



<b>Evento</b>	Salão UFRGS 2013: SIC - XXV SALÃO DE INICIAÇÃO CIENTÍFICA DA UFRGS
<b>Ano</b>	2013
<b>Local</b>	Porto Alegre - RS
<b>Título</b>	Ineficiência nas entregas: estudo de caso em uma empresa com terceirização do transporte
<b>Autor</b>	ANELISE RODRIGUES MACHADO
<b>Orientador</b>	JEFERSON RAFAEL RODRIGUES DOS SANTOS
<b>Instituição</b>	Faculdade Dom Alberto

## RESUMO

Na terceirização de transporte, nota-se que as empresas dependentes desse sistema possuem dificuldades em atingir bons índices de eficiência de entregas, na maioria das regiões do Brasil em que atuam. Em decorrência dessa situação de baixos índices de eficiência, este trabalho busca resposta para o seguinte problema de pesquisa: Qual procedimento pode ser estabelecido para melhoria do índice de eficiência no transporte logístico realizado por transporte terceirizado? A importância da aplicação desse estudo se dá quando uma transportadora não atinge o índice de eficiência nas entregas por consecutivas avaliações. Com isso, a empresa, o cliente e a própria transportadora estão sendo prejudicados pela falta de eficiência. É nesse momento, que se percebe a necessidade de aplicação de um método que proporcione ferramentas para análises de problemas. Em decorrência da situação de baixos índices de entregas no prazo apresentada pela terceirização do transporte, este estudo busca desenvolver um método de controle para as ineficiências de entregas. Este método tem como objetivo auxiliar na tomada de decisão das empresas, quantificando e qualificando os atrasos nas entregas. Para isso, a metodologia deste trabalho consiste na pesquisa exploratória, na pesquisa bibliográfica e no estudo de caso. Inicialmente, utilizou-se uma pesquisa bibliográfica através da leitura e aprendizagem de conceitos da logística apresentados por autores como Bowersox, Closs e Cooper (2007) e Farias e Costa (2008). Depois, realizou-se a pesquisa exploratória, visando a um entendimento mais aprofundado sobre o tema. Posteriormente, desenvolveu-se o estudo de caso qualitativo, no setor de logística de uma empresa denominada de A, que está situada na região do Vale do Rio Pardo e possui terceirização de transporte, através de acompanhamento dos procedimentos realizados pelo setor, verificação de documentos e pesquisas bibliográficas. Baseando-se nessa pesquisa, este trabalho propôs um procedimento de controle que tem como fundamento o ciclo *PDCA* (*plan, do, chek, action*) que desdobrou-se de acordo com as etapas do *QC story* (*quality circle story*). Considerando as dificuldades de comunicação que a empresa estudada encontra em manter com muitas transportadoras terceirizadas, a implantação de um processo dinâmico responsável por qualificar e quantificar percentualmente em detalhes todo e qualquer atraso gerado, é inviável. Por outro lado, o método de análise proposto, apesar de consistir em um procedimento manual e diário que exige disposição de colaborador pela empresa ou de tempo por parte do colaborador responsável, caracteriza-se em um procedimento totalmente executável. O objetivo principal desse estudo é o desenvolvimento de um método que possibilite qualificar e quantificar os atrasos das entregas efetuadas por transporte terceirizado. Através da pesquisa exploratória e do estudo de caso se fez possível a realização desse objetivo. A implantação do método proposto de análise repercutirá em várias melhorias no processo: Identificação do principal fator gerador de atraso que acomete a transportadora ineficiente, melhorando a percepção da empresa de como ela pode auxiliar na recuperação dessa parceira, podendo avaliar com informações fundamentadas a necessidade de intervenção e se houver se essa surtirá resultado; Avaliação da equipe de monitoramento que, até então, não possuía relatório de desempenho, proporcionando maior controle interno; Informação de atraso recebida disponível para os demais interessados, tornando a informação de fácil acesso, evitando retrabalhos, como por exemplo; várias pessoas contatarem uma transportadora para verificarem posição de uma mesma nota fiscal. Muitas das causas identificadas na análise de atrasos poderão ser tratadas de forma mais qualificada evitando que se tornem pendências complexas. O relatório que poderá ser gerado com esse método possibilita uma melhor observação da situação das notas, e a solução do atraso de maneira ágil aumenta a qualidade do serviço e reduz a quantidades de ocorrências.