

Pesquisa de satisfação com operadores logísticos

Pesquisa realizada pela revista **INTRALOGÍSTICA** analisa a relação dos usuários com os prestadores de serviços

Como anda a satisfação das empresas com seus prestadores de serviços logísticos? Para responder a essa pergunta e auxiliar as empresas que estão na dúvida sobre a viabilidade de terceirizar ou mesmo sobre quais atividades terceirizar, a revista **INTRALOGÍSTICA** realizou, no primeiro trimestre de 2009, a Pesquisa de Satisfação das Empresas com seus Prestadores de Serviços Logísticos. Para que os dados fossem representativos, a amostra teve a participação dos mais variados setores econômicos no Brasil.

A média de colaboradores nas empresas participantes da pesquisa foi de 1.051 pessoas. Destes, cerca de 118 profissionais internos (11,2%) estão envolvidos em atividades logísticas, além de 95 terceiros (9%). Em média, as atividades logísticas foram terceirizadas há seis anos.

A pesquisa constatou que a variedade de atividades terceirizadas é grande. Como esperado, transporte se destaca como a atividade que mais frequentemente passa por esse processo, segundo 61% dos respondentes. A seguir, entre os processos preferencialmente transferidos



Quais processos logísticos estão terceirizados na sua empresa?

Transportes (incluindo roteirização e rastreamento)	61%
Serviços de despachante (inclusive aduaneiros)	56%
Distribuição (armazenagem + transporte)	51%
Armazenagem	39%
Gerenciamento de riscos	39%
Equipamentos (locação de empilhadeiras, paletes, etc.)	33%
Estufagem e/ou desova de contêineres	32%
Manuseio, transporte interno e/ou abastecimento de linhas	28%
Pessoal (mão de obra operacional)	26%
Acondicionamento, embalagem e/ou unitização	21%
Tecnologia da informação (desenvolvimento e operação)	21%
Atendimento ao cliente	9%
Suprimentos	7%



desova de contêineres, em 32% dos casos. As atividades terceirizadas na intralogística têm participação em 28% das empresas, seguida de perto pela contratação de mão de obra operacional, com 26%.

Empatados em décimo lugar estão o acondicionamento, embalagem e unitização, bem como o desenvolvimento e operação de serviços terceirizados de tecnologia de informação, ambos com 21% dos casos analisados.

As últimas atividades logísticas terceirizadas identificadas nesta classificação foram atendimento ao cliente (9%) e suprimentos (7%).

A pesquisa procurou também compreender o principal motivo que levou as empresas pesquisadas a terceirizar, e a justificativa mais frequente, em 35% dos casos, foi para possibilitar que essas empresas dediquem maior esforço e atenção ao seu próprio negócio, centro de sua competência (“core business”), que, no caso, não é logística.

Em segundo lugar, conforme afirmaram 21% dos respondentes, foi a busca de um parceiro mais competente, para vir a agregar maior especialização ao processo logístico (“expertise”). Complementando, 12% dos entrevistados disseram que a razão foi reduzir gastos logísticos, bem como outros 12% visavam agilizar e melhorar o atendimento a seus clientes.

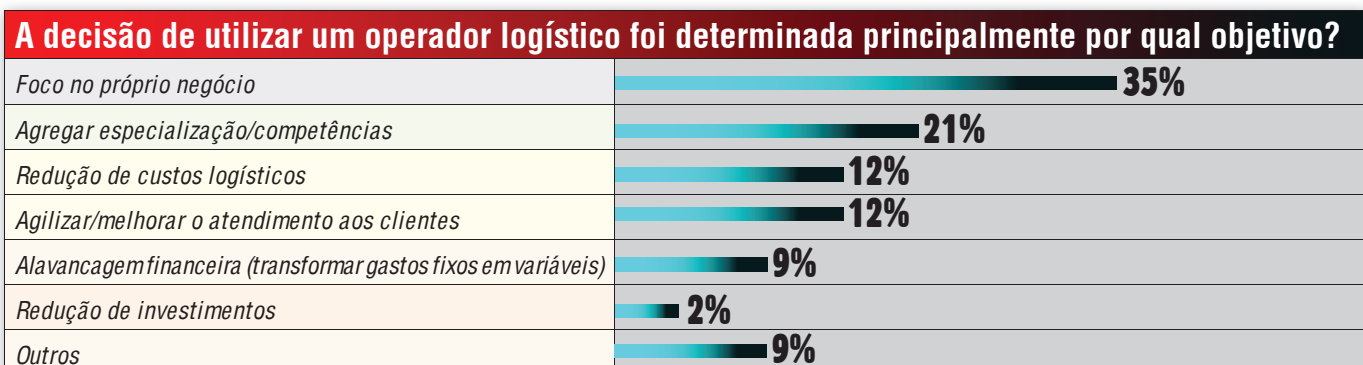
Por fim, transformar gastos fixos em variáveis foi o motivo que outros 9% dos respondentes justificaram, enquanto 2% afirmaram que terceirizaram para reduzir investimentos imobilizados.

Para saber qual é a confiança que as empresas depositam nos prestadores de

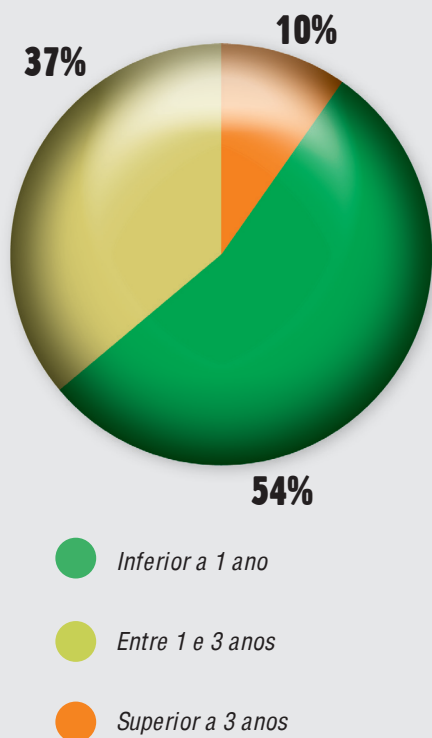
para terceiros, foram identificados os serviços de despachantes (56%) e as atividades de distribuição física (“outbound”), que envolvem armazenagem e distribuição, utilizadas por 51% das empresas pesquisadas. As atividades

de armazenagem e gerenciamento de riscos estão terceirizadas em 39% das empresas respondentes.

Ainda nesse ranking, identificou-se a locação de equipamentos com 33%, seguida das atividades de estufagem e



Qual a duração dos contratos com seu operador logístico?



serviços de operações logísticas, foi apurada qual foi a duração estabelecida dos contratos, e 54% das empresas responderam que seus contratos preveem entre um e três anos, até a renovação. Apenas 10% têm contratos inferiores a um ano e 37% confiam em seus parceiros a ponto de estabelecer contratos superiores a três anos.

Esses contratos especificam claramente a precisão técnica do escopo das atividades em 71% das empresas respondentes, enquanto 21% entendem que seus contratos estão ainda parcialmente abrangentes e vagos e 7% afirmam que falta precisão técnica nos acordos realizados com seus parceiros.

Apesar da diferença pequena, a satisfação no cumprimento dos acordos contratados é maioria (52%), enquanto menos da metade (48%) das empresas se sente insatisfeita com isso.

A terceirização dos serviços logísticos afeta negativamente o moral

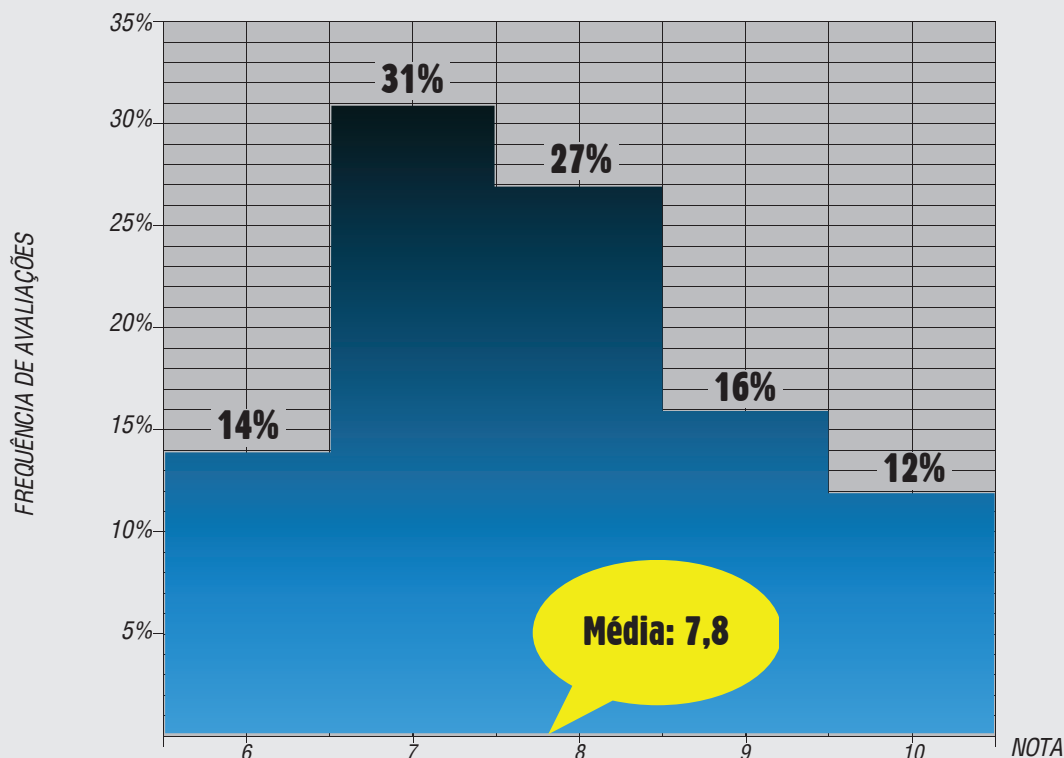
dos demais colaboradores da empresa contratante em apenas 6% dos casos, segundo os executivos responsáveis pelas respostas; 49% dizem que os demais colaboradores ficam indiferentes e 45% acham que os demais colaboradores vêm a estratégia como positiva para si próprios.

Ainda de acordo com o levantamento, 63% dos respondentes afirmaram que o operador logístico contribuiu efetivamente para justificar sua contratação. Por outro lado, 37% dos pesquisados foram taxativos quanto à falta de contribuição efetiva dos seus parceiros, o que demonstra oportunidades para operadores mais competitivos e mais bem qualificados conquistarem essas contas.

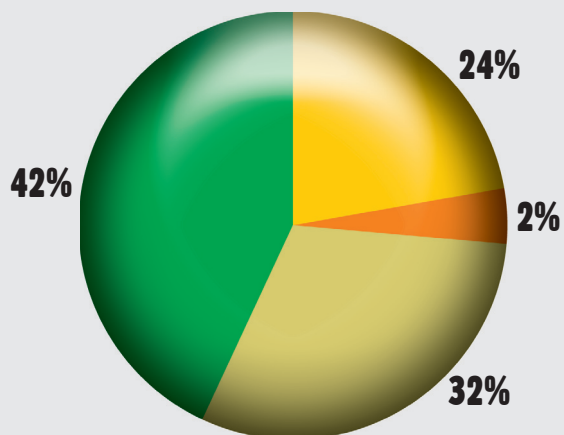
Quanto à agilidade dos serviços contratados, a conclusão é de que 62% dos pesquisados julgaram que seus operadores logísticos os satisfazem com suficiente agilidade.

Na avaliação geral, os operadores logísticos receberam nota

Em uma escala de 0 a 10, qual a nota de avaliação e desempenho que sua empresa atribuiu ao seu operador logístico?



Se fosse para reavaliar a estratégia de terceirização hoje, sua empresa:



- *Manteria a estrutura da forma que está, com o prestador de serviços atual*
- *Avançaria e terceirizaria mais atividades*
- *Manteria a decisão de terceirizar, mas substituiria o atual prestador de serviços*
- *Voltaria atrás na terceirização*

média de 7,8 pelo seu desempenho. A distribuição variou entre 6 e 10, com maior número de notas 7, o que reflete uma alta tolerância de quem contrata, ainda caracterizada por baixa expectativa em ter todas as suas necessidades atendidas.

Essa avaliação também se justifica pelo fato de que os prestadores de serviços logísticos com avaliações inferiores já devem ter sido substituídos e de que, para se manterem na atividade, deverão oferecer um serviço com nota de satisfação igual a ou maior que 8,0. Esse é o desafio que será avaliado novamente.

Em muitos casos, a substituição do prestador de serviços é mais bem sucedida que a relação original devido à experiência adquirida no primeiro contrato.

Como conclusão desta pesquisa, os resultados indicam que a maioria das empresas que terceirizaram operações logísticas não voltaria atrás. Apenas 42% manteriam a estrutura da forma que está, com o prestador de serviços atual. Já 24% substituiriam o atual prestador de serviços, enquanto 32% terceirizariam ainda mais atividades. Os números mostram que vale a pena terceirizar, e que o mercado é promissor, de maneira que oportunidades aguardam pelos empreendedores. Pense nisso! []

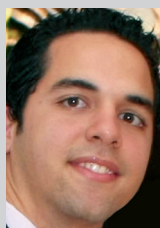
DEPOIMENTOS

Após concluída a pesquisa, a revista **INTRALÓGÍSTICA** foi ouvir, desta vez, os operadores. A resposta foi positiva: tudo a ver. Confira alguns depoimentos:



“Achei os resultados da pesquisa extremamente interessantes, porém ainda demonstram falta de conhecimento e foco por parte dos clientes no que diz respeito às atividades e à capacidade dos provedores logísticos. A pesquisa está conectada com a realidade que enfrentamos no dia a dia sim, visto que os próprios clientes não aproveitam as reais oportunidades que podemos oferecer. Nos dias atuais, não se admite mais simplificar que o foco do negócio seja apenas desenvolver e produzir; faz-se essencial que o produto chegue ao consumidor com eficiência, daí entendermos que o foco no negócio deve ser mais amplo.”

Maurício Pastorello, diretor-geral da Exata Logística



“Visto que o mercado logístico no Brasil cresceu em média 38% ao ano no período de 1997 a 2007, não é de se estranhar que a pesquisa aponte para resultados tão discrepantes a respeito da contribuição efetiva dos prestadores de serviços logísticos. Quando 37% dos pesquisados dizem que os PSLs pouco contribuíram com os embarcadores, percebemos que esse forte crescimento não foi sustentado em melhores práticas. Isso é ruim para o mercado, que perde credibilidade, e bom para empresas comprometidas com a qualidade.”

Alex Silva Frachetta, analista de marketing da TGestiona



“A pesquisa está em sintonia com a realidade das empresas players desse mercado. Tem tudo a ver com nossa realidade. É fundamental para o sucesso de um projeto de terceirização que a empresa contratante tenha visão global de seu processo e não apenas pontual, pois muitas vezes, se for feita a comparação apenas de planilhas de custos abertos envolvendo custo do capital, salários, benefícios, encargos e impostos incidentes, veremos, de maneira equivocada, um aumento nos custos. O operador logístico deve prezar pela boa remuneração da sua equipe e esse fator motivacional certamente, com gerenciamento adequado, trará significativos ganhos a ambas as partes e é aí que está o sucesso da terceirização, dentro da filosofia ganha x ganha.”

Flávio Moraes Barbosa, diretor do Grupo EES (Elba)



“Achei a pesquisa de extrema clareza e objetividade. Quanto à adequação da pesquisa à realidade do mercado de intralógica, especificamente sobre o item que apresenta, em um gráfico, o ranking de fatores que levaram as empresas a tomar a decisão de terceirizar, acredito que, no próximo ano, o indicador “redução de custos logísticos” apresentará tendência de forte aumento de preponderância frente aos outros. Esse aumento está inexoravelmente ligado aos impactos da atual situação de reestruturação em que vive o sistema financeiro internacional.”

Davi Fernandes, gerente de desenvolvimento de novos negócios da In Haus

logísticos para entender até que ponto a pesquisa estava de acordo com sua realidade.



“Os resultados da pesquisa indicam as atividades menos complexas, como transporte e distribuição, entre as três mais avançadas em terceirização; ambas representam ao mesmo tempo as com maior peso em custos. Esses dois dados demonstram a necessidade iminente de reduzir custos logísticos e tornar o produto mais competitivo. A terceirização bem planejada e executada por operadores logísticos especializados e competentes traz benefícios reais. Trata-se de uma decisão estratégica e complexa independente da operação e do tamanho do contrato.”

Eduardo Allemand, gerente comercial corporativo da Cargolift



“As informações da pesquisa estão alinhadas com nossa experiência no segmento. As empresas estão cada vez mais buscando estabilidade e longas parcerias com um único operador logístico, terceirizando as atividades que não sejam foco do seu negócio, com a finalidade de agregar valor ao processo e reduzir seus custos.”

Jalaertem de Souza Campos Junior, diretor de desenvolvimento de negócios da AGV Logística



“Somos a realidade dessa pesquisa hoje. Acredito que a adequação à realidade do cliente é que faz a diferença; com isso evitamos ao máximo os padrões pré-desenhados e focamos novas necessidades, cultura e padrões do cliente, sempre com transparência e comunicação aberta entre as partes. Outro ponto que prejudica todos os operadores logísticos é a falta de flexibilidade e jogo de cintura quanto ao contrato! O fato de se ater aos detalhes do contrato prejudica o resultado e engessa a operação. É impossível contemplar todos os pontos em cláusulas contratuais. Tentamos mostrar o contrário! Evitamos falar ‘não podemos realizar sua solicitação já que não consta em contrato’. Acreditamos no bom-senso e na entrega de resultado para evitar prejuízos aos nossos clientes.”

Fillipe Gaia, diretor de qualidade MSlog Logística



“O resultado reflete fielmente o mercado atual. É muito parecido com nossa realidade. Cada vez mais as empresas buscam focar sua atividade principal. Sendo assim, transferem aos operadores logísticos e/ou integradores as responsabilidades de supply chain, armazenagem e inventários, integração sistêmica, rastreabilidade de seus produtos até o destino final e até mesmo os estudos e possibilidades de reduções fiscais se utilizando de estruturas logísticas em outras regiões.”

Gilberto Cardoso da Silva, diretor da Satlog

