

ANÁLISE DE DESEMPENHO DE SERVIÇOS EM UMA TRANSPORTADORA DO MUNICÍPIO DE APUCARANA – ESTADO DO PARANÁ

BRESSAN, Lucas Henrique Silva¹; SIMPLÍCIO, Mateus Vinícius Tardivo²; OSTI,
Odair de³, RODRIGUES, Lucileide Jacinto⁴; GUIMARÃES, Ana Paula⁵.

Palavras-chave: Administração; Transportadora; Prestação de Serviço.

INTRODUÇÃO

Com a globalização crescente nas últimas décadas, observa-se que a competitividade no mercado está se tornando cada vez mais acirrada pois, as fronteiras não se limitam mais ao espaço geográfico nacional, é necessário que a cada dia sejam desenvolvidas novas estratégias e soluções para esse mercado. O Mundo globalizado exige que as empresas sejam mais ágeis, flexíveis, busquem novos produtos e formas de oferecer seus serviços com um custo e qualidade reduzidos.

O cliente exige cada vez mais melhorias, tanto no produto como no serviço, entretanto não quer absorver esses custos, que oneram o valor final do produto.

Neste contexto, a Logística vem para contribuir para um avanço das cadeias produtivas, que planeja, controla e dá efetividade à demanda, estoca e permite a aplicação dos serviços e informações correlacionadas, que encerra por meio da precificação do transporte levando em consideração a origem e o destino para que consiga agregar valor e transmitir a qualidade desejada para o cliente.

Com essa competitividade, a Logística vem ganhando espaço junto a gestão das empresas pois, tem se destacado em conseguir agregar valor, por meio da redução de tempo e posicionamento de estoques.

Contudo, as empresas necessitam estudar quais as demandas e como se posicionar no mercado, para que consigam atender as exigências dos clientes. O

¹ Lucas Henrique Silva Bressan. Acadêmico do Curso de Bacharelado em Administração da Faculdade de Apucarana – FAP. Apucarana – PR. 2022. lucasbressan@rodoressan.com.br

² Mateus Vinícius Tardivo Simplício. Acadêmico do Curso de Bacharelado em Administração da Faculdade de Apucarana – FAP. Apucarana – PR. 2022. mateusvinciustardivo@hotmail.com

³ Odair de Osti. Orientador da pesquisa. Docente Especialista do Curso de Bacharelado em Administração da Faculdade de Apucarana – FAP. Apucarana – PR. 2022. odairdeosti@gmail.com

⁴ Lucileide Jacinto Rodrigues. Docente Especialista do Curso de Bacharelado em Administração da Faculdade de Apucarana – FAP. Apucarana – Pr. 2022. E-mail: proflucileidejacinto@gmail.com.

⁵ Ana Paula Guimarães. Docente Mestre do Curso de Bacharelado em Administração da Faculdade de Apucarana – FAP. Apucarana – Pr. 2022. E-mail: profaguiamaraes@gmail.com.

presente estudo trata-se de uma análise efetuada em uma transportadora do município de Apucarana, Estado do Paraná, quanto ao desempenho dos serviços prestados pela mesma em seu mercado de atuação, cujo resultado foi o investimento em outros serviços que foram identificados pela Matriz BCG.

OBJETIVO

Por meio de definições e informações coletadas junto a transportadora, identificar novos modelos de prestação de serviço.

MÉTODO

O estudo foi realizado juntamente com o proprietário da empresa, por meio de reuniões onde foram analisados todos os assuntos citados. Para a coleta dos dados foram feitas análises de campo e mercado, onde os mesmos foram tabulados em planilha e apresentados pelo gráfico radar. Os dados foram coletados no período de julho de 2021 a novembro de 2021.

DESENVOLVIMENTO

Quando uma empresa deseja fazer uma avaliação sobre o desempenho e crescimento de seus produtos ou serviços, a ferramenta ideal para esta análise é a Matriz BCG.

A ideia central dessa matriz é relacionar os vários negócios da empresa, conforme sua participação relativa no mercado e o crescimento dele, de forma a identificar os negócios ou a linha de negócios, ou até mesmo a linha de produtos que serve como produtora de caixa para a empresa, e aquela linha de negócios que deverá ser desativada, por estar consumindo recursos da empresa (FERNANDES; BERTON, 2012, p. 149).

Para construção da Matriz BCG foram levantadas informações extraídas dos diálogos com o gestor da empresa, em conjunto com as observações feitas no campo de estudo, no qual foi possível classificar os diferentes tipos de serviços prestados pela transportadora e o seu desempenho em relação à geração de caixa.

A Matriz BCG está dividida em quatro quadrantes, que são: Estrela, Ponto de Interrogação, Vaca Leiteira e Abacaxi, os quais tem características diferentes. Para fins de entendimento, a transportadora trabalha com três linhas de prestação de serviços: os fretes fechados, os fretes fracionados e o Crossdocking.

O serviço de Crossdocking foi classificado para o quadrante do ponto de interrogação devido ao fato de ser um serviço novo que a transportadora está

prestando, ou seja, ela ainda não possui métricas o suficiente para classificá-lo como um produto-estrela ou um abacaxi.

Pontos de interrogação ou crianças-problema são os negócios ou produtos da empresa que operam em um mercado de altas taxas de crescimento, mas com baixa participação relativa. Essa linha de negócios ou de produtos pode apresentar, no futuro, resultados satisfatórios para a organização, uma vez que o mercado está em franco crescimento. Porém, como a sua participação é baixa, ela pode se transformar em uma linha não rentável para a empresa. Para que ela seja viável, será preciso investir muito no negócio, para talvez aumentar a participação ou, ao menos, seguir os mesmos passos do líder, não diminuindo ainda mais o seu espaço (FERNANDES; BERTON, 2012, p. 150).

Somente após um determinado período fazendo aportes nesta linha de prestação de serviços que será possível mensurar o seu desempenho perante ao mercado.

O serviço de frete fracionado foi classificado como um produto-estrela, devido ao seu alto crescimento de mercado, entretanto, faz-se uma ressalva no tocante ao valor de aporte necessário para o início dessa modalidade. A empresa necessitou adquirir diversos equipamentos para prestação do serviço, que são veículos de pequeno porte.

Estrelas em geral, são linhas de negócios ou produtos que saem da condição de pontos de interrogação e se tornam bem-sucedidos. Um negócio-estrela é, normalmente, o líder de um mercado em rápida expansão, mas que ainda não gera muito caixa para a organização. A empresa deve continuar investindo grandes parcelas de recursos, a fim de enfrentar o ataque dos concorrentes, consumindo caixa, em vez de gera-lo (FERNANDES; BERTON, 2012, p. 150).

O serviço gerador de caixa, conhecido como vaca leiteira são os fretes fechados com destino à região norte e nordeste do estado brasileiro. Essa modalidade possui uma margem de lucro superior as demais, devido ao fato da rota ser otimizada com o frete retorno⁶.

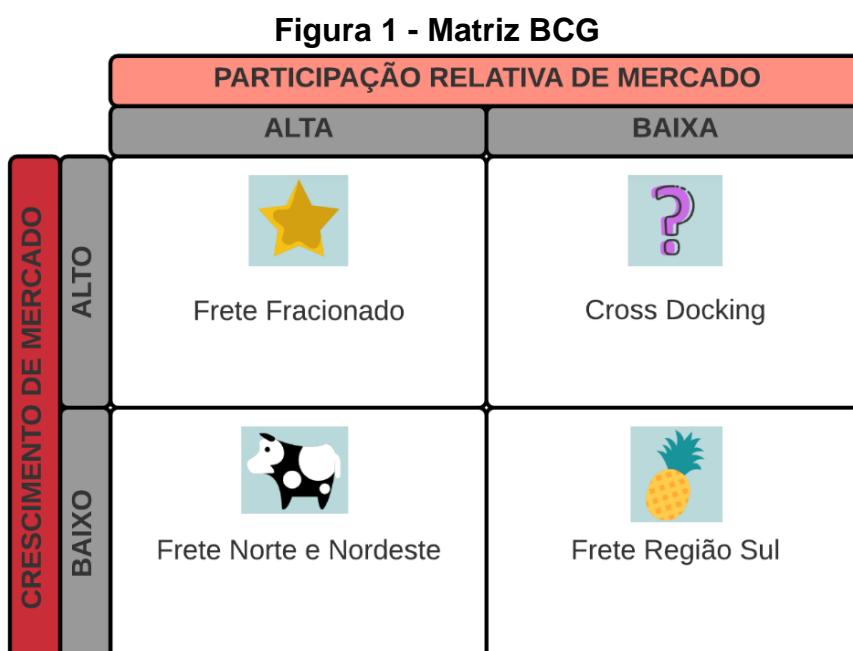
Alimentadores de caixa ou vacas leiteiras estão inseridos em mercados com pequenas taxas de crescimento, mas que possuem uma participação relativa boa. Representam as linhas de negócios geradoras de caixa, uma vez que demandam poucos recursos para sua manutenção. A organização os usa para poder financiar outras linhas classificadas como criança-problema ou como produtos-estrela (FERNANDES; BERTON, 2012, p. 150).

⁶ Frete retorno é a modalidade onde o veículo vai até o destino final carregado, e assim que descarrega já tem um frete para retornar a base.

A empresa enquadra o frete fechado para a região sul do território brasileiro como abacaxi, em específico para a região abaixo do município de Curitiba, Estado de Paraná, esta classificação não se deve ao fato da rota não ser lucrativa, mas sim pela baixa procura pelo serviço e pela dificuldade em encontrar frete retorno.

Pesos ou abacaxis são aqueles que possuem participação fraca em mercados com baixo crescimento e estão em fase de declínio, gerando baixos lucros ou até mesmos perdas para a empresa. Neste caso a estratégia a ser adotada é a do desinvestimento, liquidando ou vendendo essa linha de negócios ou produtos (FERNANDES; BERTON, 2012, p. 151).

Cabe a empresa realizar estudos para viabilizar a rota para a região sul ou se for o caso, fazer a exclusão dos destinos atendidos. A Matriz BCG está presente na Figura 1.



Fonte: Autores do trabalho (2022).

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Constata-se com o levantamento dos dados e as informações apresentadas na Matriz BCG que a transportadora possui oportunidades a serem exploradas no mercado de Crossdocking, visto que o modelo de prestação de serviço não foi devidamente validado pela empresa, no qual pode-se tornar um gerador de caixa, bem como, os fretes contratados para a região sul, abaixo dos municípios de Curitiba, devem ser validados quanto a sua viabilidade financeira e operacional. Cabe o estabelecimento da necessidade de um novo estudo para avaliar os resultados dos

modelos de serviço apresentado, com a inserção do Crossdocking e o reestudo dos serviços prestados atualmente.

REFERÊNCIAS

FERNANDES, Bruno Henrique Rocha; BERTON, Luiz Hamilton. **Administração estratégica**: da competência empreendedora à avaliação de desempenho. 2. Ed. São Paulo: Saraiva, 2012.