

Introdução

A globalização da economia na década de 90, assim como o conceito de Gestão da Cadeia de Suprimentos, inseriu grande parte das empresas brasileiras na realidade de competição em escala global. As empresas passaram por uma revisão dos seus processos em algumas áreas corporativas como: logística, compras, finanças, qualidade e *marketing*, a fim de analisar e tratar as expectativas de cada área. Promoveu-se um processo de melhoria da cadeia, uma vez que foram identificadas oportunidades financeiras, de melhorias no desempenho das atividades e de flexibilidade dos negócios, atendendo aos clientes de maneira eficaz (Novaes, 2002).

O prestador de serviço logístico (PSL) tornou-se um importante fornecedor de serviços para as empresas que buscam melhorias na cadeia de suprimentos (Vivaldini e Pires, 2010). Um crescente número de relações de terceirizações, baseadas na sua principal competência, tem contribuído para o desenvolvimento das organizações tornando-as mais flexíveis, com maior integração, melhorando a gestão colaborativa dos elos internos e externos da cadeia de suprimentos (Lambert e Cooper, 2004). A cooperação entre os participantes da cadeia resultam em sinergia, que, conseqüentemente, propicia maior nível de desempenho conjunto (Bowersox e Closs, 2001).

A decisão quanto à contratação de um PSL geralmente parte do nível corporativo, porém, ultimamente o nível gerencial e o *staff* das empresas têm contribuído com muita frequência nesse processo decisório. Essa contratação na maioria das vezes estabelece uma relação de parceria entre o contratado e o contratante, pois são compartilhadas informações, gerando uma relação cada vez mais específica e duradoura. É necessário que os PSLs estejam cada vez mais capacitados às necessidades do mercado, a fim de contribuir para o crescimento e desenvolvimento do seu próprio negócio e dos seus clientes.

Apesar da grande importância deste tema, a literatura carece de estudos mais específicos relacionados a operadores logísticos no Brasil, que considere os seus casos de sucesso e insucesso, e as melhorias que este nível de negócio deve

alcançar para continuar a ser estrategicamente importante (Vivaldini e Pires, 2010).

Neste contexto, o objetivo desta dissertação é o de analisar os PSLs e os seus contratantes localizados na região do grande Rio. Tal análise contempla questões relacionadas à sua operação com foco em fatores extraídos de Maloni e Carter (2006) como a motivação para contratar, as atividades contratadas, o tempo de contrato, o processo de escolha/contratação, os indicadores de desempenho utilizados, as expectativas futuras consideradas por parte dos PSLs e dos seus contratantes, as vantagens e desvantagens, e os principais pontos críticos dessa relação de terceirização logística.

Esta dissertação está organizada em 7 capítulos, sendo este o capítulo introdutório. O segundo capítulo apresenta uma revisão bibliográfica sobre os temas relacionados, a fim de fundamentar teoricamente a pesquisa. O terceiro capítulo apresenta a metodologia utilizada nessa pesquisa. O quarto e o quinto capítulo apresentam as empresas consideradas nesse estudo, relatando o surgimento e funcionamento de cada uma delas, sob o foco dos tópicos abordados na entrevista. O capítulo seis apresenta a análise e as expectativas dos contratados e contratantes. As conclusões do autor desta dissertação e suas considerações finais assim como as propostas para pesquisas futuras são oferecidas no capítulo sete.