

A ATUAÇÃO DO OPERADOR LOGÍSTICO NA REGIÃO DOS CAMPOS GERAIS

Leandro Alex Lefler¹
Balduir Carletto²

Resumo: O objetivo do artigo, que tem como tema principal os operadores logísticos, é analisar a atuação de uma empresa localizada na região dos Campos Gerais qualificada para atuar nesse segmento. Quanto a metodologia, a pesquisa possui um método dedutivo e sua classificação é aplicada, qualitativa, descritiva e estudo de caso. Para a coleta de dados foi elaborado um questionário constituído por 20 questões, respondido pelo gestor da área de logística do operador identificado. Desta forma, o estudo possibilita verificar a atuação de um operador logístico de pequeno porte na região dos Campos Gerais, abordando além das dificuldades individuais, o momento preocupante que o país atravessa e como isso impacta na prestação de seus serviços. A empresa possui ativos próprios, incluindo caminhões, carros e empilhadeiras que dão suporte à prestação dos serviços de transporte, armazenagem, controle de estoque, abastecimento de linha de produção, *milkrun*, *repacking*, *cross-docking*, descarga e conferência de material, desova e estufagem de containers para cabotagem e montagem de kits. Assim, a empresa pesquisada obtém vantagens competitivas por oferecer diversos serviços, que possibilitam parcerias e contratos mais rentáveis. Além disso, sua localização permite uma maior proximidade com os principais clientes e colabora com a região disponibilizando oportunidades de emprego e um maior giro de capital.

Palavras-chave: Operador Logístico; Região dos Campos Gerais; Benefícios e Vantagens.

THE OPERATION OF THE LOGISTIC OPERATOR IN THE REGION OF CAMPOS GERAIS

Abstract: The aim of this article whose main theme logistics operators, to analyze the performance of a company located in the region of Campos Gerais qualified to act in this segment. As for methodology, the survey has a deductive method and its classification is applied, qualitative, descriptive and case study. To collect the data it was designated a questionnaire consisting of 20 questions, answered by the logistics manager of the identified operator. Thus, the study makes it possible to check the performance of a logistics operator, considered small, in the Campos Gerais region, addressing beyond individual difficulties, the worrying time the country is experiencing and how this impacts on the provision of services. The company has its own assets, including trucks, cars and trucks that support the provision of transport services, warehousing, inventory control, production line supply, milk run, repacking, cross-docking, unloading and conference material, spawning and stuffing of containers for coastal and mounting kits. So the company gets researched competitive advantage by offering various services that enable partnerships and more profitable contracts. In addition, its location allows greater proximity to key customers and collaborates with the region providing job opportunities and a higher working capital.

Keywords: Logistics Operator; Campos Gerais region; Benefits and Advantages.

¹ Graduado em Logística pela Faculdade Sant'Ana. Email: leandro.lefler@outlook.com

² Graduado em Administração e Ciências Contábeis pela Universidade Estadual de Ponta Grossa (1987). Mestre em Engenharia de Produção pela Universidade Tecnológica Federal do Paraná (2006). Coordenador do Curso de Pós-Graduação Gestão em Logística Empresarial e do Curso Superior de Tecnologia em Logística da Faculdade Sant'Ana. Faculdade Sant'Ana. Email: bcarletto@uol.com.br

1 Introdução

Atualmente, observar-se que diferentes segmentos de mercado estão ficando a cada dia mais competitivos, onde as organizações têm como objetivos adotarem processos que reduzam seus custos operacionais e ao mesmo tempo elevem seu nível de serviço.

Com a globalização e a crescente competitividade do mercado, as empresas sentem a necessidade de centralizar suas forças na sua atividade principal. Sendo assim, optam pela terceirização de uma parte ou de todas suas atividades logísticas. Surge então a figura do operador logístico, que para dar suporte às organizações contratantes, oferece uma gama de diferentes atividades, se integrando na cadeia de suprimentos de seus clientes e otimizando a qualidade dos processos, garantindo assim, eficiência na prestação de serviços.

Segundo Vieira Filho (2015), a Associação Brasileira de Operadores Logísticos (ABOL) define esse segmento como: “Operador Logístico (OL) é a pessoa jurídica capacitada a prestar, através de um ou mais contratos, por meios próprios ou por intermédio de terceiros, os serviços de transporte, armazenagem e gestão de estoque”.

Esse segmento já é muito utilizado no mundo todo, principalmente pelas grandes organizações. Porém, no Brasil ainda existem algumas barreiras que dificultam a atuação e até mesmo a regulamentação desse setor.

A cidade de Ponta Grossa, PR, juntamente com outros municípios da região dos Campos Gerais, vem recebendo investimentos em infraestrutura, devido a chegada de várias empresas que estão acreditando no grande potencial que o local possui, por ser conhecido como o maior entroncamento rodoferroviário do país. Observa-se nesse cenário oportunidades para novos negócios, que é o caso dos operadores logísticos que podem se consolidar e obter vantagens competitivas.

Neste contexto, este artigo tem como objetivo analisar a atuação de um operador que já atua na região dos Campos Gerais, conhecendo suas

características, tipos de ativos, seu *portfólio* de atividades e algumas de suas operações, as quais permitem sua integração na cadeia de suprimentos de seus clientes, abordando os benefícios para as organizações que terceirizam suas atividades logísticas e suas vantagens no mercado cada vez mais competitivo.

Como fundamentação teórica o artigo traz temas envolvendo os operadores logísticos, sua classificação, serviços prestados, vantagens e desvantagens, tendências de mercado e desafios para o futuro.

2 Referencial Teórico

2.1 Operadores Logísticos

Com o crescimento das terceirizações, Vivaldi e Pires (2010), afirmam que os operadores logísticos, também chamados de Prestadores de Serviços Logísticos (PSL) vêm ganhando destaque mundialmente pela execução de atividades ou pela sua integração na cadeia de suprimentos, através de parcerias. A cada ano, a utilização do PSL cresce em importância e está cada vez mais relacionada a busca por vantagens competitivas e se integrando com os clientes.

De acordo com Novaes (2007), os operadores logísticos, também denominados em inglês como *Third-PartyLogistics* (3PL), possuem conceitos amplos que descrevem a prestação de serviços, como o transporte e armazenagem. Envolve também todo o tipo de atividade logística desde as mais simples, porém não se faz necessário incluir os avanços operacionais e da tecnologia que dão suporte ao *SupplyChain Management*.

Os prestadores de serviços logísticos possuem conhecimento e competência para executar atividades em todos os processos logísticos de uma organização ou apenas em uma parte deles. Mas para que eles funcionem de maneira eficiente, é necessário que a empresa contratante possibilite ao operador uma visão integrada de todos os processos, visando um melhor desempenho.

Existem diversas definições para denominar o operador logístico, no entanto a mais usada pelos profissionais da área é a da Associação Brasileira de Movimentação e Logística (ABML), que apresenta o seguinte conceito de operador logístico:

Operador Logístico é o fornecedor de serviços logísticos especializado em gerenciar todas as atividades logísticas ou parte delas nas várias fases da cadeia de abastecimento de seus clientes, agregando valor ao produto dos mesmos, e que tenha competência para, no mínimo, prestar simultaneamente serviços nas três atividades consideradas básicas: controle de estoques, armazenagem e gestão de transporte". (NOVAES, 2007, p.282)

Figueiredo; Fleury e Wanke (2012), afirmam que internacionalmente a denominação 3PL é a mais usada, ao contrário do que acontece no Brasil, onde o termo utilizado com mais frequência é o de operador logístico.

O referido autor também aborda que diversos autores caracterizam os operadores logísticos de maneira distinta. Alguns afirmam que para ser um 3PL, o prestador de serviços deveria executar várias atividades logísticas, com capacidade de gerenciar e operar de maneira integrada todas elas, firmando parcerias de longo prazo com seus clientes. Por outro lado, alguns autores citam que qualquer organização que consiga planejar, operar e gerenciar alguma atividade logística para terceiros, pode ser considerada um operador logístico.

2.1.1 Classificação dos Operadores Logísticos

Conforme (Africk&Calkins 1994 apud Novaes, 2007) os operadores logísticos são classificados em dois grupos, formando um terceiro chamado de integrador. O que os distingue é a oferta de atividades. Portanto, diferenciam-se em:

- Prestador de Serviço Logístico baseado em ativos: são organizações que possuem ativos próprios ou alugados e tem a capacidade de executar atividades

extras aos serviços principais. Por exemplo: um armazém pode oferecer além da sua atividade tradicional, serviços de etiquetagem, embalagem e montagem.

- Prestador de Serviço Logístico com foco na administração e na informação: são organizações que administram serviços, porém não possuem ativos físicos, mas oferecem recursos humanos e sistemas para gerenciar as atividades logísticas.

Figueiredo; Fleury e Wanke (2012) concluem que o operador baseado em ativos usa os mesmos equipamentos para vários clientes, cumprindo os serviços especificados pela empresa que o contratou. Por outro lado, o operador baseado na administração e na informação, fica responsável por ceder determinados ativos para um único cliente, elevando assim, a capacidade de atender as especificações contratadas. Pode-se resumir que a contratação de um prestador de serviços logísticos está diretamente ligada aos ativos. Os contratos devem ser fundamentados em ativos dedicados ou capacidade dedicada do operador.

A terceira classificação abordada por (Africk&Calkins 1994 apud Novaes, 2007), é a do tipo integrador, o qual consegue disponibilizar os ativos físicos e administrá-los de maneira simultânea.

Portanto, a classificação mais detalhada dos prestadores de serviços logísticos é disponibilizada da seguinte forma:

- PSLs básico: empresas que ofertam serviços pouco ou não-customizados, com baixo nível de complexidade. Por exemplo: armazéns e transportadoras tradicionais.
- PSLs físico: organizações com pouca complexidade administrativa, mas que possuem ativos muito específicos. Por exemplo: empresas que direcionam seus investimentos para equipamentos de armazenagem e transporte de produtos químicos e alimentícios.
- Prestadores de Serviços de Administração: organizações que possuem um baixo grau de comprometimento com ativos físicos e focam principalmente nos serviços

de Recursos Humanos. Por exemplo: consultores em logística, fornecedores de sistemas de informação e empresas que prestam assessoria em aduanas.

- Prestador Integrado ou Híbrido: são os grandes operadores logísticos, que conseguem simultaneamente, gerenciar os processos e executar serviços físicos, podendo ser eles customizados com o objetivo de satisfazer o cliente.

Sendo assim, (Muller, 1993 apud Figueiredo; Fleury e Wanke, 2012), destaca que não há nada que aponte que um operador é melhor do que outro, o que acontece é que existem prestadores de serviços logísticos mais capacitados para atender as especificações das organizações que os contratam. Por isso, a importância da classificação dos PSLs nos diferentes critérios apontados.

2.1.2 Serviços Prestados pelos Operadores Logísticos

Como os operadores logísticos se classificam em diferentes formas e possuem características até mesmo distintas uns dos outros, pode-se observar excelentes oportunidades de negócio para todos eles. Os PSLs capacitados podem oferecer ao mesmo tempo diversas atividades, aumentando seu portfólio de serviços, garantindo assim vantagens perante seus clientes e concorrentes em mercados cada vez mais competitivos.

Lieb (1996 apud Figueiredo; Fleury e Wanke, 2012) identificou algumas atividades diferentes que normalmente são realizadas pelos operadores logísticos, são elas: gerenciamento e operação de frota, consolidação de cargas, negociação de frete, seleção de transportadora, gerenciamento de armazém, reposição de estoque, fornecimento de sistemas de informação, montagem e instalação de produtos, emissão e processamento de pedidos, importação e exportação, desconsolidação de produtos e logística reversa de materiais.

Segundo Bowersox; et al. (2014), quando as empresas resolvem terceirizar sua logística, diminuem os riscos pelo fato de agrupar toda sua capacidade para

diversos clientes, reduzindo assim também, a possibilidade caso não consiga atender a variação repentina da demanda das organizações contratantes.

Deve-se ressaltar que o custo decorrente de todos os processos ainda continua sendo de grande relevância, mas as organizações já visam a administração do risco global através das especializações.

2.1.3 Vantagens e Desvantagens na Utilização do Operador Logístico

Como toda decisão pode trazer vantagens ou desvantagens para uma organização, a terceirização de atividades para o operador logístico não é diferente. A perda do gerenciamento de uma atividade específica é a maior desvantagem para uma organização que opta em terceirizar de acordo com Vivaldi e Pires (2010), que também apresenta as seguintes vantagens dessa decisão para o contratante: a empresa foca nas suas principais competências, conquista maior flexibilidade tecnológica com as atualizações dos recursos de integração elaborados pelos PSLs, e obtém suporte em lugares geograficamente mais afastados.

Bertaglia (2009), afirma que a terceirização de atividades se desenvolveu de tal forma, a ponto de ter sua definição ligada a parcerias estratégicas entre organizações e operadores logísticos. Mas existem 3 fatores primordiais que as empresas analisam para terceirizar e obter vantagens com esse processo, são eles:

- Fator Estratégico: a organização contratante eleva seu nível de serviço perante seus clientes, pois seus colaboradores se concentram apenas nos serviços essenciais, deixando para o PSL as demais atividades logísticas a serem executadas.
- Fator Operacional e Administrativo: serviços como gerenciamento de ativos, manutenção, alugueis, seguros e relacionamento com sindicatos também podem ser terceirizados para operadores logísticos já atuantes nesses segmentos.
- Fatores Financeiros: para as operações logísticas, os custos com aquisição e manutenção de ativos e mão de obra para executar as atividades são bastante

elevados. Portanto, quando terceirizados pelo contratante, eles são reduzidos significativamente na cadeia de abastecimento.

Porém, são necessários alguns cuidados para que a parceria com operadores logísticos não gere desvantagens e prejudique a organização que o contratou. Quando a empresa decide terceirizar, seu planejamento deve ser bem detalhado a fim de evitar falhas e deficiências nos processos.

Não são todos os prestadores de serviços logísticos extremamente confiáveis, a ponto de os gerentes contratantes não necessitem dedicar seu tempo nos processos a serem terceirizados. Também é de suma importância que o relacionamento com os clientes seja evidenciado, para que suas expectativas sejam atendidas. O operador logístico deve atender os indicadores pré-definidos pelo contratante, caso contrário, deverá ser penalizado pelo não cumprimento do acordo firmado com a parceria.

2.1.4 Tendências no Mercado dos Operadores Logísticos

Atualmente com os mercados e organizações cada vez mais globalizados, observa-se a crescente atuação dos operadores logísticos nas companhias, agindo de maneira estratégica e sendo um dos atores principais da chamada logística moderna como foi abordado anteriormente.

Segundo Vivaldi e Pires (2010) existe uma tendência que as parcerias entre operador logístico e clientes firmadas em contratos, contemplem um número maior de atividades com uma ampla cobertura geográfica. Abordando esse segmento do ponto de vista mercadológico, as empresas de logística capacitadas para administrar e integrar atividades em processos cada vez mais amplos terão grandes oportunidades para se desenvolverem e evoluírem, ganhando assim, destaque no mercado com a sua competitividade.

Com o crescimento e desenvolvimento dos operadores logísticos ao longo dos anos, os clientes buscam no PSL habilidades para otimizar suas atividades em

operações dedicadas. Sendo assim, o mercado propicia soluções ligadas com a administração logística, gerando oportunidades para os operadores logísticos como: evolução para um prestador de serviços na cadeia de suprimentos, aumento das atividades terceirizadas, melhoria contínua de TI, concentração nas necessidades dos clientes, ampliação do relacionamento com os clientes, expansão e entrada em novos negócios, trabalhar em mercados globalizados e buscar soluções para coordenação logística (4PL).

Conforme Novaes (2007), quando uma empresa utiliza vários operadores logísticos em diferentes atividades, é necessário que uma outra organização especializada coordene todos esses PSLs. A empresa responsável em gerenciar todos esses provedores, é chamada de *FourthPartyLogistics* (4PL), integradores logísticos ou quarteirizadores, a qual tem como objetivo principal a coordenação dos PSLs afim de apresentar ao cliente um conhecimento de todos os processos logísticos.

A utilização do 4PL também pode ser considerada uma forte tendência, pois de acordo com (Lieb e Kendrick 2002 apud Novaes 2007), essa empresa não presta serviços diretamente aos clientes, ficando responsável apenas em gerenciar o relacionamento dos operadores logísticos com quem os contratou. Normalmente, o 4PL surge de empresas que prestam consultorias em logística, em tecnologia da informação e PSLs que já oferecem atividades com um elevado valor agregado.

2.1.5 Desafios dos Operadores Logísticos

De acordo com Figueiredo; Fleury e Wanke (2012), tanto a melhoria do nível de serviço como a busca pela redução de custos, de forma simultânea, são os desafios dos operadores logísticos. Os PSLs ganham destaque no mercado devido ao aumento significativo das atividades a serem terceirizadas pelas organizações, juntamente com os avanços cada vez maiores do e-commerce.

Entre as principais barreiras que tornam a prestação de serviços mais complicada estão os valores exorbitantes dos impostos cobrados e a infraestrutura precária do país, além da falta de mão-de-obra qualificada.

Novaes (2007) afirma que o segmento dos operadores logísticos está num mercado em transformação. Os PSLs buscam negócios mais lucrativos, utilizando tecnologias de informação e comunicação, como acontece no comércio eletrônico.

As organizações necessitam atualizar seus sistemas logísticos para atender as novas demandas que o crescimento do comércio eletrônico proporciona. Isso gera uma grande dificuldade, fazendo que as empresas contratem operadores logísticos capacitados para realizar a distribuição física dos seus produtos em um curto prazo de entrega e em lugares cada vez mais dispersos.

No Brasil, de acordo com Neto (2015), como o país possui uma grande extensão territorial, leis trabalhistas e tributárias de alta complexidade e infraestrutura deficitária, isso faz com que os operadores logísticos enfrentem grandes desafios para executar suas atividades, devido também aos diversos ministérios, agências, secretarias, entre outros órgãos governamentais, imporem cada um, sua regulamentação.

Buscando regulamentar de maneira única o segmento dos operadores logísticos, diversos empresários do setor começaram a debater as questões fiscal, tributária, trabalhista e sindical, além das boas práticas com o mercado internacional, visando mostrar a importância do operador logístico para todos os elos da cadeia de suprimentos, gerando empregos e renda, sendo de grande significância à atividade econômica de diversas áreas.

Conforme Vieira Filho (2015), o propósito principal da ABOL é planejar as questões tributárias, fiscais, econômicas, trabalhistas, previdenciárias e sindicais, buscando a regulamentação do segmento.

A Associação Brasileira de Operadores Logísticos considera a busca pela regulamentação um grande desafio, mas está ciente que estudos no setor com referências mundiais podem possibilitar um planejamento sólido e estratégico. Esse

segmento é considerado fundamental para o desenvolvimento socioeconômico do país, o que faz com que o projeto da ABOL seja essencial para reduzir o “Custo Brasil” e elevar a competitividade dos produtos nacionais.

3 Metodologia

Esta pesquisa foi realizada com o objetivo de adquirir informações mais específicas de um operador logístico, com o intuito de analisar como é a sua atuação na região dos Campos Gerais e quais as dificuldades para realizar suas atividades na atualidade.

O presente trabalho possui um método dedutivo, pois de acordo com Ruiz (2002), esse processo parte de um enunciado geral organizado como ideia de um raciocínio para chegar a algo mais particular.

Em relação a abordagem metodológica, esse estudo é de natureza aplicada, pois segundo Kauark; Manhães e Medeiros (2010), esse método envolve interesses locais, visando a solução de problemas através da geração de conhecimentos com aplicação de maneira prática.

Quanto a abordagem do problema, a pesquisa é qualitativa, onde Gil (2002) conceitua esse método como uma série de atividades que envolvem a compactação e a análise de dados para interpretação e posterior elaboração de um relatório.

Quanto ao objetivo, a pesquisa é considerada descritiva, a qual Kauark; Manhães e Medeiros (2010), relata que esse tipo descreve características através de técnicas como a aplicação de questionários para levantamento de dados.

Quanto ao procedimento técnico utilizado, a pesquisa se constitui em um estudo de caso, onde Gil (2010) classifica essa modalidade como estudo de um ou mais objetos, que possibilite um amplo e detalhado conhecimento. Com a participação no estudo de caso de um profissional que possui uma ampla experiência nesse setor e há três anos é o gestor de logística de uma empresa qualificada como Operador Logístico, foram coletadas diversas informações através

de um questionário contendo 20 questões que possibilitam uma análise de como está a atuação para esse segmento na atualidade.

4 Estudo de Caso– Resultados

O artigo tem seu tema diretamente ligado aos operadores logísticos que atuam na região dos Campos Gerais. Desta forma, era essencial buscar conhecer na prática e de uma maneira mais detalhada como é a atuação de determinada empresa nesse setor.

A empresa identificada como operador logístico é denominada nesse estudo como Empresa X, por questões de sigilo e com o objetivo de preservar sua imagem corporativa. Essa organização é considerada operador logístico, pois presta simultaneamente serviços nas três atividades básicas: controle de estoque, armazenagem e gestão de transportes. Isso a torna um prestador de serviços logísticos, especializada também em gerenciar e executar uma parte ou todas as atividades logísticas, nas várias fases da cadeia de abastecimento de seus clientes, agregando valor a seus produtos.

A Empresa X é considerada como um operador logístico de pequeno porte e tem sua matriz localizada na cidade de Itupeva (SP), mas como o presente estudo busca analisar a atuação de um operador logístico na região dos Campos Gerais, a pesquisa teve seu foco direcionado à única filial da organização, a qual está localizada na cidade de Ponta Grossa (PR), município conhecido por ser o maior entroncamento rodoferroviário do Brasil e que está em crescente desenvolvimento devido aos diversos investimentos em infraestrutura e à chegada de empresas de diferentes segmentos na região, que veem nesse local uma oportunidade para alavancar seus negócios.

Mesmo possuindo apenas uma filial além de sua matriz, a Empresa X está localizada nos estados do Paraná e São Paulo respectivamente, locais considerados estratégicos, devido ao alto giro da economia e com um número de potenciais

clientes elevado. Sendo assim, o operador logístico consegue atender os clientes das regiões Sul, Sudeste e Nordeste, as quais são consideradas as mais importantes do ponto de vista comercial.

Com o objetivo de atender seus clientes espalhados nas três regiões do Brasil, a Empresa X conta com seus próprios ativos, entre eles: 30 caminhões e 4 automóveis, além de equipamentos de movimentação em armazéns como 6 empilhadeiras.

Destaca-se que, apesar da Empresa X oferecer em seu *portfólio* serviços de armazenagem, atividade básica para um operador logístico, a mesma não possui nenhum armazém próprio, restando a ela alugar barracões nas suas duas unidades para prestar seus serviços.

Na filial localizada na região dos Campos Gerais, onde foi realizado o presente estudo, a Empresa X aluga um barracão de aproximadamente 10.000 m² que pertence a um complexo logístico, essa área possui um piso industrial de alta resistência com nivelamento a laser e pé direito de 12 metros de altura que garantem grande capacidade de armazenamento. Além disso, a área locada também possui um grande pátio de manobra que trazem agilidade para as operações, redução de custo e aumento da lucratividade.

Em relação aos funcionários, a Empresa X realiza todas suas atividades com os próprios colaboradores, sendo aproximadamente 30 na filial em Ponta Grossa (PR) e 20 na matriz em Itupeva (SP), não necessitando subcontratar terceiros, exceto na área de contabilidade, onde uma organização especializada realiza os serviços envolvendo esse setor.

4.1 Serviços Oferecidos

A Empresa X, como a maioria dos operadores logísticos teve sua origem diretamente ligada ao transporte e armazenagem, adquirindo inicialmente uma frota

própria de caminhões para realizar o transporte de materiais e alugando barracões para armazenar e fazer o controle de estoque dos produtos de seus clientes.

Conforme abordado anteriormente, a Empresa X executa as atividades de transporte, armazenagem e controle de estoque, as quais são essenciais para considerá-la como um operador logístico. Além dessas básicas, a organização também executa os seguintes serviços: abastecimento de linha de produção, coleta programada (*milkrun*), consolidação e desconsolidação de cargas (*repacking*), *cross-docking*, descarga e conferência de material, desova e estufagem de containers para posterior cabotagem, além da montagem de kits.

Com estrutura enxuta e extremamente qualificada, a Empresa X se faz valer de muita criatividade e espírito inovador para oferecer aos seus clientes um leque de serviços especializados e diferenciados.

Para dar suporte nas diversas atividades oferecidas em seu portfólio, a Empresa X utiliza alguns sistemas de tecnologia da informação, buscando proporcionar aos seus clientes uma maior segurança e qualidade na prestação de seus serviços. Entre os equipamentos e *softwares* utilizados estão: roteirizador, GPS (*Global Positioning System*), código de barras e ERP (*Enterprise Resource Planning*).

4.2 Clientes

Aliando valores fundamentais como respeito ao cliente, honestidade e integridade, a Empresa X busca consolidar parcerias e contratos pontuais de longa duração. Por seguir esta inteligente e moderna linha de atuação, a organização consegue repassar aos clientes custos competitivos ao mercado.

Desta forma, a organização vem aos poucos ganhando espaço e destaque por atuar no segmento de operadores logísticos, onde atualmente presta serviços e executa suas atividades para o setores alimentícios, bebidas, papéis e embalagens.

Destacam-se como os principais clientes da Empresa X, empresas de renome nacional e algumas com atuação também no exterior. Dentre eles, um que é considerado como um dos mais importantes fabricantes de latas de alumínio para cervejas, refrigerantes, sucos e chás do Brasil.

Outro cliente de suma importância para a Empresa X, trata-se da maior produtora e exportadora de papéis do Brasil, a qual é líder na produção de papéis e cartões para embalagens, embalagens de papelão ondulado e sacos industriais, o que faz dela destaque em todo o mundo.

Além do transporte, a Empresa X também é contratada para estocar e fazer o controle dos produtos no seu armazém.

É fundamental para a Empresa X e para seus clientes o compartilhamento de informações, visando um bom desenvolvimento das atividades contratadas. Essa troca acontece através dos ERP's interligados, o que proporciona maior qualidade e confiabilidade aos processos. Essa constante troca de informações possibilita à Empresa X uma capacidade de prestar seus serviços atuando de maneira integrada na cadeia de suprimento de seus clientes, o que é uma exigência cada vez maior do mercado na atualidade.

Porém, o gestor de logística apontou algumas dificuldades para a execução das atividades por parte do operador. Nos dias de hoje, existe a necessidade da Empresa X investir em mais tecnologia da informação para que consiga desenvolver seus serviços com qualidade e buscando sempre uma melhoria contínua, já que atua de forma integrada na cadeia de suprimentos de seus clientes.

No momento, investimentos na área de TI não estão previstos, o que pode ser prejudicial num futuro próximo. Essa dificuldade também implica na impossibilidade de fazer novas parcerias com outras organizações para realizar operações diferenciadas no mercado, algo que atualmente não ocorre devido ao uso de tecnologias mais avançadas serem essenciais para um bom desenvolvimento desses processos.

4.3 Tendências para o Futuro

Como a maioria das organizações, a Empresa X também passa por grandes dificuldades devido à crise econômica que o Brasil passa atualmente, isso faz com que o gestor afirme que a situação atual do operador logístico seja considerada preocupante, pelo fato disso também ter impactado negativamente seus clientes.

Esses problemas econômicos são prejudiciais para todo o país. No caso da Empresa X, a dificuldade financeira não permite estudos e muito menos investimentos em outras áreas, visando a prestação de outros serviços logísticos. Isso faz com que a organização dê uma baixa ou nenhuma importância em desenvolver outras atividades, como o caso das parcerias para operações logísticas diferenciadas, como abordado anteriormente.

Segundo o gestor de logística da Empresa X, a crise econômica que o país atravessa atinge todas as organizações, enfraquecendo todo o mercado. Por outro lado, ele demonstra uma percepção boa em relação ao mercado da região dos Campos Gerais, devido à diversas organizações estarem instalando suas unidades nas proximidades, acreditando no potencial da localidade onde passam diariamente grandes quantidades de mercadorias que o país produz.

Assim como as organizações presentes na região dos Campos Gerais, a Empresa X também aproveita de forma estratégica sua localização, estando mais perto dos seus principais clientes. Isso faz com que sua presença, mais precisamente na cidade de Ponta Grossa, contribua para o desenvolvimento de toda a região, gerando mais empregos e aumentando a movimentação econômica com um maior giro de capital.

Além disso, observando as questões envolvendo a competitividade de mercado, o gestor da Empresa X também cita os principais benefícios e vantagens que a organização possui. Por ser um operador logístico, a organização oferece um leque de serviços aos seus clientes, fazendo disso uma oportunidade de novos negócios, devido a mesma estar integrada à algum processo dentro da cadeia

suprimentos das empresas contratantes. Por exemplo, uma transportadora que só oferece aos clientes o transporte de mercadorias, não pode oferecer outros serviços, o que a impossibilita de fazer novas parcerias e contratos mais rentáveis.

A Empresa X possui a capacidade de oferecer aos seus clientes serviços para executar uma parte ou todo o processo logístico da organização, agregando valor aos seus produtos e/ou serviços. Sendo assim, o cliente tem a possibilidade de concentrar suas forças no seu foco principal que é a produção e transformação de seus bens. Desta forma, otimiza toda sua cadeia e seus processos, aumentando sua lucratividade e deixando na responsabilidade do operador suas atividades logísticas.

Apesar das dificuldades econômicas que o mercado brasileiro atravessa, a Empresa X também busca futuramente conquistar as certificações da ISO 9000 (Gestão da Qualidade) e ISO14000 (Gestão Ambiental) para melhorar sua imagem corporativa perante seus clientes e sociedade, o que elevará suas vantagens competitivas no mercado cada vez mais concorrido.

5 Considerações finais

Este artigo teve como objetivo apresentar a atuação do operador logístico presente na região dos Campos Gerais, o qual foi identificado e tratado no presente estudo como Empresa X, possibilitando analisar suas características e verificar que sua matriz no estado de São Paulo, juntamente com sua filial no Paraná estão bem localizadas para atender estrategicamente seus clientes dos ramos alimentícios, bebidas, papéis e embalagens, os quais estão situados nas regiões sul, sudeste e nordeste. Além disso, a pesquisa possibilita observar algumas das tendências dessa organização para os próximos anos.

Evidenciou-se no estudo que o operador logístico pesquisado é de pequeno porte e que além de prestar simultaneamente serviços de controle de estoque, armazenagem e gestão de transportes, oferece também aos seus clientes atividades de abastecimento de linha de produção, *milkrun*, *repacking*, *cross-docking*, desova e

estufagem de containers para cabotagem e montagem de kits. Para dar suporte ao leque de serviços oferecidos, o operador logístico conta com uma frota própria de caminhões, carros e empilhadeiras e aluga armazéns para desenvolver suas operações conforme solicitação dos clientes. A Empresa X busca compartilhar ao máximo as informações com as organizações contratantes, visando atuar de forma integrada nos diferentes elos da cadeia de suprimentos, garantindo maior eficiência nos processos logísticos.

Por oferecer esse leque de serviços, o operador em questão obtém vantagens competitivas, aproveitando oportunidades de novos negócios, estando sempre à disposição de seus clientes para fazer novas parcerias e contratos mais rentáveis. A Empresa X possui a capacidade de oferecer aos seus clientes serviços para executar uma parte ou todo o processo logístico, permitindo-lhe focar suas forças na sua atividade principal. Sendo assim, agrega valor ao produto ou serviço, elevando a qualidade e a eficiência dos processos.

O resultado da pesquisa mostra que a presença do operador logístico contribui para o desenvolvimento dos Campos Gerais, gerando empregos, renda e maior giro de capital. Porém, existem alguns fatores que causam dificuldades de atuação no setor como o baixo investimento em tecnologia, o que é fundamental para uma maior integração na cadeia de suprimentos de seus clientes, além da falta de regulamentação para esse segmento e a crise econômica que o país atravessa.

Porém, a contribuição que o artigo traz implica em novos estudos relacionados aos operadores logísticos presentes nos Campos Gerais, destacando a importância que a região possui e a capacidade de crescimento que as empresas aqui localizadas podem obter, gerando mais serviços para organizações desse segmento.

Referências

BERTAGLIA, P. R. **Logística e Gerenciamento da Cadeia de Abastecimento**. 2 Ed. São Paulo: Saraiva, 2009. 546p.

BOWERSOX, D. J; CLOSS, D. J; COOPER M.B; BOWERSOX, J. C. **Gestão Logística da Cadeia de Suprimentos**. 4 Ed. Porto Alegre: AMGH, 2014. 455p.

FIGUEIREDO, K. F; FLEURY, P. F; WANKE, P. F. **Logística e Gerenciamento da Cadeia de Suprimentos**. São Paulo: Atlas, 2012. 483p.

FILHO, C. C. M. V. **Associação Brasileira de Operadores Logísticos (ABOL)**. Disponível em: <<http://abolbrasil.org.br/abol/>>. Acesso em: 11 out 2015.

GIL, A.C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. Ed. São Paulo: Atlas, 2002. 175p.

GIL, A.C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 5. Ed. São Paulo: Atlas, 2010. 184p.

KAUARK, F.S; MANHÃES, F. C; MEDEIROS, C.H. **Metodologia da Pesquisa: um guia prático**. Bahia: Via Litterarum, 2010. 88p.

NETO, V. C. O. **Associação Brasileira de Operadores Logísticos (ABOL)**. Disponível em: <<http://abolbrasil.org.br/abol/>>. Acesso em: 11 out 2015.

NOVAES, A. G. **Logística e Gerenciamento da Cadeia de Distribuição: Estratégia, Operação e Avaliação**. 3 Ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2007. 400p.

RUIZ, J. A. **Metodologia Científica: Guia para Eficiência nos Estudos**. 5. Ed. São Paulo: Atlas, 2002. 181p.

VIVALDI, M; PIRES, S. R. I. **Operadores Logísticos: Integrando Operações em Cadeias de Suprimentos**. São Paulo: Atlas, 2010. 215 p.

Recebido em 29/11/2016

Versão corrigida recebida em 12/06/2017

Aceito em 11/07/2018

Publicado online em 20/09/2018