



Tema:
**"OS DESAFIOS DA INTERNACIONALIZAÇÃO
NA UNIMEP"**



11º Congresso de Pós-Graduação

TERCEIRIZAÇÃO DE SISTEMAS DE DISTRIBUIÇÃO FÍSICA: UM ESTUDO DE CASO EM UM OPERADOR LOGÍSTICO

Autor(es)

DANIEL MORELLI

Orientador(es)

ALEXANDRE TADEU SIMON

Resumo Simplificado

A forte concorrência no mercado direciona as empresas à buscarem vantagem competitiva por meio da diferenciação contemplando a redução de custos, prazos, maior flexibilidade, redução das perdas e do nível de serviços que melhoram sua imagem. Os ciclos de desenvolvimento e vida dos produtos estão cada vez mais curtos, o grau de diversificação aumentando, o lotes diminuindo e a sofisticação dos clientes os torna exigentes. Isso impõe demandas nas operações internas e externas (MORETTI, 2005). O desafio é entregar o produto para o cliente, na quantidade solicitada, condição especificada, local definido e no momento estabelecido a um custo adequado. Esse desafio cresce com a variedade dos produtos, quantidade de clientes e fornecedores e se apresenta nos dois braços operacionais da logística: distribuição física e suprimento físico.

Na distribuição física as empresas buscam o aprimoramento dos seus sistemas de entrega para torná-los eficientes e eficazes. Entretanto, existem *gaps* (disparidades) entre a compra e a entrega de bens e serviços que precisam ser eliminados exigindo reposicionamento nas áreas de distribuição e entrega dos produtos (FARAH JUNIOR, 2002).

A limitação dos recursos corporativos e a necessidade de concentrarem-se nas suas competências centrais conduzem-nas a repensarem suas estratégias. Uma das alternativas viável é a terceirização das atividades logísticas. Transferindo essa atividade para um operador logístico, o contratante libera tempo e energia para dedicar à missão de aperfeiçoar seu negócio e não investe em ativos logísticos que são elevados (FLEURY et al., 2000; BOWERSOX; CLOSS, 2010).

A terceirização das atividades logísticas pode envolver operações mais simples como o transporte e as mais complexas como armazenagem, distribuição, elaboração de projetos, controle de estoques, embalagem, montagem de *kits* (sortimento) e conjuntos, logística reversa, suporte fiscal e importação e exportação com desembaraço aduaneiro. Estes oferecem estrutura de serviços de acordo com as necessidades de cada cliente. O grau e âmbito da terceirização têm crescido com o passar do tempo e os usuários destes serviços reportam reduções de custos na faixa de 12 a 15%, redução nos ativos logísticos acima de 20% e redução no ciclo de pedidos da ordem de 20 a 30% (WALLENBURG et al., 2010).

É importante avaliar e ponderar as vantagens e desvantagens da terceirização e preparar-se bem para o processo consciente da necessidade de se formar uma sólida parceria, ter ótimo relacionamento, domínio das operações, dos custos, dos procedimentos e indicadores que avaliarão o serviço.

Os dois objetivos deste trabalho foram identificar os principais tipos de serviços prestados e vantagens e benefícios oferecidos para os clientes decorrentes da terceirização.

A abordagem metodológica baseou-se na revisão bibliográfica em logística, sistemas de distribuição física e terceirização das atividades e o estudo de caso exploratório em um operador logístico por meio de questionário com base na literatura, nos objetivos propostos e amostra de três questionários aplicados em uma empresa fabricante de computadores, de medicamentos e no operador logístico. Avaliaram-se as vantagens e diferenciais sob o ponto de vista do operador logístico e dos clientes A e B.