

## **AVALIAR AS PERDAS POR NÃO CUMPRIMENTO DE PRAZO DE ENTREGA**

Karina Prado Soares SOARES (Unileste); Mateus Costa Soares SOARES (Unileste); Elizabete Marinho Serra Negra SERRA NEGRA (Unileste); Luciano Alcântara Teixeira TEIXEIRA (Unileste)

**Introdução:** O transporte e a logística exercem um papel de extrema importância no fornecimento de produtos e serviços aos clientes em sua cadeia de suprimento, no ambiente empresarial atual, com escopos e demandas em constante alteração e mudanças, em virtude de um ambiente cada vez mais dinâmico e competitivo. **Objetivo:** O objetivo foi identificar quais são os prejuízos financeiros gerados pelo atraso na entrega dos pedidos, analisando custos de devolução (operacionais, do produto e recursos) e reclamação de clientes (desgaste comercial), pois torna-se cada vez mais imprescindível o atendimento dos pedidos dos clientes dentro do prazo estabelecido. **Metodologia:** Trata-se de um estudo de caso sobre a avaliação das perdas por não cumprimento do prazo de entrega em uma indústria e comércio de laminados, localizada na cidade de Ipatinga em Minas Gerais. Utilizando-se a metodologia de pesquisa-ação, realizou-se a coleta de dados sobre a produtividade do setor de carregamento e tempo dispensado para a atividade, de forma a organizar os dados sobre os motivos relacionados ao desempenho do setor logístico, utilizando para obtenção dos dados a observação direta com os colaboradores e responsáveis pelos processos da logística da empresa e através da coleta de ocorrências registradas por sistema informatizado. **Resultados:** Através das ferramentas de qualidade e análises de viabilidade econômica, que foram utilizadas no decorrer do estudo, foi possível identificar que 26,6% correspondem a entrega de pedidos divergentes em desacordo com o requisitado, 25,3% correspondem a oxidação e 20,3% referentes a pedidos entregues após o prazo acordado com o cliente, sendo atraso na entrega a terceira ocorrência mais frequente no cenário estudado. Foi possível visualizar o comportamento dos eventos ao longo dos anos, correlacionando as ocorrências, atividades, processo e todas as partes envolvidas e identificar qual o impacto direto gerado na satisfação do cliente, as perdas apuradas e a eficácia das tratativas que foram tomadas no período de análise. **Conclusão:** Os resultados obtidos mostram pontos e aspectos que devem ser melhorados para atingimento de um elevado grau de satisfação do cliente e, conseqüentemente, ganhos financeiros e qualitativos para a empresa, os processos e atividades executadas.

**Palavras-chave:** Prazo de entrega. Satisfação dos clientes. Logística.

**Agências de fomento:** Unileste