# AVALIAÇÃO DO DESEMPENHO DE PRESTADORES DE SERVIÇOS DE LOGÍSTICA REVERSA COM BASE EM DIFERENTES PERCEPÇÕES

**Tarsila Rani Soares De Vasconcelos**
Universidade Federal de Pernambuco – UFPE/CAA
Av. Marielle Franco, s/n - Km 59 – Nova Caruaru, Caruaru – PE
tarsilavasconcelos@hotmail.com

**Gabriela Eloanne Vidal Leite**
Universidade Federal de Pernambuco – UFPE/CAA
gabrielaelo321@gmail.com

**Marcele Elisa Fontana**
Universidade Federal de Pernambuco – UFPE/CAA
marcele.elisa@ufpe.br

## RESUMO

A Logística Reversa (LR) vem sendo considerada um grande diferencial como forma de ganhar mercado em um ambiente cada vez mais competitivo. No entanto, na literatura, é pequena a quantidade de trabalhos que levam em consideração as percepções de diferentes stakeholders em avaliações do desempenho da prestação do serviço de LR. Por outro lado, além do aumento da eficiência e da competitividade das empresas, a mudança na cultura de consumo dos clientes, também tem incentivado o uso cada vez mais frequente desta logística. Assim, a LR tem expressado sua importância diante dos vários direcionadores estratégicos dentro das empresas, como: fatores econômicos, ambientais e legais, tornando-se um diferencial de vantagem competitiva no mundo dos negócios. Para viabilizar as operações de LR, muitas empresas fazem uso da terceirização. Contudo, é fundamental que a contratante tenha conhecimento da qualidade do serviço prestado, uma vez que isso influencia diretamente na percepção do cliente sobre sua empresa. Assim, a avaliação do desempenho da terceirizada possibilita que os contratantes mensurem os resultados e a qualidade das atividades prestadas. Dessa forma, este trabalho desenvolveu uma metodologia para a avaliação do desempenho do serviço de LR prestado por uma empresa terceirizada, levando em consideração os pontos de vista de diferentes elos da cadeia de suprimentos. Esta metodologia foi chamada por FUZZY SERVQUAL-RL, a qual adapta o SERVQUAL tradicional a LR por meio da associação de três dimensões: Tecnologia, que visa o suporte e infraestrutura oferecidos pela empresa; a Sustentabilidade, que compreende aspectos ambientais, sociais e econômicos; e Gerência, que visa a preocupação e envolvimento gerencial com a LR. Além disso, a lógica Fuzzy foi incorporada para auxiliar os envolvidos cognitivamente o processo de avaliação. Um estudo de caso em uma cervejaria de grande porte da cidade de Caruaru-PE foi realizado para demonstrar a aplicabilidade do FUZZY SERVQUAL-RL. Neste estudo consideraram-se as opiniões da cervejaria (contratante) e dos seus clientes para avaliar a prestação de serviço da empresa contratada para realizar o retorno das garrafas. Com o resultado constatou-se que a terceirizada foi avaliada como tendo um desempenho regular e que possui cinco atributos para os quais foram propostas algumas sugestões de melhorias. Portanto, conclui-se que, este estudo, mediante a identificação dos obstáculos à uma maior eficiência do desempenho, pode colaborar para a melhoria da prestação dos serviços. Para isso, embora possam ser necessários investimentos em soluções, estes são justificados pela busca de um maior nível de serviço oferecido, da consolidação e fortalecimento de parcerias e de consequentes ganhos de sinergia no longo prazo.

**PALAVRAS CHAVE: Cadeia de suprimentos. Percepção do desempenho. Serviços terceirizados.**

Galoá { Este trabalho foi publicado utilizando o **Galoá** proceedings