



UM GUIA PARA SABER COMO LIDAR COM TERCEIRIZADOS



INTRODUÇÃO

Alguns fatores como o aumento da exigência dos clientes, mercados mais competitivos e a necessidade de reduzir os custos operacionais têm feito com que algumas mudanças na forma como as empresas gerem suas atividades sejam necessárias. Com isso, devido à necessidade de sobrevivência, a terceirização de serviços vem se tornando uma opção cada vez mais viável.

Pensando nisso, resolvemos criar esse material e falar mais sobre os motivos para se optar pelo transporte de cargas terceirizado, quando é o momento adequado para estabelecer uma parceria e como funciona esse tipo de operação.

Quer saber mais sobre o assunto?

Então continue acompanhando a leitura e confira agora mesmo!





1. POR QUE TERCEIRIZAR?

Ainda existem muitas dúvidas a respeito da terceirização e principal delas é: é mesmo viável adotar essa estratégia? É natural que exista um receio em transferir a responsabilidade do transporte para outra empresa, principalmente quando é a experiência e a satisfação dos clientes que está em jogo. Entretanto, podemos afirmar que, quando bem implementada, essa operação pode trazer diversos benefícios para o negócio.

Entre os quais:

2.1. Redução de custos

A redução de custos é o ponto principal quando se trata de estabelecer uma parceria de negócios. É também o motivo central pelo qual as empresas tomam essa decisão. Ela se torna possível graças à diminuição do gasto com folha de pagamento e seus encargos, à desobrigação de investir na compra de veículos — e os custos referentes à depreciação e à rotina de manutenções — e à troca de alguns custos fixos que passam a ser variáveis. Em outras palavras, com uma gestão terceirizada a empresa passa a absorver somente os gastos do trabalho que foi, de fato, realizado.

2.2. Segurança de que a gestão é feita por equipes especializadas

Outra grande vantagem da terceirização do transporte de cargas é a garantia de que as atividades serão geridas por equipes que são especializadas na área e têm conhecimento a respeito das melhores práticas de mercado e como elas podem ser aplicadas no seu modelo de negócios — visando promover ganho em eficiência.

Sendo assim, pode-se esperar o aprimoramento dos resultados, que podem ser melhores do que os alcançados em uma gestão própria.

2.3. Controle simplificado dos processos

A terceirização transfere a responsabilidade sob a gestão dos processos para o parceiro de negócios. Isso faz com que o papel do gestor na sua empresa seja o de apenas monitorar a operação e analisar se os resultados estão dentro

do que se espera — cobrando da transportadora as razões para o não cumprimento e auxiliar na identificação das soluções para as falhas. Contudo, o que diz respeito à parte operacional, como os métodos de trabalho e decisão de como executar os processos deixa de ser uma preocupação da sua equipe (exceto quando o desempenho está aquém da expectativa).

2.4. Utilização de equipamentos específicos

Além do conhecimento que as empresas terceirizadas possuem sobre a melhor forma de conduzir as atividades, elas também contam com veículos, máquinas e equipamentos específicos para o trabalho.

Nesse caso sua empresa não precisa imobilizar capital na aquisição de ativos e nem arcar com os custos necessários para manter essas ferramentas de trabalho.

2.5. Aumento na qualidade do serviço

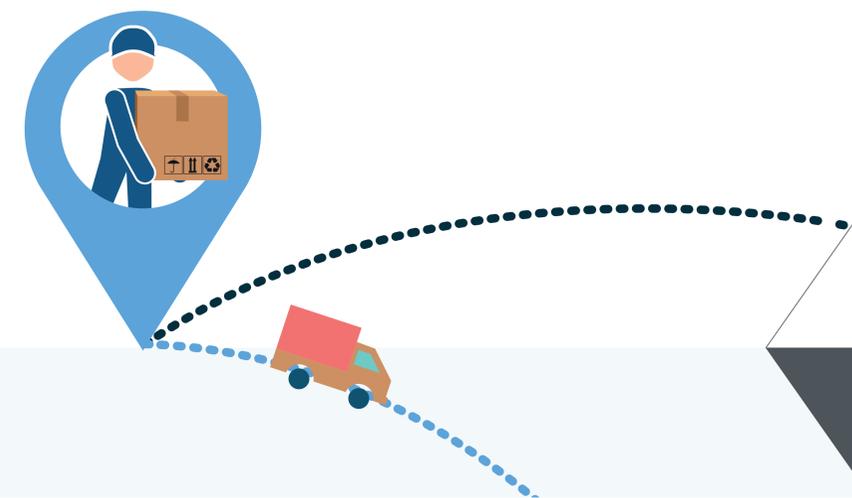
Por fim, a terceirização permite que os esforços na sua empresa estejam focados na atividade-fim. Enquanto suas equipes podem adotar um papel mais estratégico (buscando agregar valor para os clientes), tem-se a garantia de que os demais processos estão sendo executados por times qualificados.

Assim, torna-se possível aumentar a qualidade dos produtos e serviços que são oferecidos ao cliente, alcançando resultados mais satisfatórios em todos os âmbitos.

Note que o termo “parceiro de negócio” é constantemente utilizado. A ideia é que realmente as empresas tenham seus valores e objetivos alinhados, com o foco sempre voltado em atender as necessidades dos clientes finais — indo além de uma simples prestação de serviço.

Nesse sentido, espera-se que haja integração entre as partes, promovendo o compartilhamento de informações e uma comunicação fluida. A ideia é garantir a transparência nos negócios e fazer com que as partes se ajudem e sejam capazes de alcançar as metas com maior eficiência.

A importância disso vai além de aprimorar a experiência do consumidor com a empresa: essa sinergia fortalece a competitividade das duas empresas, tornando-as mais fortes do que se atuassem no mercado isoladamente.



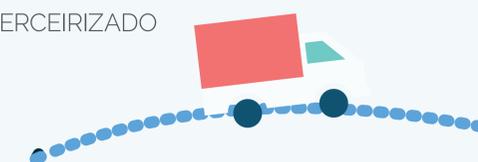
2. COMO SABER SE DEVO OU NÃO TERCEIRIZAR OS SERVIÇOS DE LOGÍSTICA?

Outra grande dúvida a respeito da terceirização do transporte de cargas está ligada ao momento mais adequado para tomar essa decisão. Para resolver isso, basta considerar alguns aspectos essenciais, entre os quais:

3.1. Ociosidade da frota

Um dos grandes problemas de gerir uma frota própria é a possibilidade de arcar com o prejuízo da ociosidade dos veículos em determinados períodos. Isso vale tanto para um caminhão que fica parado aguardando surgir volume de entrega, quanto para os que são enviados para a rota sem que tenham sua capacidade totalmente preenchida.

As principais consequências desses problemas são a perda de eficiência operacional e a elevação dos custos, haja vista que mesmo os carros parados geram gastos para a empresa. Com a terceirização, esse problema é eliminado, visto que a distribuição adequada dos processos passa a ser responsabilidade da transportadora — e somente ela arca com os prejuízos dessa falha. A partir daí, os custos repassados para o seu negócio são de acordo com o volume de trabalho utilizado.



3.2. Perda de eficiência

Além da perda de eficiência provocada pela ociosidade da frota, é preciso observar em quais outras situações essa falha ocorre. Ela pode estar relacionada ao gasto excessivo em uma operação, problemas com colaboradores, veículos que geram altos custos com manutenção, entre outros fatores. No longo prazo, a ineficiência pode causar prejuízos, comprometer a margem de lucro e afetar a competitividade da sua empresa no mercado — situações que colocam em xeque a sobrevivência do negócio. Já na terceirização, o grau de eficiência de uma operação está mais ligado ao custo-benefício que a transportadora proporciona, ou seja, a preocupação é garantir que o parceiro cumpra os requisitos previstos no contrato e ofereçam um serviço de qualidade.

3.3. Exigência dos clientes

Outro ponto importante que deve ser observado antes de decidir pela terceirização é a exigência dos clientes. Podem haver casos em que algum deles exija que sua empresa tenha uma frota própria antes de fechar o contrato. Se não for esse o caso, e todos os compradores aceitarem o transporte terceirizado, a contratação de uma transportadora se torna uma ideia ainda mais atraente.



3.4. Custos

Já se sabe que os custos de manter uma frota própria e gerir essa operação são bem maiores do que quando se terceiriza o serviço. Para evitar quaisquer dúvidas a respeito desse assunto, o ideal é colocar todos os gastos na ponta do lápis e compará-los ao que se espera com a terceirização.

Tudo isso sempre lembrando de ponderar também o ganho de qualidade que se pode obter. Caso o transporte terceirizado possa oferecer um serviço satisfatório, certamente a relação custo-benefício será altamente compensatória.

3.5. Cuidados ao contratar uma transportadora

Para que a terceirização seja mesmo benéfica para a empresa, é preciso tomar uma série de cuidados durante o processo de seleção — que ajudarão a fazer a melhor escolha de acordo com a necessidade do negócio.

Entre eles, podemos citar:

- fazer cotações com várias transportadoras, o que ajuda a analisar a melhor proposta e aumenta o poder de barganha;
- conhecer a reputação da empresa no mercado;
- avaliar a idade e os cuidados com a frota;
- verificar se existe investimento em tecnologia;
- analisar preço x qualidade.





4. COMO FUNCIONA A LOGÍSTICA DE TRANSPORTE TERCEIRIZADA?

Voltando o assunto para a parte prática da terceirização, é fato que os processos logísticos sofrem alteração depois da troca da gestão. Entre as principais mudanças que podem ser percebidas, estão:

4.1. Descentralização da gestão

Como a execução dos processos passa a ser de responsabilidade da terceirizada, a gestão dessas atividades passa a ser feita de forma descentralizada. Isso significa que o gestor na sua empresa não tem mais o poder de decidir como as atividades serão realizadas e qual é o melhor método de trabalho.

O seu papel passa a ser o de monitorar os resultados, ajudar na análise das falhas e suas principais causas e atuar com a transportadora para identificar as melhores soluções.

Se por um lado isso parece ser uma desvantagem, por outro vale a pena lembrar que diminui a carga de trabalho sobre o gerente e permite que ele dedique a atenção para questões mais estratégicas e que realmente vão agregar valor para o cliente — melhorando cada vez mais a qualidade dos produtos e serviços oferecidos.

4.2. Menos problemas com a gestão de equipes

A gestão das equipes de transporte também é de responsabilidade da transportadora.

Desde que não haja problemas de conduta, reclamações dos clientes ou outros problemas operacionais, essa atividade também não é absorvida pelo gestor.

4.3. Monitoramento do desempenho da transportadora

Como dito anteriormente, o gestor deve acompanhar de perto o desempenho da transportadora, a fim de verificar se os resultados estão dentro do que é esperado e o que foi acordado em contrato.

Isso pode ser feito por meio da análise de indicadores de desempenho, também chamados de KPIs. Entre as possibilidades que podem ser acompanhadas, podemos citar:

- nível de serviço de entregas: percentual de entregas que foram feitas dentro do prazo, sobre o volume total de pedidos que foram enviados. É fundamental para analisar o comprometimento de uma transportadora;
 - índice de avarias e extravios: as avarias são danos ocorridos nas cargas durante o transporte, causando prejuízos para a empresa e a insatisfação dos clientes. Já os extravios são os casos em que a carga sequer chega até o cliente;
 - ocorrências no transporte: uma ocorrência é tudo aquilo que pode afetar o prazo e atrasar uma entrega. Entre os principais motivos, estão: retenção em postos fiscais, trânsito intenso e recusa do cliente em receber a carga.
- Com essas informações em mãos, torna-se possível avaliar se o serviço prestado é satisfatório ou se está aquém do esperado.

Os dados também podem ser utilizados para avaliar se é o momento de contratar uma nova transportadora.

4.4. Compartilhamento de informações

Outro ponto essencial para o sucesso da terceirização é o compartilhamento de informações. O ideal é que ele seja feito de forma fluida e com agilidade (se possível em tempo real).

Além de auxiliar no monitoramento das operações e na tomada de decisão rápida (que aumenta as chances delas serem mais eficazes), a troca de dados também possibilita aprimorar o relacionamento com o cliente.

Um bom exemplo disso é utilizar o status do transporte para manter os consumidores informados a respeito dos pedidos, o que torna o processo mais transparente e possibilita o ganho de confiança. Ainda que a atualização

seja referente a um atraso, mesmo que haja insatisfação, a informação ajuda a equilibrar as expectativas quanto à nova data de recebimento.

Uma ferramenta muito utilizada que automatiza essa troca e permite a integração é o EDI — sigla em inglês para Intercâmbio Eletrônico de Informações.

4.5 Gestão da documentação

Existem casos em que a transportadora assume a responsabilidade pela emissão da documentação referente ao transporte, além de fazer o gerenciamento de riscos, contratar o seguro e lidar com toda a burocracia que envolve esses processos.

5. CONCLUSÃO

A terceirização de transporte de cargas é uma realidade cada vez mais presente nas empresas, principalmente pela necessidade de reduzir os custos e poder direcionar os esforços para as atividades que realmente vão agregar valor para os clientes e aprimorar a experiência que eles possuem no negócio.





6. SOBRE A CARGOX

A CargoX é uma transportadora que presta serviços de envio de carga lotação para empresas. Gerencia informações, que são geradas por meio de tecnologia, que ajudam a fornecer um transporte com qualidade e agilidade, prevendo variações de oferta na frota e identificando rotas ociosas. Conta um aplicativo voltado para promover parcerias com transportadoras locais e caminhoneiros autônomos, o que ajuda a manter uma rede ativa com mais de 100 mil veículos em todo Brasil. Assim, consegue oferecer aos embarcadores um transporte qualificado, seguro e econômico.

FAÇA SUA COTAÇÃO

Acompanhe nas redes sociais

