

MESTRE – ALUNO(A)
LUIS FERNANDO TERAZZI

TITULO DA DISSERTAÇÃO FINAL

“PROPOSTA DE UM PROCEDIMENTO PARA MENSURAÇÃO DO DESEMPENHO LOGÍSTICO A PARTIR DE UMA EMPRESA DO RAMO MOVELEIRO DE MÉDIO PORTE.”

PROFESSOR ORIENTADOR

Prof. Dr. João Batista de Camargo Junior

DATA DEFESA

13/03/2020

RESUMO

Atualmente, países e mercados antes considerados inatingíveis estão mais próximos das organizações. Paralelamente, uma grande variedade de serviços e produtos são oferecidos aos consumidores, que estão mais rigorosos e exigentes, e as empresas, para se manterem competitivas, devem saber como medir, aperfeiçoar e mensurar o sucesso de seus processos. Para tanto, a logística emerge como um setor estratégico, refletindo-se em vantagem competitiva para a organização, especificamente ao conter custos e atender as exigências dos clientes de forma ágil, correta e segura. Assim, mensurar o desempenho logístico de forma assertiva, através de indicadores, auxilia este propósito. Entretanto, é notório perceber a dificuldade das organizações em verificar continuamente seu desempenho logístico por estarem sujeitas a diferentes regras de gestão. Isso é particularmente verdadeiro no setor moveleiro, que vem se destacando na economia nacional. Nesse contexto, o objetivo dessa pesquisa é propor um procedimento para mensuração do desempenho logístico a partir das experiências de uma média empresa do setor moveleiro, situada no interior de São Paulo. A fim de atingir esse propósito, adotou-se a abordagem qualitativa, de natureza exploratória e aplicada, operacionalizada através de um estudo de caso, com recorte transversal, em uma empresa de médio porte que está entre as líderes na fabricação e distribuição de móveis escolares no Brasil.

Os dados foram coletados a partir de entrevistas semiestruturadas com seis colaboradores, todos com ampla vivência no cargo e no assunto pesquisado. Desse modo, foi possível construir a proposta de procedimento para mensuração do desempenho logístico que é composta de onze processos, divididos em direto, decisório e de suporte. Entende-se que o resultado da proposta tem potencial para beneficiar a organização considerando que a apropriada mensuração do desempenho logístico pode originar informações para decisões estratégicas e investimentos acurados.

Palavras-chave: *Logística. Desempenho logístico. Mensuração de desempenho. Média empresa. Setor moveleiro.*