

GESTÃO DE DISTRIBUIÇÃO

O SERVIÇO PERFEITO, VALOR AGREGADO NO
SERVIÇO AO CLIENTE, INDICADORES DE
DESEMPENHO LOGÍSTICOS

AULA 03



PROFESSOR MSC CLAUBER MARTINS
91 98528-0380

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



SUBSEQUENTE 2025



1. Introdução à Disciplina

A **Gestão de Distribuição** é o conjunto de atividades e decisões que garantem que o produto chegue ao cliente **no prazo, na quantidade correta, com qualidade e pelo menor custo possível**.



1. Introdução à Disciplina

Ela é a ponte entre a produção e o consumo, e o seu sucesso depende de **processos bem planejados e monitorados por indicadores claros**. Na prática, a eficiência da distribuição é medida **pelo nível de serviço percebido pelo cliente**. Por isso, estudar o **serviço perfeito, o valor agregado e os indicadores de desempenho** é fundamental para o técnico em logística.



2. O Serviço Perfeito

O “serviço perfeito” é o **nível ideal de atendimento logístico**, quando a operação atinge 100% das expectativas do cliente, sem falhas.

Para que isso ocorra, é necessário cumprir simultaneamente:

- **Disponibilidade** – produto em estoque no momento do pedido.
- **Confiabilidade** – entrega no prazo prometido e sem erros.



2. O Serviço Perfeito

- **Precisão** – quantidade e especificações corretas.
 - **Integridade** – mercadoria entregue sem danos.
 - **Comunicação** – informações claras sobre o status da entrega.
- 📌 **Na prática:** o serviço perfeito é difícil de alcançar de forma contínua, mas serve como **meta estratégica** para direcionar melhorias.



3. Valor Agregado no Serviço ao Cliente

O **valor agregado** no serviço ao cliente é o **diferencial percebido** que vai além do básico esperado.

Não se trata apenas de entregar um produto, mas de **gerar uma experiência positiva** que aumente a satisfação e fidelidade do cliente.



3. Valor Agregado no Serviço ao Cliente

Formas de agregar valor no serviço logístico:

- **Rapidez acima do padrão de mercado** (ex.: entregas no mesmo dia).
- **Flexibilidade** (alterar data/hora/local de entrega conforme necessidade do cliente).
 - **Atendimento personalizado** (embalagens especiais, contato direto com gestor de conta).



3. Valor Agregado no Serviço ao Cliente

- **Serviços adicionais** (montagem do produto, retirada de devoluções no ato da entrega).
 - **Sustentabilidade** (uso de embalagens recicláveis e transporte com menor emissão de carbono).
- 📌 **Impacto no negócio:** valor agregado é o que faz o cliente escolher uma empresa mesmo que o preço seja um pouco mais alto.



4. Indicadores de Desempenho Logísticos

Medir e acompanhar indicadores é essencial para garantir a eficiência da distribuição. Os principais **KPIs logísticos** (Key Performance Indicators) relacionados ao serviço ao cliente são:

Indicador	O que mede	Fórmula / Método	Objetivo
OTIF (On Time In Full)	Entregas feitas no prazo e na quantidade correta	(Entregas no prazo e completas / Total de entregas) x 100	Monitorar a eficácia do serviço



4. Indicadores de Desempenho Logísticos

Indicador

Lead Time

Índice de Ruptura

O que mede

Tempo total entre o pedido e a entrega

Falta de produto no momento do pedido

Fórmula / Método

Data entrega - Data pedido

(Pedidos não atendidos / Total de pedidos) x 100

Objetivo

Reducir o tempo de ciclo

Evitar perdas de venda



4. Indicadores de Desempenho Logísticos

Indicador	O que mede	Fórmula / Método	Objetivo
Taxa de Avarias	Produtos danificados no transporte	(Itens avariados / Total de itens entregues) x 100	Melhorar manuseio e transporte
Custo Logístico por Pedido	Custo total da operação logística por pedido	Custo total / nº de pedidos	Controlar gastos sem perder qualidade



5. Aplicação Prática para o Técnico em Logística

O profissional formado deve:

Planejar e executar operações visando **o mais próximo possível do serviço perfeito.**

Criar diferenciais que **agreguem valor** ao serviço prestado.

Monitorar KPIs para identificar gargalos e implementar melhorias contínuas.

 6. Conclusão

A excelência na **Gestão de Distribuição** depende do equilíbrio entre **qualidade, custo e tempo**. O **serviço perfeito** é o ideal a ser perseguido, o **valor agregado** cria fidelidade e vantagem competitiva, e os **indicadores de desempenho** são a bússola para medir e corrigir o rumo da operação logística.