o melhor WMS (Warehouse Management System), ou seja, o Sistema de Gerenciamento de Armazém em todas as suas operações, desde o recebimento da mercadoria até sua entrega ao consumidor final, aumentando sua capacidade de planejamento, controle e desperdícios (CORREIOS, 2018).

O aperfeiçoamento do processo logístico integrado somado ao avanço tecnológico vem gerando um substancial volume de conhecimento e informações acerca do desenvolvimento das atividades de fluxo,

tendo sempre a necessidade do aprimoramento de seus componentes visando a maior eficiência dos sistemas e das etapas que o integram, redundando na otimização dos serviços e redução de custos operacionais.

E esse é o maior pensamento que rege o gerenciamento da atividade logística e que deve ser mantido pelos gestores no desenvolvimento da cadeia de suprimentos, buscando maiores benefícios às empresas, aos clientes e a toda sociedade.

#### **4 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Diante de todo o exposto, conclui-se que, a partir de modelos logísticos avançados, tal como o da empresa Fedex, pode se desenvolver o fluxo de atividades da cadeia de suprimentos de forma ágil e precisa, utilizando equipamentos de tecnologia de informática de ponta, concatenando todas as etapas isoladas de modo a criar um sistema único e cronologicamente perfeito a gerar o que se denomina Logística Integrada. Nas palavras de Bertaglia acerca do assunto, “mudanças fundamentais na Cadeia de Abastecimento têm ocorrido para suportar o abastecimento e a reinvenção dessas organizações, para que se tornem melhores, diferenciadas e mais competitivas no ambiente em que atuam” (REVISTA MUNDO LOGÍSTICA, 2012).

Concebido hoje como conceito universal do processo como um todo, o sistema de logística integrada tem sido empregado uniformemente pelas empresas que realizam atividades de fluxo, tais como operadoras logísticas, empresas de transporte

e entrega de mercadorias, bem como as que atuam no ramo de coleta e distribuição, apresentando grandes vantagens de redução de custos, rapidez e satisfação do cliente, agregando valor final ao bem ou serviço realizado.

Nesse sentido, Luz Selene Buller (LOGÍSTICA EMPRESARIAL, 2009) afirma que “(...) em relação à logística (...), sua forte influência como atividade integradora e estratégica, abrangendo toda a cadeia de suprimentos, desde a obtenção da matéria prima até o consumo do produto final, com a finalidade de alcançar vantagem competitiva sustentável por meio da redução de custos e da melhoria de serviços”, é elemento de suma relevância quando trata do aspecto de competitividade da logística empresarial.

Ressalta-se, por fim, da integração efetiva dos sistemas informatizados através do emprego de softwares, aplicativos e dispositivos de automação pela empresa Fedex, visando obter maior agilidade e eficiência no processo do fluxo logístico. Essas ferramentas são muito utilizadas em todas as etapas do processo de expedição e entrega de correspondências e demais mercadorias, reforçando cada vez mais o conceito de eficiência e eficácia durante todo o desenvolvimento das etapas do fluxo regular das atividades de sua cadeia de suprimentos, sendo um grande diferencial na obtenção dos resultados altamente favoráveis.

#### **REFERÊNCIAS**

ARTIGOS. O Renascimento da Logística segundo Donald J Bowersox e David J Closs. Publicado em 10 de março de 2018.

Disponível

em: [www.administradores.com.br/artigos/academico/o-renascimento-da-logística-segundo-donald-j-bowersox-e-david-j-closs](http://www.administradores.com.br/artigos/academico/o-renascimento-da-logística-segundo-donald-j-bowersox-e-david-j-closs) Acesso em 04 jul. 2018.

BALLOU, R. H. Logística Empresarial: Transportes, Administração de Materiais, Distribuição Física. São Paulo: Atlas, 2015.

BULLER, Luz Selene. Logística Empresarial. Curitiba: Iesde Brasil S.A.. 2009. Disponível em: <[www2.videolivros.com.br/pdfs/24064.pdf](http://www2.videolivros.com.br/pdfs/24064.pdf)> Acesso em 02 jun. 2018.

CAIXETA-FILHO, J. V. et al. Gestão Logística do Transporte de Cargas. São Paulo: Atlas, 2011.

CORREIOS. Logística integrada. 2018.

Disponível

em: <https://www.correios.com.br/encomendas-logistica/logistica-integrada>. Acesso em 22 fev. 2018.

FEDEX EXPRESS. Inovação Tecnológica na Fedex. 2017. Disponível em: <<https://www.fedex.com/pt/about/overview/innovation.html>> Acesso em 20 dez. 2018.

HESSEL, C. Enquanto você dorme (a FedEx percorre o globo). Época Negócios, Rio de Janeiro, 02 de abril de 2009. Disponível em: <<http://epocanegocios.globo.com/Revista/Common/0,,EMI6683716642,ENQUANTO+VOCÊ+DORME+A+FEDEX+PERCORRE+O+GLOBO.html>> Acesso em: 20 dez 2018

REVISTA MUNDO LOGÍSTICA. Logística e Serviço ao Cliente. Publicado em maio/junho de 2012. Disponível em: <<https://www.berthas.com.br/adm/public/uploads/d137c-paulo-bertaglia-logisticasmundologisticaservicoclientemundologistica.pdf>> Acesso em 05 jun. 2018.

QUEIROZ, I.A.; CRUZ, M.M.C. Estado da arte sobre supplychain management. Anais do XX Encontro Nacional de Engenharia de Produção – ENEGEP, Rio de Janeiro, Outubro, 1999. Disponível em:

<[https://www.abepro.org.br/biblioteca/enegep2006-tr450310\\_7252.pdf](https://www.abepro.org.br/biblioteca/enegep2006-tr450310_7252.pdf)> Acesso em: 22 dez. 2017.

RAPIDÃO COMETA. Rapidão Cometa Logística e Transporte. Disponível em: <https://www.empregos.com.br/empresa/rapido-o-cometa-logistica-e-transporte/g-638> Acesso em: 20 fev.2018.