



**Adriana Maribel Mena Belalcazar**

**Revisão sistemática da literatura sobre Provedores de  
Serviços Logísticos**

**Dissertação de Mestrado**

Dissertação apresentada como requisito parcial para obtenção do grau de Mestre pelo Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção do Departamento de Engenharia Industrial da PUC-Rio.

Orientador: Prof. Luiz Felipe Roris Rodriguez Scavarda do Carmo

Rio de Janeiro  
Março de 2012



**Adriana Maribel Mena Belalcazar**

## **Revisão sistemática da literatura sobre Provedores de Serviços Logísticos**

Dissertação apresentada como requisito parcial para obtenção do grau de Mestre pelo Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção da PUC-Rio. Aprovada pela Comissão Examinadora abaixo assinada.

**Prof. Luiz Felipe Roris Rodriguez Scavarda do Carmo**  
Orientador  
Departamento de Engenharia Industrial – PUC-Rio

**Profa. Adriana Leiras**  
Escola Politécnica da Universidade de São Paulo – USP

**Prof. Helder Gomes Costa**  
Departamento de Engenharia de Produção – UFF

**Prof. José Eugenio Leal**  
Coordenador Setorial do Centro Técnico e Científico – PUC-Rio

Rio de Janeiro, 26 de março de 2012

Todos os direitos reservados. É proibida a reprodução total ou parcial do trabalho sem autorização da universidade, do autor e do orientador.

### **Adriana Maribel Mena Belalcazar**

Graduou-se em Engenharia Industrial na UNAL (Universidad Nacional de Colombia) em 2007.

#### **Ficha Catalográfica**

Mena Belalcazar, Adriana Maribel

Revisão sistemática da literatura sobre provedores de serviços logísticos / Adriana Maribel Mena Belalcazar ; orientador: Luiz Felipe Roris Rodriguez Scavarda do Carmo – 2012.

84 f. : il. (color.) ; 30 cm

Dissertação (mestrado)–Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro, Departamento de Engenharia Industrial, 2012.

Inclui bibliografia

1. Engenharia Industrial – Teses. 2. Operadores logísticos. 3. Prestadores de serviços logísticos. 4. Terceirização de funções logísticas. 5. Cadeia de suprimentos. 6. Revisão sistemática da literatura. I. Carmo, Luiz Felipe Roris Rodriguez Scavarda do. II. Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro. Departamento de Engenharia Industrial. III. Título.

CDD: 658.5

À Deus e minha família.

## Agradecimentos

À minha família, pelo apoio, carinho e pela confiança.

Aos meus amigos que sempre estiveram presentes me ajudando e incentivando.

Aos meus colegas de turma pela amizade, e em especial à Nadia pela parceria na pesquisa e pelo apoio e amizade até hoje.

Ao meu Orientador, Prof. Luiz Felipe Scavarda, pelas valiosas contribuições para o trabalho, pela acessibilidade e acompanhamento constante, pela exigência, compreensão, e pela confiança em mim depositada.

À Professora Adriana Leiras e ao Professor Helder Gomes Costa, por aceitarem participar da Banca de Defesa desta Dissertação, disponibilizando sugestões para aprendizado e crescimento, e pelos conhecimentos transmitidos.

Aos professores e funcionários do DEI da PUC-Rio, pelo apoio e infraestrutura.

À CAPES, pela bolsa concedida durante o curso.

## Resumo

Belalcazar, Adriana Maribel Mena; Scavarda do Carmo, Luiz Felipe Roris Rodriguez (Orientador). **Revisão Sistemática da Literatura sobre provedores de serviços logísticos.** Rio de Janeiro, 2012. 84 p. Dissertação de Mestrado - Departamento de Engenharia Industrial, Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro.

A terceirização das atividades logísticas é uma prática crescente no contexto atual e constitui uma estratégia de gestão para gerar vantagens competitivas. Apesar do aumento do interesse acadêmico sobre prestadores de serviços logísticos (PSL), são poucos os estudos que dedicam especial ênfase a sintetizar o estado da arte sobre PSL, sendo que as revisões de literatura na área existem apenas em língua inglesa. Assim, como objetivo desta dissertação é apresentada uma revisão sistemática da literatura em português sobre prestadores de serviços logísticos, comparando os resultados obtidos com revisões sistemáticas da literatura sobre PSLs disponíveis em língua inglesa. As publicações de interesse foram localizadas nas bases eletrônicas de dados *Emeraldinsight*, *ScienceDirect*, *Scielo (Scientific Electronic Library Online)*, *Google Acadêmico*, e periódicos da CAPES. Utilizou-se o modelo (*framework*) de Marasco (2007) e o modelo de Maloni e Carter (2006) para organizar as informações da literatura sobre PSL. O modelo de Marasco (2007) inclui o contexto, a estrutura, o processo e os resultados do relacionamento Cliente- PSL. O modelo de Maloni e Carter (2006), também utilizado para guiar a revisão, forneceu as bases para estabelecer as variáveis de análise das informações, sendo elas: 1) definições sobre PSL, 2) motivadores para se terceirizar a logística, 3) inibidores, 4) processo de terceirização de serviços logísticos, 5) critérios de seleção e/ou avaliação de PSLs, 6) indicadores de desempenho, 7) atividades terceirizadas e 8) pesquisas futuras. Os resultados indicam que os modelos permitem identificar e organizar de forma eficiente os principais assuntos sobre PSLs, bem como as limitações das investigações existentes, oferecendo

possibilidades de pesquisas futuras. Ao comparar os resultados obtidos com revisões sistemáticas da literatura sobre PSL em língua inglesa, são identificados vários aspectos em comum, mas também assuntos que diferem, e que são característicos dos PSLs do Brasil. Isso evidencia o fato de que a análise da terceirização da logística pode variar de acordo com a região e são necessários estudos que continuem ampliando o escopo geográfico da pesquisa sobre PSLs.

## **Palavras-chave**

Operadores Logísticos; Prestadores de Serviços Logísticos; Terceirização de funções Logísticas; Cadeia de suprimentos; Revisão sistemática da literatura.

## Abstract

Belalcazar, Adriana Maribel Mena; Scavarda do Carmo, Luiz Felipe Roris Rodriguez (Advisor). **A systematic review of literature on logistic service providers.** Rio de Janeiro, 2012. 84 p. M.Sc. Dissertation – Departamento de Engenharia Industrial, Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro.

The outsourcing of logistics activities is a growing practice in the current context, and it's a management strategy to promote competitive advantages. Despite the increased academic interest in logistics service providers (LSP), there are few studies in literature that devote special emphasis to synthesize the state of the art on LSP, and the few literature reviews in the area exist only in English. Thus, the objective of this dissertation is to present a systematic review of the literature in Portuguese on logistics service providers, and to compare the results obtained to the systematic reviews available in English. The publications of interest were located by querying the electronics databases Emeraldinsight, ScienceDirect, Scielo (Scientific Electronic Library Online), Google Scholar, and periodicals by CAPES. The frameworks of Marasco (2007) and Maloni and Carter (2006) were used to organize the information of the literature on LSP. The framework of Marasco (2007) includes the context, structure, process and outcomes of the LSP-client relationship. The framework of Maloni and Carter (2006), also used to guide the review provided the basis to establish the variables of analysis of information, namely: 1) definitions of LSP, 2) motivations to outsource logistics, 3) inhibitors, 4) the process of outsourcing of logistics services, 5) selection criteria and / or evaluation of LSPs, 6) performance indicators, 7) outsourcing activities and 8) future research. The results indicate that the models allow to identify and to organize efficiently LSPs on the main issues, as well as the limitations of existing research, offering possibilities for future research. By comparing the results obtained with systematic reviews of the LSPs literature in English, several common aspects are identified, but also different issues characteristic of LSPs in Brazil. This confirms the fact that the



logistics outsourcing analysis can vary by region and further studies are needed to continue expanding the geographical scope of the investigation of LSPs.

## **Keywords**

Third-party logistics; logistics service providers; Outsourcing of logistics functions; Supply chain; Systematic literature review.

# SUMÁRIO

1. Introdução	14
2. Estrutura de pesquisa	16
2.1. Revisão dos artigos de língua inglesa	17
2.2. Revisão dos artigos de língua portuguesa	19
2.2.1. Maloni e Carter (2006)	21
2.2.2. Marasco (2007)	22
3. Apresentação e análise dos resultados das revisões conduzidas em língua inglesa com base em maloni e carter (2006)	27
3.1. Revisões sistemáticas conduzidas em língua inglesa	27
3.2. Definições sobre PSL	29
3.3. Motivadores para se terceirizar a logística	32
3.4. Inibidores para se terceirizar a logística	38
3.5. Processo de terceirização de serviços logísticos	40
3.6. Critérios de seleção e/ou avaliação de prestadores de serviço logístico	42
3.7. Indicadores de avaliação dos prestadores de serviço logístico	45
3.8. Atividades executadas por prestadores de serviço logístico	46
3.9. Pesquisas futuras	48
4. Apresentação e análise dos resultados com base em maloni e carter (2006)	50
4.1. Definições sobre PSL	50
4.2. Motivadores para se terceirizar a logística	53
4.3 Inibidores para se terceirizar a logística	55
4.4. Processo de terceirização de serviços logísticos	56
4.5. Critérios de seleção e/ou avaliação de prestadores de serviço logístico	57
4.6. Indicadores de avaliação dos prestadores de serviço logístico	58
4.7. Atividades executadas por prestadores de serviço logístico	59
4.8. Pesquisas futuras	62
5. Apresentação e análise dos resultados com base em Marasco (2007)	64
5.1. Apresentação de resultados chaves de pesquisas anteriores sobre PSL utilizando o modelo de Marasco (2007)	64
5.1.1. Contexto	65
5.1.2. Estrutura	70

5.1.3. Processo	72
5.1.4. Resultados	73
5.2. Revisão das abordagens de pesquisa usadas na literatura de PSL	75
6. Considerações finais	77
7. Referências bibliográficas	82

## Lista de Figuras

Figura 1. *Framework* de Marasco (2007), adotado para revisão da literatura referente à PSL.

23

## Lista de tabelas

Tabela 1. Distribuição de artigos de língua inglesa por periódico	18
Tabela 2. Distribuição de artigos de língua portuguesa por periódico	20
Tabela 3. Tabulação de informações dos artigos selecionados para revisão da literatura sobre PSL com base em Maloni e Carter (2006)	22
Tabela 4. Tabulação de informações dos artigos selecionados para revisão da literatura sobre PSL com base em Marasco (2007)	26
Tabela 5. Definições para PSL obtidas em revisões sistemáticas	30
Tabela 6. Definições para PSL obtidas em outros trabalhos	32
Tabela 7. Motivadores para se terceirizar a logística, obtidos em revisões sistemáticas.	33
Tabela 8. Motivadores para se terceirizar a logística, obtidos em outros trabalhos.	37
Tabela 9. Inibidores para se terceirizar a logística, obtidos em revisões sistemáticas.	38
Tabela 10. Inibidores para se terceirizar a logística, obtidos em outros trabalhos.	40
Tabela 11. Processos de terceirização de serviços logísticos obtidos em revisões sistemáticas	41
Tabela 12. Critérios de seleção e/ou avaliação de prestadores de serviço logístico obtidos em revisões sistemáticas	43
Tabela 13. Critérios de seleção e/ou avaliação de prestadores de serviço logístico obtidos em outros trabalhos	44
Tabela 14. Indicadores de avaliação dos prestadores de serviço logístico obtidos em revisões sistemáticas	45
Tabela 15. Indicadores de avaliação dos prestadores de serviço logístico obtidos em outros trabalhos	45
Tabela 16. Atividades executadas por prestadores de serviço logístico obtidas em revisões sistemáticas	46
Tabela 17. Atividades executadas por prestadores de serviços logísticos obtidas em outros trabalhos	47
Tabela 18. Definições para prestadores de serviços logísticos	52
Tabela 19. Motivadores para se terceirizar a logística	54
Tabela 20. Inibidores para se terceirizar a logística	55
Tabela 21. Critérios de seleção e/ou avaliação de prestadores de serviço logístico	58
Tabela 22. Indicadores de avaliação dos prestadores de serviço logístico	59
Tabela 23. Atividades executadas por prestadores de serviços logísticos	60
Tabela 24. Sumário de referências sob o esquema de classificação do conteúdo da literatura	65
Tabela 25. Distribuição de artigo por tipo de estudo	76