



Nádia do Amor Divino de Lima

**OPERADORES LOGÍSTICOS E SEUS CLIENTES: UM
ESTUDO EMPÍRICO**

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

Maio de 2012



Nádia do Amor Divino de Lima

**Operadores Logísticos e seus clientes: um
estudo empírico**

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

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

Prof. Nélio Pizzolato
Departamento de Engenharia Industrial - PUC-Rio

Prof. Hannes Winkler
Fraunhofer IML

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

Rio de Janeiro, 25 de maio de 2012.

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

Nádia do Amor Divino de Lima

Graduou-se em Engenharia Química na Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro em 2000. Exerceu a função de profissional de Logística e Supply Chain Management em empresas de grande porte durante 10 anos no Rio de Janeiro.

Ficha Catalográfica

Nádia do Amor Divino de Lima

Operadores logísticos e seus clientes: um estudo empírico / Nádia do Amor Divino de Lima ; orientador: Luiz Felipe Roris Rodriguez Scavarda do Carmo. – 2012.

86 f. ; 30 cm

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

Inclui bibliografia

1. Engenharia Industrial – Teses. 2. Prestadores de serviços logísticos. 3. Logística. 4. Terceirização. 5. Partys Longistics. 6. Cadeia de suprimentos. 7. Parceria. 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

Agradecimentos

À Deus, por essa conquista.

À minha mãe, ao meu marido e aos meus filhos pelo apoio, pelo carinho e pela confiança.

Aos meus colegas de turma pela amizade, em especial às minhas queridas amigas Adriana e Luíza.

Ao meu Orientador, Prof. Luiz Felipe Scavarda, pelas valiosas contribuições para o trabalho, pela dedicação, confiança, compreensão e disponibilidade depositada nesse trabalho.

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

À CAPES, pelo auxílio durante o curso.

Resumo

de Lima, Nádía do Amor Divino; do Carmo, Luiz Felipe Roris Rodriguez Scavarda (Orientador). **Operadores logísticos e seus clientes: um estudo empírico.** Rio de Janeiro, 2012. 86p. Dissertação de Mestrado – Departamento de Engenharia Industrial. Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro.

Considerando o crescimento e a importância da terceirização das atividades logística no Rio de Janeiro e a carência de estudos mais específicos de operadores logísticos no Brasil, a presente dissertação tem como objetivo analisar os prestadores de serviços logísticos e seus contratantes no Grande Rio. Para isso foram consideradas seis empresas neste estudo, três delas contratantes de serviços logísticos e outras três prestadores de serviços logísticos. Esta análise contempla fatores como a motivação para contratação, as atividades contratadas, o tempo de contrato, o processo de contratação, os indicadores de desempenho utilizados e as expectativas futuras consideradas por parte dos prestadores de serviços logísticos e das empresas contratantes, incluindo as vantagens e desvantagens destes relacionamentos em uma cadeia de suprimentos.

Palavras-chave

Prestadores de Serviços Logísticos; Logística; Terceirização; Partys Logistics; Cadeia de Suprimentos; Parceria.

Abstract

de Lima, Nádia do Amor Divino; do Carmo, Luiz Felipe Roris Rodriguez Scavarda (advisor). **Logistic service providers and their customers: an empirical study**. Rio de Janeiro, 2012. 86p. MSc. Dissertation – Departamento de Engenharia Industrial. Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro.

Considering the growth and importance of the outsourcing of logistics activities in Rio de Janeiro and the lack of more specific studies of logistics operators in Brazil, this master thesis aims to analyze the logistics service providers and their contractors in the metropolitan area of Rio de Janeiro. Six companies were considered in this study, three contractors and three logistics service providers. This analysis includes factors as motivation for hiring, contracted activities, length of contract, the contracting process, the performance indicators used and the future expectations considered by the logistics service providers and contractors, including the benefits and disadvantages of these relationships in a supply chain.

Keywords

Logistic Service Providers; Logistics; Outsourcing; Partys Logistics; Supply Chain; Partnership.

Sumário

1. Introdução	10
2. Fundamentação Teórica	12
2.1 Supply Chain Management (SCM) - Gestão da Cadeia de Suprimentos	13
2.2 Tipos de Relacionamento	18
2.3 Integração da Cadeia/Agente Integrador	21
2.4 A Terceirização Logística	23
2.5 O Prestador de Serviços Logísticos (PSL)	25
2.5.1. Os Partys Logistics	29
2.5.2. Vantagens e Desvantagens da Contratação dos PSLs	31
2.5.3. Prestador de Serviço Logístico X Operador Logístico	33
3. Método de Pesquisa	36
4. Contratantes	37
4.1. Empresa Contratante A - ECA	37
4.2. Empresa Contratante B - ECB	40
4.3. Empresa Contratante C - ECC	42
4.4. Síntese Empresas Contratantes	44
5. Contratados	46
5.1. Prestador de Serviço 1 - PS1	46
5.2. Prestador de Serviço 2 - PS2	49
5.3. Prestador de Serviço 3 - PS3	51
5.4. Síntese Prestadores de Serviços Logísticos	53
6. Análise e Expectativas Contratantes X Contratados	58
6.1. Os Contratantes	58
6.2. Os Contratados	60
7. Conclusão	63
Referências Bibliográficas	65
Apêndice 01 - Vantagem Competitiva	70
Apêndice 02 - Questionário Contratante - Cliente	71
Apêndice 03 - Questionário Contratado - PSL	78

Lista de figuras

Figura 1: Áreas corporativas SCM	14
Figura 2: Esquema da relação de compradores e fornecedores na Gestão da Cadeia de Suprimentos	15
Figura 3: Tipos de Relacionamentos	19
Figura 4: Características das parcerias	20

Lista de tabelas

Tabela 1: Razões para a terceirização dos serviços logísticos	23
Tabela 2: Critérios para analisar e avaliar os PSLs no processo de contratação	28
Tabela 3: Partys Logistics	30
Tabela 4: Atividades oferecidas pelos PSL	31
Tabela 5: Resumo das Características das empresas contratantes estudadas	45
Tabela 6: Resumo das características dos PSLs estudados I	54
Tabela 7: Resumo das características dos PSLs estudados II	55
Tabela 8: Resumo das características dos PSLs estudados III	56