



XIX Encontro de Jovens Pesquisadores I Mostra Acadêmica de Inovação e Tecnologia

07 a 11 de novembro de 2011 | Cidade Universitária | Caxias do Sul



O EFEITO DA RELAÇÃO FORNECEDOR - CLIENTE NO DESEMPENHO DE PRESTADORES DE SERVIÇOS LOGÍSTICOS: UMA EXPERIÊNCIA EXPLORATÓRIA

Caroline Perottoni (Probic/Fapergs), Flávia Teixeira, Margareth Rodrigues de Carvalho Borella, Ademar Galelli, Paulo Fernando Pinto Barcellos (Orientador(a))

O objetivo deste trabalho é analisar as relações B2B (Business to Business ou Fornecedor – Cliente), centralizada na figura do prestador de serviço logístico – 3PL (Third Part of Logistics) – que realiza operações de transporte, armazenagem, controle de estoque e serviços aduaneiros para empresas clientes, e o impacto das relações no desempenho destes prestadores de serviço logístico. A metodologia contempla uma etapa exploratória e outra descritiva. Este trabalho é proveniente de uma pesquisa realizada em cooperação com os professores Russel Merz e Harash Sachdev da Eastern Michigan University (EUA). A etapa exploratória contempla a análise detalhada da pesquisa conduzida por estes professores nos Estados Unidos, cuja amostra é constituída por empresas americanas, prestadoras de serviços logísticos para empresas clientes, a maioria configurada em cadeias de suprimento. Dada a semelhança da população de empresas americanas com a população de empresas localizadas em Caxias do Sul, decidiu-se replicar a mesma pesquisa nas empresas de logística que dão apoio às demais empresas da região de Caxias do Sul e do estado do Rio Grande do Sul. Nesta fase exploratória as seguintes etapas são desenvolvidas: identificação da população de empresas de logística da região e que devem integrar a pesquisa; tradução e adaptação do questionário em inglês para o português, convertendo termos e expressões da área de logística para serem compreendidas pelos respondentes brasileiros; teste de compreensão verbal do questionário traduzido para o português, submetido a profissionais qualificados, responsáveis pela área de logística de duas empresas prestadoras de serviços logísticos da região de Caxias do Sul; conversão do questionário para o formato eletrônico, utilizando tecnologia mediada pela internet; teste de simulação de resposta do questionário eletrônico, identificando e corrigindo falhas de construção, envio e geração de banco de dados; definição de estratégias para garantir uma adequada taxa de resposta e minimização da taxa de erro de resposta. A etapa exploratória revela-se essencial para o êxito de toda pesquisa envolvendo survey. O planejamento, a análise e o ajuste envolvendo a preparação para a coleta de dados marcam o início do sucesso de uma pesquisa. A etapa descritiva, caracterizada pela aplicação do questionário na população de empresas de logística, está sendo desenvolvida em uma população piloto que é representativa do estudo.

Palavras-chave: Relação Fornecedor-Cliente, Prestadores de Serviços Logísticos, Pesquisa Exploratória.

Apoio: UCS, FAPERGS.

XIX Encontro de Jovens Pesquisadores - Novembro de 2011
Universidade de Caxias do Sul