

PROPOSTA DE MELHORIAS NO NÍVEL DE SERVIÇO DE ATENDIMENTO À CLIENTES EM UMA INDÚSTRIA MULTINACIONAL NO SEGMENTO DE ALIMENTAÇÃO PARA ANIMAIS DE ESTIMAÇÃO

Autor: Josiane Diniz Pereira Francato **Orientador:** José Carvalho de Ávila Jacintho

Palavras-chave: Atendimento ao Cliente, Indicadores de Nível de Serviço e Case Fill.

Email: josiane.francato@gmail.com

Introdução

O atendimento ao cliente tem ganhado cada vez mais espaço dentro das organizações, pois os clientes têm-se tornado cada vez mais exigentes sempre buscando o melhor preço, a melhor qualidade e o melhor custo benefício.

Este trabalho teve como premissa melhorar o nível de serviço de atendimento aos clientes, integrando toda a cadeia de suprimento tratando cada oportunidade de melhoria.

Objetivos

Objetivo principal é alavancar o nível de serviço ao cliente medido pelo Case Fill. A conclusão desejada é reduzir perdas de vendas por indisponibilidade de produto e os custos extraordinários de transporte seja por ociosidade de veículos ou fretes adicionais.

Os indicadores a serem utilizados serão Case Fill e redução de custos que seja relacionado ao atendimento.

CASE FILL é número de caixas (CDA) faturadas dividido pelo número de caixas pedidas pelo cliente.

Metodologia

A partir dos dados coletados, foi realizado a análise do histórico dos resultados, histórico de cortes de pedidos e histórico de acuracidade do Forecast sendo possível identificar os principais gargalos que impactam nos resultados dos nossos indicadores de serviço.

Com a identificação dos gargalos criou-se as ações ilustradas na figura 1.

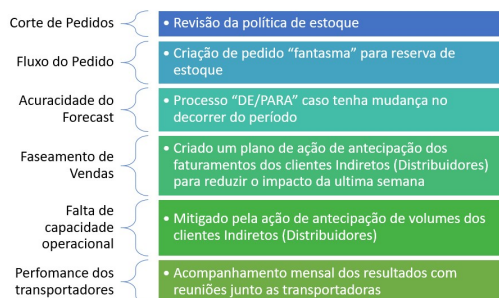


Figura 1 – Ações de Melhorias no Atendimento do Pedido

Resultados

O principal objetivo deste projeto foi melhoria no nível de serviço aos clientes. Analisando os comparativos com relação ao nível de serviço antes e depois do projeto vê-se, no gráfico 1, um ganho médio 8,2% no Case Fill, passando de 87,5% (média do período 01 ao período 07) para 95,7% (média do período 08 para período 13). Este resultado reflete-se em ganhos positivos em termos de satisfação do cliente e também em ganhos financeiros para empresa onde gerou-se um incremento no faturamento, melhor ocupação nos veículos, reduzindo as cargas ociosas, e redução de multas por nível de serviço, conforme ilustrado no gráfico 2.

Gráfico 1: Nível de Serviço – Situação anterior x Situação posterior

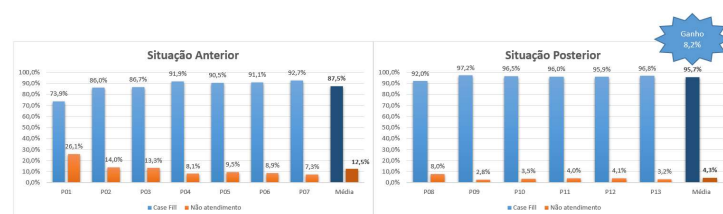


Gráfico 2: Multas – Situação anterior x Situação posterior



Conclusões

O objetivo do projeto de alavancar o nível de serviço ao cliente foi alcançado.

O método do trabalho proporcionou às áreas envolvidas a visibilidade das necessidades de toda a cadeia propiciando comprometimento nas entregas dos resultados.

Referências Bibliográficas

- BALLOU, Ronald H. Gerenciamento da Cadeia de Suprimentos-: Logística Empresarial. Bookman Editora, 2009.
- CHOPRA, Sunil; MEINDL, Peter. Gerenciamento da Cadeia de Suprimentos: Estratégia, Planejamento e Operação. In: Gerenciamento da Cadeia de Suprimentos: Estratégia, Planejamento e Operação. 2003.
- CORRÊA, Henrique L.; GIANESI, Irineu GN; CAON, Mauro. Planejamento, programação e controle da produção. São Paulo: Atlas, v. 1, 2001.
- CORRÊA, Henrique Luiz. Administração de cadeias de suprimento e logística: O essencial. São Paulo: Atlas, 2014.