



# TÉCNICO EM VENDAS



**EDUCAÇÃO**  
Secretaria de Estado  
da Educação / SEDUC



## Logística e Canais de Distribuição

**Professor: Éder Fabeni**

**Conteúdo: Estratégias  
Logística e Política de  
Produção.**

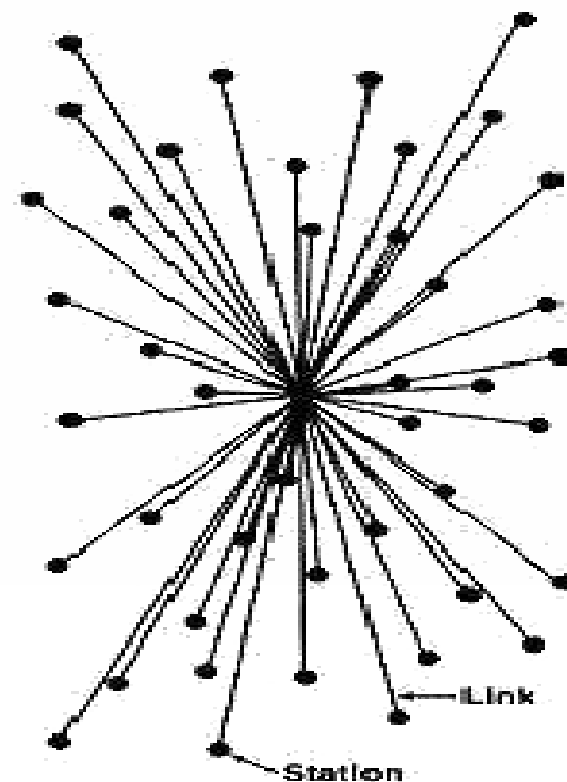
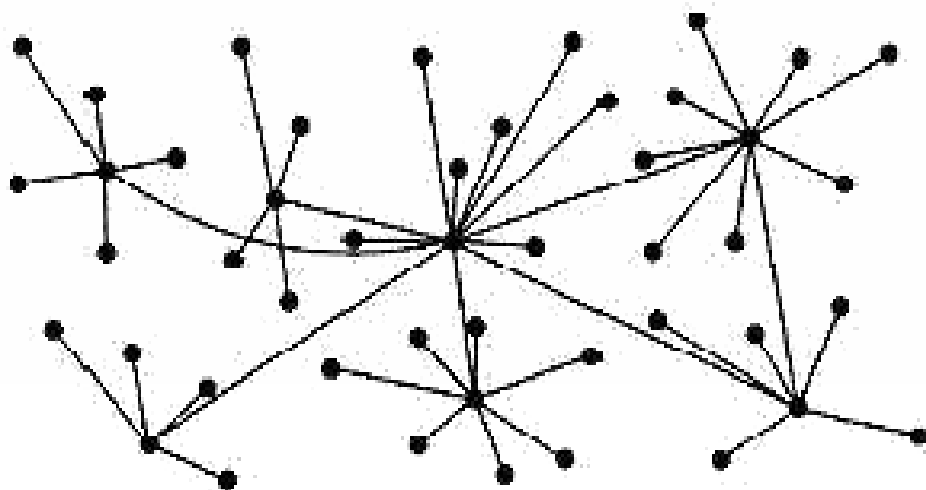
**Data: 08.05.2019**

# POSICIONAMENTO LOGÍSTICO

Alocação de Estoque

Estoque Centralizados: Um único local

Estoque Descentralizados: Várias Instalações



# POSICIONAMENTO LOGÍSTICO

Políticas de Transportes

Modais baratos... mas lentos: Ferroviário e marítimo

Modais rápidos... mas caros: Rodoviário e aéreo

Consolidação de transporte x entrega expressa



# POSICIONAMENTO LOGÍSTICO

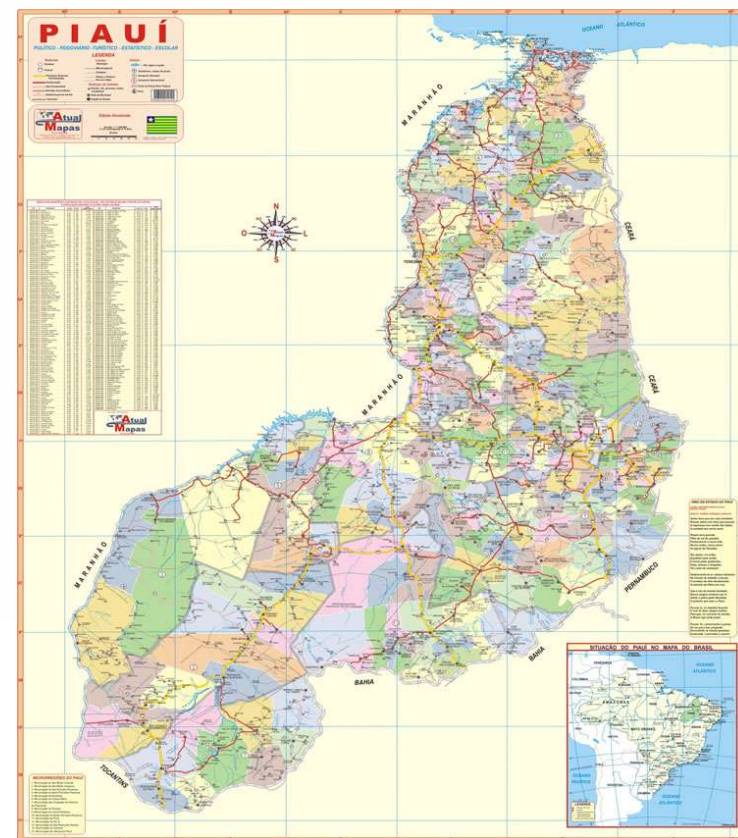
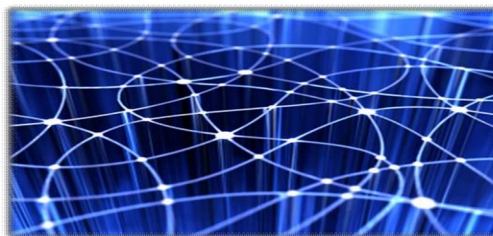
## Dimensionamento da Rede

- Quantas instalações deve ter a empresa
- Localização de cada instalação
- Produtos e mercados atendidos por cada uma



Ou seja...

– Diversas possibilidades de organização!



# POLÍTICA DE ATENDIMENTO AOS CLIENTES

# Política de Atendimento ao Cliente

Definir política de atendimento de maneira que:

- Minimize custo logístico total de:
  - Manutenção de Estoques
  - Armazenagem
  - Transporte
- Atendendo a um nível de serviço exigido





# Política de Atendimento ao Cliente

Duas Alternativas Possíveis:

- **Política de Resposta Rápida**
  - Estoques mais centralizados
  - Utilização intensiva de transporte expresso
  - Pequena dependência da previsão de vendas
- **Política de Antecipação à Demanda**
  - Descentralização de estoques
  - Localizados próximos aos clientes potenciais
  - Utilização intensiva de carregamentos consolidados

**Qual adotar?**

# Política de Atendimento ao Cliente

Depende!

- Natureza do produto logístico comercializado

Tolerância do Cliente

- Há clientes que toleram espera (comparação / especialidade)
- Há produtos que entrega precisa ser imediata
- Exemplo: Supercomputador X Pasta de Dentes





# Política de Atendimento ao Cliente

Solução...

## Pasta de Dentes

- Produto de baixo valor, alto giro!
- Estoque!



## Supercomputador

- Valor muito alto... Item muito específico
- Sem estoque!
- Entrega / transporte rápido e confiável!



# Política de Atendimento ao Cliente

## Exemplo: Indústria do Petróleo

### Características do Produto:

- Baixo valor agregado
- Pequeno risco de obsolescência
- Perfil de demanda estável (mesmo na recessão)

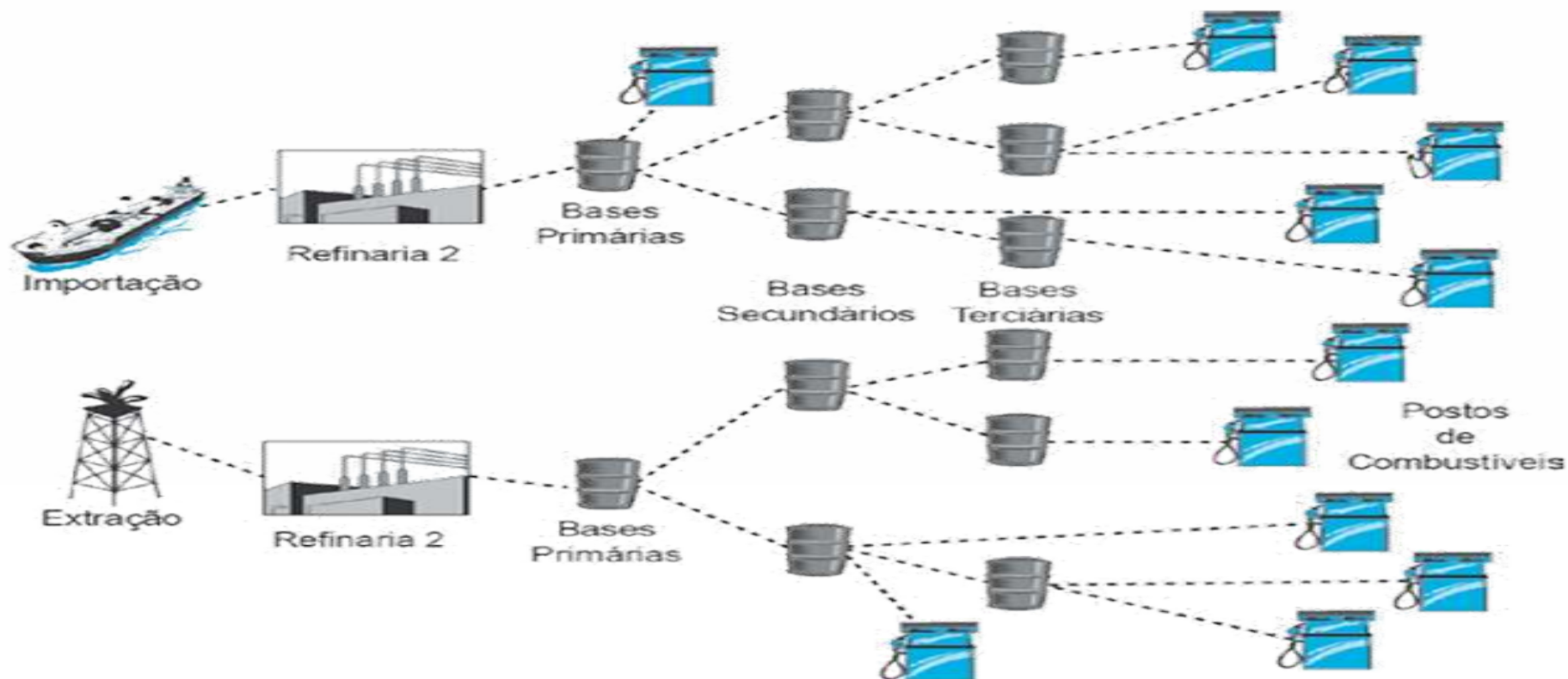
### Estratégia adotada:

- Antecipação à demanda
- Estoque de derivados descentralizado
- Transporte em carregamentos consolidados
  - Envio depende das previsões de demanda!



# Política de Atendimento ao Cliente

## Exemplo: Indústria do Petróleo



# Política de Atendimento ao Cliente

## Exemplo: Empresas de Informática

### Características do Produto:

- Alto valor agregado
- Considerável risco de obsolescência
- Perfil de demanda muito variável

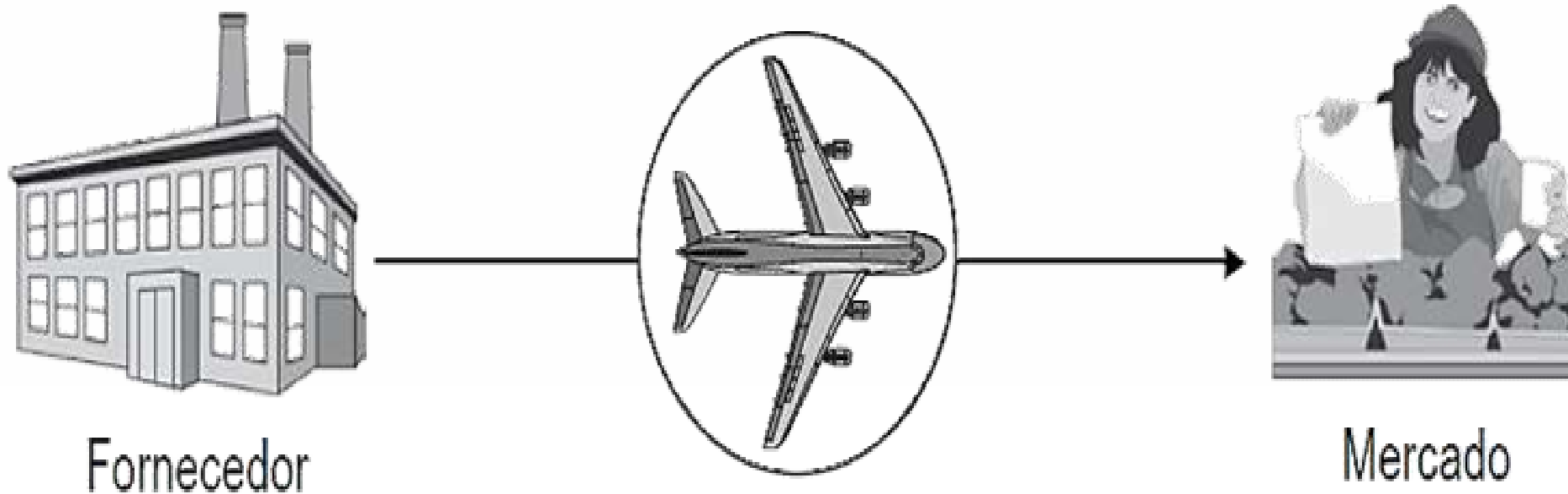
### Estratégia adotada:

- Política de resposta rápida
- Estoque centralizado (ex.: armazém da “fábrica”)
- Entrega ágil, em geral com transporte aéreo



# Política de Atendimento ao Cliente

Exemplo: Empresas de Informática



# COORDENAÇÃO DO FLUXO DE PRODUTOS



# Coordenação do Fluxo de Produtos

Outra forma de caracterizar a política de atendimento ao cliente

- Fluxo Puxado
- Fluxo Empurrado

Como decidir?

- Visibilidade da demanda
- Tempos de ciclo de ressuprimento e distribuição

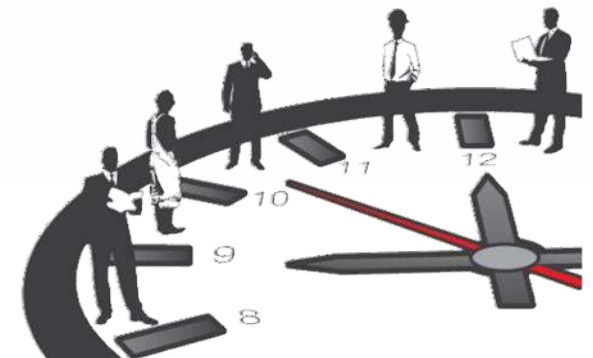


**Análise Conjunta!**

# Coordenação do Fluxo de Produtos

## Visibilidade da demanda

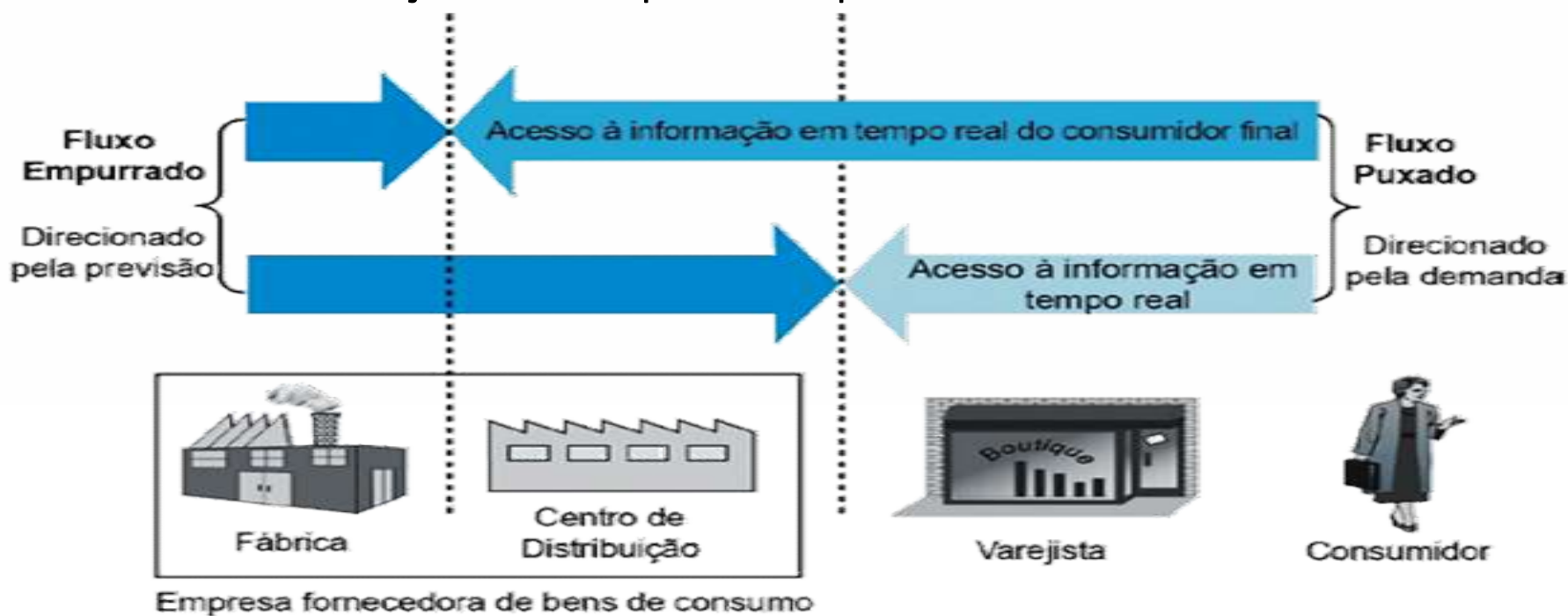
- Ter acesso à informações da demanda do consumidor final em tempo real
- Não confundir com “previsibilidade da demanda”
  - Qualidade de informações históricas
  - Métodos de previsão
  - Número de concorrentes
  - Produtos substitutos
  - ...



# Coordenação do Fluxo de Produtos

## Visibilidade da demanda

- Permite fluxos de produtos puxados
  - Base na informação em tempo real captada



# Coordenação do Fluxo de Produtos

## Tempo de Ciclo de Suprimento e Distribuição

- Tempos médios de
  - Recebimento do insumo mais demorado
  - Entrega do produto para o cliente
- Permite responder à:
  - “Se não houver estoque, quanto tempo o cliente teria de esperar para ter o produto em mãos?”

