

Serviços logísticos ao cliente e nível de serviço



Onde o serviço começou a falhar?

> Um cliente realiza uma compra. No momento do pedido, o produto não está disponível. Depois da reposição, ocorre um erro na separação. A entrega acontece depois do prazo previsto e as informações fornecidas sobre a nova previsão são inconsistentes. O cliente recebe um pedido diferente do esperado e solicita a devolução.

Acompanhe este caso ao longo de toda a aula. Ele será o ponto de partida para compreender como as operações logísticas afetam diretamente o serviço ao cliente.

O que o cliente esperava receber?

Observe o caso com atenção e responda mentalmente cada pergunta:

O produto estava disponível?

O pedido foi preparado corretamente?

O prazo foi cumprido?

A informação ao cliente foi confiável?

O resultado recebido correspondeu ao esperado?

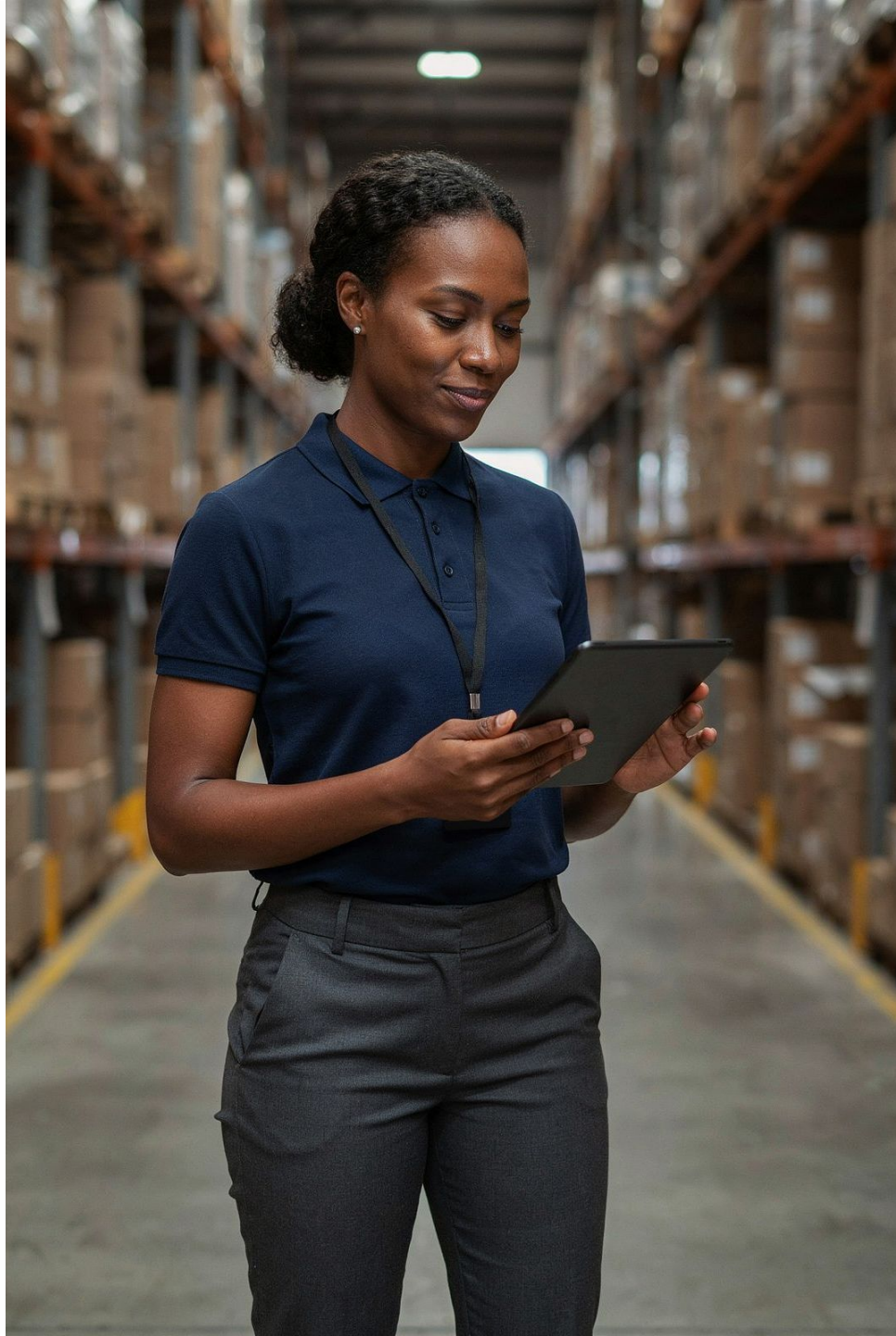
Quais falhas você identifica no caso?

Serviço logístico é mais do que transportar

O serviço logístico é o **resultado conjunto** das operações que permitem atender ao cliente nas condições esperadas. O produto é apenas uma parte desse resultado.

- **Disponibilidade** do produto quando necessário
- **Pedido correto** em quantidade e especificação
- **Prazo** cumprido conforme o acordado
- **Integridade** da mercadoria na entrega
- **Informação** confiável durante o processo
- **Tratamento** adequado de ocorrências

Um produto fisicamente adequado ainda pode gerar insatisfação se chegar atrasado, incorreto ou sem informações confiáveis.



Nível de serviço transforma expectativa em compromisso

O **nível de serviço** estabelece condições de desempenho que podem ser verificadas e controladas. Expressões vagas não permitem gestão adequada.

Vago

"Entregar rapidamente."

"Errar pouco."

"Atender bem o cliente."

Mensurável

"Entregar até a data e o horário definidos."

"Taxa de erros inferior a 2% ao mês."

"Responder ocorrências em até 24 horas."

Prazo, quantidade, disponibilidade, integridade e tolerância a erros precisam ser definidos de maneira **objetiva** para que possam ser acompanhados e corrigidos.

A experiência do cliente é construída ao longo do processo



Uma falha em uma única etapa pode comprometer o resultado global. Estoque, processamento, separação, armazenagem, transporte e informação precisam funcionar de maneira **coordenada**.

Disponibilidade, prazo e confiabilidade

Disponibilidade

Capacidade de atender quando a necessidade aparece. A falta de produto pode provocar:

- atraso ou entrega parcial
- substituição ou reprocessamento
- comunicação adicional
- perda da venda

Disponibilidade elevada também possui custos. Estoque máximo não é solução automática.

Prazo e confiabilidade

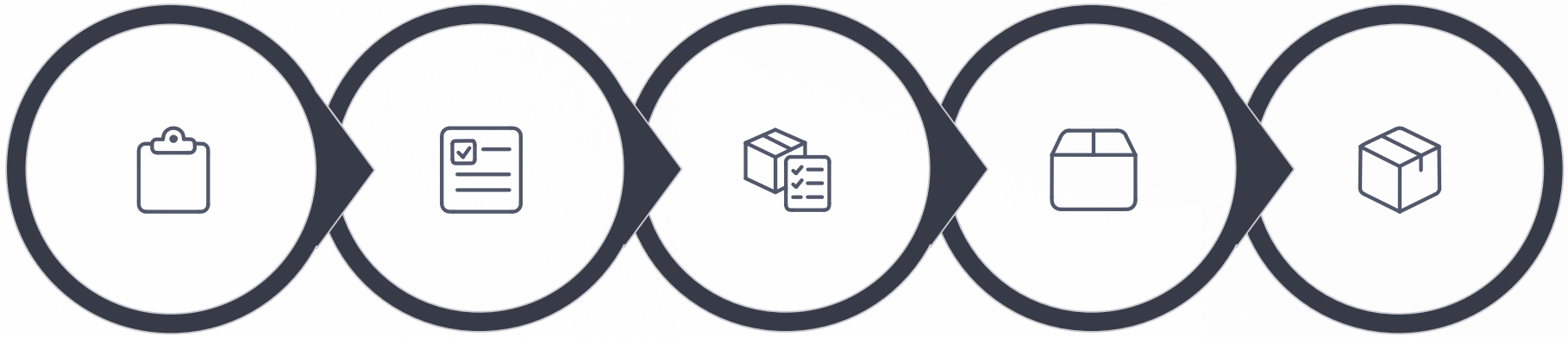
O prazo está relacionado ao **ciclo completo do pedido** — do momento da solicitação até a conclusão correta do atendimento.

Confiabilidade é cumprir o compromisso temporal de maneira previsível.

Entregar antes do acordado não é necessariamente melhor. O cliente pode não estar preparado para receber antecipadamente.

> "Ser mais rápido nem sempre significa prestar um serviço melhor. O compromisso precisa ser cumprido."

Um pedido correto depende de informação e execução



Registro Verificação Confirmação Separação Preparação

Falhas possíveis

- Código ou quantidade incorretos
- Endereço equivocado
- Separação errada
- Informação de entrega inconsistente
- Perda da integridade da mercadoria

"Digitalizar o processo não elimina erros quando os dados de origem estão incorretos."

Falhas também produzem informação

Resolver a ocorrência é necessário. Mas também é preciso **investigar sua causa** para evitar que se repita.

Erro de separação

O pedido não foi convertido corretamente em preparação física. Revisar identificação e conferência.

Avaria

A integridade não foi preservada. Analisar embalagem, armazenagem, manuseio ou transporte.

Devolução

Alguma condição esperada não foi atendida. Classificar o motivo antes de agir.

Reclamação

Pode revelar padrões recorrentes. Registros adequados funcionam como informação de desempenho.

Como transformar ocorrências em medidas?

Indicadores convertem situações observadas em dados que orientam decisões.

Indicador	Cálculo	O que ajuda a observar
Entregas no prazo	Entregas no prazo ÷ total × 100	Confiabilidade temporal
Disponibilidade	Itens disponíveis ÷ itens solicitados × 100	Capacidade de atendimento imediato
Taxa de erros	Pedidos com erro ÷ total × 100	Exatidão do processo

Esses três indicadores já permitem identificar os principais pontos de desvio no caso apresentado. Outros indicadores complementam a análise.

Avarias, devoluções e pedido perfeito

Índice de avarias

Entregas avariadas ÷ total de entregas × 100

Direciona a análise para embalagem, armazenagem, manuseio ou transporte.

Taxa de devoluções

Pedidos devolvidos ÷ total de pedidos × 100

Deve ser sempre acompanhada da **identificação dos motivos**.

OTIF – On Time In Full

Pedidos OTIF ÷ total de pedidos × 100

On Time — entregue no prazo acordado.

In Full — atendido completamente conforme as condições estabelecidas.

Um pedido só é OTIF quando as **duas condições** são atendidas simultaneamente.

OTIF mostra o resultado combinado

84%

de 100 entregas realizadas foram simultaneamente pontuais e completas.

OTIF = pedidos no prazo *e* completos ÷ total × 100

O que precisamos descobrir sobre os outros 16%?

Após a participação da turma, considere:

- Foram apenas atrasados?
- Foram entregues incompletos ou incorretos?
- Apresentaram avaria ou geraram devolução?
- Combinaram mais de uma falha?

"O indicador mostra que existe um desvio. A análise precisa descobrir sua causa."

Retorne ao caso: o que você faria?

Relembre a situação:

- produto inicialmente indisponível
- erro de separação após a reposição
- entrega realizada com atraso
- informação ao cliente inconsistente
- devolução do pedido

1. **Identifique três falhas importantes**
2. **Para cada falha, escolha um indicador que ajudaria a acompanhar o problema**
3. **Proponha ao menos uma ação administrativa de melhoria**

Estrutura da resposta: FALHA → INDICADOR → AÇÃO

Do indicador à ação de melhoria

Indisponibilidade

→ Indicador de disponibilidade → Revisar a adequação entre estoque e demanda

Erro no pedido

→ Taxa de erros → Revisar cadastro, identificação e conferência

Atraso

→ Entregas no prazo → Investigar as etapas do ciclo do pedido

Avaria

→ Índice de avarias → Analisar embalagem, armazenagem, manuseio e transporte

Devolução

→ Taxa de devoluções → Classificar os motivos e atuar sobre as causas

"Indicador sem análise não produz melhoria."

O que sustenta um bom nível de serviço?

01

O serviço logístico é resultado do conjunto da operação

02

O nível de serviço precisa ser objetivo e mensurável

03

Falhas devem ser investigadas, não apenas corrigidas pontualmente

04

Indicadores precisam apoiar decisões e ações de melhoria

05

Eficiência significa equilibrar desempenho, custos e valor entregue

> Gerenciar logística é transformar compromissos com o cliente em processos capazes de cumpri-los de forma confiável.

Obrigado e até a próxima!

Uma ótima volta para casa!