



Experiência:

Jornada de Transformação Digital Humanizada

Vinicius Abreu – [vinicius.abreu@loginlogistica.com.br](mailto:vinicius.abreu@loginlogistica.com.br)

Andrea Simões – [andrea.simoes@loginlogistica.com.br](mailto:andrea.simoes@loginlogistica.com.br)

Foco: **Processos**

Modalidade: **Desempenho**

Categoria: **Ouro**

### 1. Organização: [Log-In Logística Intermodal S/A](#)

### 2. Descrição da Organização:

A Log-In planeja, gerencia e opera as melhores soluções para a movimentação de cargas por meio da Cabotagem, complementada por ponta rodoviária. Possuímos uma rede integrada que facilita a movimentação portuária e o transporte porta a porta, graças a uma extensa malha intermodal que permite abrangência geográfica com todo o Brasil e o Mercosul. Oferecemos ainda a armazenagem de carga em nossos Terminais.

A Log-In opera serviços logísticos integrados à navegação, em quatro principais frentes:

- Navegação
- Terminal Portuário de Vila Velha
- Soluções Logísticas customizadas
- Transporte Rodoviário
- Terminais Multimodais
- Soluções de 4PL

Nosso propósito é fazer da logística marítima integrada um impulsionador do desenvolvimento sustentável por meio da nossa gente.

Alguns números da Log-In:

- Mais de 1.200 clientes
- 7 navios próprios e 2 navios em construção
- 18 mil TEUs (unidade de medida no transporte de contêineres) de capacidade de transporte
- 9 escritórios no Brasil e 1 na Argentina
- 1 terminal portuário e 2 terminais intermodais
- Mais de 1.000 colaboradores

**3. Nome da Experiência:** *Jornada de Transformação Digital Humanizada (até 50 caracteres na cor azul)*

**4. Descrição Experiência:**

Essa experiência aborda como a Log-In trabalhou a unificação das áreas de Gente, Gestão e TI, para a condução de sua jornada de transformação digital, a fim de promover uma profunda mudança cultural em toda a organização, utilizando os pilares Pessoas, Processos e Tecnologia como alicerces dessa estratégia.

A Log-In estruturou a sua jornada de transformação digital por meio de seus colaboradores. Visando a sistematização e integração de processos e dados, melhoria da experiência do colaborador e dos clientes, com o foco no aumento de rentabilidade, eficiência, redução de riscos, tomada de decisões mais ágeis e a construção de uma cultura de aprendizado e inovação.

A Jornada teve início em 2020, com a incorporação da área de TI na diretoria de Gente e Gestão, passando a se chamar: Gente, Cultura e Transformação Digital. A partir desse movimento, demos continuidade a um processo iniciado em 2019, que objetivava trazer inovação e transformação digital focada na experiência do cliente (CX).

Com esse movimento, ampliamos nossos objetivos estratégicos de transformação digital e além do pilar CX, definimos outros 3 pilares de trabalho: Employee Experience (EX), Governança Corporativa e Infraestrutura. Para cada um destes, definimos os principais projetos e o “nosso sonho (metas)” para cada ciclo de 3 anos.

A fim de alinhar o C-level com relação ao objetivo comum da jornada, alinhamento do plano diretor e também por entendermos que a transformação digital é um movimento cultural que permeia toda a organização, realizamos um *assessment* de destreza digital e competências do futuro na liderança executiva, o que ajudou o nosso corpo executivo a melhor entender o papel deles nessa jornada.

Definido o plano diretor e as ações foco para 2021, iniciamos o movimento para trazer o time para dentro dessa jornada. Realizamos workshops de transformação digital com todas as diretorias, impactando mais de 200 pessoas.

Nesses workshops, além de calibrarmos conceitos, exemplos do dia a dia e fornecemos direcionamento acerca dos objetivos, realizamos o diagnóstico das principais dores e oportunidades de cada área a fim de mapear soluções a luz da transformação digital, o que serviu de insumo para alimentar o nosso plano de iniciativas digitais.

Ao longo desse case, apresentaremos os principais resultados alcançados até agora, fruto das centenas de iniciativas mapeadas e da adoção de importantes tecnologias para acelerar a nossa transformação digital.

**5. Melhores Práticas e Lições Aprendidas:**

**5.1. Melhores práticas:** *(ações que foram acertadas na aplicação e que compartilhadas estimulam suas aplicações de forma contextualizada em outras Experiências)*

- Realização de um *assessment* digital na liderança executiva da organização. Com essa avaliação, conseguimos identificar o nível de maturidade digital em cada um dos nossos diretores, inclusive nosso CEO. Esse movimento foi importante, pois entendemos que o movimento dessa magnitude precisa necessariamente de um forte patrocínio da alta administração.
- Utilização de soluções de Data & Analytics e BI para criação de dashboards de indicadores estratégicos, táticos e operacionais. Como premissa do nosso processo de transformação digital, todas as iniciativas de digitalização partem da premissa que elas precisam resolver um problema da organização. A melhor utilização dos nossos dados, ajuda na análise de causa-raiz e entendimento dos gaps que precisam ser atacados. Além disso, com dashboards operacionais, temos conseguido melhorar o acompanhamento de nossas operações de coleta e entrega de carga e, conseqüentemente, a melhoria nos indicadores de pontualidade rodoviária e NPS.
- Revisão das nossas competências e valores, introduzindo comportamentos alinhados com a nossa necessidade de evolução na transformação digital, com o objetivo de desenvolver a destreza digital em nossos colaboradores. Esse foi um movimento muito importante, pois de nada adianta ter um processo digital ou implementar uma inovação se

não trabalharmos a mente de quem fará uso delas. As transformações e as novidades só são bem-sucedidas quando elas são efetivamente absorvidas. As pessoas precisam entender o valor que aquilo agregará em seu dia a dia.

- Trabalhamos a importância da transformação digital junto a nossa liderança, mostrando que para promover essa jornada, ele precisa transformar não só suas crenças, como atitudes e seu jeito de atuar, especialmente desmistificando modelos antigos, como o de controle excessivo, pois faz parte dessa transformação estimular novas ideias, dar autonomia e fugir de hierarquias.
- Aplicação de RPA – Robot Process Automation para produzir quick wins para as nossas unidades de negócio. Com o desenvolvimento de automações simples e rápidas, foi possível mostrar para a organização de forma ágil o poder da digitalização, o que ajudou bastante a criar o interesse e, principalmente, o engajamento do nosso time nessa jornada.
- Utilização de técnicas e algoritmos de Machine Learning no módulo “Auto Booking” de nossa plataforma de relacionamento com clientes. Esse módulo, tem como objetivo realizar aprovações de reservas automáticas, a partir da comparação com a base de conhecimento da programação de vendas, levando em consideração uma série de variáveis para essa decisão, reduzindo o tempo de aprovação de Booking de 2 dias em média, para questão de segundos.

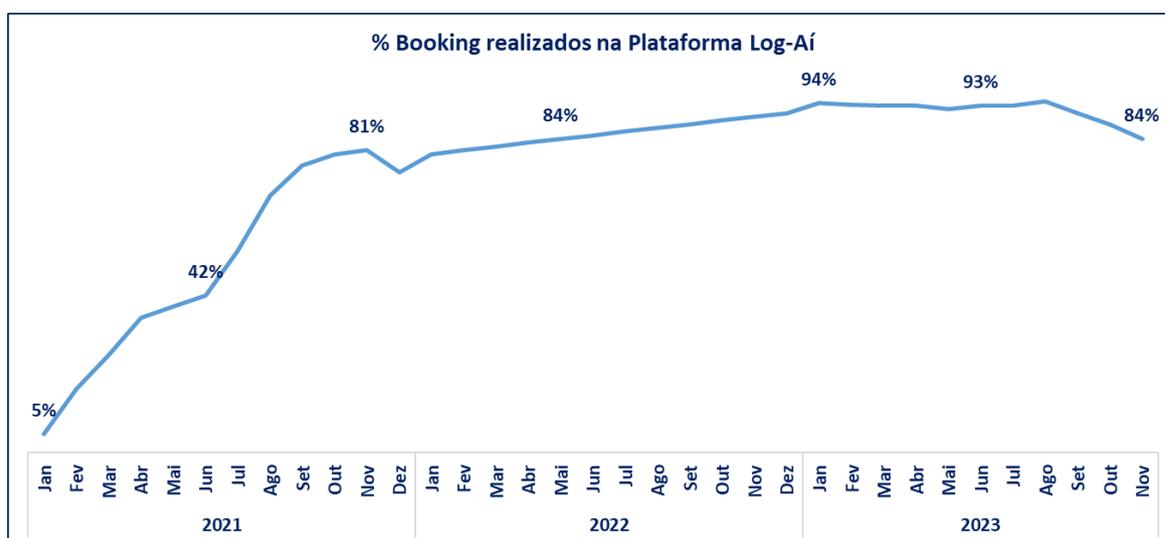
5.2. Lições aprendidas: *(ações que não foram acertadas na aplicação, mas que após reflexão e correção passaram a ser consideradas melhores práticas)*

- Iniciamos a jornada do colaborador sem o buy in da área de RH. O que dificultou o avanço dessa pauta de Employee Experience. O envolvimento dessas áreas tem que ser alto, para se sentirem parte da jornada. Após percebermos isso, trouxemos eles para o jogo, alinhamos os conceitos e objetivos, bem como o papel deles nesse processo, o que mudou consideravelmente o comportamento a partir daí, contribuindo bastante com os projetos.
- Na nossa plataforma de relacionamento com cliente, foi fundamental nos atentarmos para as diferentes personas que acessam o sistema, a fim de modelar a experiência de usuário da forma mais adequada, permitindo que todas as pessoas que a utilizam, tenham facilidade e agilidade na execução de seus processos.

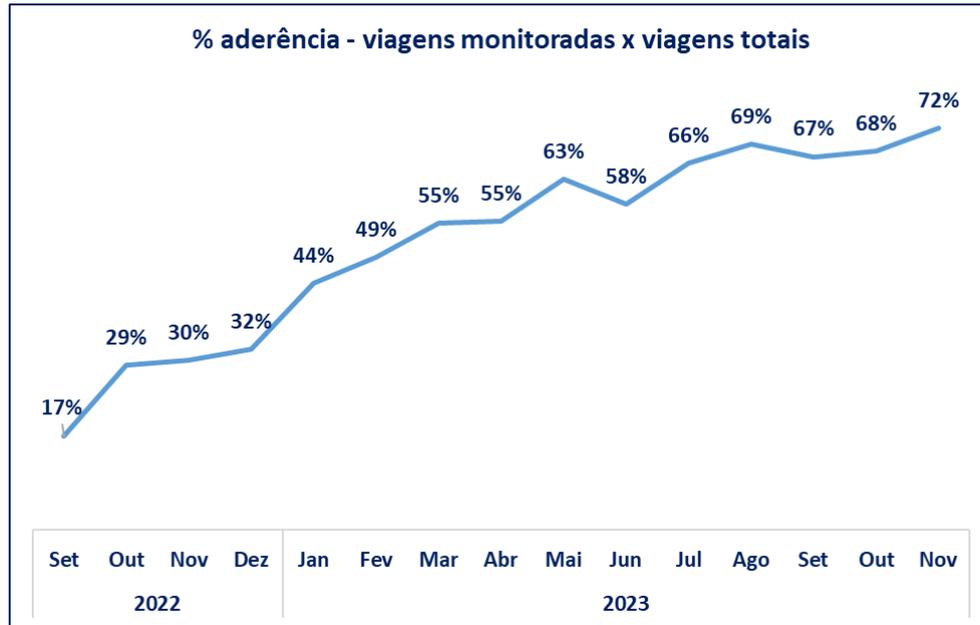
## 6. Indicadores de Resultado e Desempenho:

### 6.1. Indicadores de Resultado:

- Conquistamos uma evolução expressiva no número de pedidos (bookings), no formato 100% digital, realizados na nossa Plataforma de Atendimento ao cliente: o % de pedidos em nossa plataforma saltou de 5% em jan/2021 para 93% na medição de julho e mantendo no patamar de 90%. Durante os meses de outubro enfrentamos a seca do rio Amazonas e tempestades no sul do país, especialmente no Vale do Itajaí, que impactaram sobremaneira as nossas operações, resultando em várias reprogramações pelo nosso time de atendimento. Mesmo assim, conseguimos manter um patamar de bookings digitais acima dos 80%. Com esses valores, além de trazer uma melhor experiência de uso para os nossos clientes, conseguimos economizar cerca de 4 mil horas homem por ano.
- Além disso, com a funcionalidade de autobooking, que usa machine learning para aprovação automática da situação, conseguimos reduzir o tempo médio de aprovação de Booking em 76%. Ainda com essa funcionalidade, trouxemos uma grande simplificação do processo para o nosso cliente, melhorando a percepção e a experiência do nosso cliente, pois reduzimos de 7 etapas para 3 etapas este processo.



- O nosso aplicativo para gestão de operações Rodoviárias: LogApp, tem se consolidado como uma excelente plataforma de monitoramento de operações rodoviárias. Além de termos atingido o recorde de número de operações rodoviárias em um mês no ano de 2023, superando a marca de mais de 10 mil operações, a aderência ao uso do aplicativo também segue em crescimento constante, saindo do patamar de 12% de operações para 72% em pouco mais de um ano.



6.2. Indicadores de Desempenho:

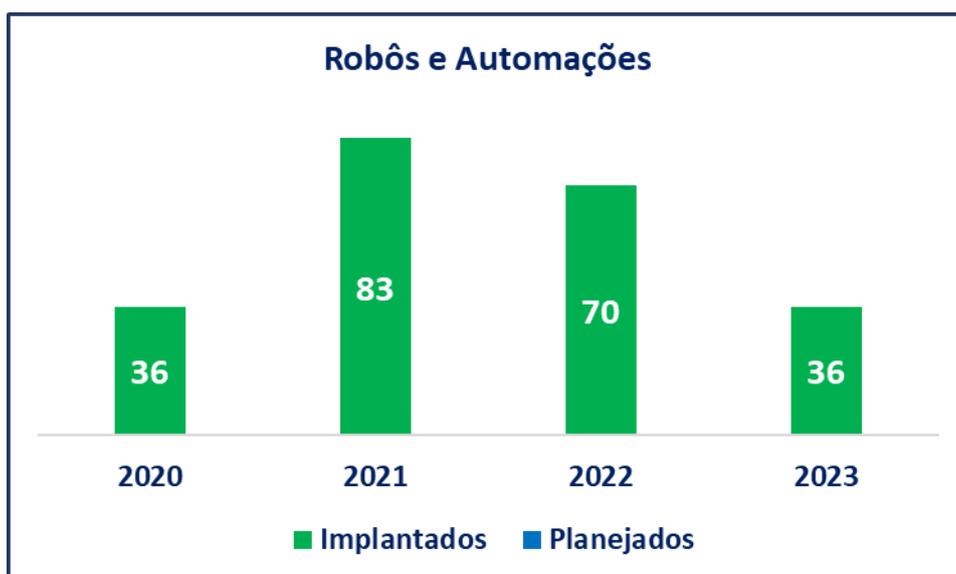
- Na **dimensão Satisfação do Cliente**, com os nossos canais digitais de atendimento e também com ações com o foco em CX, melhoramos o nosso indicador de *NPS (Net Prometer Score)*, que mede a satisfação dos nossos clientes, saindo de 22 pontos (zona de aperfeiçoamento) para 66 pontos (zona de qualidade), conforme gráfico a seguir:



- Na **dimensão Satisfação do Colaborador**, como consequência de diversas iniciativas digitais para melhorar a experiência do colaborador, combinadas com nossas ações de clima, atingimos uma evolução muito expressiva nos últimos 12 meses, de acordo com os resultados da pesquisa GPTW (Great Place to Work), conforme indicadores a seguir:
  - Melhoramos o nosso e-NPS (*Employee Net Promoter Score*) de 57 (zona de qualidade) para 76 (zona de excelência);
  - Melhoramos o nosso IVR (*Innovation Velocity Ratio*) de 1,87 para 4,13;
  - Melhoramos o nosso *Trust Index* de 79 para 87;



- Por meio da nossa jornada de hiper automação, ao longo de 3 anos, alcançamos a excelente marca de 225 robôs e automações desenvolvidos, digitalizando e automatizando mais de 60 processos, o que trouxe uma economia de mais de 1.500 horas homem por mês.



## 7. Planos futuros

Nossa Jornada de transformação digital é sustentada por quatro Pilares: Customer Experience (CX), Employee Experience (EX), Governança Corporativa e Infraestrutura. Para cada pilar definimos os nossos objetivos estratégicos (“sonhos”) e os planejamos em um horizonte de 4 anos.

No pilar CX, com a consolidação da nossa Plataforma Digital de Atendimento ao Cliente, os próximos passos concentram-se na integração da cadeia de Supply Chain, através do desenvolvimento de APIs para conectar os sistemas que gerenciam os processos produtivos dos nossos clientes, com a nossa logística, a fim de otimizar o planejamento e diminuir o lead time de carga, bem como automatizar o trâmite de documentos. Ainda no pilar CX, objetivamos transformar digitalmente o atendimento e a experiência do cliente, a fim de nos garantir um diferencial competitivo e excelência no atendimento. Por fim, buscamos o desenvolvimento do mindset ágil, de inovação e de centralidade no cliente por meio da nossa Educação Corporativa.

No pilar EX, visamos garantir uma excelente experiência para os nossos colaboradores. O foco está na construção de uma plataforma centralizada, que possibilite o acesso a toda a jornada do colaborador na “palma da sua mão” e a criação de uma base de dados unificada para a aplicação dos mais avançados conceitos de People Analytics.

Já no pilar Governança Corporativa, após a implantação de um novo ERP SAP, 100% integrado e em Cloud, nosso foco é continuidade da digitalização e automação dos processos de backoffice (finanças, contabilidade, fiscal e compras) a fim de garantir uma forte estrutura de governança, aumento de produtividade e um melhor processo de atendimento para os nossos clientes. Não menos importante, o fortalecimento das barreiras de Cyber Security, bem como o a conscientização da nossa cultura de segurança da informação e a criação de um modelo de desenvolvimento de software seguro, são iniciativas cruciais para o sucesso da nossa jornada de transformação digital.

E por fim, no pilar Infraestrutura, seguimos na nossa jornada de migração para a Cloud, aumento da resiliência das nossas operações, utilização da nossa infraestrutura como fortaleza de cyber Security e fazendo dela um catalisador para a transformação digital.

## 8. Depoimentos

Incluir foto e depoimentos de pelo menos uma Pessoa de:

## 8.1 Líderes internos que aprovaram e apoiaram a Experiência



“Para a Log-In, a Log-Aí está sendo um grande divisor de águas. Desde 2019 estamos incansavelmente redesenhando nossos processos colocando o cliente no centro, e a Log-Aí veio com esse objetivo, através desta escuta ativa de nossos clientes, entendendo suas dores e transformando isso em desafio interno. A Log-In consegue levar ao cliente final a informação necessária da forma mais ágil e confiável possível, além de dar autonomia para gerir seus embarques. Desta forma a Log-In criou um grande diferencial competitivo.”

Felipe Gurgel – Diretor Comercial



“A implementação do SAP foi essencial para a estratégia de transformação digital da Diretoria Financeira e da empresa como um todo. Através dessa solução integrada, otimizamos processos, melhoramos a eficiência operacional e ganhamos uma visão abrangente dos dados financeiros em tempo real. O SAP se tornou a base sólida que impulsionou nossa jornada rumo à excelência financeira.”

Pascoal Gomes – Diretor Financeiro e de Relações com Investidores

## 8.2 Clientes internos que se beneficiaram da Experiência

A seguir, apresentamos depoimentos de alguns dos clientes internos que se beneficiaram das nossas soluções de transformação digital:

### Digitalização do Processo de Onboarding



Márcia Benites  
Consultoria Interna - Administrativo

“A sinergia do time de Gestão com TI foi uma excelente combinação para esta etapa do projeto dar certo! O foco no resultado, a paciência, análise dos detalhes combinados com a técnica e atenção no desenvolvimento, trouxeram agilidade e assertividade na construção das ferramentas de R&S e Onboarding. Muito grata por esta parceria estabelecida! Que venham mais!”

## Digitalização de MP de Contratação – R&S



Eduardo Maghelly  
Coordenador de Suprimentos

*“Simplificou processo e reduziu significativamente tempo de solicitação trazendo o preenchimento automático de informações que anteriormente precisávamos buscar com outras áreas. Além de tudo isso, conseguimos agora acompanhar o status do processo sem ter que consultar ninguém. Nota 10!”*

## Dashboard de Controle de Treinamentos de NRs de Marítimos



Silas Miranda  
Consultoria Interna – Marítimos

*“O disparo automático de e-mails Foi de grande importância e nos permitiu ganhar tempo. Em um período de compras em massa, disparávamos cerca de uns 150 e-mails individuais para convocação dos tripulantes, agora com essa automatização, todos esses e-mails são disparados automaticamente.”*

## Dashboard de Monitoramento do Foco na Meta



Felipe Malleval  
Coordenador de Contas a Pagar

*“O BI do Foco na Meta conseguiu consolidar de forma ágil e objetiva as informações necessárias para o gestor conduzir com celeridade as suas metas e ações. Parabéns!”*

### 8.3 Clientes externos que se beneficiaram da Experiência

A nossa Plataforma de Relacionamento com o cliente é o principal produto voltado para o nosso público externo. Temos com ela, o objetivo de proporcionar uma experiência mais ágil e eficiente: simplificando, agilizando e trazendo mais transparência para os nossos clientes. A seguir, apresentamos alguns depoimentos colhidos na pesquisa NPS, realizada especificamente para medir os resultados da nossa Plataforma.

#### Baterias Moura

“Plataforma didática, prática de fácil uso.”

“Facilidade para fazer os procedimentos e comunicação rápida e efetiva.”

#### Master Multimodal

“Praticidade, autoexplicativa.”

**Leadership Freight**

“Sistema muito funcional e fácil de usar.”

**Laticínios Tirol**

“Fácil acesso, plataforma muito completa.”

**9. Classificação da Experiência (Projeto):**

**Foco:**

Foco	Processos
Modalidade	Desempenho
Categoria	Ouro

**10. Alinhamento da Experiência aos Fundamentos aos Pilares do Brasil Digital:**

**Pessoas:**

Desenvolver o Agile Mindset nas Pessoas e nas Organizações	O desenvolvimento do Agile Mindset é um componente fundamental na nossa estratégia de transformação digital. Nossos projetos são gerenciados utilizando as metodologias ágeis e formações de squads. Além disso, o nosso modelo de gestão está sendo adaptado para incorporar fundamentos do Agile e nossas equipes, desde a alta administração até os níveis operacionais, estão sendo treinadas para uma melhor assimilação dessas práticas.
Consolidar a Cultura Organizacional de Inovação e Transformação Digital	A Log-In considera a cultura como o fator principal para o sucesso de qualquer programa a ser implementado. Na nossa jornada de transformação digital, esse movimento iniciou com a mudança da Diretoria de Gente e Gestão, que em 2020 incorporou a área de TI, além das áreas de Gente e Gestão, e que passou a se chamar Diretoria de Gente, Cultura e Transformação digital. Esse modelo, visava consolidar os pilares Pessoas, Processos e Tecnologia dentro da mesma liderança, a fim de capturar sinergias e conduzir junto essa transformação cultural na Cia. Realizamos um assessment em toda a diretoria, a fim de medir o nível de entendimento sobre transformação digital de todo o C-Level, bem como revisamos as competências organizacionais, trazendo elementos de destreza digital e inovação para as competências chave da organização.
Promover o Autodesenvolvimento	A nossa transformação digital é por meio de nossa gente e por isso, o autodesenvolvimento na destreza digital de nossos colaboradores é essencial e também uma das principais ações que temos executado. Realizamos a implantação de uma Universidade Corporativa, 100% digital, que permite que todos os nossos colaboradores sejam capacitados nas mais diversas competências, inclusive nas digitais. Por meio de um sistema de “gameficação”, os colaboradores têm incentivo a medida que se capacitam e realizam cursos na nossa Universidade.
Operacionalizar Encaminhamento Social	Mais do que simplesmente encaminhar uma saída digna da organização, que é um processo que a Log-In sempre se preocupou com bastante atenção, a nossa decisão foi de construir a nossa jornada de transformação digital por meio de nossa gente, sem trazer pessoas de fora ou substituir aqueles que ainda não estavam habituados ou capacitados com esse novo modelo. Ao invés disso, optamos por rever as nossas competências organizacionais, trazendo comportamentos que versam com a digitalização e os capacitando para que possam ajudar a Log-In nessa jornada.

**Sociedade:**

Pessoas ao Centro	Temos uma importante iniciativa em curso que é Projeto Oxigênio. Ele tem como objetivo promover a melhoria da experiência do colaborador, através da transformação digital em todos os processos da jornada de gente da Log-In. As iniciativas são priorizadas pelos próprios colaboradores, envolvendo todos os layers da organização para definição das iniciativas que precisam ser digitalizadas e/ou automatizadas. O nome é uma metáfora ao fato que a nossa gente é o “oxigênio” da nossa organização. Vital para a vida da Log-In, tal qual o oxigênio é para o ser humano.
Qualidade de Vida	Como consequência de nossa jornada de transformação digital humanizada, temos conseguido trazer mais qualidade de vida para os nossos colaboradores. Já automatizamos centenas de processos, economizando milhares de horas, trazendo mais agilidade nas tarefas e ampliando a capacidade de execução do nosso time. Desta forma, conseguimos proporcionar um trabalho com menos “pressão” de tempo para a nossa gente, permitindo que ele tenha mais tempo livre na sua rotina e que se desenvolva como profissional.

Inclusão	Conforme exemplos acima, toda a nossa estratégia é centrada na nossa gente. Gostaríamos de acrescentar o aspecto da inclusão de todo o nosso time nessa jornada, inclusive levando melhor conectividade para o nosso time que trabalha a bordo dos navios, a fim de promover a mesma experiência digital de terra para o time de bordo, sempre respeitando as características daquele ambiente. Reformulamos toda a rede dos navios e implantamos aplicativos para gestão de saúde, medicamentos, consulta <i>on line</i> , universidade corporativa e comunicação com o time de terra, permitindo que assim o nosso time de marítimos consiga ter uma melhor experiência e acesso aos serviços corporativos.
Sustentabilidade	A Log-In tem o compromisso com a sustentabilidade. Na nossa jornada de transformação digital, citamos 2 projetos muito inovadores que contribuem com a redução de emissões de CO2. O 1º consiste em um software, instalados em nossos navios. Esta solução, recebe dados dos equipamentos (motores, sistemas supervisórios, etc) via sensores e utiliza algoritmos de <i>machine learning</i> para definir para o comandante do navio a melhor rota, velocidade e configuração de equipamentos a fim de se reduzir o consumo de combustível. Tal software nos permitiu reduzir em cerca de 7% o consumo de combustível em nossas embarcações, e conseqüentemente a redução de emissões de gases do efeito estufa. O 2º projeto é também bastante interessante. Trata-se de uma calculadora de CO2, disponível em nosso site e que permite que os clientes informem os dados da sua carga (peso, características, etc) e rotas de transporte. Com base nesses dados, o sistema consegue informar ao cliente qual é a economia e redução nas emissões, em utilizar o nosso transporte aquaviário ao invés do transporte rodoviário.

#### Negócios:

Experiência do Cliente	2 dos 4 pilares do nosso programa de transformação digital tratam das experiências do cliente (externo) e do colaborador (cliente interno). Já desenvolvemos diversos projetos com esse objetivo, os quais podemos destacar a plataforma de relacionamento Log-Aí, o aplicativo para gestão de operações rodoviárias (Log App), o aplicativo Colabora App, que é a plataforma centralizada para a experiência do nosso colaborador.
Processos	Neste fundamento, destaco 2 ações muito importantes: 1ª) todas as nossas iniciativas tem a participação da Coordenação de Processos, pois como estratégia, antes de digitalizar qualquer processo, nós fazemos a revisão do mesmo a fim de garantir que estamos simplificando e capturando o máximo de eficiência possível; 2ª) Temos implementando uma jornada de hiper automação muito séria, utilizando de soluções em RPA que permitiu economizarmos milhares de horas do nosso time, bem como oferecer um atendimento mais ágil para os nossos clientes.

#### Economia Digital:

Inovação Aberta e Empreendedorismo Inovador	Realização de start up day, a fim de selecionar startups que consigam resolver os problemas que a Log-In classificou como prioritária. Além dessa iniciativa de realização de startup day, também criamos um programa interno, chamado Log-Inova, que tem por objetivo promover a inovação em toda a nossa organização, bem como desenvolver o espírito empreendedor do nosso time.
Educação e Capacitação Profissional	Revisão das competências organizacionais e disponibilização da universidade corporativa para todos os colaboradores são cruciais para a organização. Desde a implantação da nossa universidade corporativa, 100% digital, já realizamos mais de 2.600 horas de treinamento, atingindo um NPS de 81 e 4,7 de nível de satisfação em uma escala de 0 a 5). Acreditamos que a capacitação é crucial nessa jornada, pois a transformação digital é feita pelas nossas pessoas e para os nossos colaboradores e clientes.



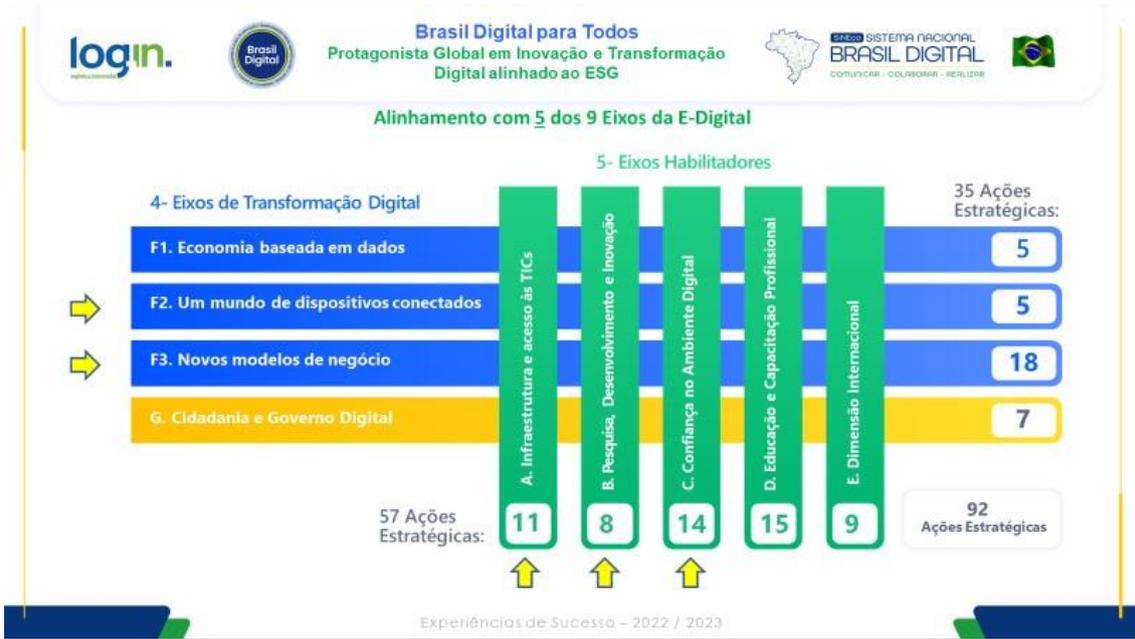
## 11. Alinhamento aos Eixos da E-Digital:

### Eixos Habilitadores:

<p><b>A</b> Infraestrutura e acesso às TICs (11 AEs)</p>	<p><b>A6</b> Estamos acompanhando a implantação do 5G no Brasil, inclusive em constante conversas com as principais operadoras de Telecomunicação para identificar oportunidades de uso da tecnologia para automação de nossas operações, em especial no nosso terminal portuário.</p>
<p><b>B</b> Pesquisa Desenvolvimento e Inovação (8)</p>	<p><b>B1</b> Tecnologias como IoT, inteligência artificial, automação, computação e nuvem, privacidade, segurança da informação, data Science e redes mesh são uma realidade aqui na Log-In. Suportamos start ups e fomos parceiros no desenvolvimento de soluções para contêineres inteligentes.</p> <p><b>B4</b> Utilizamos serviços de startups, conectando-as a nossa estratégia de transformação digital e facilitando o seu modelo de contratação.</p>
<p><b>C</b> Confiança no Ambiente Digital (15 AEs)</p>	<p><b>C1</b> Tratamos a LGPD a sério na Log-In, inclusive sendo o tema de cultura de segurança da informação e privacidade um item presente no nosso plano estratégico. Todo o nosso time foi capacitado e é constantemente orientado no cumprimento das nossas políticas de privacidade.</p> <p><b>C2</b> Monitoramos constantemente os desdobramentos da LGPD, inclusive com uma consultoria especializada nos apoiando.</p> <p><b>C3 e C5</b> Nossas políticas de privacidade atentam para as melhoras práticas de regulamentação no uso de dados, bem como temos estruturado um plano de resposta para o caso de incidentes cibernéticos ou de vazamento de dados.</p>

### Eixos de Transformação:

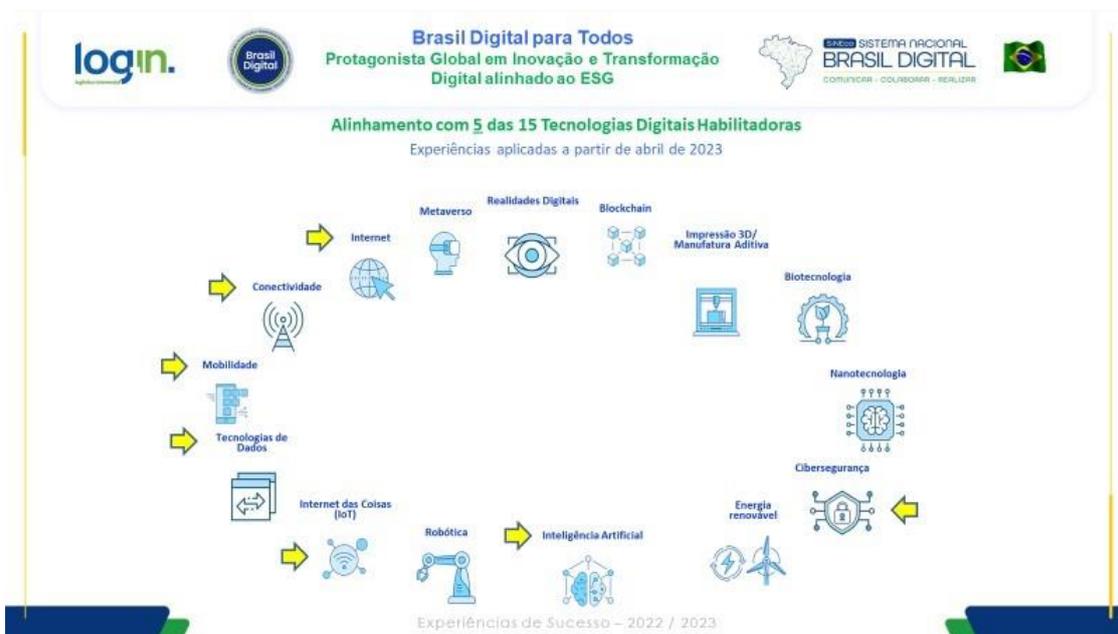
<p><b>F2</b> Um mundo de dispositivos conectados (5 AEs)</p>	<p><b>F2-1</b> Implantamos uma solução de telemedicina a bordo dos nossos navios, que consiste em um dispositivo conectado à internet que permite a consulta remota pelo médico com a assistência da enfermeira a bordo.</p> <p><b>F2-5</b> – Estamos estudando a implementação de rede privada 5G para apoio no projeto de modernização do nosso terminal portuário.</p>
<p><b>F3</b> Novos modelos de negócio</p>	<p><b>F3-4</b> Desenvolvemos um novo produto digital, que é a nossa plataforma de relacionamento com os clientes, que trouxe oferta de serviços inovadores para a cadeia logística.</p> <p><b>F3-17</b> Através do nosso programa de inovação, realizamos eventos com startup a fim de conectá-los com os nossos desafios de transformação digital e na criação de soluções para problemas específicos.</p>



## 12. Alinhamento com as TDHs - Tecnologias Digitais Habilitadoras:

<p>Inteligência Artificial</p>	<p>1 - Utilizamos aplicações de IA, para analisar os dados enviados dos sensores dos nossos navios, realizando o cruzamento com outras informações como tábua de marés, condições climáticas, vento etc. para fornecer a velocidade mais adequada de navegação. Com isso, conseguimos reduzir em 6% o consumo de combustível dos navios.</p> <p>2 – Temos uma jornada de hiper automação, utilizando da tecnologia RPA, que já possibilitou o desenvolvimento de mais de 150 automações, permitindo alcançarmos mais de 10 mil horas homem de economia em nossos processos.</p> <p>3 – Em fase final de testes, estamos utilizando a API do <i>Chat GPT</i> para prover as respostas as principais consultas de nossos clientes, em nosso canal de serviços, bem como realizar a análise de sentimento, através do processamento de linguagem natural para identificar se trata-se de uma reclamação, elogio ou solicitação.</p> <p>4 – Em conjunto com ferramentas de segurança da informação, utilizamos soluções de SIEM que por meio de IA, conseguem identificar comportamentos estranhos e emitir alertas para o nosso time de segurança e SOC.</p>
<p>Internet das Coisas (IoT)</p>	<p>1 – Temos nos nossos navios uma solução de telemedicina, que consiste em um dispositivo que, através da conexão com a internet, possibilita a consulta online com médicos especializados.</p> <p>2 – Conectamos os sensores de nossos navios com a internet, a fim de capturar dados que permitam uma melhor análise dos critérios de navegação e consumo de combustível.</p> <p>3 – No nosso porto, temos projeto em curso que permitirão a operação remota dos nossos guindastes, por meio de conexão com os mesmos com a internet.</p> <p>4 – Fomos pioneiros na utilização de <i>smart devices</i>, para transformar os nossos contêineres em contêineres inteligentes, com o objetivo de coletar dados (temperatura, vibração, localização etc.) das cargas em tempo real.</p>
<p>Tecnologias de Dados</p>	<p>1 – Desde 2017, contamos com um <i>data lake</i> que vem sendo constantemente atualizado e já possui os dados dos nossos principais sistemas, tais como ERP, TMS, TOS e WMS. Utilizamos o <i>data lake</i> para fornecer o conceito de “<i>self service data</i>” para os nossos usuários, o que permite que o time de campo consiga ter autonomia e velocidade na análise de seus dados.</p> <p>2 – Nosso ERP já opera em nuvem e 100% conectado com o <i>data lake</i>;</p> <p>3 – O conceito de BI já é bastante difundido na organização, sendo utilizado por praticamente todas as áreas;</p> <p>4 – Na nossa plataforma de relacionamento com o cliente, utilizamos <i>analytics e machine learning</i> para que possamos realizar a solicitação de pedidos automaticamente, com base no histórico e na programação de vendas, funcionalidade pioneira do nosso módulo de “auto Booking”.</p> <p>5 – Utilizamos banco NoSQL em nossa plataforma de relacionamento com os clientes, com o objetivo de acelerar e trazer mais performance na transação de documentos não estruturados, algo bastante comum no nosso setor.</p> <p>6 – Possuímos uma ferramenta de precificação dinâmica e inteligência de mercado, que faz uso de técnicas de <i>Data Science e Analytics</i> para cruzar dados de mercado com os nossos dados e fornecer a melhor sugestão de precificação e também identificar oportunidades de vendas.</p>
<p>Mobilidade</p>	<p>1 – O uso de Apps como soluções de tecnologia já é uma realidade consolidada na Log-In. Possuímos Apps para gestão da operação rodoviária, permitindo a digitalização das operações intermodais e simplificando a vida dos motoristas.</p> <p>2 – Desenvolvemos um aplicativo para centralizar toda a jornada do colaborador em um único local, permitindo o acesso aos mais variados recursos e solicitações de serviços.</p> <p>3 – Temos Apps para controle de saúde dos colaboradores a bordo dos navios, bem como o controle e gerenciamento das medicações a bordo.</p>

<p>Conectividade</p>	<p>1 – Toda a rede da Log-In, incluindo localidades remotas, como os navios, está interconectada através de redes SD WAN, o que permite maior velocidade e redundância.</p> <p>2 – Nossos escritórios, navios e áreas operacionais possuem wi-fi, inclusive nossos terminais portuários e intermodais, permitindo que os operadores e conferentes controlem digitalmente toda a operação.</p> <p>3 – Nas grandes áreas, já utilizamos o conceito de Rede Mesh para estruturação da nossa conectividade.</p> <p>4 – No momento, estamos trabalhando em um projeto de instalação da Starlink a bordo de todos os navios, substituindo pela atual tecnologia de conectividade a internet, trazendo maior benefício de velocidade e experiência de navegação.</p>
<p>Internet</p>	<p>1 – Podemos considerar que a Log-In já é uma empresa 100% conectada com a internet e que ela faz parte do seu modelo de negócios. Possuímos uma plataforma de negócio (Log-AI) que permite a realização de serviços e troca de informações com os nossos clientes de forma bastante ágil e prática.</p> <p>2 – O uso de redes sociais é constante, não só para as nossas ações de Marketing mas também para o Reconhecimento dos colaboradores.</p> <p>3 – Temos cada vez mais levado conectividade de internet a bordo dos navios, a fim de melhorar a experiência de consumo de serviços de TI para os nossos tripulantes.</p> <p>4 – Através das nossas plataformas de relacionamento com os clientes, conseguimos habilitar o comércio eletrônico de serviços B2B.</p> <p>5 – Todas as nossas principais aplicações estão compartilhadas na internet, permitindo o acesso de qualquer local, inclusive a nossa Universidade Corporativa.</p>
<p>Cibersegurança</p>	<p>Cibersegurança faz parte da estratégia da Log-In e é encarada como um valor para todos os colaboradores. Possuímos fortes políticas de segurança, ferramentas avançadas de proteção, tais como Antivírus, End Point Protection and Response, SIEM, Web Secure Gateway, Filtros e inspeção de conteúdo, Next Generation Firewall, Web Application Firewalls, fortes baselines de segurança em servidores e estações de trabalho, além de um SOC 24 horas e um plano de resposta a incidente, o qual fazemos simulados frequentes. No 2º semestre de 2023, concluímos a implantação do nosso site de Disaster Recovery (DR), tendo realizado 2 testes de ativação do DR com sucesso.</p>



**13. Alinhamento com a Governança ESG**

Academias	Parceria com institutos de formação de profissionais especializados
Governos	Incentivo de discussões sobre remissão de emissões em Portos e nos transportes Aquaviário e Rodoviário.
Empresas	Discussão junto com as associações do setor para implementação das melhores práticas de governança, diversidade e na redução de emissões de CO2.
Sociedade (S)	Fortes ações nas comunidades ao entorno de nossas operações, a fim de desenvolver as pessoas e a comunidade; Programa 1ª Geração, para contratação de pessoas que são as primeiras da família a terem curso superior; Forte programa de diversidade e inclusão;
Meio Ambiente (E)	Programa de redução de emissões de CO2 e ações para redução do consumo de energia;
Governança ESG (G)	Metas de ESG incorporados aos objetivos da liderança; Programa de Privacidade e Segurança; Modelo de Governança em linha com as boas práticas internacionais.

**log.in.** **Brasil Digital** **Brasil Digital para Todos** Protagonista Global em Inovação e Transformação Digital alinhado ao ESG **SISTEMA NACIONAL BRASIL DIGITAL** COMUNICAR - COLABORAR - REALIZAR

**Alinhamento com Governança ESG**

**Governança ESG**

**47 Hélices**

- Pessoas ao Centro
- Qualidade de Vida
- Inclusão
- Sustentabilidade

**24, 29 e 33 Hélices**

**54 Hélice**

**GOVERNANÇA** (G)

**SOCIEDADE** (S)

**MEIO AMBIENTE** (E)

**Academia:**  
Parceria com institutos de formação de profissionais especializados

**Governo:**  
Incentivo de discussões sobre remissão de emissões em Portos e nos transportes Aquaviário e Rodoviário.

**Empresa:**  
Discussão junto com as associações do setor para implementação das melhores práticas de governança, diversidade e na redução de emissões de CO2.

**Sociedade (S):**  
Fortes ações nas comunidades ao entorno de nossas operações, a fim de desenvolver as pessoas e a comunidade; Programa 1ª Geração, para contratação de pessoas que são as primeiras da família a terem curso superior; Forte programa de diversidade e inclusão;

**Meio Ambiente (E):**  
Programa de redução de emissões de CO2 e ações para redução do consumo de energia;

**Governança ESG (G):**  
Metas de ESG incorporados aos objetivos da liderança; Programa de Privacidade e Segurança; Modelo de Governança em linha com as boas práticas internacionais.

Experiência internacional. © – 2022 / 2023