

# EXPLORANDO INDICADORES DE GESTÃO: UMA ANÁLISE DA OTIMIZAÇÃO LOGÍSTICA EM UMA DISTRIBUIDORA DE MEDICAMENTOS

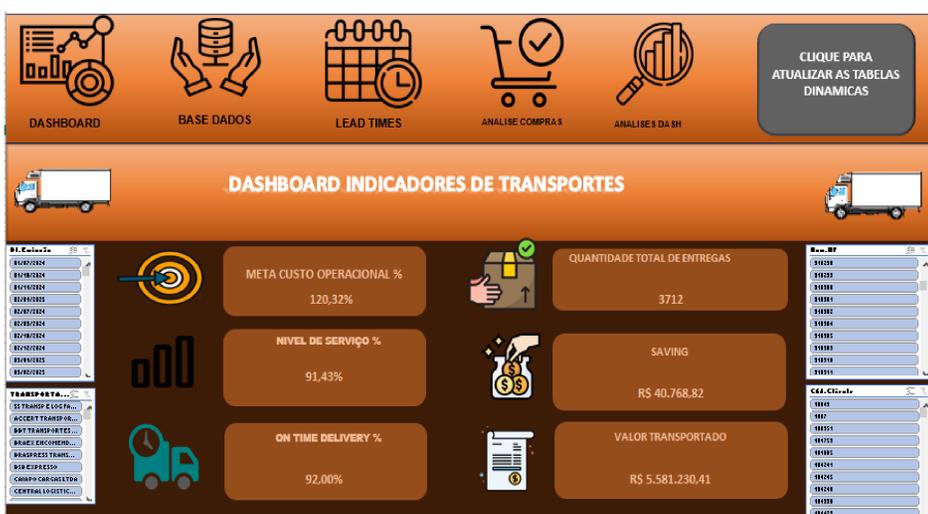
Daniel França Santos (1); Fabrício de Sousa Santos (2)

## INTRODUÇÃO

A gestão baseada em indicadores desempenha um papel fundamental no contexto logístico, permitindo a identificação de gargalos operacionais, a redução de custos e a elevação da satisfação do cliente (CHRISTOPHER, 2007). Como ferramentas críticas para monitoramento de desempenho e orientação de decisões estratégicas, os indicadores de gestão ganham destaque na literatura, especialmente com modelos consolidados como o *Balanced Scorecard* (KAPLAN e NORTON, 2004). Neste trabalho, analisou-se o impacto de métricas específicas, como OTIF (*On-Time In-Full*) e OTD (*On-Time Delivery*), na otimização da cadeia de distribuição de uma empresa farmacêutica. Para isso, foram aplicadas metodologias de coleta e análise de dados quantitativos, alinhadas às abordagens propostas por Mentzer (2001) para mensuração de desempenho em operações complexas.

## OBJETIVO, MATERIAIS E MÉTODOS

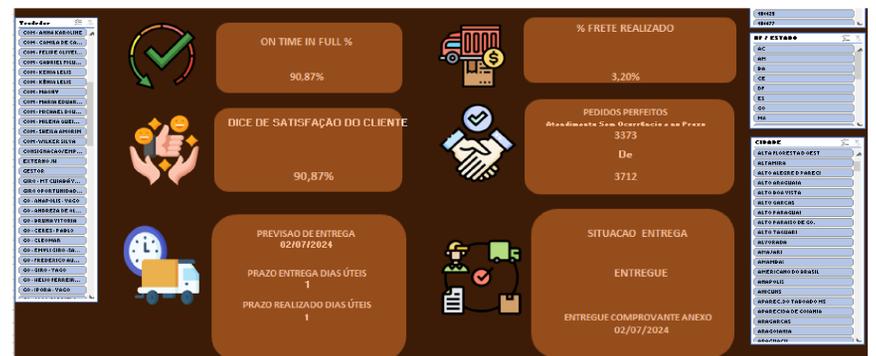
Com o objetivo de avaliar a eficácia dos indicadores de gestão na otimização logística de uma distribuidora de medicamentos com operação centralizada em Goiânia, foi comparado os prestadores de serviço de transporte (transportadoras). Para construção deste trabalho utilizou-se fonte de dados primários das informações coletadas do sistema ERP da empresa estudada por meio dos dados das vendas e do módulo TMS (transporte), foram então consolidados em planilhas e apresentados via *dashboards*. Primeiramente foi selecionados de indicadores a serem estudados, por meio da metodologia SMART para definição de métricas alinhadas aos objetivos estratégicos da empresa. Em seguida partiu-se para a análise comparativa, realizando a avaliação de desempenho entre duas transportadoras, com foco em OTIF (On-Time In-Full) e OTD (On-Time Delivery). A análise dos dados utilizou-se de ferramentas quantitativas para identificar correlações entre custos, eficiência e satisfação do cliente. A imagem abaixo apresenta os indicadores utilizados nesta pesquisa.



## RESULTADOS

Foram avaliados os dados aplicados aos indicadores: OTIF, OTD, *Saving*, Meta Custo Operacional, Nível de Serviço e Índice de Satisfação. A análise dos dados permitiu identificar ineficiências e promover melhorias, como a troca de transportadoras para redução de custos e aumento da qualidade de entrega. O nível de serviço foi otimizado, passando de 0% para 100% em alguns casos, com redução de custo operacional de 12% para 6%.

A imagem abaixo representa a tela do sistema de mensuração com os indicadores estudados.



## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este estudo demonstra que a gestão orientada por indicadores estratégicos potencializa a eficiência logística e a competitividade organizacional. A análise de métricas como OTIF e OTD permitiu ações como a substituição de transportadoras, reduzindo custos operacionais em 50% sem perda de qualidade, alinhando-se às premissas de eficiência em cadeias de suprimentos (CHOPRA e MEINDL, 2016). A elevação do nível de serviço para 100% em rotas críticas reforça a importância de métricas preditivas para mitigação de riscos (MENTZER, 2001), enquanto a cultura de melhoria contínua reflete os princípios de learning organization (SENGE, 1990). A integração do *Balanced Scorecard* (KAPLAN e NORTON, 2004) mostrou-se essencial para harmonizar objetivos estratégicos e operacionais, embora sua eficácia dependa de capacitação técnica e tecnologias de rastreamento (CHRISTOPHER, 2016). Como limitação deste estudo destaca-se a necessidade de estudos sobre a escalabilidade do modelo em questão. Reforça-se o papel dos indicadores como alicerce para sustentabilidade logística, sugerindo-se pesquisas futuras em setores com dinâmicas similares.

## REFERÊNCIAS

- CHRISTOPHER, Martin. **Logística e gerenciamento da cadeia de suprimentos: criando redes que agregam valor**. In: *Logística e gerenciamento da cadeia de suprimentos: criando redes que agregam valor*. 2007.
- CHOPRA, S.; MEINDL, P. *Supply Chain Management: Strategy, Planning, and Operation*. 6ª ed. Pearson, 2016.
- KAPLAN, Robert S.; NORTON, David P. **Mapas estratégicos: convertendo ativos intangíveis em resultados tangíveis**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2004.
- NEELY, A. et al. *The Performance Prism: The Scorecard for Measuring and Managing Stakeholder Relationships*. Prentice Hall, 2005.
- MENTZER, J. T. **Supply Chain Management**. Sage Publications, 2001.
- SENGE, Peter M. **A quinta disciplina: a arte e prática da organização que aprende**. Editora Best Seller, 2018.

## AUTORES

- 1 Daniel França Santos, Profissional de Logística com experiência em transportes, gestão de estoques, faturamento e controle de indicadores. Graduando em Logística pela UNIALFA. [linkedin.com/in/daniel-françasantos-4b041a186](https://www.linkedin.com/in/daniel-françasantos-4b041a186) [danielfranca405@gmail.com](mailto:danielfranca405@gmail.com)
- 2 Bacharel em Administração de Empresas – UNIALFA (2005); Esp. Em Docência do Ensino Superior FABEC (2013); Mestre em Administração UNIALFA (2016); MBA em Gestão de Marketing e Análise do Consumo UFG (2021). <http://lattes.cnpq.br/1248359868998864>, [fabricsantos.senai@fiieg.com.br](mailto:fabricsantos.senai@fiieg.com.br)