



Jornada de Transformação Digital Humanizada

Foco: **Processos**
Modalidade: **Desempenho**
Categoria: **Ouro**



Vinicius Abreu
vinicius.abreu@loginlogistica.com.br

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 2.500 clientes
- 9 navios próprios;
- 24 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 1 terminal intermodal
- Mais de 3.000 colaboradores
- 22 filiais para transporte rodoviário
- 800 caminhões próprios
- 3 armazéns de carga

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

4. Descrição Experiência:

4.1. Frase:

A Log-in planeja, gerencia e opera as melhores soluções para a movimentação de cargas no Brasil e Mercosul. Essa transformação visa simplificar os processos logísticos e trazer agilidade para nossos Clientes

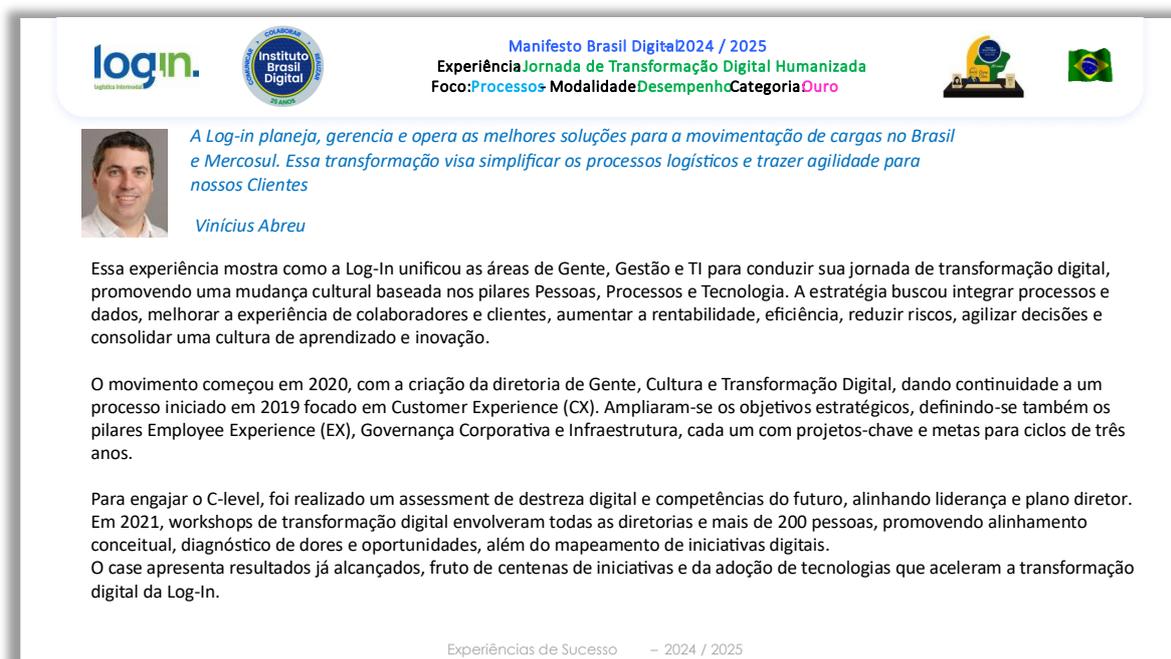
4.2. Sumário da Experiência:

Essa experiência mostra como a Log-In unificou as áreas de Gente, Gestão e TI para conduzir sua jornada de transformação digital, promovendo uma mudança cultural baseada nos pilares Pessoas, Processos e Tecnologia. A estratégia buscou integrar processos e dados, melhorar a experiência de colaboradores e clientes, aumentar a rentabilidade, eficiência, reduzir riscos, agilizar decisões e consolidar uma cultura de aprendizado e inovação.

O movimento começou em 2020, com a criação da diretoria de Gente, Cultura e Transformação Digital, dando continuidade a um processo iniciado em 2019 focado em Customer Experience (CX). Ampliaram-se os objetivos estratégicos, definindo-se também os pilares Employee Experience (EX), Governança Corporativa e Infraestrutura, cada um com projetos-chave e metas para ciclos de três anos.

Para engajar o C-level, foi realizado um assessment de destreza digital e competências do futuro, alinhando liderança e plano diretor. Em 2021, workshops de transformação digital envolveram todas as diretorias e mais de 200 pessoas, promovendo alinhamento conceitual, diagnóstico de dores e oportunidades, além do mapeamento de iniciativas digitais.

O case apresenta resultados já alcançados, fruto de centenas de iniciativas e da adoção de tecnologias que aceleram a transformação digital da Log-In.



The infographic features the Log-In logo, the Instituto Brasil Digital 25 Anos logo, and the SINEOS logo. The title is 'Manifesto Brasil Digital 2024 / 2025' with the experience name 'Experiência Jornada de Transformação Digital Humanizada' and focus 'Foco: Processo Modalidade Desempenho Categoria Duro'. A quote from Vinícius Abreu is included, along with a summary of the experience and a list of strategic pillars: CX, EX, Governança Corporativa, and Infraestrutura. The footer reads 'Experiências de Sucesso - 2024 / 2025'.

log in.

Instituto
Brasil Digital
25 ANOS

Manifesto Brasil Digital 2024 / 2025
Experiência Jornada de Transformação Digital Humanizada
Foco: Processo Modalidade Desempenho Categoria Duro

A Log-in planeja, gerencia e opera as melhores soluções para a movimentação de cargas no Brasil e Mercosul. Essa transformação visa simplificar os processos logísticos e trazer agilidade para nossos Clientes

Vinícius Abreu

Essa experiência mostra como a Log-In unificou as áreas de Gente, Gestão e TI para conduzir sua jornada de transformação digital, promovendo uma mudança cultural baseada nos pilares Pessoas, Processos e Tecnologia. A estratégia buscou integrar processos e dados, melhorar a experiência de colaboradores e clientes, aumentar a rentabilidade, eficiência, reduzir riscos, agilizar decisões e consolidar uma cultura de aprendizado e inovação.

O movimento começou em 2020, com a criação da diretoria de Gente, Cultura e Transformação Digital, dando continuidade a um processo iniciado em 2019 focado em Customer Experience (CX). Ampliaram-se os objetivos estratégicos, definindo-se também os pilares Employee Experience (EX), Governança Corporativa e Infraestrutura, cada um com projetos-chave e metas para ciclos de três anos.

Para engajar o C-level, foi realizado um assessment de destreza digital e competências do futuro, alinhando liderança e plano diretor. Em 2021, workshops de transformação digital envolveram todas as diretorias e mais de 200 pessoas, promovendo alinhamento conceitual, diagnóstico de dores e oportunidades, além do mapeamento de iniciativas digitais.

O case apresenta resultados já alcançados, fruto de centenas de iniciativas e da adoção de tecnologias que aceleram a transformação digital da Log-In.

Experiências de Sucesso - 2024 / 2025

Evoluções e Melhorias das Experiências publicadas na edição Anterior

Capítulo	2023/2024	2024/2025
4.3 – Descrição da Experiência	Apresentada a Estratégia de Transformação Digital da Log-In.	Atualização da estratégia, apresentando como foi construído o Plano Diretor de TI.
5 - Aplicação das TDHs - Tecnologias Digitais Habilitadoras:	As tecnologias habilitadoras utilizadas são apresentadas.	Inclusão do nosso Programa de IA e inclusão da criação do data lake de Inteligência de Vendas.
8.1 – Melhores Práticas	Apresentada as Melhores Práticas.	Inclusão da melhor prática relacionada a elaboração do Plano Diretor de TI.
9.1 - Indicadores de Resultado	Apresentado os indicadores da Plataforma de Clientes e App para gestão de operações Rodoviárias.	Atualização dos indicadores mostrando a evolução do uso das soluções e consolidação do App de Gestão de Operações Rodoviárias.
10. Planos futuros	Apresentada nossa estratégia e planos originais	Atualizado incluindo 3 novos programas relevantes para a nossa estratégia de transformação digital.

4.3. Descrição completa da 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.

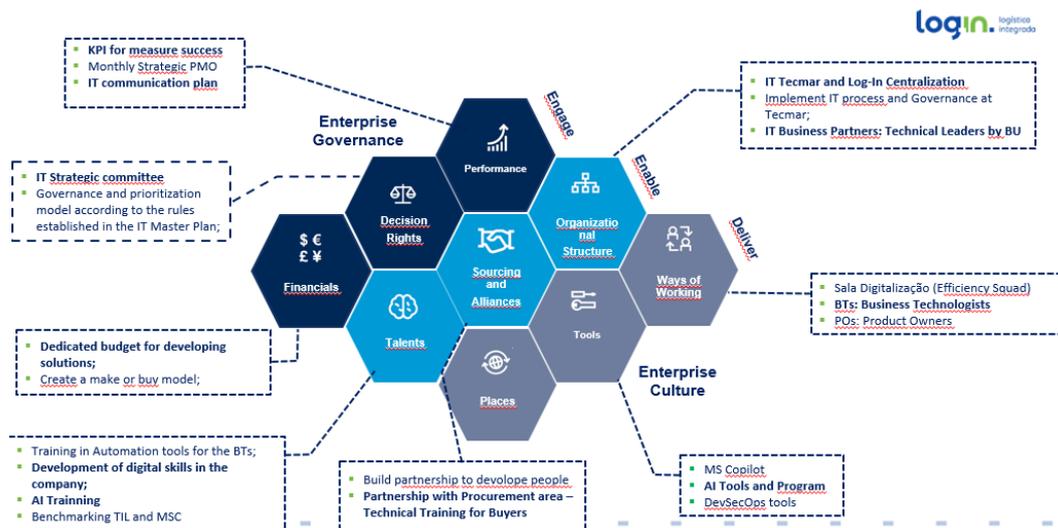
Como evolução do programa de Transformação Digital da Log-In, ao longo do ano de 2025, paralelo a execução dos projetos no plano original, trabalhamos na elaboração de um grande Plano Diretor de TI, com o objetivo de elencar os direcionadores e projetos estratégicos para os próximos 5 anos.

Para elaboração deste plano, dividimos o trabalho nas seguintes etapas, com seus respectivos objetivos:

1. Observação e Análise do Cenário: Objetivo era o mapeamento do cenário atual da TI grupo Log-In. Para esse trabalho, foram realizadas as seguintes atividades:
 - a. Assessments Gartner (Budget, Transformação Digital e IT Score – foco em maturidade);
 - b. Entrevista com todos os Vice Presidentes e Diretores da empresa, objetivando capturar como a TI poderia ajuda-los nos seus respectivos objetivos de negócio;
 - c. Desenho do “AS-IS” do ambiente de TI (infra, sistemas, segurança, atendimento), analisando não só arquitetura, mas também processos, pessoas, estrutura de equipe e alocação;
 - d. Modernização TI para continuidade operacional;
 - e. Benchmarking com outras empresas;
 - f. Mapeamento dos processos de negócio x grau atual de digitalização;
2. Proposta de projetos e iniciativas: O objetivo é preparar a lista de projetos e iniciativas e a construção do Roadmap de TI, a partir dos inputs oriundos da etapa de análise de cenário. Ao todo, foram mapeadas 250 iniciativas.
3. Priorização dos projetos propostos: Preparar lista priorizada de projetos e modelo de governança / priorização de iniciativas de TI, visando as de maior resultado para a Log-In. Elaboramos critérios de priorização, tais como:

- direcionador estratégico, esforço, ROI, ganhos no processo, impacto da solução, abrangência, risco da não execução e análise crítica da TI.
4. Construção do Roadmap: Preparar plano de trabalho do RoadMap de TI, a partir dos projetos priorizados. No total, foram priorizados 81 projetos / iniciativas de TI para o ano de 2025 e as demais iniciativas que eram viáveis planejadas para os próximos anos (ciclo 2026-2028).
 5. Revisão do Modelo Operativo e Estrutura de TI: Avaliação do modelo operacional de TI, visando traçar ações para cada uma das dimensões listadas na figura abaixo, bem como propor a nova estrutura de TI.

IT Operating Model – Main Actions Planned



6. Plano de Investimento: Elaborar o business plan de 5 anos e orçamento necessário para execução do RoadMap de TI.

5. Aplicação das 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>5 – Elaboramos um Programa de IA, com o foco em ganho de produtividade e ampliação de capacidade. Foco é aumentar a produtividade dos setores e processos por meio de IA, bem como permitir realizarmos análises mais avançadas com ferramentas que permitam isso.</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</i> para que possamos realizar a solicitação de pedidos automaticamente, com base no histórico e na programação de vendas.</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</i> e <i>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>7 – Criação de um projeto para um data lake de Inteligência de Vendas, com o objetivo de apoiar as áreas de Vendas e Marketing em nossa estratégia de crescimento de market share.</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>

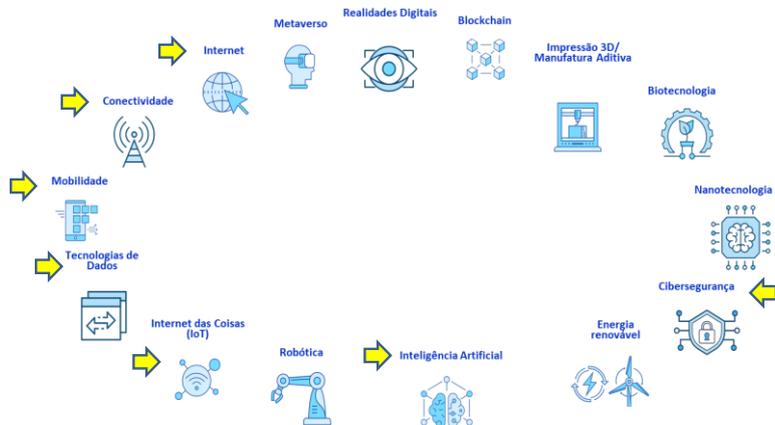
	<p>2 – Desenvolvemos um aplicativo para centralizar toda a jornada do colaborador em um único local, permitindo o acesso aos mais variados recursos e solicitações de serviços.</p> <p>3 – Temos Apps para controle de saúde dos colaboradores a bordo dos navios, bem como o controle e gerenciamento das medicações a bordo.</p>
Conectividade	<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>
Internet	<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-Aí) 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>
Cibersegurança	<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. Ainda este ano, concluiremos a implantação do nosso site de Disaster Recovery.</p>



Manifesto Brasil Digital 2024 / 2025
Experiência Jornada de Transformação Digital Humanizada
Foco: Processo - Modalidade Desempenho - Categoria Duro



Aplicação com 5 das 15 Tecnologias Digitais Habilitadoras



Experiências de Sucesso – 2024 / 2025

6. Depoimentos

6.1 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.”



“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.”

6.2 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!”

6.3 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.”

7. Classificação da Experiência (Projeto):

Foco	Processos
Modalidade	Desempenho
Categoria	Ouro

8. Melhores Práticas e Lições Aprendidas:

8.1. Melhores práticas:

- Realizar assessment digital na liderança executiva. 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.
- Utilizar 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, consequentemente, a melhoria nos indicadores de pontualidade rodoviária e NPS.
- Revisar as 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.
- Trabalhar 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.
- Aplicar soluções de alta produtividade, como o uso 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.
- Envolver a alta administração da Cia, para definição dos direcionadores estratégicos e identificação das expectativas do negócio para novos projetos de TI.
- Elaborar de um Plano Diretor de TI, capturando informações para input do plano da alta liderança, conectando com os objetivos de negócio de cada unidade da empresa; avaliando o mercado e tendências, através de assessments de tecnologia e benchmarkings; realizando um mapeamento do “as is” e propondo o “to be” da nossa arquitetura de TI e conectando a visão de sistemas x processos de negócio x grau de digitalização pretendido, para a partir de todo o diagnóstico propor projetos e um modelo de priorização para avanço da tecnologia da empresa nos próximos anos.

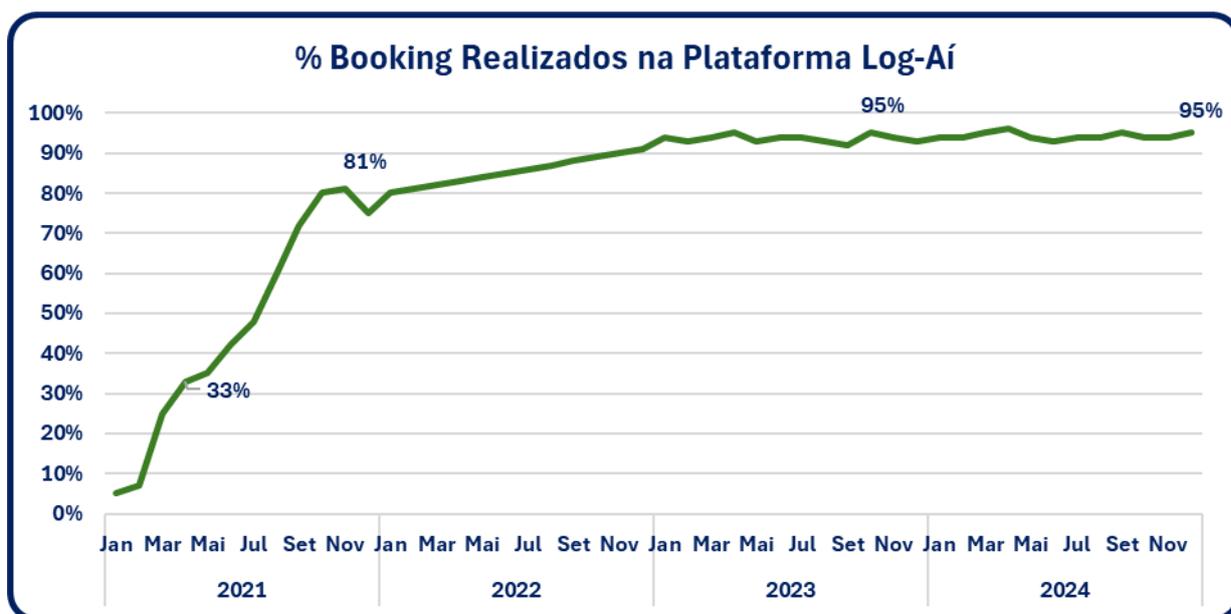
8.2. Lições aprendidas:

- Iniciar a jornada do colaborados 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.
- Não mapear as diferentes personas envolvidas. 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.

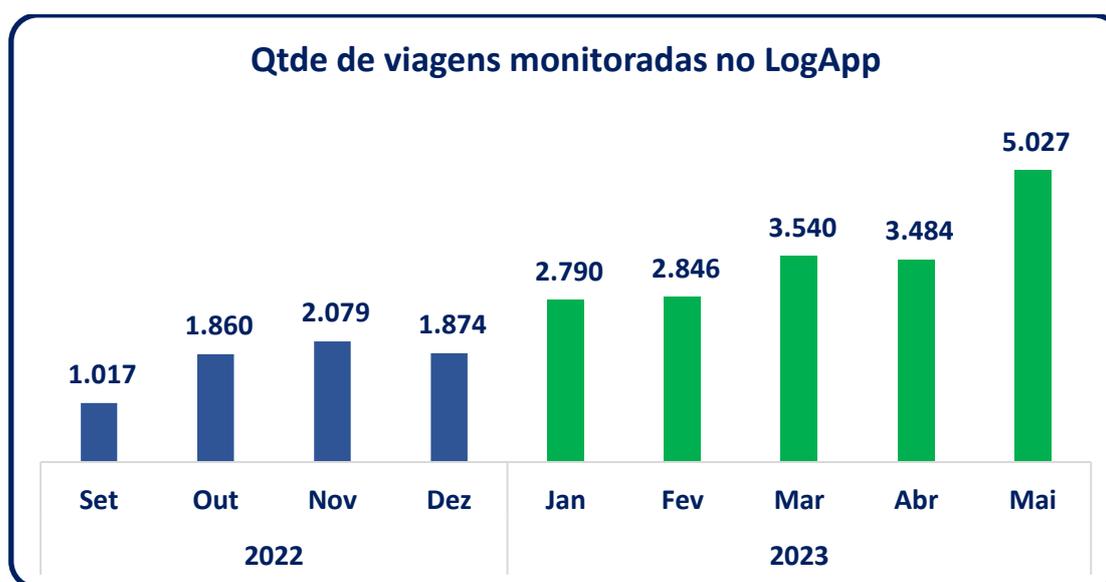
9. Indicadores de **Resultado** e **Desempenho**:

9.1. 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 realizada em junho/2023. Ao longo de 2024, mantivemos o patamar acima de 90% dos bookings automáticos. Com esses valores, além de trazer uma melhor experiência de uso para os nossos clientes, conseguimos economizar cerca de 5 mil horas homem por ano, além de permitir aumentarmos o nosso volume transportado com a mesma quantidade de pessoas na equipe.

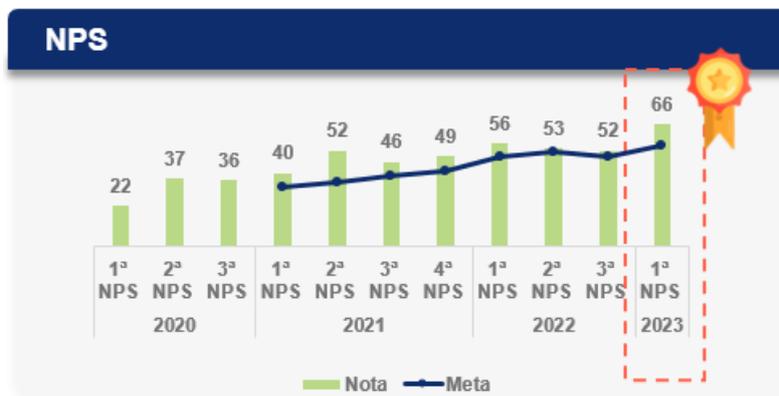


- Número de viagens monitoradas em nosso aplicativo para gestão de operações Rodoviárias: LogApp. Atingimos o número de 5.027 viagens controladas pelo aplicativo, em maio de 2023. Em set de 2022 esse número alcançou apenas 1.017 viagens monitoradas. Já em 2024, atingimos o pico de mais de 11 mil viagens monitoradas no LogApp, se consolidando no controle de monitoramento de 100% das nossas operações rodoviárias.



9.2. Indicadores de Desempenho:

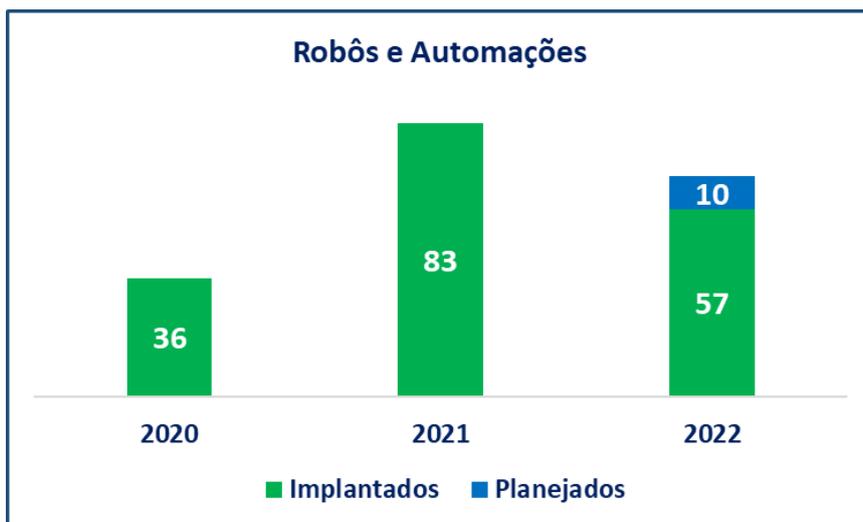
- Na **dimensão Satisfação do Cliente**, com os nossos canais digitais de atendimento e também com ações com o foco em CX, melhoramos o nosso indicador de *NPS (Net Promoter Score)*, que mede a satisfação dos nossos clientes, saindo de 22 pontos (zona de aperfeiçoamento) para 66 pontos (zona de qualidade), 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 176 robôs desenvolvidos, digitalizando e automatizando mais de 50 processos, o que trouxe uma economia de mais de 1.300 horas homem por mês.



10. Planos futuros

Com a elaboração do Plano Diretor de TI, o principal foco é seguir na implementação dos projetos priorizados no Plano Diretor de TI.

O plano já contempla uma visão plurianual, para os ciclos 2025 até 2028 e com uma série de projetos de impacto relevante para o negócio.

Como são muitos projetos, destacarei os programas estruturais: Sala de Digitalização (Squad Eficiência), o Programa Business Technologists e Programa de Inteligência Artificial, bem como a continuidade da atuação nos nossos pilares de Transformação Digital

Próximos Passos	Previsão
<p>Implantar a Sala de Digitalização</p> <p>Este programa, tem como objetivo, a criação de um squad focado em eficiência e digitalizações rápidas. A ideia desta iniciativa é ir automatizando/digitalizando processos e rotinas que tragam ganho rápido para o negócio, de forma que a economia e os ganhos trazidos pela sua atuação, criem resultados para autofinanciar este Squad. O programa iniciou de forma piloto em 2025, já com 7 iniciativas digitalizadas. No 2º semestre de 2025, iremos aumentar a atuação e entrar em operação de forma mais robusta.</p>	<p>No 2º Semestre de 2025</p>
<p>Criar um Programa de IA</p> <p>Já este programa, consiste na estruturação de um programa oficial de adoção de IA na Log-In, focado em ganho de produtividade no posto de trabalho (fazer mais com menos) e também ampliação de capacidade (realizar atividades e análises mais robustas) com uso de modelos avançados de IA. Ele está estruturado da seguinte forma:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Capacitação IA na alta liderança, visando o alinhamento estratégico com o negócio e os benefícios da IA; • Treinamento para colaboradores de áreas de negócio, denominado “Champions”. Estes champions serão capacitados para desenvolverem soluções utilizando IA, a partir da plataforma em implantação; • Implantação de uma plataforma, para permitir a criação de agentes para automatização de rotinas e ganho de produtividade; • Criação do Roadmap de IA: Ações para definição clara da estratégia específica de IA, dividida entre as seguintes dimensões: <ul style="list-style-type: none"> - <u>Estratégia de IA</u>: Definir visão, prioridades e metas de IA, alinhadas à estratégia corporativa, e monitorar o sucesso da execução. - <u>AI value (Valor da IA)</u>: Identificar, priorizar e medir casos de uso de IA que gerem valor tangível para o negócio. - <u>Organização de IA</u>: Estabelecer a estrutura organizacional, papéis de liderança e comunidades para sustentar a jornada de IA. - <u>Pessoas e Cultura de IA</u>: Preparar colaboradores e líderes para trabalhar com IA, por meio de gestão de mudanças, novos papéis, capacitação e engajamento. - <u>Governança de IA</u>: Criar princípios, políticas, processos e estruturas de tomada de decisão para garantir o uso seguro, ético e eficaz da IA. - <u>Engenharia de IA</u>: Desenvolver a base tecnológica, práticas de desenvolvimento, integração e operação para implantar IA em escala. - <u>Dados para IA</u>: Assegurar a disponibilidade, qualidade e governança dos dados necessários para sustentar os casos de uso de IA. 	<p>No 2º Semestre de 2025</p>
<p>Programa de Business Technologists</p> <p>Os Business Technologists (BTs) são colaboradores estratégicos que criam soluções tecnológicas internas, consolidando a Transformação Digital e impulsionando a Inovação. Diante do alto volume de processos que podemos digitalizar e das inúmeras oportunidades de automação, o programa BT surge como um catalisador para a Transformação Digital da Log-In. Com o foco em aumento de</p>	<p>No 2º Semestre de 2025</p>

<p>produtividade, redução de erros, entregas ágeis e valorização dos nossos talentos, este programa consiste em treinar pessoas de fora da TI - mas com o perfil e habilidade adequada – em ferramentas de desenvolvimento Low Code, BPMS, BI, Python etc. A ideia é que automações simples sejam feitas na ponta, pelos próprios BTs, ganhando mais velocidade na implantação, cabendo a TI administrar a governança, as plataformas e garantir a segurança da informação destes desenvolvimentos.</p>	
---	--

Cabe destacar, que 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. Sendo assim, apresentamos as iniciativas futuras para cada um desses pilares.

Próximos Passos	Previsão
<p>Customer Experience (CX)</p> <p>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.</p>	<p>No 2º Semestre de 2025 até fim de 2026</p>
<p>Employee Experience (EX)</p> <p>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 também a criação de uma base de dados unificada para a aplicação dos mais avançados conceitos de People Analytics.</p>	<p>No 1º Semestre de 2026</p>
<p>Governança Corporativa</p> <p>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, são iniciativas cruciais para o sucesso da nossa jornada de transformação digital.</p>	<p>Entre 2º Semestre de 2025 até o fim de 2026 (entregas parciais durante o período)</p>
<p>Infraestrutura</p> <p>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.</p>	<p>No 1º semestre de 2026</p>

11. Alinhamento da Experiência aos Fundamentos aos Pilares do Brasil Digital:



Pessoas Protagonistas:



Propósito: “Pessoas Protagonistas na Inovação e na Transformação Digital”

Desenvolver as Pessoas em todos os níveis e atividades nas Organizações, Governos e Sociedade para atuarem como Protagonistas na Inovação e na Transformação Digital com foco na Educação, Qualidade de Vida, Inclusão e Sustentabilidade Econômica, Social e Ambiental.

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 conduzirem 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 “gameificação”, 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:



Propósito: “Sociedade Ética, Inclusiva e Sustentável por meio da Inovação e Transformação Digital”

Construir uma Sociedade Ética e Igualitária, que garanta o bem-estar de todos, a partir do uso inteligente dos recursos e tecnologias para promover coletivamente a Educação e a Cultura Digital gerando Qualidade de Vida, Inclusão e Sustentabilidade Econômica, Social e Ambiental.

Pessoas ao Centro	<p>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.</p>
Qualidade de Vida	<p>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.</p>
Inclusão	<p>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.</p>
Sustentabilidade	<p>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 consequentemente a redução de emissões de gases do efeito estufa.</p> <p>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.</p>

Negócios Digitais:



Propósito: **“Negócios aprimorados pela Inovação e Transformação Digital”**

Aprimorar a cadeia de valor dos Negócios e a **experiência do Cliente** por meio da **Inovação e Transformação Digital** dos seus **processos** e **modelos**, para **gerar melhores resultados**, e promover a **Qualidade de Vida, Inclusão e Sustentabilidade: Econômica, Social e Ambiental**.

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:



Propósito: **“Economia com igualdade de oportunidades por meio da Inovação e Transformação Digital”**

A **Economia do futuro será digital** e construída pela sinergia e complementaridade das realizações dos **Negócios** e dos **Governos**, estimuladas pelos programas de Melhoria Contínua da Produtividade, Competitividade, Inovação e Empreendedorismo Inovador, para modernizar as empresas e melhorar o ambiente de negócios, proporcionando **igualdade de oportunidades para todos**, em **todas as regiões do País** e privilegiando a **Qualidade de Vida, a Inclusão e a Sustentabilidade: Econômica, Social e Ambiental**, da **Sociedade**.

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.
Produtividade, Digitalização e Capacidade Empresarial	
Infraestrutura, Competitividade e Ambiente de Negócios	
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.



12. Alinhamento aos Eixos da E-Digital:



Eixos Habilitadores:

A Infraestrutura e acesso às TICs (11 AEs)	A6 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.
B Pesquisa Desenvolvimento e Inovação (8)	B1 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. B4 Utilizamos serviços de startups, conectando-as a nossa estratégia de transformação digital e facilitando o seu modelo de contratação.
C Confiança no Ambiente Digital (15 AEs)	C1 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. C2 Monitoramos constantemente os desdobramentos da LGPD, inclusive com uma consultoria especializada nos apoiando. C3 e C5 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.

Eixos de Transformação:

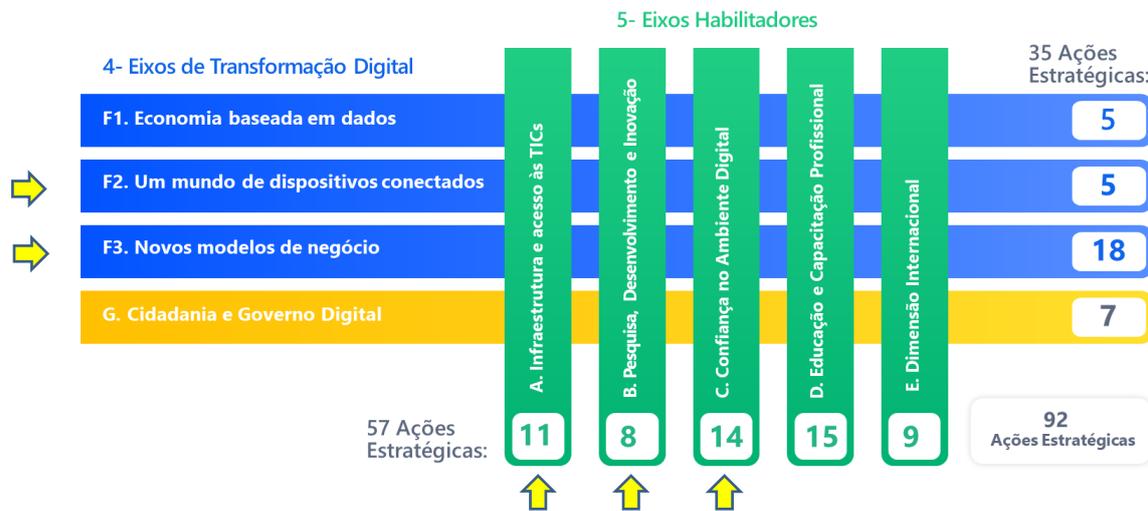
F1 Economia baseada em dados (5 AEs)	
F2 Um mundo de dispositivos conectados (5 AEs)	F2-1 Implantamos uma solução de telemedicina a bordo dos nossos navios, que consiste em um dispositivo conectado à internet que permite a consulta remota pelo médico com a assistência da enfermeira a bordo. F2-5 – Estamos estudando a implementação de rede privada 5G para apoio no projeto de modernização do nosso terminal portuário.
Novos modelos de negócio	F3-4 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. F3-17 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.
G Cidadania a Governo Digital (7 AEs)	



Manifesto Brasil Digital 2024 / 2025
Experiência Jornada de Transformação Digital Humanizada
Foco: Processo Modalidade Desempenho Categoria Duro



Alinhamento com 5 dos 9 Eixos da E-Digital



Experiências de Sucesso – 2024 / 2025

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.




Manifesto Brasil Digital 2024 / 2025

Experiência Jornada de Transformação Digital Humanizada

Foco: Processo Modalidade Desempenho Categoria Duro



Alinhamento com Governança ESG



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 a associações do setor para implementação de melhorias 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 de família a terem curso superior; Forte programa de diversidade e inclusão

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

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

Experiências de Sucesso – 2024 / 2025