



Indicadores de Desempenho Logístico

Administração da Produção e Logística

Prof. Dr Givaldo Bezerra da Hora

Indicadores de Desempenho Logístico

**COMO VAI A
LOGÍSTICA DA
SUA EMPRESA?**



O que é uma empresa líder em logística?

É aquela que oferece maior agregação de valor aos seus clientes em relação aos seus concorrentes a partir de uma combinação harmônica de práticas logísticas capazes de oferecer um melhor desempenho no mercado.



O que querem os clientes?



- ✓ Que quando peçam, tenha (processamento de pedidos, gestão de inventários, suprimentos)
- ✓ Que o que pediram, chegue a tempo (transporte, distribuição e armazenagem)

Conceito de Indicador



“Indicador é uma relação matemática que mede, numericamente, atributos de um processo ou de seus resultados, com a intenção de comparar esta medida com metas pré-estabelecidas.”

Indicadores são formas de representação quantificáveis das características da qualidade ou do desempenho.

Os indicadores devem estar orientados para os resultados do negócio de forma a direcionar as ações da organização.

Por que medir o desempenho?

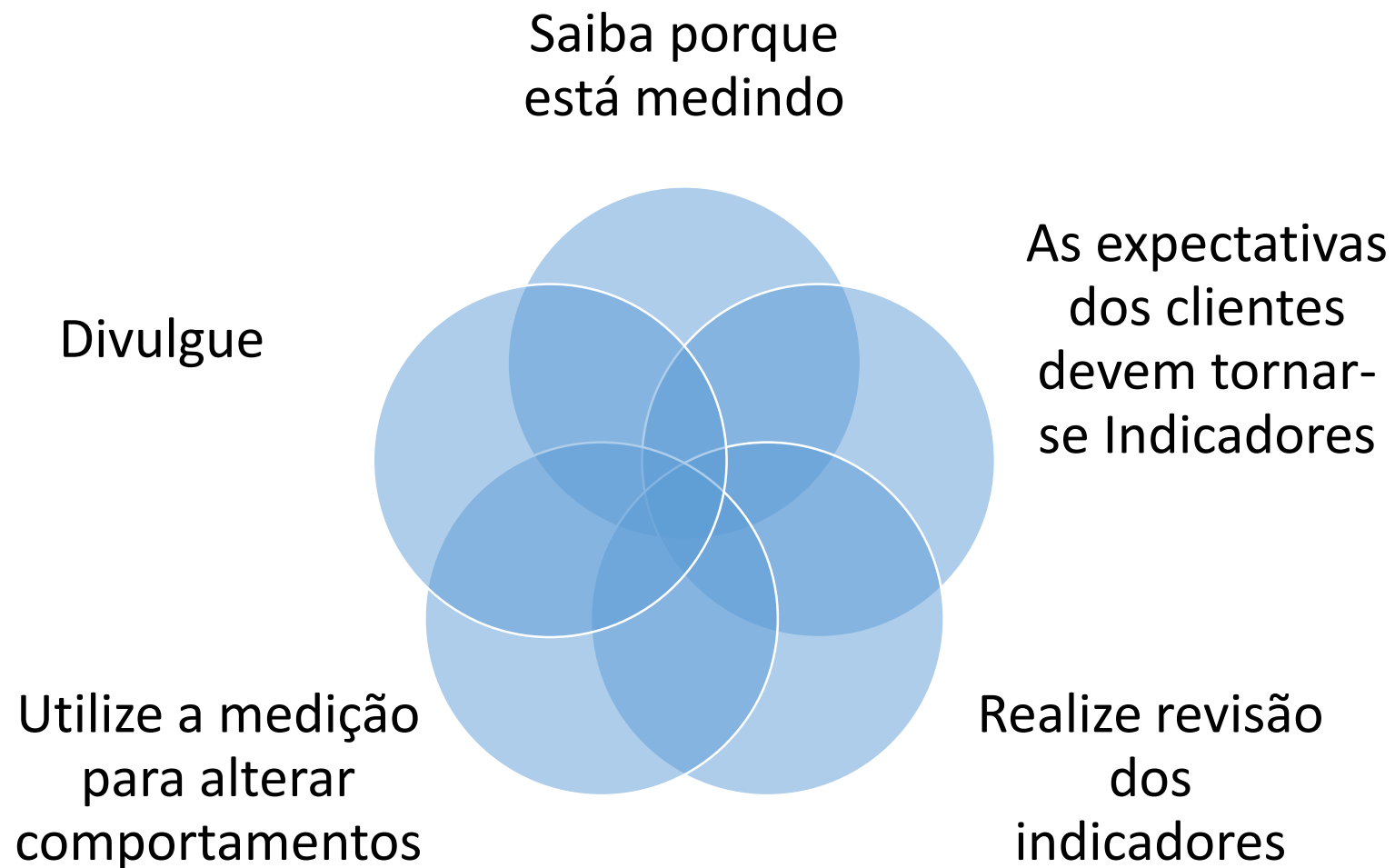


Organizações estão percebendo que medir a performance ajuda a:

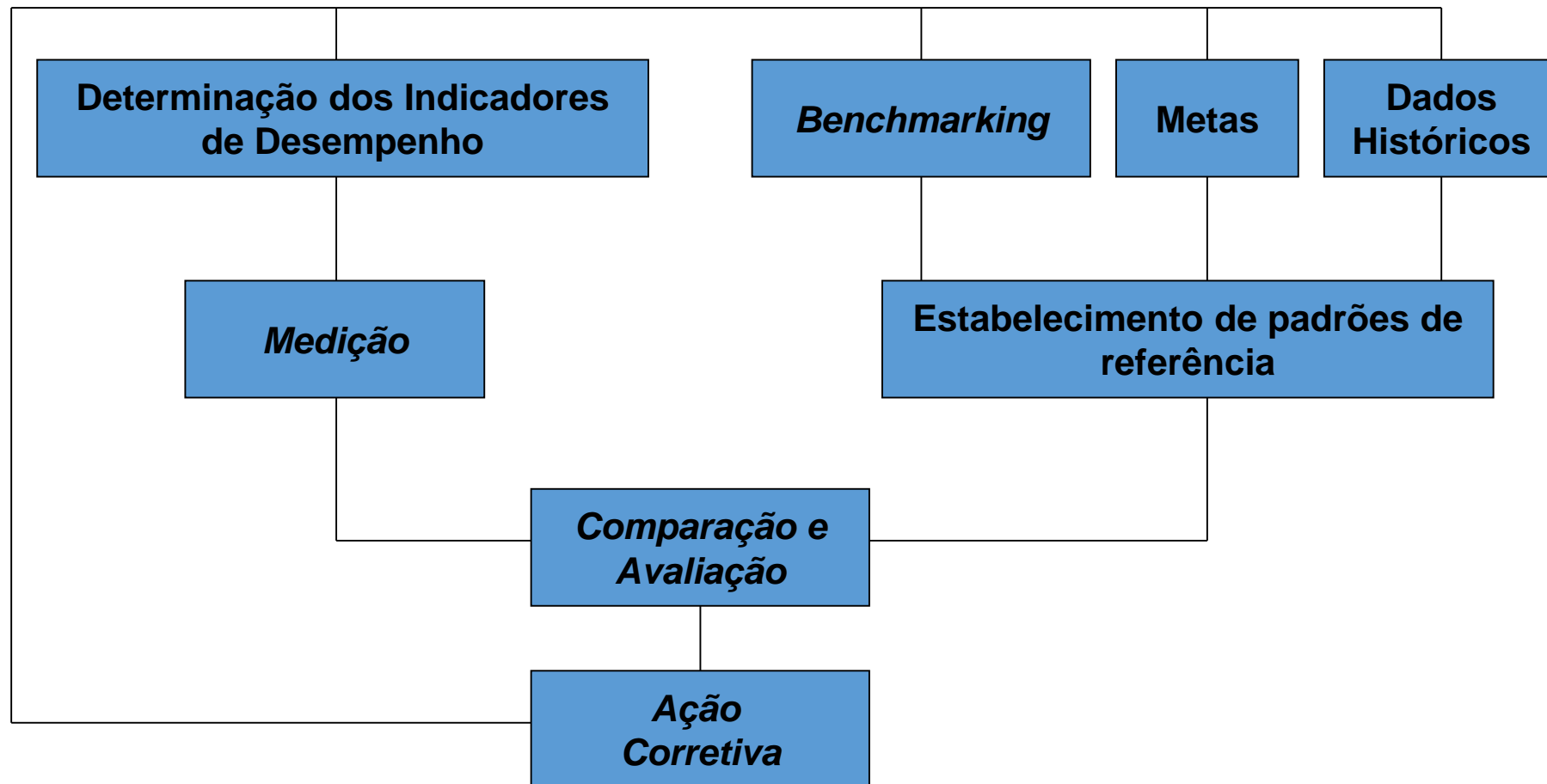
- *Quantificar, e em alguns casos estimar os valores futuros*
- *Estimar os pontos fortes e fracos dos processos do negócio*
- *Monitorar a performance dos esforços de melhoria*
- *Tomar decisões estratégicas*

**Você não pode gerenciar o que você não
pode medir!**

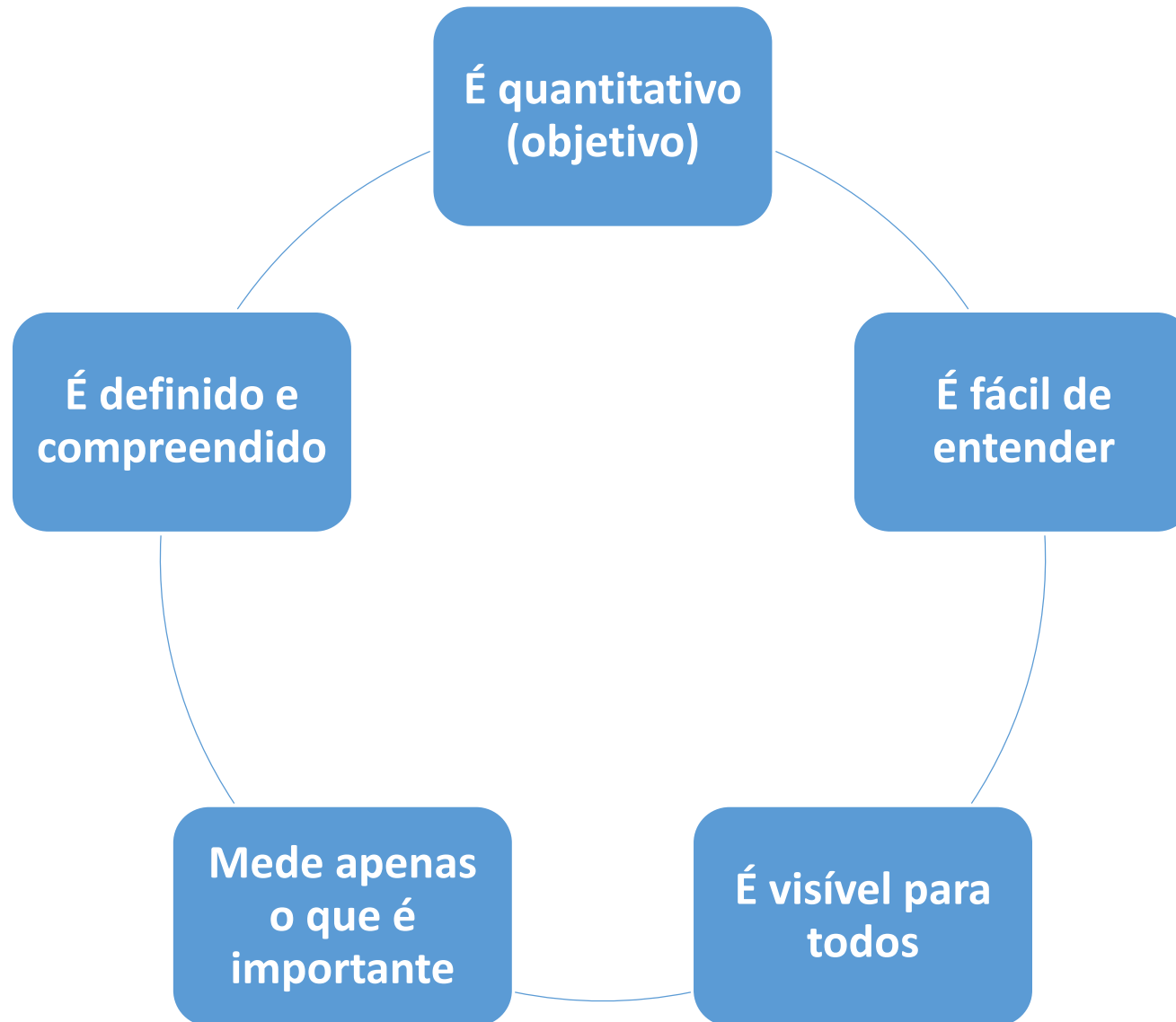
Medindo Sempre



Sistema de Avaliação de Desempenho Logístico



O que define um bom indicador?



Alguns indicadores de desempenho

1. DESEMPENHO NO ATENDIMENTO DO PEDIDO DO CLIENTE

INDICADOR	DESCRIÇÃO	CÁLCULO	META
Pedido Perfeito ou Perfect Order Measurement	Calcula a taxa de pedidos sem erros em cada estágio do pedido do Cliente. Deve considerar cada etapa na "vida" de um pedido.	$\begin{aligned} & \% \\ & \text{Acuracidade} \\ & \text{no Registro} \\ & \text{do Pedido} \times \% \\ & \text{Acuracidade} \\ & \text{na Separação} \\ & \times \% \text{ Entregas} \\ & \text{no Prazo} \times \% \\ & \text{Entregas sem} \\ & \text{Danos} \times \% \\ & \text{Pedidos} \\ & \text{Faturados} \\ & \text{Corretamente} \end{aligned}$	Em torno de 70%.

Alguns indicadores de desempenho

1. INDICADORES DO SERVIÇO AO CLIENTE

INDICADOR	DESCRIÇÃO	CÁLCULO	META
% de Pedidos Completos e no Prazo ou % OTIF - On Time in Full	Corresponde às entregas realizadas dentro do prazo e atendendo as quantidades e especificações do pedido.	$\frac{\text{Entregas Perfeitas}}{\text{Total de Entregas Realizadas}}$	Para grupos de Clientes A, o índice varia de 90 % a 95%; no geral atinge valores próximos de 75%.

Alguns indicadores de desempenho

1. INDICADORES DO SERVIÇO AO CLIENTE

INDICADOR	DESCRIÇÃO	CÁLCULO	META
Tempo de Ciclo do Pedido ou Order Cycle Time	Tempo decorrido entre a realização do pedido por um Cliente e a data de entrega.	Data da Entrega menos a Data da Realização do Pedido	Menos de 24 horas para localidades mais próximas ou até um limite de 350 km.

Alguns indicadores de desempenho

2. DESEMPENHO NA GESTÃO DOS ESTOQUES

INDICADOR	DESCRIÇÃO	CÁLCULO	META
Dock to Stock Time	Tempo da mercadoria da doca de recebimento até a sua armazenagem física.	Tempo da doca ao estoque ou disponibilização do item para venda	2 horas ou 99,9 % no mesmo dia.

Alguns indicadores de desempenho

2. DESEMPENHO NA GESTÃO DOS ESTOQUES

INDICADOR	DESCRIÇÃO	CÁLCULO	META
Acuracidade Inventário ou Inventory Accuracy	Corresponde à diferença entre o estoque físico e a informação contábil de estoques.	Estoque Físico Atual por SKU / Estoque Contábil ou Estoque Reportado no Sistema	No Brasil, 95 %. No Japão atingem 99,95 % e nos EUA entre 99,75 % a 99,95%.

Alguns indicadores de desempenho

2. DESEMPENHO NA GESTÃO DOS ESTOQUES

INDICADOR	DESCRIÇÃO	CÁLCULO	META
Stock outs	Quantificação das vendas perdidas em função da indisponibilidade do item solicitado.	Receita não Realizada devido à Indisponibilidade do Item em Estoque (R\$)	Variável.

Alguns indicadores de desempenho

2. DESEMPENHO NA GESTÃO DOS ESTOQUES

INDICADOR	DESCRIÇÃO	CÁLCULO	META
% Estoque Indisponível para Venda	Corresponde ao estoque indisponível para venda em função de danos decorrentes da movimentação armazenagem, vencimento da data de validade ou obsolescência	$\frac{\text{Estoque Indisponível (R\$)}}{\text{Estoque Total (R\%)}}$	Variável.

Alguns indicadores de desempenho

2. DESEMPENHO NA GESTÃO DOS ESTOQUES

INDICADOR	DESCRIÇÃO	CÁLCULO	META
Utilização da Capacidade de Estocagem ou Storage Utilization	Mede a utilização volumétrica ou do número de posições para estocagem disponíveis em um armazém.	Ocupação Média em m ³ ou Posições de Armazenagem Ocupadas / Capacidade Total de Armazenagem em m ³ ou Número de Posições	Estar acima de 100 % é um péssimo indicador

Alguns indicadores de desempenho

2. DESEMPENHO NA GESTÃO DOS ESTOQUES

INDICADOR	DESCRIÇÃO	CÁLCULO	META
Visibilidade dos Estoques ou Inventory Visibility empresa.	Mede o tempo para disponibilização dos estoques dos materiais recém recebidos nos sistemas da empresa	Data / Hora do Registro da Informação de Recebimento do Material nos Sistemas da Empresa - Data / Hora do Recebimento Físico	Máximo de 2 horas.

Alguns indicadores de desempenho

3. PRODUTIVIDADE DO ARMAZÉM

INDICADOR	DESCRIÇÃO	CÁLCULO	META
Pedidos por Hora ou Orders per Hour .	Mede a quantidade de pedidos separados e embalados / acondicionado s por hora. Também pode ser medido em linhas ou itens.	Pedidos Separados / Embalados / Total de Horas Trabalhadas no Armazém	Variam conforme o tipo de negócio.

Alguns indicadores de desempenho

3. PRODUTIVIDADE DO ARMAZÉM

INDICADOR	DESCRIÇÃO	CÁLCULO	META
Tempo Médio de Carga / Descarga	Mede o tempo de permanência dos veículos de transporte nas docas de recebimento e expedição.	Hora de Saída da Doca - Hora de Entrada na Doca	Variam conforme tipo de veículo, carga e condições operacionais.

Alguns indicadores de desempenho

3. PRODUTIVIDADE DO ARMAZÉM

INDICADOR	DESCRIÇÃO	CÁLCULO	META
Tempo Médio de Permanência do Veículo de Transporte ou Truck	Além do tempo em doca, mede tempos manobra, trânsito interno, autorização da Portaria, vistorias, etc.	Hora de Saída da Portaria - Hora de Entrada na Portaria	Variam conforme procedimentos da empresa.

Alguns indicadores de desempenho

4. DESEMPENHO EM TRANSPORTES

INDICADOR	DESCRIÇÃO	CÁLCULO	META
Custos de Transporte como um % das Vendas ou Freight Costs as % of Sales	Mostra a participação dos custos de transportes nas vendas totais da empresa.	$\frac{\text{Custo Total de Transportes (R\\$)}}{\text{Vendas Totais (R\\$)}}$	Variam conforme o tipo de negócio.

Alguns indicadores de desempenho

4. DESEMPENHO EM TRANSPORTES

INDICADOR	DESCRIÇÃO	CÁLCULO	META
Avarias no Transporte ou Damages	Mede a participação das avarias em transporte no total expedido.	$\frac{\text{Avarias no Transporte (R\$)}}{\text{Total Expedido (R\%)}}$	Variável.

Composição de um Indicador

1. Nome do indicador
2. Descrição
3. Área responsável
4. Responsável pela medição
5. Métrica (fórmula)
6. Forma de coleta
7. Meta
8. Frequência da medição
9. Referencial comparativo (melhores práticas)



JÁ MEDI. E AGORA, O QUE FAZER?

Os indicadores devem ser utilizados como instrumentos de gerenciamento da empresa, fornecendo subsídios para o planejamento do negócio, para a tomada de decisões, para os processos de prevenção e para a melhoria da qualidade e produtividade.

