

**CONCEITO DO OPERADOR LOGÍSTICO**  
(fevereiro de 1999)

**INDICE**

**1. INTRODUÇÃO**

**2. SERVIÇOS LOGÍSTICOS**

**3. O CONCEITO DO OPERADOR LOGÍSTICO**

3.1 DEFINIÇÃO

3.2 CARACTERIZAÇÃO DE OPERADOR LOGÍSTICO

**4. DEFINIÇÕES IMPORTANTES**

**5. MEDIDA DO DESEMPENHO LOGÍSTICO**

**6. CARACTERIZAÇÃO DOS SERVIÇOS LOGÍSTICOS**

**6.1 AS ATIVIDADES BASICAS DO OPERADOR LOGÍSTICO**

**6.2 AS DEMAIS ATIVIDADES LOGÍSTICAS**

6.2.1 Atividades específicas da administração de materiais

6.2.2 Atividades da administração de materiais junto à manufatura

6.2.3 Atividades da distribuição física junto à manufatura

6.2.4 Atividades próprias da distribuição física

6.2.5 Atividades da distribuição física junto ao cliente do fornecedor

6.2.6 Atividades da distribuição física junto ao consumidor

**7. CONSIDERAÇÕES FINAIS**

## 1. INTRODUÇÃO

Em função da importância que vem sendo assumida pela logística empresarial como instrumento de competitividade, da crescente tendência à terceirização das atividades logísticas e do uso generalizado e indiscriminado que vem sendo feito da figura do Operador Logístico, no mercado de serviços logísticos, a ABML – Associação Brasileira de Movimentação e Logística desenvolveu o conceito de Operador Logístico aqui apresentado.

No desenvolvimento deste trabalho a ABML contou com a colaboração de:

**ASLOG – Associação Brasileira de Logística**  
**FUNDAÇÃO GETULIO VARGAS**  
**DAS EMPRESAS: DANZAS LOGÍSTICA, DI-CI LOGÍSTICA E LOGISPLAN**

Esse conceito é de grande importância para uma ordenação adequada do mercado e para que tanto os prestadores de serviços logísticos, quanto os clientes desses serviços possam compreender de forma definitiva:

- Quais os pré-requisitos para que uma empresa prestadora de serviços possa ser considerada um Operador Logístico.
- Que, muito embora nem todas as empresas possam ser consideradas operadores logísticos, há lugar para todas aquelas que oferecem serviços de qualidade no mercado, prestando serviços logísticos específicos diretamente a clientes ou aos próprios operadores logísticos. Esses últimos certamente utilizar-se-ão da terceirização de parte de suas atividades, em vista da abrangência dos serviços logísticos que podem ser prestados ao longo da cadeia de abastecimento (*supply chain*).

## 2. SERVIÇOS LOGÍSTICOS

De acordo com a Figura 1, a gama de atividades logísticas ao longo de uma cadeia de abastecimento (*supply chain*) é bastante abrangente, sendo que qualquer dessas atividades pode, na atualidade, ser terceirizada para empresas prestadoras de serviços logísticos.

## 3. O CONCEITO DE OPERADOR LOGÍSTICO

### 3.1 Definição

Operador Logístico é a empresa prestadora de serviços, especializada em gerenciar e executar todas ou parte das atividades logísticas, nas várias fases da cadeia de abastecimento de seus clientes, agregando valor aos produtos dos mesmos.

### **3.2 Caracterização do Operador Logístico**

Para que uma empresa prestadora de serviços logísticos possa ser classificada como *Operador Logístico*, a mesma deve, no mínimo, prestar simultaneamente serviços nas três atividades básicas seguintes:

- Controle de estoque
- Armazenagem
- Gestão de transportes

Atendido esse mínimo, as demais atividades mostradas na figura 1, constituem-se nos possíveis diferenciais entre diversos operadores logísticos.

## **4. DEFINIÇÕES IMPORTANTES**

Para facilitar e tornar homogêneo o entendimento dos conceitos e atividades enunciados nesse texto, é importante o conhecimento e a compreensão das definições básicas a seguir apresentadas.

### **Logística Empresarial**

(CLM – Council of Logistics Management)

Logística empresarial é o processo de planejamento, implementação e controle do fluxo e armazenagem eficientes e de baixo custo de matérias primas, estoque em processo, produto acabado e informações relacionadas, desde o ponto de origem até o ponto de consumo, com o objetivo de atender aos requisitos do cliente.

### **Segmentação da Logística Empresarial**

A logística empresarial é dividida em duas grandes áreas:

- ✓ *Administração de materiais*, que corresponde ao conjunto das operações associadas ao fluxo de materiais e informações, desde a fonte das matérias primas até a entrada da fábrica.
- ✓ *Distribuição Física*, que corresponde ao conjunto das operações dos bens e das informações associadas, desde o local de sua produção até o local designado no destino, garantindo que os bens cheguem ao destino em boas condições comerciais.

### **Cadeia de Abastecimento**

(ABML – Associação Brasileira de Movimentação e Logística)

Cadeia de Abastecimento (supply chain) é o conjunto de organizações que se inter-relacionam, criando valor na forma de produtos e serviços, desde os fornecedores de matéria prima até o consumidor final.

### **Estoques**

Estoques são todos os bens e materiais mantidos por uma organização, para suprir demanda futura.

### **Inventário do Estoque**

Inventário é a relação de itens mantidos em estoque por uma organização.

### **Item de Estoque**

Item de estoque é um tipo de produto mantido em estoque. Corresponde a uma entrada no inventário do estoque.

### **Unidade**

Unidade é um tamanho padrão de cada item de estoque. Quando uma loja estoca latas de 200g de atum, o item é “latas de 200g de atum” e cada lata é uma unidade.

### **Controle de Estoques**

O controle de estoques consiste de todas as atividades e procedimentos que permitem garantir que a quantidade correta (ou o número correto de unidades) de cada item, seja mantida em estoque.

O prestador de serviços logísticos que realiza o controle de estoques para um cliente, em geral o faz com base em critérios definidos pelo próprio cliente.

O controle de estoques deve, desejavelmente, ser feito da forma mais eficiente possível, sendo que a medida da eficiência pode ser associada a um ou mais dos seguintes aspectos: quantidade mantida em estoque, custo associado à manutenção do estoque, quantas vezes há falta de um item num período, quão freqüentemente o estoque gira e que nível de serviço é oferecido ao cliente.

### **Armazenagem**

Armazenagem é a atividade que permite manter bens materiais, secos ou refrigerados, em instalações adequadas, podendo ser alfandegada, no caso de bens e materiais com origem ou destino no exterior, ou não alfandegada, no caso de bens com origem e destino no território nacional.

## **5. MEDIDA DO DESEMPENHO LOGÍSTICO**

O uso de medidas do desempenho é essencial para que uma empresa possa avaliar os resultados de sua atuação. Para tanto é necessário que sejam estabelecidas as metas a serem atingidas e as medidas de desempenho a serem calculadas. A avaliação do desempenho da empresa é, então, feita pela comparação entre os valores calculados das medidas do desempenho no dia-a-dia e as metas preestabelecidas.

Os objetivos dos sistemas modernos da medida do desempenho logístico incluem a monitoração, o controle e o direcionamento das operações logísticas.

As medidas de *monitoração* visam acompanhar, no tempo, o desempenho dos processos logísticos, visando seu relato à gerencia e aos cliente. Medidas típicas de monitoração incluem o nível de serviço e os componentes dos custos logísticos.

As medidas de *controle*, por sua vez, permitem acompanhar o desempenho ao longo da execução, e são utilizadas para refinar um processo logístico, com o intuito de torná-lo compatível com os padrões estabelecidos, quando esses são excedidos. Um exemplo de aplicação de controle é o acompanhamento das avarias ocorridas no transporte. Se existe um procedimento para relatar periodicamente a ocorrência de avarias em produtos, no processo de transporte, a administração logística pode identificar a causa e ajustar os processos de embalagem ou de carregamento conforme necessário.

Finalmente, as medidas de direcionamento são projetadas para motivar as equipes. Como exemplo podem ser citados os sistemas de “pagamento por desempenho”, utilizados para incentivar pessoal operacional de armazém e de transporte a obter altos níveis de produtividade. Se as operações são completadas num tempo inferior ao padrão, os operadores podem por exemplo obter tempo livre para atividades pessoais e se o tempo for superior ao padrão, os mesmos podem não ser compensados pelo tempo adicional necessário. A compensação pode ser também um bônus. É sempre importante que sejam medidos tanto o desempenho positivo quanto o negativo.

As medidas de desempenho podem ir desde as inteiramente baseadas em atividades, até as inteiramente baseadas no processo. As medidas baseadas em atividades concentram-se na eficiência e na eficácia dos esforços de cada atividade específica, enquanto as medidas baseadas no processo consideram a satisfação do cliente com o desempenho de toda a cadeia de abastecimento.

De forma geral, as medidas de desempenho logístico contemplam parâmetros tais como:

- ✓ Custos de transporte
- ✓ Custos de armazenagem
- ✓ Prazo de entrega
- ✓ Tempos de movimentos
- ✓ Tempos de atendimento a pedidos (lead time)
- ✓ Taxa de ocupação de veículos
- ✓ Níveis de estoque
- ✓ Número de devolução

- ✓ Numero de avarias
- ✓ Número de pedidos atendidos
- ✓ Numero de reentregas
- ✓ Obsolescência
- ✓ Frequência de falta de mercadorias

## **6. CARACTERIZAÇÃO DOS SERVIÇOS LOGÍSTICOS**

Todas as atividades apresentadas na figura 1 são caracterizadas neste item. Inicialmente são caracterizadas as atividades básicas do operador logístico em maior detalhe e, em seguida, de forma mais simplificada, todas as demais atividades logísticas ao longo da cadeia de abastecimento (*supply chain*).

### **6.1 As Atividades Básicas do Operador Logístico**

#### **Controle de estoque**

Para efetuar um eficiente controle de estoque, o prestador de serviços logísticos deve:

- ✓ Obter de cada cliente (ou ajudá-lo a estabelecer) a política a ser seguida na gestão dos estoques do mesmo;
- ✓ Controlar e responsabilizar-se por quantidades, localização e valores do estoque físico do cliente, enquanto o mesmo estiver sob sua guarda;
- ✓ Utilizar técnicas e meios modernos para acompanhar a evolução dos estoques no tempo, em termos de quantidades e localização para informar o cliente a respeito, com a prioridade adequada;
- ✓ Emitir relatórios periódicos sobre os estoques;
- ✓ Garantir a rastreabilidade dos produtos;

#### **Armazenagem**

Para prestar serviços eficientes de armazenagem, o prestador de serviços logísticos deve:

- ✓ Dispor de instalações adequadas para o exercício da atividade de armazenagem:
  - De acordo com a legislação e com as regras das entidades legais (Corpo de Bombeiros, Vigilância sanitária, etc);
  - Em condições de atender às necessidades dos clientes, em termos de docas de recebimento e expedição, de equipamento de movimentação, de sistemas de estantes ou áreas convenientes quando não forem necessárias estantes, climatização quando necessário, entre outras;
- ✓ Dispor de sistema de administração de armazéns adequado a cada caso, incluindo, quando necessário, sistemas de impressão e leitura de códigos de barra e de rádio frequência;

- ✓ Ser capaz de controlar e responsabilizar-se pelas avarias;
- ✓ Realizar o controle de qualidade adequado, na entrada dos bens e materiais armazenados, quando necessário;
- ✓ Possuir apólices de seguro para as instalações e para os bens materiais;
- ✓ Emitir a documentação de despacho, de acordo com a legislação;
- ✓ Executar unitização (paletização e containerização), quando necessário;

### **Gestão de Transportes**

Para prestar serviços eficientes de gestão de transportes, o prestador de serviços logísticos deve:

- ✓ Qualificar e homologar transportadoras
- ✓ Contratar ou realizar transportes
- ✓ Negociar o nível de serviço desejado das transportadoras
- ✓ Pesquisar periodicamente os valores de fretes nas praças desejadas
- ✓ Coordenar de forma eficaz a chamada de transportadoras
- ✓ Conferir e realizar o pagamento de fretes
- ✓ Medir e controlar o desempenho das transportadoras frente aos padrões estabelecidos
- ✓ Emitir relatórios de acompanhamento do nível de serviço

## **6.2 As Demais Atividades Logísticas**

As atividades apresentadas na figura 1, para as diferentes fases da cadeia de abastecimento (*supply chain*), são muitas vezes repetitivas. Dessa forma, a caracterização será feita na primeira vez que a atividade for citada, sendo que, nas vezes seguintes, somente o título da atividade será escrito, sendo fornecida a referência ao item no qual a caracterização é feita.

### **6.2.1 ATIVIDADES ESPECIFICADAS DA ADMINISTRAÇÃO DE MATERIAIS**

#### **Acompanhamento dos Pedidos a Fornecedores**

A coordenação e execução dos pedidos a fornecedores é, em geral, realizada pelo cliente. Em alguns casos, o cliente transfere ao prestador de serviços logísticos, todas ou parte das atividades de acompanhamento de pedidos, tais como as abaixo indicadas.

#### ***Rastreamento de pedidos***

Acompanhamento (*follow up*) dos pedidos a fornecedores, incluindo a condição corrente do pedido e as datas previstas para a entrega.

### ***Rastreamento de veículos***

Acompanhamento da posição dos veículos que transportam os materiais e produtos pedidos, em tempo real (quase real) através de um sistema de rastreamento via satélite ou rádio, com objetivos tais como gerenciar o processo logístico de forma mais eficiente, aumentar a segurança, monitorar o desempenho dos veículos entre outros.

### ***Recebimento***

Operacionalização do recebimento dos materiais e produtos pedidos

### ***Conferência Física***

Verificação da condição física dos materiais e produtos recebidos, quanto a integridade dos mesmos e das embalagens e quanto a conformidade em termos de qualidade e validade.

### ***Conferência quantitativa***

Verificação da conformidade dos materiais recebidos no tocante à quantidade.

### ***Conferência documental***

Verificação da conformidade dos documentos relativos aos materiais recebidos, a saber notas fiscais, manuais, certificados, entre outros.

### **Transporte Primário**

Execução ou contratação e gerenciamento ou acompanhamento do transporte de bens e materiais desde os fornecedores até as instalações do cliente ou do próprio prestador de serviços logísticos, com a verificação da conformidade e da qualidade do transporte.

### **Controle e pagamento de fretes**

Controle de todo o transporte realizado por terceiros, contratado pelo cliente ou pelo próprio prestador de serviços logísticos, em termos das viagens realizadas e da autorização ou execução do pagamento de fretes.

### **Armazenagem seca ou refrigerada, normal ou alfandegada**

Caracterizada no item 4 – Definições importantes

### **Paletização para movimentação interna e armazenagem**

Consolidação de materiais em paletes, visando a movimentação interna, a armazenagem e o transbordo rápido e seguro no transporte externo.

### **Etiquetagem**

Identificação adequada dos materiais colocados em caixas (contendo diversas unidades de um ou mais produtos) e paletes, preferencialmente através de código de barras.

As unidades de qualquer produto brasileiro são identificadas através de códigos de barras EAN-13 ou EAN-8.

### **Controle de Estoques**

Caracterizada no item 4 – Definições importantes

### **Expedição**

Processo de expedição dos bens materiais incluindo, se necessário, os seguintes serviços:

- ✓ Conferência física, quantitativa e documental
- ✓ Roteirização
- ✓ Documentação incluindo ordem de coleta, conhecimento e manifesto
- ✓ Impressão de nota fiscal
- ✓ Embarque

### **Gestão de informações logísticas**

Atividades relativas à obtenção e processamento das informações essenciais ao bom desempenho dos serviços logísticos prestados.

### **Assessoria fiscal**

Orientação que o prestador de serviços logísticos poderá oferecer aos seus clientes, adequando as rotinas à legislação vigente, visando a legalização das operações e a redução dos custos finais.

### **Estudos de Viabilidade**

Estudos dos serviços que o prestador de serviços logísticos pode oferecer ao cliente, visando o desenvolvimento de processos adequados e a redução dos custos. Se as equipes do prestador de serviços não estiverem habilitadas para isso, os estudos de viabilidade poderão ser contratados externamente pelo cliente ou pelo próprio prestador de serviços logísticos.

### **Prestação de Contas**

Demonstrativo dos encargos financeiros do mês a ser entregue ao cliente, relacionando todas as atividades que geraram gastos com as respectivas autorizações, quando for o caso e apresentando as medidas de desempenho.

### **Medida do desempenho**

Caracterizada no item 5 – Medida do Desempenho Logístico

## **6.2.2 ATIVIDADES DA ADMINISTRAÇÃO DE MATERIAIS JUNTO A MANUFATURA**

### **Apoio á produção**

São atividades cujos objetivos são agilizar e reduzir custos do processo produtivo e podem incluir:

#### *Kanban*

Técnica japonesa de gestão de materiais e de produção, sinalizadas através de um cartão onde é apontada a necessidade ou não de peças na linha de produção.

#### *JIT (just-in-time)*

Filosofia de manufatura baseada no fato de que os materiais e componentes cheguem ao local de produção exatamente no momento em que são necessários, permitindo a redução a zero dos estoques dos componentes básicos. Resume-se em prover as partes necessárias no local correto e no momento certo.

#### *Preparação de kits de produção*

Separação dos materiais e componentes necessários á produção de um lote programado

#### *Abastecimento de linha*

Transferência para a posição de entrada na linha de produção dos materiais e componentes necessários, no momento oportuno, com controle exercido por meio visual, auditivo ou através de sistema planejado.

### **Armazenagem seca ou refrigerada**

Caracterizada no item 4 – Definições importantes

### **Gestão de informações logísticas**

Caracterizada no item 6.2.1 – Atividades Especificas da Administração de Materiais

#### *Prestação de Contas*

Caracterizada no item 6.2.1 – Atividades Especificas da Administração de Materiais

Medida de desempenho

Caracterizada no item 5 – Medida do desempenho logístico

### **6.2.3 ATIVIDADES DA DISTRIBUIÇÃO FÍSICA JUNTO A MANUFATURA**

#### **Embalagem de produtos acabados ou semi-acabados**

Aplicação do invólucro apropriado de acordo com o tipo de produto e ou a matéria prima, aplicado diretamente ao material movimentado para sua proteção e preservação

#### **Unitização**

##### *Paletização para armazenagem e transferência*

Agrupamento de um ou mais produtos em um palete ou outro tipo de material. Possibilita o manuseio, armazenagem, movimentação e transporte através de empilhadeiras, paleteiras, eliminando grande parte da mão-de-obra e agilizando o processo de movimentação do produto.

##### *Containerização*

Consolidação de produtos acabados ou semi-acabados em contêineres, para serem movimentados até o descarregamento final, em geral no exterior.

#### **Armazenagem seca ou refrigerada**

Caracterizada no item 4 – Definições importantes

#### **Preparação para expedição**

##### *Identificação do produto (marcação, código de barras, outros)*

Marcação de um produto, caixa ou palete por algum meio que permita identificá-lo. Atualmente, a forma mais adequada é a utilização do código de barras.

##### *Conferência Física*

Caracterizada no item 6.2.1 – Atividades Especificas da Administração de Materiais

##### *Conferência quantitativa*

Caracterizada no item 6.2.1 – Atividades Especificas da Administração de Materiais

### *Conferência documental*

Caracterizada no item 6.2.1 – Atividades Especificas da Administração de Materiais  
*Montagem de kits de produto acabado (kits comerciais)*

Agrupamento de uma quantidade de produtos destinados a atender um pedido especial, em geral associado a promoções e, montados em embalagens específicas para atender necessidades da área de vendas/cliente.

### **Expedição industrial**

Caracterizada no item 6.2.1 – Atividades Especificas da Administração de Materiais

### **Distribuição direta da fábrica**

Entrega de produto acabado diretamente da fabrica para clientes.

### **Transferência para centros de distribuição (CD's)**

Transferência de produto acabado oi semi-acabado da fábrica para centros de distribuição do próprio fornecedor, do prestador de serviços logísticos ou de terceiro, para armazenagem e posterior distribuição.

### **Roteirização**

Atividade de programação de entrega, em geral, realizada através de um software específico.

### **Rastreamento de veículos**

Caracterizada no item 6.2.1 – Atividades Especificas da Administração de Materiais

### **Documentação**

*Movimentação*

*Embarque*

*Impressão de nota fiscal*

### **Controle de pagamento de fretes**

Caracterizada no item 6.2.1 – Atividades Especificas da Administração de Materiais

### **Gestão de informações logísticas**

Caracterizada no item 6.2.1 – Atividades Especificas da Administração de Materiais

## **Medidas de desempenho**

Caracterizada no item 6.2.1 – Atividades Específicas da Administração de Materiais

### **6.2.4 ATIVIDADES PRÓPRIAS DA DISTRIBUIÇÃO FÍSICA**

#### **Recebimento de produto acabado**

##### *Desconsolidação*

Processo de separação de cargas que chegam ao recebimento, consolidadas em um mesmo veículo, com vários produtos de uma mesmo cliente ou de clientes diferentes.

##### *Conferência física, conferência quantitativa e documental*

Caracterizada no item 6.2.1 – Atividades Específicas da Administração de Materiais

#### **Armazenagem seca ou refrigerada, normal ou alfandegada**

Caracterizada no item 6.2.1 – Atividades Específicas da Administração de Materiais

#### **Cross docking**

Prestação de serviço de distribuição de produtos, como recebimento consolidado dos mesmos e, dentro do Centro de Distribuição, a desconsolidação e/ou pulverização das entregas solicitadas. A área é apenas de trânsito, onde todos os produtos que entram devem dar saída no mesmo período.

#### **Controle de estoques**

Caracterizado no item 4 – definições importantes

#### **Embalagem**

Caracterizada no item 6.2.3 – Atividades da distribuição física junto à manufatura

#### **Unitização**

##### *Paletização para armazenagem e transferência e Containerização*

Caracterizada no item 6.2.3 – Atividades da distribuição física junto à manufatura

#### **Serviços especiais**

Atendimento às necessidades dos clientes no que compete a serviços logísticos

##### *Separação (pick/pack)*

Atendimento às necessidades dos clientes no que se refere a venda fora do múltiplo de paletes, realizando o picking de produtos conforme o pedido, inclusive fazendo a roteirização, caso solicitado.

*Montagem de kits comerciais*

Agrupamento de unidades de vários itens, formando um novo produto.

*Etiquetagem*

Identificação norma, via rotulo, em produtos nacionais.

*Troca de etiquetas e manuais (nacionalização)*

Substituição necessária de rótulos na nacionalização de produtos importados

*Conferência física, conferência quantitativa e documental*

Caracterizada no item 6.2.1 – Atividades Específicas da Administração de Materiais

Expedição

Processo de expedição dos produtos, incluindo, se necessário os seguintes serviços

### **Distribuição direta da fábrica**

Caracterizada no item 6.2.3 – Atividades da distribuição física junto à manufatura

### **Distribuição a partir de CD**

Caracterizada no item 6.2.3 – Atividades da distribuição física junto à manufatura

### **Transferência entre CD's**

Transferência de produto acabado ou semi acabado de um CD para outro, em geral, para corrigir demandas mal estimadas.

### **Roteirização**

Atividade de programação de entrega, em geral, realizada através de um software específico.

### **Rastreamento de veículos**

Caracterizada no item 6.2.1 – Atividades Específicas da Administração de Materiais

## **Documentação**

*Movimentação*

*Embarque*

*Impressão de nota fiscal*

## **Controle de pagamento de fretes**

Caracterizada no item 6.2.1 – Atividades Especificas da Administração de Materiais

## **Gestão de informações logísticas**

Caracterizada no item 6.2.1 – Atividades Especificas da Administração de Materiais

## **Estudos de Viabilidade**

Caracterizada no item 6.2.1 – Atividades Especificas da Administração de Materiais

## **Prestação de contas**

Caracterizada no item 6.2.1 – Atividades Especificas da Administração de Materiais

## **Medida do desempenho**

Caracterizada no item 5 – Medida do Desempenho Logístico

## **6.2.5 ATIVIDADES DA DISTRIBUIÇÃO FÍSICA JUNTO AO CLIENTE DO FORNECEDOR**

### **Entrega de produtos secos ou refrigerados**

Atividade comum de entrega de produtos no CD ou nas lojas do cliente do fornecedor

### **Abastecimento de gôndolas**

Controle dos estoques no ponto de venda através da conferências das quantidades e do reabastecimento das gôndolas

### **Retirada de paletes vazios**

Separação e retirada dos paletes vazios para a liberação da área e futura utilização dos mesmos.

### **Retirada de devoluções**

Recebimento e redestino dos materiais e/ou produtos que tenham sido devolvidos pelo cliente do fornecedor.

### **Prestação de contas**

Caracterizada no item 6.2.1 – Atividades Especificas da Administração de Materiais

### **Medida do desempenho**

Caracterizada no item 6.2.1 – Atividades Especificas da Administração de Materiais

## **6.2.6 ATIVIDADES DA DISTRIBUIÇÃO FÍSICA JUNTO AO CONSUMIDOR**

### **Entrega direta do fornecedor ao consumidor, como no caso de consórcios**

Expedição de produtos, podendo incluir os serviços inerentes à expedição, além do acompanhamento e controle de todo o processo até o recebimento.

### **Serviço de atendimento ao consumidor**

#### *Instalação*

Serviço de implantação e/ou colocação do produto no ponto de interesse do consumidor, permitindo sua total operacionalização.

#### *Troca de produtos*

Retirada e substituição de itens adquiridos pelo consumidor, por motivos de avaria ou outro motivo técnico.

### **Prestação de contas**

Caracterizada no item 6.2.1 – Atividades Especificas da Administração de Materiais

### **Medida do desempenho**

Caracterizada no item 6.2.1 – Atividades Especificas da Administração de Materiais

## **7. CONSIDERAÇÕES FINAIS**

A ABML tem expectativa de que este trabalho venha de fato contribuir para uma melhor ordenação do mercado de prestadores de serviços logísticos, ao permitir uma caracterização precisa do conceito de operador logístico.

É importante lembrar que o mercado brasileiro tem uma grande demanda de prestadores de serviços logísticos em geral por operadores logísticos em particular, o que garante espaço de trabalho para todas as empresas que ofereçam serviços de qualidade a custos competitivos.