



O NÍVEL DE SERVIÇO LOGÍSTICO: SATISFAÇÃO DO CLIENTE NA INSTITUIÇÃO DE ENSINO SUPERIOR

*Debora Lindoso Mamede*¹*

*Thatiele Guedes de Oliveira *²*

*Inimá Índio do Brasil Júnior*³*

RESUMO: O presente estudo versa sobre a importância do serviço logístico nas Instituições de Ensino Superior (IES) através de uma comunicação clara e eficiente. Haja vista que estas já utilizam a logística como um diferencial na qualidade do serviço prestado. Através de uma comunicação interna eficiente, os colaboradores utilizam essa atividade para potencializar a qualidade no controle de estoque, manutenção predial, distribuição de materiais, transporte, compra de suprimentos, montagem de eventos institucionais, dentre outros serviços oferecidos pela IES. A logística aqui é vista como um diferencial competitivo, e os empresários devem utilizar cada vez mais esse recurso, investindo na contratação de profissionais qualificados para se manterem competitivos no mercado.

PALAVRAS-CHAVE: Logística. Comunicação. Qualidade. Serviços e Satisfação.

1. INTRODUÇÃO

*¹ Debora Lindoso Mamede. Administradora, Mestranda em Educação na PUC – Goiás, Pós-graduada em Logística pela Faculdade Padrão e cursando MBA em Gestão Empresarial na Faculdade Alfredo Nasser.

*² Thatiele Guedes de Oliveira. Graduada em Administração de Empresas e cursando MBA em Gestão Empresarial na Faculdade Alfredo Nasser.

*³ Orientador Inimá Índio do Brasil Júnior, Mestre em Economia pela Universidade Estadual de Maringá (UEM), Pós-graduado em Docência Superior pela FAC-Lions, Graduado em Ciências Econômicas pela Universidade Católica de Goiás e Graduado em Administração pela Faculdade Alfredo Nasser.

Elaborado com base em dados colhidos por uma pesquisa qualitativa e quantitativa dentro de uma Instituição de Ensino Superior (IES) na cidade de Goiânia-GO, este artigo é voltado para profissionais da área de educação, administração e logística que buscam aprimorar suas qualificações profissionais com qualidade e excelência no atendimento e serviço prestado.

Atualmente, com os alunos das IES cada vez mais exigentes quanto ao nível dos serviços prestados, e em relação à estrutura oferecida pelas instituições, a logística se tornou um diferencial competitivo, podendo ser amplamente utilizada na manutenção das instalações prediais, na gestão de eventos, no transporte e no controle de estoque – cotação – compras e distribuição de suprimentos, proporcionando um retorno favorável, possibilitando uma redução de custos e uma diminuição ou até mesmo uma neutralização dos desperdícios.

2. METODOLOGIA

Na presente pesquisa, foram utilizados os seguintes métodos: pesquisa bibliográfica, pesquisa de campo e aplicação de questionários.

Procurando compreender, explorar ou descrever os acontecimentos e contextos complexos, nos quais estão simultaneamente envolvidos diversos fatores.

Primeiramente foi realizada a pesquisa bibliográfica, segundo Gil (2002, p. 45) “a principal vantagem da pesquisa bibliográfica reside no fato de permitir ao investigador a cobertura de uma gama de fenômeno muito mais ampla do que aquela que poderia pesquisar diretamente”.

A etapa seguinte consistiu em uma pesquisa de campo com coleta de dados via questionários respondidos pelos próprios colaboradores da instituição.

Por fim será realizada uma pesquisa analítica descritiva.

A aplicação de questionários foi feita através de censo com 100% dos funcionários dos departamentos interligados à logística da IES.

Censo - modo de pensar da maioria das pessoas onde as noções são comumente admitidas pelos indivíduos.

Sendo assim, utilizou-se essa ferramenta para obter resultados concretos do nível de serviço logístico dentro de uma Instituição de Ensino Superior.

3. ANÁLISE DOS RESULTADOS

Foi elaborado um questionário com 06 perguntas, para os colaboradores responderem, sendo as respostas livres, na primeira pergunta era para saber qual o gênero dos entrevistados. O percentual geral aponta que 60% dos entrevistados são homens e 40% são do sexo feminino. A segunda pergunta era para saber qual o grau de escolaridade que os colaboradores têm. A maioria com 45% dos entrevistados possui formação acadêmica do nível superior. Em segundo lugar, 40% dos colaboradores têm somente o nível médio completo e a minoria com 15% tem o curso tecnológico. A terceira pergunta cita que a comunicação interna é essencial para um bom desenvolvimento das atividades logísticas? Cerca de 90% dos entrevistados concluíram que a comunicação é importante no departamento logístico, assim trazendo mais clareza nas decisões, e 10% disseram que a comunicação não é uma ferramenta essencial. A quarta pergunta: você acredita que a falha na comunicação atrapalha o desenvolvimento do trabalho no departamento logístico? Da totalidade dos colaboradores entrevistados, 95% disseram que a falha na comunicação atrapalha o desenvolvimento do trabalho no departamento de logística e 5% dos colaboradores responderam que não atrapalha, devido à orientação própria que eles têm. Na quinta pergunta, você acredita que se a empresa trabalhar com uma comunicação mais clara, haverá menos erros e menos atrasos nos processos? Cerca de 90% dos colaboradores acreditam que a comunicação eficaz dentro empresa agilizará os processos, trazendo as informações mais claras e objetivas e somente 10% não responderam com firmeza sobre a comunicação eficaz. Na última pergunta: Você considera o departamento de Logística importante para o

desenvolvimento das atividades da instituição? Sendo que 85% dos colaboradores responderam que o desenvolvimento das atividades do departamento logístico são importantes para a empresa, trazendo mais tranquilidade e firmeza e 15% não justificaram com clareza.

4. CONCLUSÕES

Tendo em vista que nos dias atuais as organizações estão em constante mudança e adequando-se as exigências do mercado em que atuam. O nível de serviço logístico oferecido nas empresas com qualidade e agilidade agrega valor de forma a ganhar vantagem competitiva.

Com essa visão mercadológica, muitas empresas, até mesmo no ramo de ensino, estão investindo maciçamente no aprimoramento, criação de novas técnicas, que agilizem seus processos, que possam agregar valor aos seus serviços. Nesse contexto, a logística recai como um ponto chave pela busca de vantagem frente à concorrência, visto que os clientes hoje esperam ter seus desejos e expectativas realizados de forma satisfatória no que diz respeito à qualidade do bem ou serviço.

5. REFERÊNCIAS

BALLOU, Ronald H. **Gerenciamento da cadeia de suprimentos/logística empresarial/** Ronaldo H. Ballou; tradução Raul Rubenich. 5ª Ed. Porto Alegre: Bookam, 2006.

CHRISTOPHER, M. Logística e Gerenciamento da Cadeia de Suprimentos: estratégias para a redução de custos e melhorias de serviços. São Paulo: Pioneira, 1997.

CHRISTOPHER, Martin. Logística e Gerenciamento da Cadeia de Suprimento. São Paulo: CengageLeraning, 2011.

GIL, Antonio Carlos. Como elaborar projetos de pesquisa. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

NOGUEIRA, Amarildo de Souza – **Logística Empresarial: Uma visão local com pensamento globalizado.** Ed Atlas, São Paulo 2012.

NOVAES, Antonio Galvão. Logística e Gerenciamento da Cadeia de Distribuição: Estratégia, Operação e Avaliação. 4ª reimpressão. Rio de Janeiro: Elsevier, 2007.