

## 4

### Conclusões e Recomendações

Com o desenvolvimento da Logística como conjunto de atividades agregando valor às empresas e, conseqüentemente, a terceirização dessas atividades com empresas cada vez mais especializadas, entrou em evidência o serviço do Operador Logístico.

Inicialmente estas mudanças e enfoques são vistos como modas e tendências, mas com o passar do tempo realmente se fixam, se tornando vantagens competitivas e soluções para a grande maioria dos casos. O mercado, no entanto, ainda está se estruturando e formando um conceito real deste tipo de prestador de serviço.

Dois grandes etapas surgem como elementares quando se pensa em terceirização. A primeira etapa é a avaliação da empresa sobre a decisão de terceirizar ou não uma operação logística. A decisão por terceirizar uma operação logística é muito importante e deve ter a participação de diversos setores das empresas, não apenas a Logística. Essencial que a alta gerência e diretoria também esteja cientes e de acordo com esta avaliação e, possível, decisão. Devem estar claras todas as vantagens e desvantagens deste processo, bem como todos os objetivos que se espera alcançar com a terceirização devem estar definidos e serem conhecidos por todos.

A segunda etapa consiste do processo de terceirização propriamente dito. Este deve ser muito bem estruturado para que não haja gaps na operação. A comunicação com o prestador deve ser muito aberta e este deve conhecer as estratégias da empresa, a fim de manter uma relação de parceria e cooperação mútua.

O estudo de caso apresentado nesta dissertação demonstrou que um processo de terceirização deve ser bem estruturado a fim de que se alcance os resultados esperados no tempo desejado. A falta de alguma das etapas propostas pode gerar problemas posteriores onde serão necessários mais esforços em sua solução.

Foram demonstrados problemas possíveis de ocorrerem em processos de terceirização e a razão pela qual devem ser avaliados anteriormente. Evidenciou-se que a empresa avaliada poderia ter evitado uma série de contratemplos se tivesse seguido as etapas apresentadas nesta pesquisa, indispensáveis para um relacionamento entre fornecedor e cliente dar certo.

#### **4.1**

##### **Sugestão para novos estudos**

O foco deste trabalho foi exclusivamente no segmento farmacêutico, cuja logística possui pontos específicos como as questões tratadas pela Vigilância Sanitária. Outros segmentos poderiam ser explorados e verificado se existem diferenças.