

# TRADE-OFF ENTRE NÍVEL DE SERVIÇO AOS CLIENTES E CUSTOS COM TRANSPORTES: PROPOSTA PARA DETERMINAÇÃO DO NÍVEL ÓTIMO

**Autor:** Auri Pinto **Orientador:** Sérgio Adriano Loureiro

**Palavras-chave:** Trade-off; nível de serviço; Pareto, curva ABC; transporte rodoviário.

**Email:** auripinto@yahoo.com.br

## Introdução

Como ocorre em muitos outros segmentos de negócio, os custos de transporte são muito significativos para os resultados de uma empresa do agronegócio, objeto deste trabalho. O nível de serviço ao cliente é considerado de fundamental importância para manter os níveis de vendas atuais, pois muitos clientes contam com a pontualidade das entregas para a imediata utilização dos produtos em suas lavouras. E, para evitar o risco de perda de vendas, veículos são expedidos com alguma frequência sem utilizar a capacidade máxima de carga, gerando gastos maiores com fretes.

## Objetivos

Propor uma política de colocação de pedidos que proporcione o menor custo de transporte, porém sem desconsiderar a importância que o nível de serviço praticado atualmente tem nos resultados de vendas.

## Metodologia

O método adotado para atingir este objetivo, foi a projeção de faturamento com estimativas feitas pela equipe de vendas, para determinadas faixas de nível de serviço, indicando assim qual seria o nível ótimo, onde espera-se obter o maior faturamento com o menor custo com fretes. Para que as novas regras de colocação de pedidos sejam mais facilmente implantadas, foi feita uma classificação ABC dos clientes, de acordo com um histórico de faturamento..

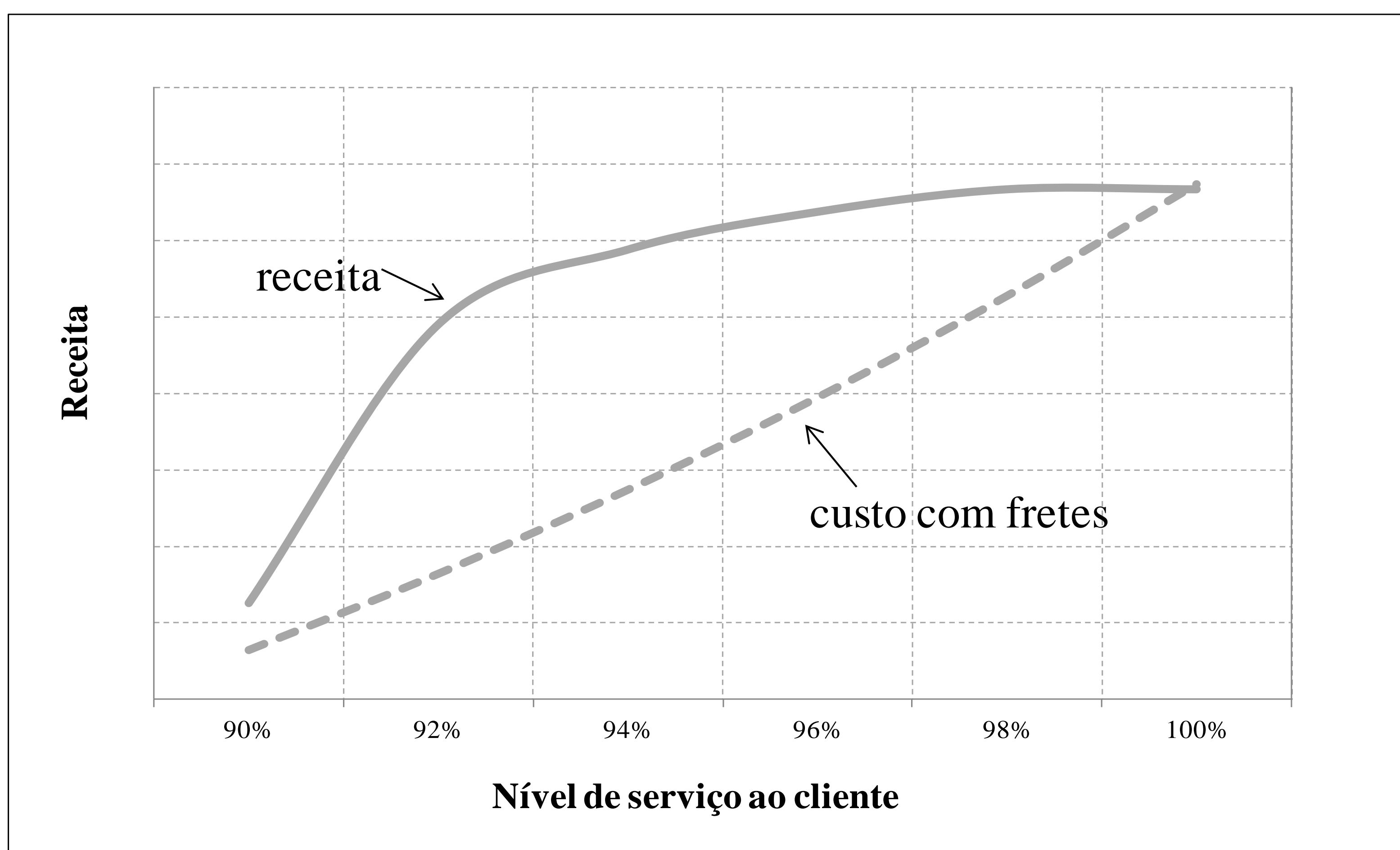


Figura 1 - Gastos com fretes e nível de serviço aos clientes

## Resultados

Para um ano, a redução prevista nos custos com fretes seria de R\$ 215.000. Mesmo com uma redução significativa nos gastos com frete, demonstrada com a implantação das novas regras, é importante destacar a possível tendência da equipe de vendas de superestimar perdas de vendas com a redução no nível de serviço praticado. Portanto, a economia gerada pode ser maior do que a projetada.

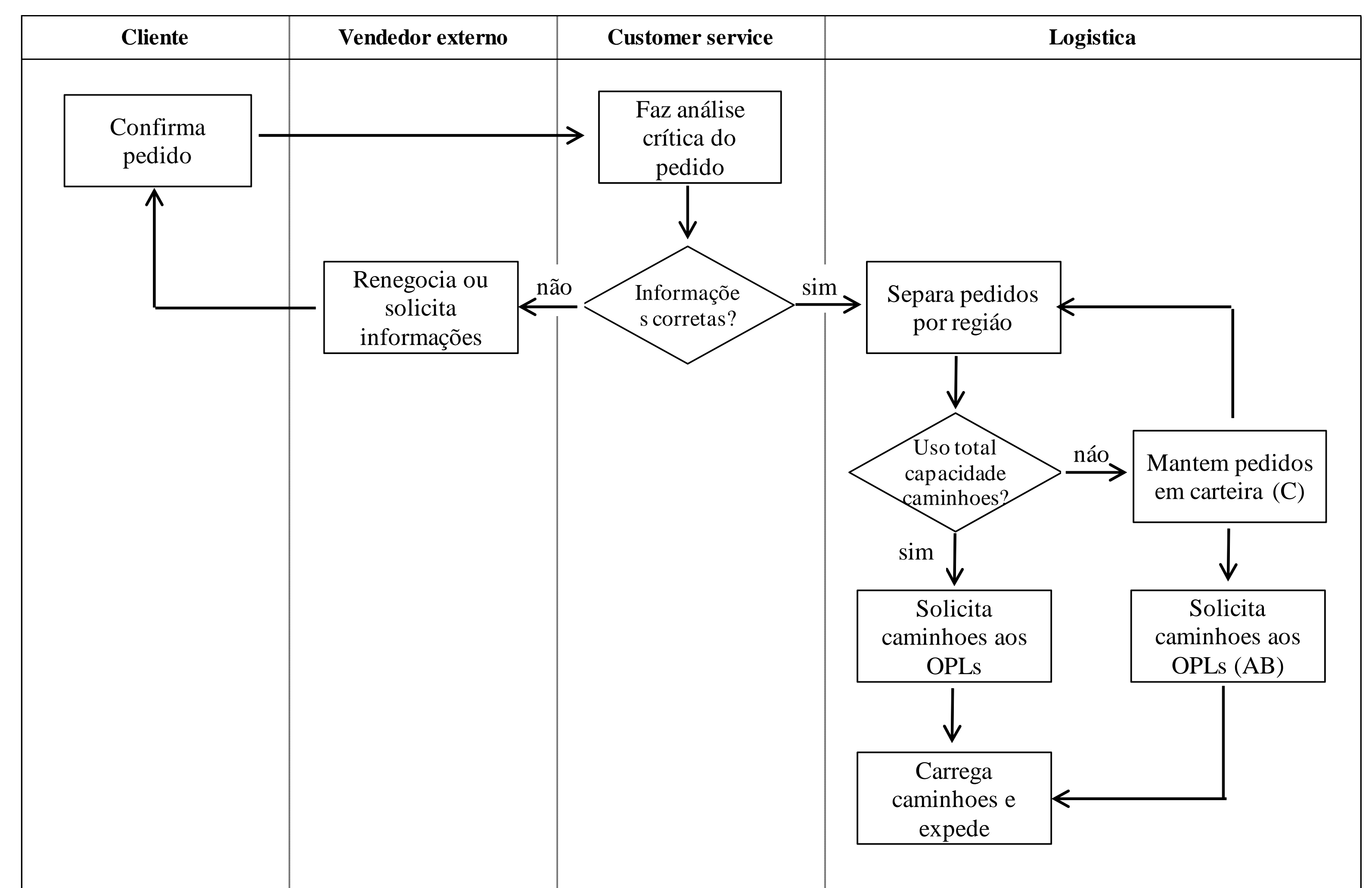


Figura 2 - Fluxograma simplificado do recebimento e expedição de pedidos - proposto

## Conclusões

Portanto, com base nos resultados projetados, a sugestão é que o fluxo dos pedidos seja alterado para contemplar a consolidação dos pedidos de clientes C. Diariamente, caso os volumes consolidados a serem expedidos para uma determinada região não atinjam a capacidade de utilização desejada para os caminhões, os pedidos são mantidos em carteira até o recebimento de novos pedidos no dia útil seguinte, quando será feito novo agrupamento por destino.

## Referências Bibliográficas

- BALLOU, Ronald H. Gerenciamento da cadeia de suprimentos/logística empresarial. 5. ed. Porto Alegre: Bookman, 2006.  
 CAIXETA-FILHO, José V., MARTINS, Ricardo S. (organizadores) Gestão logística do transporte de cargas. 1. ed. São Paulo: Atlas, 2012.  
 CORRÊA, Henrique L. Gestão de redes de suprimento: integrando cadeias de suprimento no mundo globalizado. -- São Paulo: Atlas, 2010.  
 FARIA, Ana Cristina de. Gestão de custos logísticos. 1 ed. São Paulo: Atlas, 2012.  
 XAVIER, Carlos M. S. Metodologia simplificada de gerenciamento de projetos Basic Methodware. – Rio de Janeiro: Brasport, 2011.  
 WHEELWRIGHT, S.C. Manufacturing Strategy: Defining the Missing Link, Strategic Management Journal, vol.5, 1984.