Pontifícia Universidade Católica
do Rio de Janeiro

Tirlê Cruz Silva

O uso da Análise de *Gaps* na Avaliação da Percepção dos Clientes sobre o Processo de Distribuição Física: Estudo de Caso em Distribuidora de Bebidas

PUC-Rio - Certificação Digital Nº 0124981/CA

Dissertação de Mestrado

Dissertação apresentada como requisito parcial para obtenção do grau de Mestre pelo programa de Pós-Graduação em Logística do Departamento de Engenharia de Produção da PUC-Rio.

Orientador: Prof. Nélio Domingues Pizzolato
Co-orientadora: Profª. Patrícia Alcântara Cardoso

Rio de Janeiro

Maio de 2004

PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA
DO RIO DE JANEIRO

Tirlê Cruz Silva

O uso da Análise de *Gaps* na Avaliação da Percepção dos Clientes sobre o Processo de Distribuição Física: Estudo de Caso em Distribuidora de Bebidas

Dissertação apresentada como requisito parcial para obtenção do grau de Mestre pelo programa de Pós-Graduação em Logística do Departamento de Engenharia de Produção da PUC-Rio. Aprovada pela Comissão Examinadora abaixo assinada.

Prof. Nélio Domingues Pizzolato
Orientador
Departamento de Engenharia Industrial – PUC-Rio

Profª. Patrícia Alcântara Cardoso
UVV / ES

Prof. Luiz Felipe Roris Rodriguez Scavarda do Carmo
Departamento de Engenharia Industrial / PUC-Rio

Prof. Eugenio K. Epprecht
Departamento de Engenharia Industrial - PUC-Rio

Prof. José Eugênio Leal
Coordenador Setorial do Centro Técnico - PUC-Rio

Rio de Janeiro, 10 de maio de 2004

PUC-Rio - Certificação Digital Nº 0124981/CA

Todos os direitos reservados. É proibida a reprodução total ou parcial do trabalho sem autorização da universidade, do autor e do orientador.

Tirlê Cruz Silva

Graduou-se em Economia pela UGF (Universidade Gama Filho) em Dezembro de 1999. Em 2000 concluiu a pós-graduação em Engenharia Econômica Financeira pela UERJ. Trabalhou por mais de dez anos em empresas Distribuidoras como Gerente. Atualmente Professor Assistente da Univercidade e Consultor Logístico.

Ficha Catalográfica

Silva, Tirlê Cruz

O uso da análise de gaps na avaliação da percepção dos clientes sobre o processo de distribuição física: estudo de caso em distribuidora de bebidas / Tirlê Cruz Silva ; orientadores: Nélio Domingues Pizzolato, Patrícia Alcântara Cardoso - Rio de Janeiro : PUC-Rio, Departamento de Engenharia Industrial, 2004.

121 f. : il. ; 30 cm

Dissertação (mestrado) - Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro, Departamento de Engenharia Industrial.

Inclui referências bibliográficas.

1. Engenharia Industrial - Teses. 2. Serviço ao cliente. 3. Cadeia de suprimentos. 4. Modelo de GAPs. 5. Análise de GAPs. 6. Distribuição física. I. Pizzolato, Nélio Domingues. II. Cardoso, Patrícia Alcântara. III. Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro. Departamento de Engenharia Industrial. IV. Título.

CDD: 658.5

PUC-Rio - Certificação Digital Nº 0124981/CA

PUC-Rio - Certificação Digital Nº 0124981/CA

A minha esposa, Márcia, a quem eu amo e
me deu todo carinho e total incentivo em todas
as fases da minha vida. As minhas filhas Jéssyca,
Caroline e Isabelle, que tiveram paciência comigo
nos momentos mais difíceis da minha vida. E a
Deus e a Nossa Senhora, pela linda família
que me proporcionaram.

Agradecimentos

Ao Professor Nélio Domingues Pizzolato e à Professora Patrícia Alcântara Cardoso, pela total ajuda e suas contribuições que me proporcionaram a conclusão deste trabalho e o conhecimento adquirido.

À Terezinha de Oliveira, por sua ajuda incondicional na análise dos dados estatísticos.

À Mariana Alves Araújo, pela ajuda e contribuições.

Aos meus pais.

A minha sogra e ao meu sogro.

A todos os profissionais da Distribuidora Skol, em especial à Diretoria e ao Gerente de Qualidade.

Ao Sr. Ângelo Dutra, que me ajudou muito na relação entre mim e a Distribuidora Skol.

Meus amigos João Eduardo Baptista Zeghir e Alexandre Ortiz que me deram muita força e ajudaram em momentos muito difíceis.

A todos aqueles que de maneira direta ou indireta, contribuíram para a realização deste trabalho.

PUC-Rio - Certificação Digital Nº 0124981/CA

PUC-Rio - Certificação Digital Nº 0124981/CA

Resumo

Silva, Tirlê Cruz. O uso da análise de *gaps* na avaliação da percepção dos clientes sobre o processo de distribuição física: Estudo de caso em distribuidora de bebidas. Rio de Janeiro, 2004. 127p. Dissertação de Mestrado - Departamento de Engenharia Industrial, Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro.

Nos últimos anos a distribuição física vem tendo um papel de destaque no meio acadêmico e no serviço logístico das empresas, na busca de melhorias operacionais e eficiência na redução de custos para um mercado extremamente competitivo. Adicionar valor ao produto por meio da logística de distribuição, significa atender as expectativas dos clientes ao menor custo e com qualidade de serviço. Entretanto, medir o desempenho do serviço ao cliente é fundamental para o gerenciamento do sistema logístico de distribuição em virtude da complexidade do processo. A motivação deste trabalho foi a identificação e caracterização da lacuna existente entre a percepção e a expectativa dos clientes a respeito da qualidade dos serviços de distribuição prestados pela distribuidora avaliada, sediada na cidade de Nova Iguaçu- RJ. O processo de coleta e análise das informações foi adaptado dos modelos de GAPS e SERVQUAL, propostos por Parasuraman, Berry e Zeithaml (1985,1988). A análise dos dados da pesquisa de campo permitiu identificar lacunas em algumas dimensões de qualidade na empresa estudada. Tais resultados confirmam a potencialidade do modelo utilizado neste trabalho como ferramenta de gerenciamento de qualidade de serviços de distribuição.

Palavras-chave

Cadeia de suprimentos; serviço ao cliente; canais de distribuição; distribuição física; modelo de *gaps*; análise de *gaps*.

PUC-Rio - Certificação Digital Nº 0124981/CA

Abstract

Silva, Tirlê Cruz. The use of gap analysis in the evaluation of customer's perception in the physical distribution process: Case study in a beer distributor. Rio de Janeiro, 2004. 127p. Dissertação de Mestrado - Departamento de Engenharia Industrial, Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro.

In the last years, the physical distribution is having a prominent role in the academic area and in the logistics service of the companies, seeking for operational improvements and efficiency in the reduction of costs for an extremely competitive market. However, to add value to the product by means of the logistics distribution, it is understood to attend the customers' expectations with lower cost and good quality of service. Therefore, it is essential for the management of the distribution logistics system to measure the performance of the service to the customer due to the complexity of the process. The motivation of this work was the identification and characterization of the existing gap between the customers' perception and the expectation regarding the quality of distribution service offered by the distributor assessed, located in Nova Iguaçu, RIO DE JANEIRO. The process of information collection and analysis was adapted from the models of GAPS and SERVQUAL, developed by Parasuraman, Berry and Zeithaml (1985, 1988). The data analysis of the field research allowed identifying gaps in some quality areas of the assessed company. Such results confirm the potentiality of the model used in this work as a tool of distribution service quality management.

Keywords

Supply chain; customer service; distribution chain; physical distribution; model of gap; analysis of gap.

SUMÁRIO

1. Problema 12
1.1. Introdução 12
1.2. Objetivos 14
1.3. Questão a ser respondida 16
1.4. Relevância do estudo 17
1.5. A Estrutura da dissertação 17

2. Referencial teórico 21
2.1. Cadeia de Suprimentos 21
2.1.1. Cadeia de Suprimento Integrada 25
2.1.2. Vantagem competitiva da Logística Integrada 30
2.2. Serviço ao Cliente 33
2.2.1.Estratégia e decisões de serviço ao cliente 38
2.2.2. O serviço pós-venda e o apoio do serviço pós-venda ao apoio logístico 43
2.2.3. Gerenciamento do Ciclo dos produtos 45
2.3. Canais de Distribuição 47
2.3.1. Funções dos canais de distribuição 50
2.3.2. Estratégias de modelo de canal de distribuição 52
2.3.3. Distribuição Física 57
2.3.4. Atividades da distribuição física 58
2.4. Modelo de GAPS de Parassuraman 60

3. Metodologia 68
3.1. Tipo de Pesquisa 68
3.1.1. Forma de avaliação 70
3.2. Universo e Amostra 71
3.3. Seleção dos sujeitos 71
3.4. Coleta de Dados 72
3.5. Tratamento dos dados 73

PUC-Rio - Certificação Digital Nº 0124981/CA

3.6. Limitações do método 73

4. Estudo de caso 74
4.1. Fluxo operacional 78
4.2. Marca Skol 79
4.3. Programa de Excelência da AMBEV 81

5. Resultados da Pesquisa 84
5.1. Teste de hipótese 84
5.2. Resultados e interpretação estatística 85

6. Conclusão 100

7. Referências Bibliográficas 103

PUC-Rio - Certificação Digital Nº 0124981/CA

Lista de figuras

Figura 1 – Modelo conceitual da cadeia de suprimento 23
Figura 2 – Fluxo de materiais e informações 23
Figura 3 – As vigas do gerenciamento do SC 26
Figura 4 – Tipo de ligação de processo de negócio entre empresas 28
Figura 5 – Alavanca da criação de valor 32
Figura 6 – Arbitragens entre o marketing e a logística 34
Figura 7 – Gerenciamento de relacionamento com o cliente 40
Figura 8 – Ciclo de vida do produto 46
Figura 9 – Separação dos canais de distribuição e de transação 49
Figura 10 – Canais de distribuição 50
Figura 11 – Tipos e níveis de canal de distribuição 53
Figura 12 – Modelo de serviço de qualidade 63
Figura 13 – Determinantes da qualidade de serviço percebido 67
Figura 14 – Organograma da empresa 75
Figura 15 – Rede de distribuição 79

PUC-Rio - Certificação Digital Nº 0124981/CA

Lista de tabelas

Tabela 1 – Evolução do mercado de cervejas brasileiras (em milhões de reais) 17
Tabela 2 – Evolução do mercado de cervejas brasileiras (em milhões de litro) 17

Lista de Quadros

Quadro 1 – Filosofia do serviço 37
Quadro 2 – Equipes por segmento 76

Lista de gráficos

Gráfico 1 – Expectativa x desempenho do serviço 101

PUC-Rio - Certificação Digital Nº 0124981/CA