

Indicadores-chave de desempenho (KPI) em Logística

Uma forma útil de medir o desempenho é através do estabelecimento de indicadores para os aspetos-chave da atividade logística, com o objetivo de avaliar o sucesso de um processo em curso ou de uma atividade específica.

Os Indicadores Chave de Desempenho (KPI) são medições quantificáveis de desempenho para atividades chave geridas pela organização ou equipa. Estas incluem todas as atividades que são necessárias para manter uma operação a funcionar de forma contínua.

Um KPI é composto pelos seguintes elementos:

- **Métrica Identificada** - Tudo o que a organização escolhe para medir é uma métrica. Há algumas métricas que a organização ou equipas classificam como "chave", essas são as que se tornam KPI.
- **Valor em curso** - O valor em curso é o valor atual da métrica desafiada quando é medida em qualquer momento.
- **Valor-alvo** - O valor-alvo é o valor mínimo ou máximo desejável para a métrica identificada.
- **Unidade de medida** - A unidade de modalidade de medição que uma organização escolhe para visualizar e monitorizar uma atividade.
 - Numérico - um número simples que indica um número alvo - Exemplo: Número de beneficiários que recebem mercadorias.
 - Percentagem - uma medição de uma atividade como percentagem de um todo - Exemplo: % de encomendas entregues a tempo.
 - Taxa - uma medição da atividade referenciada contra outro número - Exemplo: valor em dólares por tonelagem métrica armazenada.

Toda a informação necessária para compreender as unidades de medida dos KPI tem de ser clara para todos os envolvidos, e quando duas ou mais variáveis são medidas, isto tem de ser claramente definido.

Ao definir os KPI, são definidas as *áreas-chave* da intervenção, utilizando uma métrica predefinida (bem como um valor-alvo) para *indicar o desempenho* da *área-chave*. Assim, os KPI são utilizados para medir a "saúde" de uma organização e das respetivas equipas e departamentos. Os KPI são frequentemente considerados como "métricas de saúde" porque dão os sinais vitais e fornecem sinais de aviso quando as métricas são invulgares.

Escolher os indicadores certos

Enquanto medidas de desempenho adequadas fornecem a base para uma tomada de decisão informada, medidas impróprias podem distorcer as conclusões e ter um impacto negativo na eficiência, disfarçando questões críticas e sinais de aviso. As boas métricas têm várias características distintivas:

- Estão diretamente relacionadas com objetivos e estratégias.
- Devem ser compreensíveis mas não subdeterminantes.
- Devem ser significativas.
- Variam entre locais e segmentos de clientes.
- Fornecem um feedback rápido.

Um dos indicadores mais completos é a percentagem de encomendas entregues na íntegra, no prazo e sem erros (ENINP).

Dentro do prazo Encomendas recebidas na ou antes da data solicitada

Na íntegra As encomendas estão completas em quantidade

Sem erros As encomendas estão acompanhadas de documentação adequada, rotulagem, e sem danos nos artigos ou embalagens

No entanto, há uma variedade de outros exemplos de indicadores-chave. A sua seleção dependerá das necessidades específicas de monitorização que uma organização possa ter. A lista seguinte é não exaustiva:

- Informação disponível para os utilizadores (artigos, prazos de entrega, estado da encomenda, etc.).
- Tempo de resposta (confirmação da encomenda, consultas, etc.).
- Número de reclamações e artigos devolvidos.
- Número de ruturas de stock.
- Número de linhas com encomendas em atraso.
- Tempo médio de atraso.

KPI sugeridos para monitorização logística

Cadeia de abastecimento	Número total de acordos-quadro/de longo prazo.
	% de projetos com planos de aquisições realizados.
	Número total de funcionários com a responsabilidade de assinar um pedido.
	Previsão média mensal das despesas logísticas.
	% de doação em espécie com uma referência de doação.
Aquisições	Número total mensal de pedidos.
	% de pedidos apresentados em reuniões regulares ad-hoc.
	% de pedidos corretamente preenchidos e com especificações técnicas suficientes.
	% de processos de compra direta em conformidade e corretamente arquivados.
	% de processos negociados em conformidade e corretamente arquivados.
	Tempo médio necessário para processar e completar uma proposta.
	% de encomendas cumpridas a tempo.
	Despesa mensal total.

Transporte e entregas	% de entrega a tempo.
	% de itens danificados em trânsito.
	% de itens perdidos em trânsito.
	Custo médio por kg/m3.
	Custo médio por quilômetro.
	Carga total transportada no espaço de tempo (kg/m3).
	Prazo médio de entrega em dias.
	% de entregas exatas (enviadas/recebidas).
% de movimentos sem notas de entrega e recepção.	
Stock	Custo por m2 de espaço de armazenamento coberto.
	% de stock perdido devido a roubo, estrago ou dano.
	Número de saídas de stock por mês.
	Média % de espaço m2 utilizado por mês/Média m3 utilizado por mês.
	Tempo médio para libertar o stock após a recepção da ordem de recolha.
	Número de controlos de pragas por mês.
	Temperatura média / Humidade média.
	Número de alertas de temperatura.
	% de stock não utilizado (fora de contingência ou com mais de dois anos/projetos).
	% de produtos não danificados ou não conformes com a especificação no momento da recepção nas instalações.
Gestão de frotas	Número total de veículos
	% de movimento planeado com antecedência
	Número total de formações de condutores
	% das horas de funcionamento em que os veículos estão totalmente reservados
	% de veículos com as ferramentas necessárias
	% de diários de bordo de veículos corretamente preenchidos
	Número total de manutenções por veículo num mês
	Consumo médio de combustível (l/km) por veículo por mês
	% do pedido de transporte atendido vs necessário
	% de veículos que cumprem as normas mecânicas e de segurança
% de combustível e despesas de aluguer/de propriedade orçamentadas	
Equipamento	% do equipamento corretamente codificado e etiquetado
	Número total de artigos de equipamento
	% de equipamento em uso
	Número de eliminações de equipamento antigo/obsoleto/fracionado de acordo com a política da organização
Tecnologias de Informação e Comunicação	Média de cópias de segurança feitas por mês
	Custo total de comunicação por mês
	% de movimentos sem cobertura durante uma parte da viagem
	% de computadores com licença oficial de software

Energia	Potência total necessária
	Média de horas sem energia
	Número de sistema de reserva de energia em funcionamento
	Manutenção média de energia de reserva por mês
	Custo total da eletricidade
	% de equipamento alimentado com tensão estável
	% de instalação devidamente ligada à terra
