

3

Método de pesquisa

Este trabalho é uma pesquisa empírica qualitativa que aborda o comportamento de empresas contratantes e contratadas através de visitas *in loco* para observação direta e entrevistas estruturadas guiadas por dois tipos de questionários: um questionário focado nas empresas contratantes e o outro focado nas empresas contratadas. Os questionários têm como objetivo analisar o nível de maturidade do PSL, as parcerias estabelecidas e as expectativas dos PSLs com seus contratantes, considerando alguns fatores destacados em Maloni e Carter (2006), como o motivo de contratação, os obstáculos da contratação, casos de sucesso e fracasso, expectativas atuais e futuras dos clientes, o plano de desenvolvimento dos PSLs para atender a essas expectativas, ampliando e especializando os seus serviços às demandas dos seus clientes.

Para essa pesquisa foram selecionadas empresas contratantes de grande porte localizadas na região metropolitana do Rio de Janeiro, sendo elas líderes nos segmentos de cosméticos, óleos lubrificantes e de diagnóstico *in vitro*, a fim de conhecer o perfil das mesmas e as suas necessidades logísticas.

As visitas/entrevistas foram agendadas por e-mail com os responsáveis de cada empresa contratante e contratada (diretores, gerentes de logística e gerentes comerciais) e realizadas no período de janeiro a junho de 2011. Posteriormente, o questionário Contratante (Apêndice II) e o questionário Contratada (Apêndice III) foram enviados por e-mail às empresas contratante e contratada respectivamente, para a devida apreciação do conteúdo e das informações necessárias à entrevista. Todas as visitas/entrevistas foram gravadas com a autorização dos entrevistados e os questionários devidamente preenchidos foram enviados a cada empresa entrevistada, após a visita, para a devida validação, garantindo a integridade e veracidade das informações tratadas nesse trabalho.