



MODELAGEM DO NÍVEL DE SERVIÇO LOGÍSTICO EM UMA EMPRESA E-COMMERCE

José Orior da Costa Lima Ouriques Filho ¹, Josenildo Brito de Oliveira ²

RESUMO

Os novos modelos organizacionais têm induzido níveis de serviços elevados, fazendo com que as organizações ofereçam capacidades mutantes para atender à exigência de quem compra um produto. Monitorar o desempenho do nível de serviço para mitigar anomalias é uma ação crucial para o alcance da excelência operacional. Uma métrica relevante na logística é Tempo de Ciclo do Processamento do Pedido, que mede o período de tempo entre a realização de um pedido e a sua entrega. O objetivo dessa pesquisa é projetar especificações para os parâmetros do tempo do ciclo de pedidos em atendimento ao nível de serviço prometido aos consumidores de uma cafeteria. A pesquisa é classificada como quantitativa, aplicada e exploratória-normativa. Os métodos utilizados foram: estudo de caso, aplicado em uma cafeteria; simulação a eventos discretos, simulação de Monte Carlo e a otimização Black-Box. As técnicas empregadas foram a pesquisa bibliográfica, entrevistas diretas/pessoais, observações na cafeteria, registro fotográfico, métodos estatísticos, mapeamento de processos, programação computacional, entre outras. Os resultados alcançados na pesquisa demonstraram que uma redução no tempo de alguns processos a partir da implantação de melhorias, poderia elevar o nível de cobertura para quase todos os pedidos realizados na cafeteria.

Palavras-chave: Nível de serviço; Simulação; Otimização.

¹Aluno de Engenharia de Produção, Unidade Acadêmica de Engenharia de Produção, UFCG, Campina Grande, PB, e-mail: jose.orior@estudante.ufcg.edu.br

²Doutorado, Docente, Unidade Acadêmica de Engenharia de Produção, UFCG, Campina Grande, PB, e-mail: josenildo.brito@ufcg.edu.br

LOGISTICAL SERVICE LEVEL MODELING AT AN E-COMMERCE BUSINESS

ABSTRACT

The new business models have induced high service levels, leading organizations to offer flexible capabilities to meet the demands of customers. Monitoring the level of performance to mitigate deviations is a important action for achieving operational excellence. A relevant metric in logistics area is Order Fulfillment Cycle Time - OFCT, which measures the time period between placing an order and its delivery. The objective of this research is to design specifications for the parameters of order cycle time in accordance with the service level promised to coffee shop clientes. This study is classified as quantitative, applied, and exploratory-normative. The key research methods used were: case study, applied at a coffee shop; discrete event simulation, Monte Carlo simulation, and Black-Box optimization. Some additional techniques were employed, such as: literature review, interviews, observations, statistical methods, photographic recording, process mapping, computational programming, etc. The results achieved demonstrated that a reduction in the time of processes through the implementation of improvements could raise the level of coverage for almost all orders placed at the coffee shop.

Keywords: Service level; Simulation; Optimization.