**Case Analítico**

Nome: Vinicius da Costa Soares

De acordo com o diagnóstico apresentado na dashboard, o desempenho atual é composto por dois desvios principais: o SLA de "Pacotes no Prazo" é de 72%, em comparação à meta de 90%, com maior concentração de atraso em SP e em menor escala em PR e RJ; o "Custo por Pacote" continua em R$ 0,55, maior do que a meta de R$ 0,50. Em comparação, a "Produtividade por Operador" apresentou 990,99, em comparação ao limite de 900. Essa diferença mostra que o problema é de fluxo e de disciplina operacional, e não de capacidade, e deve ser corrigido na origem da expedição, na roteirização e na qualidade da primeira tentativa de entrega.

A intenção é aumentar o SLA para 90% e diminuir o custo unitário para R$ 0,50 em até quatro semanas, mantendo a produtividade acima de 900. Para isso, o trabalho da equipe inicia pela disciplina de corte e despacho: a saída precisa ocorrer antes do “Alvo” do processo. A implantação de um “gate” de liberação no CDC juntamente com o adiantamento da janela de corte e o sequenciamento do picking para liberar antes os lotes de maior densidade fornece a previsibilidade necessária. Esta medida passa a ser medida diariamente por “% de saídas até o Alvo”, com uma meta de, no mínimo, 95% por UF e Base; a expectativa é que este controle traga 6 a 10 pontos percentuais de volta de imediato no SLA nos primeiros dez dias.

De modo a consolidar o resultado e evitar promessas impossíveis, a promessa de prazo precisa ser adequadamente reduzida ao realizável por UF. A calibração usando o percentil 85 do histórico faz o desvio entre promessa e execução ficar menor que dois pontos percentuais, melhora a previsibilidade e reduz exceções. Essa medida não substitui a melhoria operacional, ela protege a melhoria operacional , e, juntamente com a revisão de rotas e do corte, deverá manter o SLA neste novo patamar.

Depois, a roteirização necessitará ser reorganizada para favorecer densidade nas UFs críticas. O fracionamento das rotas longas em clusters de alta concentração gera redução em quilometragem ociosa e aumento da janela útil de entrega, com dois efeitos ao mesmo tempo: a melhoria do SLA (menor tempo de ciclo) e redução do custo unitário (mais paradas produtivas por quilômetro). O monitoramento da quantidade de Pacotes por Rota — que deverá crescer 10% e 15% — e do tempo médio por rota — que deverá cair — são indicadores do sucesso do redesenho e direciona ajustes pontuais semanais.

Reconhecendo a pequena janela inicial de dados, validaremos utilizando janela móvel de quatro semanas, e, quando necessário, por meio de testes A/B, por UF, para ajustes da promessa. Na migração para o gate de corte, um reforço pontual de capacidade mitiga o risco de backlog. Ao associar disciplina de saída, rotas densas e primeira tentativa bem-sucedida e forte, o plano aborda as causas raízes de atraso e retrabalho; ao ancorar a promessa no realizável e estabelecer a governança contínua, transforma ganho tático em performance sustentável. O resultado esperado é restabelecer o SLA próximo a 90% e reduzir o custo unitário em direção ao patamar alvo, mantendo produtividade acima da meta.