

AVALIAÇÃO DO DESEMPENHO DOS FORNECEDORES DE TRANSPORTES RODOVIÁRIOS ⁽¹⁾

Danilo Guimarães Fenelon ⁽²⁾

Ivo Aghton de Melo ⁽³⁾

Lecy Geraldo Louzada ⁽⁴⁾

Uexlei Petterson Andrade ⁽⁵⁾

Resumo

Com o objetivo de adaptar as práticas e processos a um modelo de gestão Classe Mundial, de forma a aumentar a competitividade ou direcionar os resultados esperados ao planejamento estratégico da organização sem perder o foco no atendimento ao cliente (um dos pontos principais para a sobrevivência do negócio), destacamos o *transportador* como um elo de fundamental de ligação, entre empresa e o mercado. A partir deste conceito, surgiu a necessidade de se medir o desempenho de cada fornecedor de transporte, através de critérios pré-definidos pela organização. Dessa forma, direciona-se seus resultados à melhoria e evolução de seus próprios negócios, incluídos princípios de identificação, medição e monitoramento dos principais itens de controle (nos fluxos de abastecimento e escoamento), apoiado por ferramentas de tecnologia da informação. Aplicando conceitos modernos de gerenciamento por diretrizes, integrando critérios específicos de responsabilidade social, disponibilizando e submetendo estas performances a todos os níveis da organização e a referenciais comparativos, consegue-se obter resultados positivos nos processos de avaliação. Os resultados revelam a evolução de cada transportador nos seus respectivos tópicos de avaliação, demonstrando o alinhamento desse resultado aos objetivos traçados no planejamento estratégico da Belgo Juiz de Fora. Dentro desse cenário o aumento dos níveis de cargas retiradas no prazo, das cargas entregues no prazo, retiradas por veículos de frota própria e investindo em treinamentos com os motoristas, os transportes disponibilizam ao mercado atendimento de qualidade, além de contribuir com a gestão ambiental, segurança e responsabilidade social.

Palavras-chave: avaliação, transportador, desempenho, indicadores.

(1) Trabalho a ser apresentado ao XXIV Seminário de Logística, na ABM, em Belo Horizonte, de 16 a 17 de junho de 2005.

(2) Engenheiro Mecânico, Pós-graduado em Engenharia Econômica e Administração Financeira, Chefe de Departamento da Logística, Expedição e Atendimento da Gerência de Planejamento da Belgo Juiz de Fora.

(3) Técnico em Metalurgia, Analista de Processos Industriais da Gerência de Programação e Logística da Belgo Juiz de Fora.

(4) Administrador de empresas, Pós-Graduado em Logística Empresarial, Analista de Processos Industriais da Gerência de Programação e Logística da Belgo Juiz de Fora.

(5) Acadêmico em Administração de Empresas, Auxiliar de Produção da Gerência de Planejamento e Logística da Belgo Juiz de Fora.

1 INTRODUÇÃO

Com foco no melhor atendimento ao cliente, a sistemática de Avaliação dos Fornecedores de Transportes foi desenvolvida com o intuito de definir regras e comportamentos, alinhando os resultados de cada parceiro à estratégia traçada pela organização. O desenvolvimento, monitoramento e a obtenção do resultado desejado em cada um dos itens de controle definidos como tópicos de avaliação é fator primordial na continuação do serviço.

Nesta ótica de competição interna (entre as transportadoras que prestam serviços nesta unidade), e externa (força da concorrência interessada em expandir seus negócios), as transportadoras cadastradas no sistema de abastecimento de matéria-prima ou no fluxo de escoamento dos produtos são estimuladas a adaptarem seus processos e monitorá-los para garantir resultados positivos no seu desempenho. Demonstrado em local apropriado com livre acesso, essa sistemática possibilita comparações entre as transportadoras alocadas nos guichês internos da usina, além de permitir que estas informações sejam transmitidas e discutidas entre a Alta Direção de cada prestador de serviço.

Conforme observado por Leonardo Lacerda, do COPPEAD, em seu artigo “Estratégia de Contratação de Prestadores de Serviços Logísticos”:⁽¹⁾

a necessidade de um processo estruturado de seleção e contratação de prestadores de serviço logístico é motivada pela complexidade, relevância e abrangência cada vez maior das atividades sendo terceirizadas. É preciso, portanto, adotar procedimentos mais sofisticados de identificação e seleção de prestadores de serviço de forma a minimizar as chances de insucesso e seus impactos negativos sobre toda a operação.

Dessa maneira, o desempenho de cada transportador define a sua permanência na empresa como prestador de serviços direcionando as ações para o cumprimento dos objetivos estratégicos traçados pela Belgo Juiz de Fora. Adotando conceitos modernos como o “On Time in Full” e atuando fortemente no prazo de retiradas das cargas – que tomaram grandes proporções e peso no processo de avaliação, além de ganhos importantes no volume retirado por frotas e no aprendizado da forma de tratamento dos motoristas junto aos clientes, elevando os níveis de serviços já no primeiro período de avaliação – tivemos a oportunidade de disseminar conceitos fundamentais como segurança no trabalho, preservação do meio-ambiente e princípios de responsabilidade social.

2 MATERIAL E MÉTODOS

Desenvolvido por técnicas e metodologias de avaliação, inserindo conceitos de gerenciamento por diretrizes na medição periódica e monitoramento *in loco* dos resultados, para este estudo foram aplicadas ferramentas administrativas para a integração entre a atividade industrial, o homem e meio ambiente, como *brainstorming* – na identificação dos itens de controles de acordo com requisitos descritos na Norma ISO9001:2000⁽²⁾ (Qualidade Total) – e conceitos básicos de *Six Sigma*. No que tange aos critérios de preservação do meio-ambiente, contamos com

definições da Norma ISO14001⁽³⁾ (Meio-Ambiente), investindo em equipamento específico (Opacímetro) para medição e controle da emissão de fumaça negra.

Outro fator importante na estruturação do método de avaliação é o atendimento aos requisitos da Norma OHSAS18001⁽⁴⁾ (Norma ISO), para os tópicos referentes a Segurança e Saúde Ocupacional dentro e fora da Belgo Juiz de Fora, dispendo de investimentos em instrumentos como radar de velocidade e inspeções de segurança freqüentes nos veículos que atendem ao fluxo de abastecimento e/ou escoamento.

Dentro da ótica de desenvolvimento sustentável e disseminando conceitos de responsabilidade social, adotamos um programa apoiado pelo *SEST/ SENAT* de treinamento dos motoristas, que além de visar a qualidade do atendimento ao cliente, trata da conscientização da não utilização de mão-de-obra e prostituição infantil. Obtivemos o apoio incondicional da Alta Administração das transportadoras em um programa de Responsabilidade e Sustentabilidade Empresarial - RSE, no compromisso de não praticar atos como trabalho forçado, discriminação, punição corporal, mental, coerção física, abuso verbal e garantindo que a remuneração dos funcionários seja suficiente para atender suas necessidades básicas, além de recolher os impostos pertinentes, conforme requisitos da Norma SA8000⁽⁵⁾ (SAI – Social Accountability Internacional).

3 DESENVOLVIMENTO

Foram definidos regras e métodos de apuração dos dados de cada item selecionado no processo de avaliação dos fornecedores de transportes. (Figura 1)



MODELO DE AVALIAÇÃO DE TRANSPORTADORAS

TRANSPORTADORA	TÓPICOS DE AVALIAÇÃO	PESO	UM	FÓRMULA	META	ATINGIDO		
						JANEIRO		
TRANSPORTADOR - X	Cargas retiradas no prazo	40	%	$\frac{\text{Volume total das cargas retiradas no prazo (t)}}{\text{Volume total transportado (t)}}$	95,00	96,08		
	Cargas entregues no prazo	15	%	$\frac{\text{Volume total das cargas entregues no prazo (t)}}{\text{Volume total transportado (t)}}$	98,00	91,83		
	Cargas Retiradas por Frota	15	%	$\frac{\text{Volume total das cargas retiradas por frota (t)}}{\text{Volume total transportado (t)}}$	60,00	46,50		
	Transportes sem reclamação	10	%	$\frac{\text{Volume das cargas sem reclamação (t)}}{\text{Volume total transportado (t)}}$	100,00	100,00		
	Feed-Back de Informações	10	%	Calculado em função da entrega dentro do prazo, da comprovação de recolhimento de impostos e comprovantes de entregas no cliente.	95,00	95,40		
	Análise Ambiental	5	%	$\frac{\text{Nº de relatórios sem riscos ambientais}}{\text{Nº total de relatórios abertos}}$	100,00	100,00		
	Análise Segurança	5	%	$\frac{\text{Nº de relatórios sem riscos de segurança}}{\text{Nº total de relatórios abertos}}$	100,00	100,00		
						Result.	Classif.	Ptos.
						95,68	EXCELENTE	5

Figura 1. Sistemática de Avaliação do Desempenho do Transportador Rodoviário

O resultado da avaliação é dado em função da seguinte fórmula:

$$\sum [(atingido / meta) \times peso]$$

(%)	CLASSIFICAÇÃO	POUNTOS
95 a 100%	EXCELENTE	5
90 a 94,9%	MUITO BOM	4
85 a 89,9%	BOM	3
61 a 84,9%	REGULAR	2
0 a 60,9%	PÉSSIMO	1

Considera-se o valor máximo de 100% para cada item.

● **Cargas retiradas no prazo:**

A transportadora, a partir da data/ horário de planejamento do transporte, tem 48h para disponibilização do veículo para retirada da carga.

Obs: Os domingos e feriados não são considerados no cálculo.

O índice percentual é obtido através do peso total das cargas retiradas no prazo sobre o peso total das cargas retiradas.

Após vencidas as 48h de prazo de disponibilização do veículo para a retirada da carga, a transportadora será multada.

As cargas retiradas acima da capacidade diária de movimentação receberão um bônus.

Os valores das multas e bônus aplicados são calculados pelo número de transportes nas condições citadas acima, de acordo com a Figura 2.

No caso de atraso, a administração da carga planejada para a transportadora passará a ser feita pela Coordenação de Transportes da Belgo Juiz de Fora.

Não são consideradas cargas FOB e Remessas para Industrialização.

ATRASOS/ CARGAS EXTRAS			CAPACIDADES			
R\$/Transp	-128	104	TRANSP	Quota de Referência		
Nº de Transp	Multa R\$	Bônus R\$		Ton/dia	Transp/dia	Priorid/dia
1	-128,00	104,00	TPS	550	25	5
2	-268,80	218,40	IBOR	650	35	7
3	-416,00	338,00	RODOMAR	300	15	3
4	-571,20	464,10	LIDER	300	15	3
5	-734,40	596,70	JOLIVAN	300	15	3
6	-905,60	735,80	JULIO SIMÕES	300	15	3
7	-1.086,40	882,70	TORA	300	15	3
8	-1.273,60	1.034,80	DTA	100	5	1
9	-1.472,00	1.196,00	MAGNUM	300	10	2
10	-1.680,00	1.365,00	RODOMAIS	270	10	1
11	-1.899,20	1.543,10	TOTAL	3.370	160	31
12	-2.128,00	1.729,00				
13	-2.369,60	1.925,30				
14	-2.622,40	2.130,70				
15	-2.888,00	2.346,50				

Figura 2. Tabela de Multas e Bônus

● **Cargas entregues no prazo:**

Os prazos serão contados a partir da emissão da respectiva Nota Fiscal.

É de responsabilidade da transportadora o envio das datas de entrega em formato eletrônico de acordo com o seguinte *layout* (figura 03). Estas informações são auditadas baseados nos comprovantes de entregas assinados e datados pelos clientes.



TRANSPORTADORA

Obs: Enviar este arquivo com os dados até o 5º dia útil de cada mês para "bruno.marques@belgo.com.br"

Transporte	Nota Fiscal	Cidade	Peso	Data Carreg.	Entregas	KM	Data Entrega	Atraso
1002585	34569	BARUERI	26.430	26/07/2004	1	534	27/07/2004	
997857	34363	PIRACICABA	25.206	24/07/2004	1	611	25/07/2004	
982270	30511	CURITIBA	9.960	05/07/2004	1	914	08/07/2004	ATRASADA
982270	30512	CURITIBA	15.126	05/07/2004	1	914	08/07/2004	ATRASADA
997856	34431	PIRACICABA	27.358	24/07/2004	1	611	25/07/2004	
997865	34465	PIRACICABA	26.783	25/07/2004	1	611	26/07/2004	
1000346	35124	PIRACICABA	25.000	29/07/2004	1	611	30/07/2004	
1003595	35162	PIRACICABA	27.098	29/07/2004	1	611	30/07/2004	
1002073	35146	RIO DAS PEDRAS	26.209	29/07/2004	1	654	30/07/2004	
1003635	34599	BAURU	13.537	27/07/2004	1	753	28/07/2004	
1003635	34598	BAURU	11.791	27/07/2004	1	753	28/07/2004	
986561	31118	CURITIBA	25.211	08/07/2004	1	914	09/07/2004	
993834	33151	CURITIBA	15.186	19/07/2004	1	914	20/07/2004	
993834	33152	CURITIBA	12.074	19/07/2004	1	914	20/07/2004	
981445	30628	INDAJAL	24.564	06/07/2004	1	1.178	07/07/2004	
1004488	34681	CAMBARA	2.482	27/07/2004	2	892	28/07/2004	
1004488	34684	CAMBARA	9.433	27/07/2004	2	892	28/07/2004	

Figura 3. Lay-Out de formatação dos dados arquivos de datas de entrega

Serão desconsiderados os sábados, domingos e feriados.

O prazo de entrega de cada carga, independente do material transportado, segue uma matriz de correlação entre a distância percorrida e o número de entregas (Figura 4):

Distância (km)	Dias de prazo correspondente ao número de entregas					
	1 entrega	2 a 3 entregas	4 a 5 entregas	6 a 7 entregas	8 a 9 entregas	Acima de 9 entregas
Até 500	1 dia*	2 dias	3 dias	4 dias	5 dias	6 dias
De 501 a 1000	2 dias	3 dias	4 dias	5 dias	6 dias	7 dias
De 1001 a 1500	3 dias	4 dias	5 dias	6 dias	7 dias	8 dias
De 1501 a 2000	4 dias	5 dias	6 dias	7 dias	8 dias	9 dias
De 2001 a 2600	5 dias	6 dias	7 dias	8 dias	9 dias	10 dias
De 2601 a 3300	6 dias	7 dias	8 dias	9 dias	10 dias	11 dias
De 3301 a 4000	7 dias	8 dias	9 dias	10 dias	11 dias	12 dias
Acima de 4001	8 dias	9 dias	10 dias	11 dias	12 dias	13 dias

Obs.: * Para Notas Fiscais emitidas após as 18:00 horas, o prazo de entrega passará de 24 horas para 36 horas (somente para distâncias de "até 560 km" para 1 (uma) entrega).

Figura 4. Matriz de correlação entre distâncias e número de entregas

Para o “não-atendimento” dos prazos estabelecidos e registrados em RO (Registro de Ocorrência), será emitido débito contra a transportadora devido aos custos financeiros com prorrogação de títulos, despesas administrativas e outros, desde que a reclamação seja considerada procedente.

O percentual de juros a ser cobrado sobre o valor total da Nota Fiscal será o corrente no mercado financeiro.

O índice percentual é adquirido através do peso total das cargas entregues dentro do prazo sobre o peso total das cargas entregues.

● **Cargas retiradas por veículos de frota própria:**

O índice percentual é adquirido através do peso total das cargas retiradas por veículos frota sobre o peso total das cargas retiradas.

Cada transporte é analisado através de relatório emitido do SAP, onde são verificados os tipos de veículos utilizados para cada carga.

Não serão considerados os transportes retirados por veículos alugados.

● **Transportes sem reclamação de transportes**

Os registros de ocorrências relativos a problemas de transporte serão analisados considerando o volume expedido e o volume reclamado pelo cliente.

O índice percentual é obtido através do volume das cargas sem reclamações de transporte sobre o volume total das cargas retiradas.

Só serão consideradas as reclamações de transporte registradas em Registro de Ocorrências, considerados procedentes pelo Departamento de Logística.

São consideradas como reclamações de transportes os RO's com as causas descritas na Figura 5.

CAUSAS FUNDAMENTAIS
Diferença de peso
Atraso na entrega
Antecipação da Entrega
Avaria de Material
Atendimento da Transportadora
Condições inadequadas
Carga Acidentada
Roubo de Carga
Descarga do Material

Figura 5. Causas fundamentais consideradas como Reclamações de transporte

Atuação forte na conscientização do motorista reforçando conceitos de atendimento de qualidade junto ao cliente. Utilizando ferramentas como cartilhas desenvolvidas com o apoio do *SEST/ SENAT*, Segurança do Trabalho da Belgo Juiz de Fora, conseguimos reduzir potencialmente reclamações de cliente por motivos de transporte.



Figura 6. Material usado no treinamento dos motoristas

● Feed-Back de Informações

Mede a qualidade das informações transmitidas pela transportadora, relacionadas a recolhimento de impostos e comprovantes de entrega, tendo pontuação distribuída Figura 6 abaixo:

FEED - BACK PESO = 10					
RECOLHIMENTO DE IMPOSTOS PESO = 5				DATAS DE ENTREGA PESO = 5	
INSS PESO = 1	FOLHA PAG. PESO = 1	FGTS PESO = 1	PRAZO PESO = 2	ARQUIVO PESO = 3	PRAZO PESO = 2
↓				↓	
Transportadora tem até o 15º dia do mês para enviar toda documentação trabalhista do mês anterior.				Planilha contendo datas de entregas no cliente, separadas por nota fiscal.	
				↓	
				Transportadora têm até o 5º dia do mês para enviar o arquivo.	

Figura 6. Distribuição dos pesos do item Feed-Back de informações.

● Análises Ambientais

Será obtida através do levantamento feito com base no Relatório de Riscos Ambientais (Figura 7).

O índice é obtido através do total de relatórios sem riscos ambientais sobre o total de relatórios abertos. O controle de emissão de fumaça negra é controlado pelo Opacímetro (Figura 8).

Exemplo de relatório de análises ambientais (Figura 8).

BEIGO Grupo Arcelor			RELATÓRIO DE OCORRÊNCIAS AMBIENTAIS		DATA	
FORNECEDOR		LOCAL DA OCORRÊNCIA		IDENTIFICAÇÃO	ATUAÇÃO	
<input type="checkbox"/> Tradimaq <input type="checkbox"/> Mendes Júnior <input type="checkbox"/> Transportadora:		<input type="checkbox"/> Suprimentos <input type="checkbox"/> Produção Trefilaria <input type="checkbox"/> Expedição Laminação <input type="checkbox"/> Expedição Trefilaria		<input type="checkbox"/> Coordenação Transporte <input type="checkbox"/> Pátio de metálicos <input type="checkbox"/> _____	<input type="checkbox"/> Equipamento: _____ <input type="checkbox"/> Veículo: _____-_____	<input type="checkbox"/> Escoamento <input type="checkbox"/> Abastecimento <input type="checkbox"/> Mov. Interna
Risco Apresentado: <input type="checkbox"/> Fumaça Negra <input type="checkbox"/> Vazamento <input type="checkbox"/> Contaminação Coleta Seletiva <input type="checkbox"/> Descarte Indevido de resíduos <input type="checkbox"/> Veículo ligado s/ serviço <input type="checkbox"/> Outros: _____ <input type="checkbox"/> Sem Ocorrências						
Descrição da Ocorrência: 						
Ação tomada: 						
EMISSOR		MOTORISTA		FORNECEDOR		

Figura 8. Relatório de análises ambientais



Figura 9. Opacímetro (Instrumento de Medição de Fumaça Negra)

● Análises de Segurança

Será obtida através do levantamento feito com base no relatório de riscos ambientais (Figura 9). O índice percentual é obtido através do total de relatórios sem riscos de segurança sobre o total de relatórios abertos.

Exemplo de relatório de análises ambientais (Figura 9).

BEIGO Grupo Arcelor			RELATÓRIO DE OCORRÊNCIAS DE SEGURANÇA		DATA	
FORNECEDOR		LOCAL DA OCORRÊNCIA		IDENTIFICAÇÃO	ATUAÇÃO	
<input type="checkbox"/> Tradimaq <input type="checkbox"/> Mendes Júnior <input type="checkbox"/> Transportadora:		<input type="checkbox"/> Suprimentos <input type="checkbox"/> Produção Trefilaria <input type="checkbox"/> Expedição Laminação <input type="checkbox"/> Expedição Trefilaria		<input type="checkbox"/> Coordenação Transporte <input type="checkbox"/> Pátio de metálicos <input type="checkbox"/> _____	<input type="checkbox"/> Equipamento: _____ <input type="checkbox"/> Veículo: _____-_____	<input type="checkbox"/> Escoamento <input type="checkbox"/> Abastecimento <input type="checkbox"/> Mov. Interna
Não Possui equipamento obrigatório e/ ou funcionamento prejudicado: <input type="checkbox"/> Triângulo de Segurança <input type="checkbox"/> Macaco <input type="checkbox"/> Extintor de incêndio <input type="checkbox"/> Espelho retrovisor (interna/externa)						
<input type="checkbox"/> Cintos de segurança <input type="checkbox"/> Chave de rodas <input type="checkbox"/> Buzina <input type="checkbox"/> Sinal de ré						
<input type="checkbox"/> Estepe <input type="checkbox"/> Faróis <input type="checkbox"/> Lanternas <input type="checkbox"/> Luzes de sinalização (freio, 4, pára-choque, giraflex)						
<input type="checkbox"/> Pneus <input type="checkbox"/> Limpadores de pára-brisas <input type="checkbox"/> Outro: _____						
<input type="checkbox"/> Sem Ocorrências						
Risco Apresentado: <input type="checkbox"/> Manobras Arriscadas <input type="checkbox"/> Estacionamento Proibido <input type="checkbox"/> Estado Geral do Veículo <input type="checkbox"/> Excesso de Velocidade <input type="checkbox"/> Uso de EPI <input type="checkbox"/> Participação no embarque <input type="checkbox"/> Outros: _____ <input type="checkbox"/> Sem Ocorrências						
Descrição da Ocorrência: 						
Ação tomada: 						
EMISSOR		MOTORISTA		FORNECEDOR		

Figura 9. Relatório de Análises de Segurança



Figura 10. Radar de Velocidade

A ação tomada pela Belgo é baseada no somatório dos resultados obtidos pelo transportador, em seis meses (Figura10).

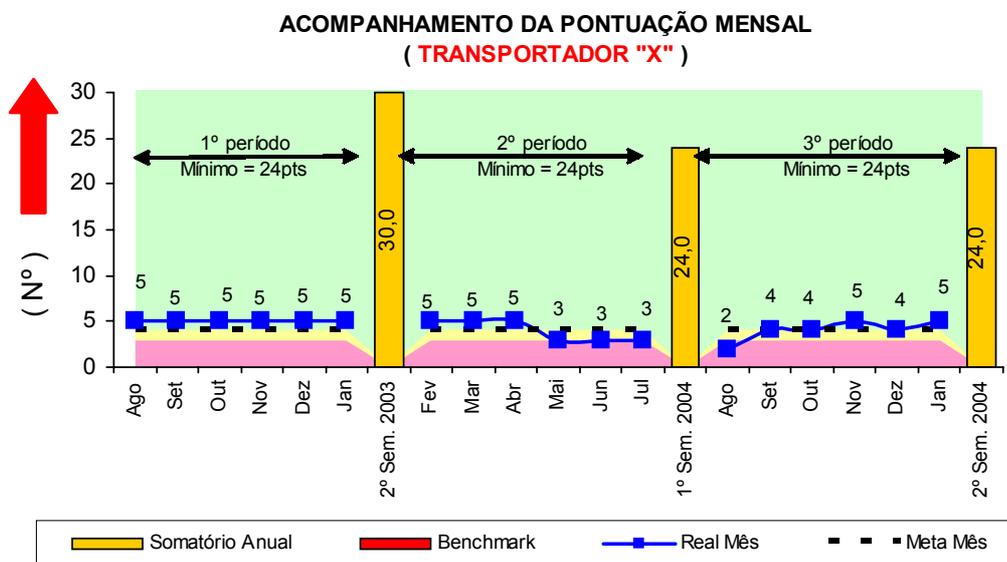


Figura 10. Gráfico de acompanhamento da pontuação do transportador

Em função do resultado obtido no período de seis meses a transportadora terá um comunicado oficial da ação tomada pela Belgo Juiz de Fora de acordo com a Figura 11.

PONTUAÇÃO ATINGIDA	DESCRIÇÃO DA AÇÃO
≥ 24 PONTOS	CONTINUAÇÃO DO SERVIÇO
< 24 PONTOS	DESCRENCIAMENTO

Figura 11. Descrição das ações

4 CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

Este processo de avaliação permite ao contratante, melhorias no processo e monitoramento constante dos níveis de serviços oferecidos ao cliente, tais como otimização logística da frota própria de cada transportador, rastreabilidade da carga e aumento do índice de cargas retiradas no prazo, propiciando melhor gestão sobre os transportes e motoristas que são treinados adequadamente para um melhor Atendimento.

Também propicia oportunidades de contribuir com o controle de emissão de poluentes (fumaça negra), disseminando conceitos de responsabilidade social e segurança no trabalho.

Agradecimentos

Ao pessoal da Coordenação de transportes, nas figuras dos Técnicos de Transportes Francis Daniel Gonçalves e Giovanni Antônio Silva Souza.

Ao pessoal de Atendimento, em nome de Regina Stela Almeida D. Mendes.

Ao Eng. Luiz Carlos Correard Pereira pelo apoio na condução do projeto.

Às Transportadoras, TPS, IBOR, DESTAQUE, RODOMAR, LÍDER, JOLIVAN, MAGNUN, TREVO, RODOMAS, DTA E TORA.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- 1 LACERDA, L. Estratégia de contratação de prestadores de serviço logístico. Disponível em: < <http://www.cel.coppead.ufri.br/fs-public.htm> >. Acesso em 6 abr. 2005.
- 2 INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION. **ISO9001:2000**: Quality management systems – Requirements. 3.ed. Geneva, 2004.
- 3 INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION. ISO14001: 1996: Environmental management systems – Specification with guidance for use.. Geneva, 1996.
- 4 INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION. **OHSAS18001**: Health and Safety Management Systems H+SMS. Geneva, 1999.
- 5 SOCIAL ACCOUNTABILITY INTERNACIONAL. **SA8000**. New York, 1999.

BIBLIOGRAFIA

- 1 CAMPOS, V. F. **Gerenciamento da rotina do trabalho do dia-a-dia**. Belo Horizonte: FDG, 1994.
- 2 CAMPOS, V. F. **Gerenciamento por diretrizes**. Belo Horizonte: FDG, 1996.
- 3 EDG, C.a.O. **Inovação da tecnologia, do produto e do processo**. Nova Lima: INDG, 2003.
- 4 WERKEMA, M. C. C. **Avaliação da qualidade de medidas**. Belo Horizonte: FDG, 1995.

PERFORMANCE EVALUATION OF THE ROAD EVALUATION SUPPLIERS ⁽¹⁾

Danilo Guimarães Fénèlon (2)

Ivo Aghton de Melo (3)

Lecy Geraldo Louzada (4)

Uexlei Petterson Andrade (5)

Abstract

With the goal of adjusting practices and processes into a World Class management model, seeking to increase competitiveness or direct the expected results to strategic planning of the organization without losing focus on the customer service (one of the main aspects regarding the business survival), the transporter is shown as a fundamental link between enterprise and the market. From this concept came the need of measuring the performance of each transport supplier, through pre-defined organization criteria. The results of this measure are directed to the improvement and evolution of their own business, including principles of identification, measurement, and monitoring the main control items (on inflow and outflow) using Information Technology tools. Applying PDCA modern concepts with specific criteria of social responsibility, sharing these performance results with every level of the organization, and comparing them with benchmarks, one can obtain positive results on evaluation processes. The results reveal the evolution of each transporter on their own evaluation topics, showing the alignment of this result to the objectives drawn in the strategic planning of Belgo Juiz de Fora. Inside this scenario, the increase in the level of shipments and cargo delivery on time, investing on training for the drivers, the transports make available to the market a quality service, and contribute even to the environment management, safety and social responsibility.

Key-words: Transports Evaluation, performance, indicator.

- (1) Work to be presented at the XXIV Logistic, Supplies and Transports Seminar, in ABM, Belo Horizonte, Jun 16 and 17, 2005;
- (2) Mechanical Engineer with Economic and Finances Administration Specialization, Logistic Department Chief at BELGO Juiz de Fora;
- (3) Metallurgy Technician, Industrial Process Analyst in Logistic Department at BELGO Juiz de Fora.
- (4) Business Administrator, Post-graduate in Enterprise Logistics, Industrial Processes Analyst in the Logistic Department at BELGO Juiz de Fora;
- (5) Enterprise Administration Academician, Production Auxiliary in Logistic Department at BELGO Juiz de Fora.