

# AVALIAR CORRETAMENTE É O DESAFIO

**Avaliação de operadores logísticos exige atenção e um processo criterioso para que sua empresa não tenha surpresas desagradáveis**

**A**ntes considerado um intruso tentando trabalhar da sua forma, o setor de logística terceirizada tornou-se rapidamente parte integrante das cadeias de suprimentos globais. A necessidade cada vez maior das empresas de diversificar e delegar atividades, à medida que suas cadeias de suprimentos vão ficando maiores e mais complexas, valorizou o papel da logística terceirizada.

Porém o que ocorre normalmente é que grande parte das empresas acaba realizando o processo de qualificação de provedores de serviços logísticos de forma superficial, deixando de considerar aspectos que podem ser avaliados de forma atenta e representar melhores condições técnicas e comerciais.

## Fase preparatória

Antes de iniciar o processo de qualificação, é necessário que a empresa contratante faça uma pequena “lição de casa”: definir exatamente os serviços que espera receber e o nível de atendimento desejado.

É fundamental que a empresa esteja absolutamente certa do que espera do prestador de serviços e, para isso, todas as áreas envolvidas devem ser consultadas, preferencialmente constituindo um comitê de avaliação. Em alguns casos específicos, até mesmo seus clientes devem ser envolvidos.

A lição de casa finaliza com a elaboração de um pequeno dossiê cujo objetivo é apresentar aos prestadores selecionados informações sobre a empresa contratante, os produtos e as operações que serão objetivo dos serviços.



Acompanhe agora a classificação, por etapas, da qualificação de fornecedores:

- 1. Identificação dos potenciais fornecedores:** por meio de consultas a entidades de referência do segmento de logística, guias de compras, sindicatos e órgãos de classe, prefeituras, publicações técnicas, etc.
- 2. Avaliação preliminar dos fornecedores:** observando o porte, segmento de atuação (especialização), localização, referências de outros usuários;
- 3. Pré-qualificação de fornecedores:** seleção das empresas que, em um primeiro momento, estão aptas a fornecer o serviço desejado;

- 4. Apresentação dos objetivos:** contato com cada uma das empresas pré-qualificadas através de reuniões individuais, nas quais deve ser apresentado o dossiê (elaborado anteriormente) e destacados os requisitos e especificações técnicas a serem atendidas;
- 5. Envio de documentação para avaliação:** deve-se enviar a cada uma das empresas pré-qualificadas um questionário-padrão contendo as especificações a serem atendidas (capacitação, quadro de funcionários, capacidade de investimento, instalações físicas, equipamentos de movimentação e estocagem, principais clientes, composição da

frota, capacidade de desenvolver projetos específicos, certificações ISO 9000, ISO 14000, etc.). Em geral, o envio fica condicionado ao aceite do prestador de serviços em manter a confidencialidade sobre as informações fornecidas;

**6. Recebimento dos questionários preenchidos:**

nesse momento do processo de qualificação, cada empresa consultada poderá optar por responder ao questionário ou declinar da oportunidade. As que optarem por continuar no processo deverão fornecer as informações solicitadas e também incluir custos preliminares e prazos para iniciar as operações.

**7. Avaliação técnica das propostas:**

devem ser reunidos todos os envolvidos no processo de seleção (comitê de avaliação) para analisar cada proposta. Nessa etapa é importante que sejam feitas as comparações e a identificação das vantagens e

desvantagens de cada fornecedor. Trata-se de uma etapa crítica para a decisão, uma vez que, dependendo das informações recebidas, o estudo pode demonstrar sua inviabilidade.

**8. Seleção das empresas qualificadas:**

o comitê de avaliação deverá selecionar as empresas que consideram mais qualificadas e iniciar um processo detalhado de análise de viabilidade técnica e econômica com cada prestador de serviço.

**Exigências**

Ao final do processo, uma ou mais empresas poderão ser qualificadas. É importante que nesse processo inclua-se uma avaliação minuciosa da “saúde” financeira do provedor de serviços, visando prevenir problemas futuros e evitar transtornos indesejáveis.

Da mesma forma, é absolutamente fundamental que sejam avaliados os aspectos de manutenção de equipa-

**Serviços de logística terceirizada que renderam os maiores custos-benefícios**

Gerenciamento de armazéns.....	30%
Negociação de impostos/taxas.....	16%
Consolidação de embarques.....	14%
Pagamento de fretes.....	10%
Serviço de transporte direto.....	10%
Gerenciamento/operação de frotas.....	8%
Seleção de transportadoras.....	6%

Fonte: Northeastern University and Accenture

mentos e instalações, além da adequação ao cumprimento das exigências de proteção ambiental e da saúde ocupacional dos colaboradores, incluindo-se a verificação de autorização dos órgãos públicos e do meio ambiente. [ ]