MODELO DE AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO LOGÍSTICO RELACIONADOS AOS NÍVEIS DE SERVIÇOS OFERTADOS AOS CLIENTES.

THAIRONE EZEQUIEL DE ALMEIDA (Autor), HELIDA MARA GOMES NORATO DUARTE (Orientador)

A gestão logística gerencia a transferência de bens e serviços, do ponto de origem ao ponto de consumo, com o objetivo de atender às necessidades dos clientes. A diferenciação por parte das empresas no desenvolvimento das atividades logísticas pode representar fonte de vantagem competitiva. Mas quais as principais referências de desempenho e assertividade destas atividades diretamente relacionadas aos clientes dentro do contexto das Micro, Pequenas e Médias Empresas (MPME)? Diante disto, o propósito desta pesquisa consistiu da elaboração do modelo de mecanismos de avaliação de desempenho logístico relacionados aos níveis de serviços ofertados aos clientes, os quais permitam as MPMEs analisar, entender e explorar a atual configuração das atividades logísticas diretamente relacionadas aos compradores e da análise de adequação do modelo proposto no âmbito de tais empresas. Perante o contexto, buscou-se desenvolver um estudo exploratório, baseado em pesquisas bibliográficas, bem como estudo de casos múltiplos, pautado em dados coletados através da pesquisa. O estudo foi conduzido na cidade de João Monlevade e a amostra composta por dez empresas participantes da pesquisa foi selecionada por conveniência. Como resultados, ressaltam-se: (i) a constituição do modelo no qual foram reunidos 37 mecanismos de avaliação de desempenho, divididos nas categorias de pré-transação, transação e pós-transação, os quais influenciam a performance logística e (ii) a adequação do modelo proposto ao contexto das MPMEs para análise e exploração das atividades logísticas diretamente relacionadas aos clientes, através da qual evidenciam-se os mecanismos de pontualidade na entrega; política de estoques e tempo de ciclo do pedido. As conclusões provenientes da pesquisa destacam que além dos mecanismos que ocorrem durante o processamento do pedido, existe um leque de possibilidades de exploração por parte das MPMEs nas fases que antecedem o pedido e sucedem a entrega ao cliente.

Instituição de Ensino: Universidade Federal de Ouro Preto

ISSN: 21763410