

A IMPORTÂNCIA DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO NOS PROCESSOS DE EMBALAGENS PARA A COMPETITIVIDADE DAS EMPRESAS

Santiago Valverde

Professor da Escola de Administração Mauá
Centro Universitário do Instituto Mauá de Tecnologia

Os dirigentes das empresas têm observado e utilizado com muita propriedade, nos últimos dez anos, a Tecnologia de Informação (TI) e a Logística no desempenho de suas operações, para se tornarem competitivas no mercado. Se, para estas empresas, a competitividade depende de otimização de suas embalagens, visando à atração e fidelização de clientes, mais ainda a TI e a Logística serão pontos importantes para as empresas atingirem seus objetivos.

Sabe-se que a embalagem, além de conter e proteger o produto, deve despertar o interesse do cliente pelo seu visual e facilidade de manuseio. Pois bem, é claro que quaisquer mudanças de embalagens terão participações efetivas do pessoal de Marketing. Contudo essas mudanças têm origem em sugestões nascidas de observações de resultados de embalagens anteriores frente a concorrentes e consolidadas pelos Sistemas de Informação da empresa.

Com a TI atual, é possível obter-se um acompanhamento das reações dos clientes frente a uma gôndola onde produtos similares estão expostos: identificam-se, no final do dia, quantos clientes passaram pela frente da gôndola e quantos optaram por um determinado produto, mesmo considerando-se preços iguais. Claro que a marca poderá influenciar a decisão do cliente, mas é possível obter-se um resultado diverso, em que o cliente optou por uma menos conhecida. Neste caso poderá ter sido o efeito de atração da embalagem – seu formato, as informações nela contidas, ou ainda um fator muito levado em consideração pelos clientes hoje, que é o de embalagem desenvolvida com responsabilidade ambiental.

Nesse cenário, parece óbvio que o Departamento de Marketing fará uma pesquisa com os clientes e procurará identificar as razões da escolha de determinado produto. A título de exemplo, pode-se imaginar que esses profissionais decidiram alterar a embalagem atual. A decisão final de aceitação de uma das opções propostas deverá ser tomada, após levantamento dos seus custos operacionais, da simulação dos valores que ela agregará ao produto e dos aspectos logísticos das embalagens de transportes. Tudo isso será feito utilizando-se a TI da empresa. Simulações de produções, de custos operacionais e de aspectos logísticos poderão ser feitas permitindo projeções de possíveis resultados e evitando-se uma decisão errônea tomada pela empresa. A decisão depende de TI.

Outra informação muito importante para a empresa diz respeito aos danos durante transporte e manuseio nos depósitos e lojas, que causam prejuízos tanto para quem produz como para quem vende. Os gerentes de produto devem ter essas informações atualizadas à mão para orientar ações corretivas. Além disso, não se deve deixar de avaliar os danos no manuseio dos produtos pelos consumidores em suas residências. É fundamental que as empresas produtoras compilem e analisem as informações recebidas pelos SACs das lojas e incentivem a utilização da internet para que clientes, por meio da

página da empresa, possam fazer observações sobre problemas encontrados com as embalagens de produtos.

Há cinco anos, fui consultado por uma empresa, para fazer um estudo sobre problemas com as embalagens de cervejas: ocorriam muitas perdas nos transportes, na manipulação nos depósitos, lojas etc. As informações sobre onde essas perdas ocorriam, quando e quantas eram, se decorriam de problemas de resistência das embalagens ou de erros de operações no transporte e manuseio foram fundamentais para as minhas análises e recomendações.

Outra importância muito grande da TI nas lojas, com reflexos para as empresas produtoras, está no acompanhamento dos estoques e reposição nas gôndolas, para se evitar o que se chama de “ruptura de estoques nas gôndolas”. Quando isso ocorre, são inevitáveis as perdas de faturamento por lojas e supermercados e, no limite, a perda de clientes. Um sistema de informação bem elaborado irá alertar os responsáveis para a reposição de produtos, nos estoques e nas gôndolas, e minimizará a possibilidade de ruptura.

Em síntese, para uma empresa ser competitiva no mercado nos dias de hoje, deverá saber selecionar a TI ideal e utilizá-la adequadamente. Está claro, também, que essa escolha deverá ser conduzida por profissional especializado que compreenda a estratégia e os negócios da empresa. Esses são conhecimentos que o CIO (*Chief Information Officer*), Diretor de Informática, deve possuir.

Publicado: Setembro de 2009 – Revista Embanews