

A QUALIDADE DOS SERVIÇOS NO TRANSPORTE SOB A LOGÍSTICA APLICADA EM EMPRESAS QUE TRABALHAM NO SISTEMA ONSHORE.

Lorhana Barros Amaral

Lorhana.amaral@hotmail.com

(LATEC /UFF)

Resumo: *O presente artigo tem como finalidade analisar, através de uma pesquisa bibliográfica, a qualidade dos serviços logísticos prestados pelas empresas do segmento marítimo no sistema onshore. Este estudo tem por objetivo contribuir com os conhecimentos ligados na análise dos modelos da qualidade de serviço, liderança, gestão de processos, gestão de pessoas e logística dos transportes do segmento onshore.*

Para tanto, se buscou um estudo descritivo a fim de desenvolver um raciocínio abrangente sobre os temas citados acima, e relatar um pouco da experiência na prática do trabalho logístico onshore encontrado no setor petrolífero, com suas deficiências e possíveis melhorias a serem aplicadas.

Os resultados que foram encontrados por meio deste estudo direcionado, trouxe uma análise abrangente e favoreceu um olhar diferenciado para as melhores práticas estratégicas a serem desenvolvidas no âmbito empresarial para estimular a qualidade no nível de serviço logístico e excelência no trabalho.

Palavras-chaves: *Qualidade de serviços, transporte logístico, segmento onshore*

1. Introdução

Atualmente vivemos em um mundo onde convivemos com a precariedade quanto a qualidade dos serviços prestados. Mesmo com os avanços tecnológicos que acontecem com alta velocidade diante das inovações desenvolvidas ano após ano, ainda assim, enfrentamos a falta de padronização nos trabalhos prestados e excelência em todas as operações desenvolvidas.

A partir desta ideologia, percebe-se que as corporações tendem a criar planos estratégicos com o intuito de desenvolver em alguns segmentos, possíveis melhorias nas atividades. No entanto este fato ainda é arcaico e não executado pela maioria das pessoas e empresas.

A qualidade tem suma importância em todos os segmentos, seja na área de serviços, marketing, projetos, contratos, comunicação, administração, em todos as áreas, quando se tem qualidade, excelência nas operações, a tendência do trabalho flui de forma positiva com os resultados esperados é de pelo menos 90% de chance de acerto, isso quando segue-se padrões e normas.

O que geralmente as empresas de transporte se deparam, é com o descontrole e mau funcionamento da logística administrada tanto por parte da empresa que transporta (prestadora de serviço), o passageiro que utiliza o serviço, assim como o cliente que contrata a empresa, sofrendo assim prejuízos, conforme reflexo visível encontrado no departamento financeiro da empresa, justamente pela má logística operada.

Nos últimos anos, as indústrias de serviços cresceram consideravelmente, impulsionando assim a exploração de serviços em diversas áreas, sendo elas no setor de hotelaria, transporte, alimentação, contratação de profissionais e etc. Logo, a necessidade em contratar mais, explorar mais serviços, tornou-se complicado quanto ao monitoramento da qualidade e redução de custos pelo fator imediatismo e redução de custos ao extremo.

Um fator questionável que segue como exemplo, é a forma em que as empresas operam, por exemplo: uma empresa do segmento portuário que trabalha com o sistema onshore, desembarcando e embarcando profissionais, por não terem uma fiscalização específica quanto a qualidade dos serviços e o controle das notas reembolsáveis contabilizadas erradamente. Ou seja, falta uma gestão direcionada.

Sendo assim, o objetivo central deste artigo, é justamente demonstrar através do estudo de caso sobre a empresa Brima Transportes Executivos, as formas corretas de se operar com o transporte de passageiros sob o sistema onshore, ressaltando os procedimentos eficientes, processos e qualidade.

A alternativa ideal a ser executada, é o ato de minimizar os custos de transportes, com o objetivo de aplicar medidas de controle para a fiscalização de irregularidades. Pois com os custos minimizados, automaticamente constitui em resultados positivos para o controle da empresa.

Porque discutir sobre a qualidade de serviço no segmento onshore? Qual o objetivo em querer amenizar custos? Porque ter a qualidade na gestão operacional, tanto de processos, pessoas e logística em si? Vemos isso, elevados custos de transportes também podem atuar como um protecionismo para determinadas indústrias, influenciando no sentido da dispersão, porque a distância pode ser um obstáculo efetivo à concorrência e, assim, pode conceder proteção monopolística.

Além disto, é importante destacar, que com os altos custos de transportes, a tendência normal que as empresas podem se encaminhar, é justamente a experiência por período de crise financeira, pois são nos pequenos pontos, nos pequenos erros, que se cometidos sempre, desencadeia uma avalanche de problemas, pela falta de controle na gestão preventiva.

2. Fundamentação Teórica

2.1 Conceitos básicos sobre Qualidade

Quando pensamos em qualidade, o principal conceito que vem em nossas mentes, é justamente o conceito da quase perfeição, da excelência dos serviços, dos produtos, do relacionamento interpessoal, das atividades em si. Ela está relacionada a diversos fatores, conforme pensamento do autor Deming (1990), sendo estes, desde culturais a qualquer tipo de segmento ou viés, a qualidade está presente, seja na qualidade daquilo que consumimos, do serviço que prestamos ou que nos prestam, qualidade de produtos que compramos ou vendemos, a qualidade possui diversas variações e interpretações.

Como em todas as áreas e sistemas encontramos normas e sistemas, a qualidade não fica de fora, primeiro porque existe normas, e para isso encontramos por exemplo o ISO (*International Organization for Standardization*), ou **Organização Internacional para Padronização**, em português. A ISO é uma **entidade de padronização e normatização** que foi criada em 1947 conforme Lamprech (1995).

Um dos principais objetivos centrais da ISO, é de aprovar normas internacionais em todos os segmentos técnicos, sob normas técnicas, classificações de países, normas de procedimentos e

processos, e etc., além disso, é importante ressaltar que esta Organização é tão importante, pois evita abusos econômicos ou problemas em diversos segmentos que podem vir a ocorrer (Lamprech 1995), servindo assim como uma espécie de bloqueio devido as suas fontes de normalizações a serem seguidas. Já no Brasil, a ISO é representada pela ABNT (Associação Brasileira de Normas Técnicas).

Vamos analisar através de um olhar mais técnico, o significado de qualidade de acordo com o pensamento dos grandes pensadores da área explorada. Um exemplo é o Juran (1989), que visualiza a qualidade como uma revolução contínua em ascensão. Para ele, a qualidade é dividida em três processos básicos, conhecidos como Trilogia Juran, onde neles encontramos as seguintes definições: planejamento da qualidade, controle de qualidade e melhoramento da qualidade.

Baseando-se na identificação das necessidades, de acordo com a demanda do mercado, Paladini (1994), percebe que a qualidade passa por um processo extenso de mudanças, e que a interpretação das necessidades dos públicos sendo estes diversificados, é bem distinta, pois traz muitas interpretações e questionamentos. Para ele, as empresas no decorrer dos anos, busca equiparar-se aos modelos de qualidade para não ficar para trás no sentido da ascensão e excelência pois quem não evolui, se isola, e logo sofre diretamente as penalidades.

2.2 A qualidade dos serviços

Os serviços sejam eles quais forem devem seguir um padrão de qualidade afim de garantir a boa funcionalidade das operações e resultados positivos esperados em quaisquer segmentos a ser explorado, conforme ponto de vista Keith (1997).

De acordo com o pensamento de Cronin e Taylor (1992), ambos afirmam que os elevados níveis de qualidade nos serviços, trazem um feedback altamente satisfatório para os clientes, ou seja, a satisfação é tida como um fator que causa impacto mesmo antes da contratação do serviço, pois a qualidade já é percebida antecipadamente.

A qualidade do serviço para (Zeithaml, Berry e Parasuraman, 1990), é definida como a antecipada percepção do cliente de quanto um serviço vai ao encontro ou excede as suas expectativas.

Diante do olhar do autor Quinn (1996, p.30), ele define de várias formas os serviços, tendo como base de exemplificação os serviços primários, como os serviços sociais, segurança, dentre outros que tem como chance de aumentar as recessões e desempregos, pois com os mesmos em execução, fornece-se oportunidade de emprego e uma estabilidade mais visível. Quinn observa:

Organizações de serviços tornaram-se entidades grandes, intensivas de capital, voltadas para tecnologia e estrategicamente vantajosas. Elas devem ser o ponto focal de investimento, de emprego e de estratégias de distribuição de capital. As tecnologias que as tornaram possíveis reestruturaram toda a economia, além de forçarem a concorrência

global em todo o mundo.

Os autores avaliam em modo geral, os níveis de qualidade de um serviço a partir das expectativas esperadas pelos clientes. O importante para a satisfação em modo geral, é o aperfeiçoamento da comunicação e da forma em que os prestadores de serviços administram as suas formas de comunicação, poder de persuasão, sinceridade e qualidade certificada.

Estas táticas são importantes, de acordo com a ideologia de Teboul (1999), pois quando um prestador analisa o campo de trabalho, detecta os possíveis riscos, reconhece os erros, aplica as medidas corretivas, agrega valores e processos adequados a fim de entregar serviços ao cliente, o retorno por parte dos clientes sempre será satisfatório, resultando assim a garantia da qualidade, pois a essência do modelo de qualidade de serviços é o ato de verificar as possíveis diferenças que existem entre o que se é esperado e o que se é entregue.

Hoje em dia, diante do alto nível de competitividade em relação a busca de novos clientes, o mercado presa pela qualidade em todos os níveis de serviços, começando pelos processos logísticos que se destaca por ser o maior grau de complexidade no ato das execuções em prática assim como o trabalho estratégico de marketing. Pois para Marcos Cobra (1987), o marketing é fundamental no ramo empresarial para a fluidez da competitividade seja ela em qual setor for.

Os serviços devem ser desenvolvidos seguindo critérios básicos quanto a sua logística afirma Albrecht (1992), pois ele passa por um processo que consiste em uma série de atividades, que não necessariamente interage na relação cliente e prestadores de serviços, logo a comunicação não é direta, sendo assim, ela deve ser bem desenvolvida, pois a tendência da modernidade, diante do mercado imediatista onde as necessidades devem ser atendidas às pressas suprindo as necessidades imediatas dos clientes, os serviços acabam sendo prestados de qualquer forma caindo assim na não padronização no início desenvolvida.

Dá-se para perceber, que a tendência natural e perceptiva em diversos segmentos, é que o serviço passou a ser visto como um artigo raro de qualidade esperada, pois é difícil ver um cliente totalmente satisfeito com o que adquire, utiliza ou consome.

Uma das características que as empresas devem ter, conforme pensamento do autor Idalberto (2004) é a compreensão diante das reais necessidades dos clientes, para que assim no mínimo o serviço seja prestado de acordo com a forma esperada, cumprindo as etapas básicas dos planejamentos estratégicos, mantendo uma comunicação clara e objetiva e sendo sempre abertos a novas dicas e opiniões para o desenvolvimento nos pequenos pontos falhos que por muitas vezes as empresas passam. Outro fator importante é a simplicidade e a confiabilidade, pois a essência está no

relacionamento interpessoal para com todos os envolvidos pelo projeto. Os padrões devem ser definidos, pois é fundamental avaliar cada experiência vivida, fator que poucos utiliza.

2.3 A logística operacional

O papel da logística tem suma importância para a funcionalidade de qualquer serviço ou atividade. Percebemos isso desde a administração que anda junto com a logística, pois ela tem como objetivo administrar todos os detalhes estruturais em busca da melhoria no desempenho, desenvolvendo sempre o conceito de logística eficiente.

Quando falamos em logística, logo pensamos em organização, afirma Ronald (2004) que visa buscar a garantia no bom funcionamento das operações, de forma que o desempenho esperado seja desenvolvido estrategicamente. Quando se tem segurança e planejamento estratégico, dificilmente desenvolvemos erros operacionais, pois com isso possibilita resultados previsíveis que auxilia no desempenho esperado e diferenciado diante as concorrências existentes.

A logística sob a visão de Ronald (2004), tem um papel essencial e fundamental pois quando se existe um planejamento e organização com soluções já pré-definidas, quando se tem algum problema no cenário logístico, os diagnósticos a serem tomados são mais palpáveis e fáceis de se manipular, ou seja, a apuração nos pequenos detalhes desde a sua base estrutural deve ser planejada.

Na logística gerencial, pode-se destacar um grupo que tem suma importância para a boa performance de qualquer trabalho a ser desenvolvido. Neles, encontramos quatro pilares, conhecidos como os responsáveis pela garantia operacional de todos os processos logísticos, que são como a base, a operação logística, que fundamenta a gestão, seguida de pessoas (gente) ou vice-versa, que explora os equipamentos onde desenvolve os processos, manipulado por pessoas, ou seja, nesse todo processo, se é desenvolvida a operação logística conforme imagem abaixo fornecida pela empresa LVJ logística:



2.3 A logística dos transportes no segmento onshore

Trabalhar com logística não é tarefa fácil, pois envolve inúmeros fatores e critérios a serem seguidos, principalmente quando nós envolvemos transportes e trabalho do segmento onshore.

A logística na área de transportes também é específica e direcionada. O trabalho onshore de acordo com Souza (2010), para aqueles que não conhece, pode ser executado tanto em sondas terrestres quanto em escritórios por exemplo, que se divide em gerenciamento logístico operacional terrestre e administrativo. Este trabalho geralmente é executado em forma de serviços em indústrias e zonas portuárias de forma geral. Eles são serviços que cuidam com cuidados diferenciados por estarem situado em alto mar. Eles seguem regras, padrão de qualidade e estão sendo protegidos de acordo com os padrões básicos de segurança do trabalho, asseguradas por seguradoras.

No segmento onshore, as inspeções são efetuadas diariamente (durante o período pré-determinado no contrato), e os serviços são distintos, como serviços de inspeção elétrica, mecânica dentre outros nas áreas portuárias afirma Souza (2010). Diferentemente do trabalho offshore, que é o trabalho desenvolvido em alto mar, onde os profissionais precisam embarcar para operar e desenvolver os seus serviços, eles possuem uma média diária a ser trabalhada, por exemplo uma média de 14 dias consecutivos com folgas de 21 dias em média, sendo assim, difere-se do trabalho onshore, pois o mesmo não é necessário embarcar nem se confinar.

Normalmente, quando um trabalhador é contratado, seja pelo sistema freelance ou com vínculo empregatício, ele tem por direito de ter acesso a hospedagem devido aos trabalhos diários sem confinamento, seguidos por 12 horas em média e transporte para seu deslocamento, assim como alimentação, sendo café da manhã, almoço e janta se for o caso afirma Souza (2010).

Os profissionais podem trabalhar até 24 horas por dia, dependendo do turno, tendo algumas horas de descanso, porém isso acontece poucas vezes. Podemos enfatizar o trabalho em sondas de perfuração. Porém, temos também os trabalhos logísticos que administram o departamento das atividades onshore em zona terrestre, ou seja, no administrativo executivo, geralmente dominado pelo exercício do gerente de operações ou coordenadores de logística, trabalhos em horários integrais de 8 horas.

Diante dessas informações, nota-se que o trabalho no qual esses empregados exercem, realmente não é um trabalho para qualquer profissional, logo, necessita-se de profissionais qualificados, experientes, determinados e com disposição. Além disso, o respeito para com esses trabalhadores também deve ser exercido de forma cautelosa e direcionada, pois não estamos falando de qualquer trabalho, porque são poucos os que se dispõem a exercer esta função.

3. Metodologia

Com base no que foi desenvolvido até agora, a presente proposta de metodologia, visa focar na apresentação bibliográfica e por meio de estudo de caso direcionado, na qual descreve sobre a qualidade de serviços, serviços logísticos e o transporte no segmento logístico. O estudo tem o intuito de analisar a logística funcional, traçando as suas diferenças e perspectivas afim de auxiliar algumas empresas que ainda possuem deficiências neste ramo em específico.

O interesse principal, é demonstrar por meio de algumas situações, as formas corretas de se proceder quanto a logística que é desenvolvida no momento em que os trabalhadores que trabalham no segmento onshore, se deslocam desde suas casas, até o hotel em que se hospedam, encaminhando-se para o destino final que são a prática do trabalho em si.

Acredita-se que a logística pode ser realizada de uma forma simples sem planejamento estratégico, no entanto, não é assim que funciona, pois quando tendemos a influenciar e afetar diretamente no departamento financeiro, mesmo que por partes, alteramos o sistema funcional e financeiro de toda a empresa, empresas estas que visam a redução de custos e melhoria na qualidade dos serviços.

Analisando o desempenho da qualidade de serviços neste ramo prestados por algumas empresas, será utilizado um estudo de caso através da empresa Brima Transportes Executivos, que visa justamente operar sob a lógica operacional marítima, com estratégias direcionadas, seguindo padrões de qualidade a fim de atender a grande demanda do segmento petroquímico, pois esta empresa foca no atendimento de empresas e clientes que contratam em massa os serviços de profissionais para o segmento onshore.

4. Resultados e Discussão

Após analisar algumas operações efetuadas no segmento onshore feitas na Bacia de Campos, Portos e Costas, em estaleiros, foi observado a logística realizada nos transportes dos profissionais em projetos operados nesse sistema.

Foi identificado o sistema de operação realizado, a qualidade dos serviços e a logística operacional ministrada resultando assim uma observação criteriosa e determinante quanto as dimensões estudadas.

Em uma operação num dos estaleiros em Niterói, a empresa Brima Transportes, que trabalha com locação de transporte de passageiros, tendo como enfoque principal a qualidade em todas as operações, desde a comunicação direta com a base (escritório), na detecção do percurso a ser explorado junto ao passageiro, até a forma que se é computada a comprovação da distância percorrida, a logística de registro da corrida, e o destino final após o registro feito em aplicativo e timesheet. A empresa visa trabalhar de forma clara e objetiva, para que o cliente tenha confiança e segurança nos valores que se dispõem a pagar mensalmente.

A logística que foi evidenciada diante da pesquisa, foi que a empresa de traslado em atividade, recebe o chamado por parte da base, logo é identificado os nomes dos passageiros, o percurso a ser feito, a quantidade de carros, os valores são computados com certa previsão a serem fornecidos para o departamento financeiro, a partir daí, a empresa Brima, entra em contato com os motoristas, transmite todas as informações cabíveis para a boa funcionalidade do trabalho, libera o sistema para registro da corrida no aplicativo da empresa e disponibiliza o timesheet (folha de corrida-ponto) tanto para o motorista quanto para o cliente e empresa validar o percurso feito.

Diante desta logística, foi analisado toda a cadeia de atividades e logística, desde o momento da solicitação do cliente até o destino final executado pela prestadora de serviços, e notou-se que todo serviço pode ser realizado de forma eficiente analítica, respeitando a todos os fatores básicos pré-determinados pelo planejamento estratégico elaborado desde o início das atividades.

Para contrapor a pesquisa, foi investigado também a logística dos transportes que geralmente as empresas estão acostumadas a realizar, e notou-se geralmente trabalham sob a logística de reembolso de notas. O que seria essa logística de notas de reembolso? É justamente o fato dos marítimos utilizarem serviços prestados por terceiros, como o uso de táxi, compra de alimentos e pagamento de outros serviços que são reembolsados no final do mês pela empresa.

Com isso, percebeu-se que a empresa não conhece de fato o que acontece nesse sistema de reembolso, e logo, se perdem por falta de fiscalização direta e específica neste departamento. Sendo

assim, os altos custos são consideravelmente altos, e só são detectados no final do mês e quando são detectados.

A partir deste ponto de vista, é que empresas como a Brima Transportes Executivos entram em ação, com o objetivo de amenizar custos adicionais. Contudo, auxiliam no desenvolvimento lucrativo das empresas, pois a partir deste controle que a priori aparentemente não se tem importância por se tratar da redução de custos minoritários na logística operacional de transportes do segmento onshore, servem para auxiliar no progresso evolutivo.

5. Conclusão

A reflexão que tive após estudo feito por meio deste artigo, foi que se é possível ter qualidade em todos os serviços desde que haja planejamento e estratégia em todos os detalhes minuciosos das operações.

Baseado nas perguntas feitas no início do artigo, onde enfatiza-se a questão da qualidade de serviço, os custos, processos e gestão operacional, é perceptível que quando se tem uma linearidade em todas as atividades, tudo funciona naturalmente atendendo ao que foi estabelecido previamente, pois quando isso não existe, atinge diretamente a todos da empresa, pois com o alto custo de transportes mal administrado pela logística da empresa, gera danos maiores para o financeiro e para o lucro.

Quando se tem altos custos, resultado da má administração ou pela ausência de empresa especializada a fim de prestar serviço direcionado, o rumo que geralmente enfrentam, é seguir por um caminho de prejuízos e acomodação, pois acabam que por depender da honestidade dos profissionais contratados, diante da logística de reembolsos.

Sendo assim, foi observado os mínimos detalhes, e constatou-se que o trabalho executado pela empresa Brima Transportes Executivos, é elaborado de forma similar e em sintonia para com todos os departamentos envolvidos pela empresa prestadora dos serviços de traslado, desde a comunicação interna e externa, assim como o relacionamento entre cliente x prestador de serviços x motorista.

O resultado evidenciado, deixa claro que mesmo com os imprevistos que geralmente qualquer operação está disposta a enfrentar, quando se tem sintonia e cooperação de todos, os resultados geralmente tendem a resultar um feedback positivo.

Não é fácil trabalhar com gerenciamento operacional, ainda mais quando se envolve um grande número de pessoas no trabalho, porém a qualidade está aí justamente para servir como base fundamental no progresso das operações, pois quando seguimos os ciclos de qualidade, e as normas, ou seja, quando seguimos o básico de qualquer operação que é justamente o fato de planejar para depois agir, tudo flui com uma intensidade linear.

Contudo, o estudo por meio deste artigo resultou em uma análise direcionada e clara, de que é possível sim trabalhar sobre a lógica de planejamento afim de resultar na qualidade dos serviços, no entanto, seguindo os preceitos de que quando temos todos os departamentos em harmonia e com comunicação clara e aberta, dificilmente teremos erros visíveis, sendo assim, nada como gerenciarmos tarefas para prestadores de serviços que serão realmente capazes de atender as nossas necessidades de acordo com os nossos interesses. Visto que, em parte, as empresas tendem a requerer a redução de custos em grande escala para resultar lucro considerável.

Referências bibliográficas

- ALBRECHT, K. **Serviços com qualidade: vantagem competitiva.** São Paulo: Makron Books, 1992.
- BILLOU, Ronald H. **Gerenciamento da cadeia de suprimentos / Logística empresarial.** 5. Edição, Porto Alegre: Bookman, 2004.
- CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de pessoas.** 2. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2004.
- COBRA, Marcos e Zwarg, Flavio A., **Marketing de Serviços Conceitos e Estratégias,** MC Graw-Hill, 2. Edição, São Paulo, 1987.
- DELTON, Keith D. **Qualidade em Serviços,** Makron-Books, 2. Edição, São Paulo, 1997.
- DEMING, W.E. **Qualidade: a revolução administrativa.** Rio de Janeiro: Saraiva, 1990.
- JURAN, J.M **Juran na liderança pela qualidade: um guia para executivos.** São Paulo: Pioneira, 1989.
- LAMBERT, D. M. **Administração estratégica da logística.** São Paulo, Vantine Consultoria, 1998.
- LAMPRECH, J.L. **ISO 9000 e o setor de serviços: uma interpretação crítica das revisões de 1994.** Rio de Janeiro: Qualitymark, 1995.
- TEBOUL, J. A **Era dos Serviços: uma nova abordagem de gerenciamento.** Rio de Janeiro: Qualitymark, 1999.
- SOUZA, A. A. **Perfil do Homem Offshore: Aspectos Relevantes nas Relações no Trabalho e Familiares.** Rio de Janeiro, 2010.
- Pesquisa efetuada em Site: Empresa de consultoria logística. LVJ Logística. (fornecimento de figura ilustrativa).
Link: http://www.lvjlogistica.com.br/?url=solucoes&cta=solucoes_conteudo&id=18
- Pesquisa efetuada em Site: Empresa Brima Transportes Executivos.
Link: <http://www.brimatransportes.com.br/>