

# GESTÃO DE DISTRIBUIÇÃO

PERSPECTIVAS DO SERVIÇO AO CLIENTE: -  
DEFININDO SERVIÇO AO CLIENTE - ENTENDENDO  
AS IMPLICAÇÕES DO SERVIÇO AO CLIENTE PARA A  
LOGÍSTICA - COMPREENDENDO A CAPACIDADE DE  
ATENDIMENTO AO CLIENTE

AULA 02



PROFESSOR MSC CLAUBER MARTINS  
91 98528-0380

SECRETARIA DE  
CIÊNCIA, TECNOLOGIA E  
EDUCAÇÃO SUPERIOR,  
PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA



SUBSEQUENTE 2025

 1. Introdução

A disciplina **Gestão de Distribuição** trata do planejamento, execução e controle de todos os processos que envolvem a movimentação e entrega de produtos ao consumidor final. Vai além do transporte: envolve estoques, armazenagem, canais de distribuição e, principalmente, o **nível de serviço ao cliente**.

 1. Introdução

No contexto atual, **serviço ao cliente é um diferencial competitivo**. Com consumidores cada vez mais exigentes e mercados mais dinâmicos, **atender bem e rapidamente é tão importante quanto oferecer um bom produto**. Por isso, o serviço logístico está no centro da estratégia das empresas.



## 2. Definindo Serviço ao Cliente

**Serviço ao cliente**, na logística, é o **conjunto de atividades que garante a entrega correta, pontual e satisfatória do produto ao cliente**. Envolve aspectos como:

- Tempo de resposta ao pedido;
- Confiabilidade da entrega (sem avarias e dentro do prazo);
- Flexibilidade para atender necessidades específicas;
- Facilidade no contato com a empresa (pós-venda, rastreamento etc.);
- Disponibilidade de produto no momento e local certo.



## 2. Definindo Serviço ao Cliente

**Exemplo prático:** um centro de distribuição que entrega em 24h, com rastreamento em tempo real e atendimento eficiente ao cliente, está oferecendo um serviço logístico de excelência.



### 3. Entendendo as Implicações do Serviço ao Cliente para a Logística

O serviço ao cliente impacta diretamente na **configuração da cadeia logística**. Quanto maior a exigência do cliente, maior a complexidade e o custo da operação. Algumas implicações práticas:



### 3. Entendendo as Implicações do Serviço ao Cliente para a Logística

Algumas implicações práticas:

#### Elemento Logístico

Estoques

Transporte

#### Implicação do Serviço ao Cliente

Manter níveis altos para evitar rupturas, mesmo com custo elevado.

Investir em velocidade e confiabilidade (entregas rápidas e rastreáveis).



### 3. Entendendo as Implicações do Serviço ao Cliente para a Logística

#### Elemento Logístico

Armazenagem

Tecnologia

Pessoas

#### Implicação do Serviço ao Cliente

Ter centros de distribuição mais próximos do cliente final.

Implementar sistemas de rastreamento, controle de pedidos e atendimento online.

Treinar equipes para foco no cliente (logística humanizada).



## 4. Compreendendo a Capacidade de Atendimento ao Cliente

A **capacidade de atendimento** está relacionada à **eficiência operacional da empresa para satisfazer seus clientes** dentro de parâmetros previamente definidos. Para entender isso, considere três níveis:

- ◆ **a) Capacidade Operacional**

Refere-se ao que a estrutura logística é capaz de entregar em termos de **volume**, **prazo** e **frequência**.

**Exemplo:** capacidade de fazer 500 entregas por dia com uma taxa de 98% de pontualidade.



#### 4. Compreendendo a Capacidade de Atendimento ao Cliente

- ◆ b) Capacidade de Flexibilidade

Envolve a **habilidade de personalizar entregas** conforme exigências específicas dos clientes.

**Exemplo:** adaptar o horário da entrega ou tipo de embalagem.



#### 4. Compreendendo a Capacidade de Atendimento ao Cliente

- ◆ **c) Capacidade de Comunicação**

Está ligada ao **relacionamento com o cliente**: acompanhamento de pedidos, suporte e resolução de problemas.

**Exemplo:** sistema de rastreamento acessível, SAC eficiente, notificação de atrasos.



## 5. Importância Estratégica do Serviço ao Cliente

- Clientes satisfeitos tendem a ser mais fiéis e promoverem a marca.
- A qualidade do serviço logístico pode **reduzir devoluções, melhorar a imagem da empresa e reduzir reclamações**.
- Em mercados competitivos, **serviço logístico é vantagem estratégica**: empresas que entregam mais rápido e com precisão conquistam mais clientes.



## 6. Reflexão Profissional para o Técnico em Logística

O técnico em logística deve:

- Entender o que o cliente espera da entrega;
- Ajustar processos e decisões logísticas para atingir os níveis desejados de serviço;
- Medir e acompanhar indicadores de desempenho (nível de serviço, tempo de ciclo, índice de avarias);
- Buscar continuamente a **melhoria do atendimento**, com foco na **experiência do cliente**.

 7. Conclusão

A **Gestão de Distribuição** vai muito além da entrega física de produtos: ela é uma ferramenta poderosa de **relacionamento e fidelização de clientes**. Oferecer um **serviço logístico de qualidade** exige planejamento, controle, e acima de tudo, **compreensão profunda do que o cliente valoriza**.