



CENTRO PAULA SOUZA
ESCOLA TÉCNICA ESTADUAL – ETEC PAULINO BOTELHO
Curso técnico em administração

Cauã de Moraes Nogueira
Guilherme Dos Santos Eleutério
João Victor Dos Santos Vaz
Miguel Henrique Carvalho de Souza Muniz

**A CAPACITAÇÃO DOS PROFISSIONAIS DE LOGÍSTICA COMO UM
DIFERENCIAL COMPETITIVO PARA A EXCELÊNCIA AO CLIENTE**

São Carlos/SP
2024

**Cauã de Moraes Nogueira
Guilherme Dos Santos Eleutério
João Victor Dos Santos Vaz
Miguel Henrique Carvalho de Souza Muniz**

A CAPACITAÇÃO DOS PROFISSIONAIS DE LOGÍSTICA COMO UM DIFERENCIAL COMPETITIVO PARA A EXCELÊNCIA AO CLIENTE

Trabalho de conclusão de curso
apresentado ao curso técnico em
administração (AMS),
Orientado pela professora Jéssica Santos,
como requisito parcial para a obtenção
do título de técnico em administração.

**São Carlos/SP
2024**

AGRADECIMENTOS

Primeiramente agradecer a Deus e a todos os profissionais do Centro Paula Souza por nos auxiliar a concluir o nosso TCC. Agradecer também a todos os colegas que ajudaram na pesquisa e ao Centro Paula Souza por nos proporcionar esse curso. Agora em especial agradecemos aos nossos amigos e familiares que sempre nos encorajaram a não desistir do curso e a seguir em frente.

NOGUEIRA, Cauã de morais. ELEUTÉRIO, Guilherme dos santos. VAZ, João Victor dos Santos. MUNIZ, Miguel Carvalho de Souza. A capacitação dos profissionais de logística como um diferencial competitivo para a excelência ao cliente.

Resumo

Em um contexto de alta competitividade, a eficiência logística depende diretamente das habilidades dos colaboradores. O estudo destaca a importância de treinamentos contínuos, que englobam competências técnicas e comportamentais, para melhorar a performance operacional e a satisfação do cliente. A pesquisa mostra que empresas que investem na formação de suas equipes logísticas conseguem reduzir custos, aumentar a eficiência e fidelizar clientes. Conclui-se que a qualificação profissional na logística é essencial para o sucesso organizacional e a diferenciação no mercado.

Palavras chave: Treinamento, clientes, logística

Abstract

In a highly competitive context, logistical efficiency directly depends on the skills of employees. The study highlights the importance of continuous training, which encompasses technical and behavioral skills, to improve operational performance and customer satisfaction. Research shows that companies that invest in training their logistics teams are able to reduce costs, increase efficiency and retain

customers. It is concluded that professional qualification in logistics is essential for organizational success and differentiation in the market.

Keywords: training, customer, logistics

Sumário

1 INTRODUÇÃO	12
1.1 contextualização:	12
1.2 Justificativa	13
1.3 Problema da pesquisa:	14
1.4 Objetivos	14
1.4.1 Objetivo Geral	14
1.4.2 Objetivos específicos	14
1.5 Delimitações do trabalho:	15

2- Referencial Teórico	16
3 Método de pesquisa	21
4. Resultados	23
Interpretação da Tabela:	26
2. Modalidades de Transporte e Suas Vantagens	27
3. Impacto Econômico do Transporte	28
4. Desafios e Oportunidades	28

1 INTRODUÇÃO

A capacitação dos profissionais de logística é essencial para melhorar a eficiência e a excelência no atendimento ao cliente. Este trabalho analisa como a qualificação desses profissionais pode ser um diferencial competitivo, otimizando processos e aprimorando a experiência do cliente no setor logístico.

1.1 contextualização:

Vamos abordar sobre a importância da capacitação dos profissionais na área logística, como um diferencial competitivo e para a excelência ao cliente. Vamos falar em tópicos, o primeiro é o diferencial competitivo, uma equipe bem capacitada consegue ter um diferencial no mercado de trabalho, "diferencial competitivo é aquilo que torna a empresa única" Cielo Blog 2024. O ótimo atendimento ao cliente, pode ser um diferencial competitivo, dando atendimento especializado para cada tipo de cliente, "Cada cliente é único, e o atendimento deve refletir essa individualidade" Paschoalotto 2024. Nesse cenário podemos dizer que a capacitação dos profissionais de logística emerge como um diferencial estratégico crucial para a excelência no atendimento ao cliente e para consolidar uma vantagem competitiva sustentável.

Agora vamos entender o que é logística. Logística é a junção dos diferentes fatores que se relacionam com a entrega, ao local e ao tempo combinado. Com o passar do tempo foram abrangendo esses fatores e adicionando novos como: marketing, engenharia, economia etc. DOS REIS, 2022.

A satisfação do cliente, ao realizar uma compra o cliente espera que o seu produto ou serviço atenda todas as expectativas dele, de acordo com Christopher (2007), o bom serviço oferecido ao cliente pode ser o diferencial entre a permanência e o desenvolvimento de uma empresa e a de seus concorrentes, ou seja, a satisfação do cliente em adquirir um produto que atenda a todas as suas perspectivas pode vir a ser um diferencial competitivo perante os concorrentes no mercado. Ademais, Cunha (s.d) enfatiza a necessidade da valorização do relacionamento com o cliente pós-venda e a necessidade de realizar melhorias para surpreender e encantar os clientes na próxima compra.

Falaremos agora da importância da logística para a satisfação do cliente, As empresas, além de buscarem aumentar o faturamento, focam em estratégias de sobrevivência no mercado, especialmente com consumidores cada vez mais exigentes. Uma logística eficiente é crucial para manter a competitividade. Segundo Santos Neto e Santana (2015), um bom planejamento logístico melhorou a visão dos clientes sobre a empresa, o que

promove o crescimento. A satisfação do cliente é essencial, conforme Mais Polímeros (2019), e uma gestão organizada, planejada e tecnologicamente avançada é fundamental para garantir essa satisfação e fidelização. Bertaglia (2001) destaca que uma logística bem administrada traz vantagem competitiva ao reduzir custos e melhorar o serviço. Realizar variações de demanda e estipular prazos realistas, além de cuidados como embalagens adequadas e planejamento de rotas, garantindo a qualidade e satisfação.

Observamos um déficit na capacitação dos profissionais, a partir desse tema da capacitação se baseamos na obra “A importância do treinamento profissional e da capacitação de pessoas nas empresas: um estudo de caso” de autoria Vailton Alves Silva (2019).

Usamos como base também a obra “O pensamento, o ensino e as necessidades de capacitação em logística” da revista tecnológica (1998). Um dos principais motivos no qual escolhemos nosso tema é a nossa experiência no nosso estágio na área logística, vivenciamos episódios parecidos com o objetivo do nosso tema, dando uma breve explicação, nós trabalhamos em uma empresa de E-commerce que trabalha com a plataforma Shopee e começou a ter um aumento exponencial da demanda de pedidos, conseqüentemente aconteceu uma pressão maior em nós que estamos a mais tempo na empresa e também aconteceu mais contratações, porém as pessoas recém contratadas também sofreram pressão então não conseguimos dar total atenção para eles, resultando em muitos erros e muitas devoluções, junto a isso muito prejuízo.

1.2 Justificativa

Investir na capacitação adequada para a equipe, pode fazer com que a equipe adquira conhecimentos necessários para realizar tarefas de forma mais simples, rápida e eficaz. Segundo a revista Trackage(2023), “A capacitação proporciona um maior nível de expertise e competência, que resulta em benefícios diretos para as operações logísticas.” A logística virou uma questão global, pois está diretamente conectado com as ânsias dos clientes. “Existem países e regiões geográficas que possuem algum tipo de especialidade produtiva, e por isso ganham vantagens sobre os demais. Porém, um desenvolvimento eficaz de um atividade produtiva depende de um bom sistema logístico” de autoria de Priscila Reis(2004).

Ballou(1993,p.19) explica: Um sistema logístico eficiente permite uma região geográfica explorar suas vantagens inerentes pela especialização de seus esforços produtivos naqueles produtos que ela tem vantagem e pela exportação desses produtos às outras regiões. O sistema permite então que o custo do país (custos logísticos e de produção) e a qualidade desse produto sejam competitivos com aqueles de qualquer outra região.

1.3 Problema da pesquisa:

O cerne do nosso trabalho de conclusão (TCC) reside na insuficiência de treinamento oferecido às novas contratações nas empresas, um tema inspirado pela nossa experiência de estágio. Observamos que, à medida que a demanda das empresas cresce, também aumenta o número de funcionários, gerando pressão sobre eles. Devido à ausência de um treinamento específico, levamos tempo para transmitir o conhecimento essencial, resultando em muitos erros e devoluções de produtos, o que acarretou significativos prejuízos para a empresa.

1.4 Objetivos

1.4.1 Objetivo Geral

O objetivo geral de "A Capacitação dos Profissionais de Logística como um Diferencial Competitivo para a Excelência ao Cliente" é desenvolver uma força de trabalho qualificada e eficiente, capaz de aplicar conhecimentos técnicos e habilidades operacionais que otimizem os processos logísticos, resultando em um atendimento ao cliente mais ágil, confiável e de alta qualidade.

1.4.2 Objetivos específicos

Os seguintes objetivos específicos serão considerados nesta pesquisa:

- a) A importância da capacitação para a eficiência operacional
- b) O desenvolvimento de habilidades interpessoais
- c) Capacitação como um diferencial estratégico por concorrência
- d) A capacitação para a otimização de processos de atendimento ao cliente

1.5 Delimitações do trabalho:

Este projeto aborda uma pesquisa de abordagem analista qualitativa e a respeito da importância da capacitação dos profissionais na área de logística para o meio empresarial. O trabalho de conclusão de curso foi realizado com apoio na técnica de revisão bibliográfica com pesquisas no Google Acadêmico.

2- Referencial Teórico

É comum encontrar no mercado os mais diversos níveis de qualidade, tanto em produtos como em serviços prestados ao consumidor final. Muitas vezes o cliente tem total interesse na aquisição de um bem, ou na contratação de um serviço, e acaba não concretizando a compra à falta de atendimento qualificado.

DE ABREU FILHO, José Carlos Franco.
CAPACITAÇÃO E TREINAMENTO.

2017. Tese de Doutorado. Fundação Getúlio Vargas.

Segundo Patrícia Dezan (2011) a logística, percebida como área funcional, é considerada hoje como uma área diferencial, que traz resultados para as organizações. A logística era utilizada desde a antiguidade em construções que conhecemos hoje como a muralha da China e as pirâmides do Egito, que para sua realização, precisaram de planejamento como materiais e mão de obra.

Mendonça, Patrícia Dezan Pamplona. "A Importância da Qualidade da Mão de Obra na Logística."

Revista das Faculdades Integradas Claretianas—Nº4—janeiro/dezembro de (2011): 98.

Além da contribuição nos diversos setores para que o produto final tenha o nível de qualidade exigido pelo consumidor, a logística precisa otimizar os processos dos quais faz parte, considerando tópicos como, Aumento da competitividade, menor custo de produção, reaproveitamento de materiais e evitando o desperdício de material, melhoria contínua do processo e utilização de maneiras cada vez mais hábeis e inovadoras para administrar e melhorar todas as etapas a serem percorridas até a apresentação do produto final, pronto para o consumo.

Segundo Patrícia Dezan (2011) A logística, além de desempenhar um papel fundamental na entrega de um produto final que atende aos padrões de qualidade

exigidos pelo consumidor, tem a responsabilidade de organizar todos os processos de produção e distribuição. Essa otimização é crucial para garantir que uma cadeia de suprimentos funcione de maneira eficiente, impactando diretamente na competitividade da empresa. Um dos principais objetivos da logística é reduzir os custos de produção, o que envolve a implementação de estratégias que maximizam o uso de recursos e evitam o desperdício de materiais, sem comprometer a empresa.

Mendonça, Patrícia Dezan Pamplona. "A Importância da Qualidade da Mão de Obra na Logística."

Revista das Faculdades Integradas Claretianas–Nº4–janeiro/dezembro de (2011): 98.

Segundo a pesquisa publicada pelo site de "O globo" , $\frac{2}{3}$ dos empregados brasileiros tem falta de mão de obra qualificada. O Brasil ocupa o segundo lugar no ranking mundial com escassez de profissionais. Após a crise que assolou o mundo, a economia, principalmente a brasileira, vem apresentando crescimento novamente. Com esse crescimento econômico a necessidade de mão de obra é cada vez maior para acompanhar as demandas impostas pelo mercado que se encontra novamente em ascensão.

Mendonça, Patrícia Dezan Pamplona. "A Importância da Qualidade da Mão de Obra na Logística."

Revista das Faculdades Integradas Claretianas–Nº4–janeiro/dezembro de (2011): 98.

Na conclusão do artigo "A Importância da Qualidade da Mão de Obra na Logística", Patrícia Dezan Pamplona Mendonça destaca que a eficiência nas operações logísticas depende fortemente da qualidade da mão de obra envolvida. Ela enfatiza que os profissionais são essenciais para garantir o bom desempenho dos processos logísticos, influenciando diretamente a competitividade das empresas. A autora reforça a necessidade de treinamento contínuo e de investimentos em capacitação, pois a evolução constante do setor exige trabalhadores bem preparados para enfrentar essa demanda.

Mendonça, Patrícia Dezan Pamplona. "A Importância da Qualidade da Mão de Obra na Logística."

Revista das Faculdades Integradas Claretianas–Nº4–janeiro/dezembro de (2011): 98.

A Obra de Walberto Fernandes destaca a importância da excelência no atendimento ao cliente como um diferencial competitivo crucial para as empresas. O autor ressalta que a qualidade do atendimento vai além de boas maneiras, envolvendo práticas que vão desde o conhecimento profundo do produto até a capacidade de lidar com situações adversas. Nesse sentido, o livro apresenta estratégias e técnicas para aprimorar o atendimento ao cliente, visando a construção de fidelidade, confiança da marca e aumento da rentabilidade.

FERNANDES, Walberto. **Excelência no atendimento ao cliente**. Clube de Autores, 2016.

Em estudo publicado por Chopra e Meindl em "Supply Chain Management: Strategy, planning, and Operation" (2019), os autores abordam a importância do planejamento e da previsão adequados no processo logístico. Segundo o artigo, a capacidade de prever a demanda é alinhar a oferta aos pedidos dos clientes permite que empresas minimizem tanto o excesso quanto a falta de estoque, o que, por sua vez, reduz custos e otimiza os recursos

Hofmann, Erik. "Supply Chain Management: Strategy, Planning and Operation, S. Chopra, P. Meindl." (2013).

Ballou (2006)-"Gerenciamento da cadeia de suprimentos/logística empresarial"
Ballou discute como o planejamento logístico envolve a coordenação eficiente de atividades como transporte, armazenagem, e inventário para atender às necessidades do cliente de maneira econômica. O autor reforça a importância de um sistema logístico que integre fornecedores, fabricantes e distribuidores para melhorar o desempenho geral.

Hofmann, Erik. "Supply Chain Management: Strategy, Planning and Operation, S. Chopra, P. Meindl." (2013).

A logística integrada constitui-se, hoje, numa das principais fontes de vantagem competitiva sustentável para as organizações produtivas. A logística integrada é fundamental para a vantagem competitiva das organizações, focando na integração de processos e agilidade na gestão de mudanças. Estudos indicam a relevância de estruturas para a excelência logística em níveis estratégico, tático e operacional. Este trabalho analisa as capacitações necessárias para a gestão logística integrada, organizando-as em uma "de ter o conhecimento". Também aborda a contribuição da Engenharia de Produção na formação desse novo perfil gerencial, alinhando-o às novas diretrizes curriculares.

Musetti, Marcel Andreotti. "A Engenharia e as Capacitações para a Logística Integrada." *XXIX CONGRESSO BRASILEIRO DE ENSINO DE ENGENHARIA*. 2001.

O artigo aborda a logística na construção civil, destacando como a tecnologia pode aprimorar o sistema just in time e garantir a entrega pontual. Explora os desafios do setor, como problemas materiais e humanos, e apresenta a logística como solução para aumentar a eficiência. A pesquisa é baseada em revisão bibliográfica, enfatizando a inovação gerencial.

Caderno de Graduação-Ciências Exatas e Tecnológicas-UNIT-SERGIPE 1
(2), 135-146, 201

3 Método de pesquisa

Procurou-se entender como a capacitação dos profissionais na área logística pode ser um diferencial competitivo e também como isso ajuda na excelência do atendimento ao cliente. Desta pesquisa utilizou-se os seguintes termos: “Importância”, “Capacitação”, “logística”, “diferencial” e “excelência ao cliente”.

A fim de que se compreendesse como a “capacitação” na área “logística”, pode se tornar uma ferramenta essencial para um “diferencial” no mercado de trabalho e

para a “excelência ao cliente”, para que não haja clientes insatisfeitos e para que se mantenha um bom controle na parte do estoque da empresa.

Para a elaboração deste trabalho foram analisados 10 artigos por meio da plataforma Google Acadêmico e através das pesquisas tentamos compreender melhor como a “logística” funciona, descobrimos a extrema importância dela para uma empresa, além de ver como profissionais bem “capacitados” são essenciais para uma boa “logística”.

Após a leitura desses arquivos, foram divididos entre os integrantes do grupo, sendo que o grupo é composto por 4 pessoas, cada aluno ficou responsável por em média 2 a 3 fichamentos, esses fichamentos foram feitos com artigos de 2001 à 2023.

Foi escolhido o arquivo “A IMPORTÂNCIA DA QUALIDADE DA MÃO DE OBRA NA LOGÍSTICA” a fim de se compreender o impacto que uma mão de obra de qualidade tem na logística e como isso afeta a satisfação do cliente, além de ser um diferencial competitivo.

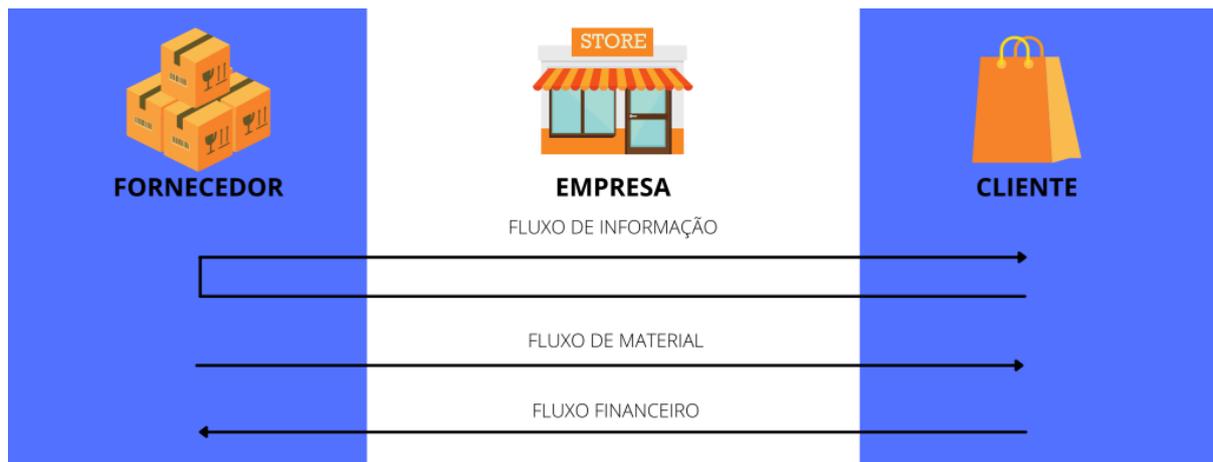
4. Resultados

Essa parte do trabalho apresenta os resultados obtidos durante uma pesquisa bibliográfica e leitura reflexiva dos artigos encontrados com o tema abordado.

4.1 - Neste tópico percebemos que a logística como um todo se trata de estratégia e planejamento para um bom desempenho, segue abaixo a figura usada para nos ajudar a visualizar melhor.

Nela, podemos ver uma representação de alguns fluxos logísticos, como fluxo de informação, fluxo de informação e fluxo financeiro, para fazer com que o produto saia do fornecedor, passe pela empresa e chegue por fim no cliente.

Figura 1 -



Fonte: <https://saclogistica.com.br/logistica/>

Essa figura nos auxilia muito na compreensão do tema, pois ela fala de tópicos importantíssimos que estão totalmente ligados à logística.

4.2 - Neste tópico vamos utilizar mais uma figura demonstrativa, onde nela é possível notar dados de satisfação de clientes com os serviços ou produtos, enfim esse gráfico é apenas para ilustrar e nos mostrar a satisfação dos clientes quando há uma equipe bem capacitada atuando na empresa, no gráfico percebemos um alto índice de respostas positivas em relação aos produtos e serviços da empresa.

Figura 2 -



Fonte: <https://www.simplekpi.com/KPI-Library/Customer-Satisfaction>

A capacitação dos profissionais na área logística é um investimento estratégico que pode gerar diversos benefícios para as empresas. Ao utilizar os dados corretos e os gráficos adequados, é possível demonstrar de forma clara e concisa o impacto positivo dessa prática na competitividade e na excelência ao cliente.

4.3 -

Figura 3 - Neste tópico, vamos ver a importância das avaliações dos clientes para que possamos melhorar pontos negativos e adicionar novas coisas com base na

sugestão deles.



FEATURE RATINGS



Controls



Gameplay



Graphics

Fonte: <https://www.maiscelular.com.br/noticias/google-play-store-agora-permite-novas-formas-de-avaliar-jogos/1344>

Essa imagem representa a avaliação e satisfação de alguns clientes em relação a algum produto, ela nos ajuda a compreender melhor a vontade dos clientes e a como melhorar a nossa logística.

4.4 - Neste tópico vamos mostrar uma tabela criada por nós, que vai representar um cenário hipotético onde é feito o inventário do estoque de uma empresa.

Mês	Produto A	Produto B	Produto C
Janeiro	50	30	20
Fevereiro	40	35	25
Março	60	20	15

Interpretação da Tabela:

- **Produto A:** O estoque aumentou em março após uma queda em fevereiro.
- **Produto B:** Mostra uma leve queda em março em comparação a fevereiro.
- **Produto C:** O estoque diminuiu ao longo de três meses.

Uma outra coisa que é importante ressaltar é que realizar um inventário com uma certa frequência, ajuda a empresa a ter controle de estoque para que a empresa não perca vendas.

4.5 - Neste tópico, vamos abordar a importância dos transportes na logística e como eles são um dos pilares principais da logística.



FONTE: <https://pt.vecteezy.com/arte-vetorial/9951816-ilustracao-de-desenho-animado-de-transporte-por-caminhao-com-servicos-de-entrega-de-carga-ou-caixa-de-papelao-enviada-ao-consumidor-em-design-de-estilo-plano>

De acordo com os sites “Sanca Galpões, Hivecloud, Fia.com.br”

Atender à demanda do mercado: Um sistema de transporte eficiente permite que as empresas respondam rapidamente às necessidades dos clientes, melhorando a satisfação e fidelidade do consumidor.

Reduzir custos: O transporte adequado pode minimizar os custos logísticos, incluindo armazenamento e manuseio, otimizando a eficiência operacional.

2. Modalidades de Transporte e Suas Vantagens

Existem várias modalidades de transporte, cada uma com suas características e vantagens:

- **Rodoviário:** Flexível e ideal para entregas rápidas em curtas distâncias. Permite acesso a áreas remotas e é amplamente utilizado para distribuição local.
- **Ferrovário:** Eficiente para o transporte de grandes volumes e cargas pesadas, especialmente em longas distâncias. É mais sustentável e econômico em termos de combustível.
- **Aéreo:** O mais rápido, ideal para mercadorias urgentes e de alto valor. Embora mais caro, proporciona uma vantagem competitiva em mercados que exigem entregas rápidas.

- **Marítimo:** Essencial para o comércio internacional, permitindo o transporte de grandes volumes a um custo relativamente baixo. É crucial para a globalização do comércio.

3. Impacto Econômico do Transporte

O transporte não apenas facilita o comércio, mas também é um motor de desenvolvimento econômico:

- **Geração de Empregos:** O setor de transporte é uma fonte significativa de empregos, abrangendo desde motoristas e operadores até profissionais de logística e planejamento.
- **Integração Regional:** A melhoria das infraestruturas de transporte promove a integração entre regiões, facilitando o comércio inter-regional e o acesso a mercados.
- **Atração de Investimentos:** Regiões com sistemas de transporte eficientes atraem mais investimentos, uma vez que oferecem melhores condições para a operação de negócios.

4. Desafios e Oportunidades

Apesar de sua importância, o setor de transporte enfrenta desafios significativos, como:

- **Congestionamento:** Cidades e rotas congestionadas aumentam os custos e os tempos de entrega.
- **Sustentabilidade:** O transporte é responsável por uma parte significativa das emissões de gases de efeito estufa. Há uma crescente pressão para desenvolver soluções mais sustentáveis, como veículos elétricos e alternativas de transporte público.
- **Inovação Tecnológica:** A implementação de tecnologias como inteligência artificial, big data e automação promete revolucionar o setor, melhorando a eficiência e a segurança.

4.6 - Análise de desempenho



FONTE: <https://impulse.net.br/objetivos-da-avaliacao-de-desempenho/>

Basicamente a análise de desempenho nos ajuda em diversos fatores, vou listar alguns que consegui descobrir com pesquisas bibliográficas:

- Permite identificar habilidades e características individuais e coletivas
- Fornece insights para a tomada de decisões
- Estimula o autoconhecimento e o desenvolvimento dos funcionários
- Impacta em planos de desenvolvimento individual e planos de ação
- Pode basear decisões de promoção, desligamento, bonificação, entre outras

Para conseguir realizar uma boa análise de desempenho é necessário:

- Alinhar as expectativas com os colaboradores
- Considerar as responsabilidades da função, as metas do setor, as características culturais da empresa e o potencial de cada indivíduo
- Realizar a análise de forma periódica, em ciclos
- Analisar os dados, realizar a devolutiva para os colaboradores e estruturar um plano de desenvolvimento

5 - Estudo de caso:

Nosso estudo de caso foi com base em perguntas deste formulário, que foi enviado para um profissional da área, neste estudo de caso fizemos perguntas para saber o que fez com que a equipe do profissional não tivesse uma boa performance.

Em resumo, ele disse que o principal problema era a contratação em massa sem um bom processo seletivo, ou seja, entravam pessoas “ruins” para trabalhar e essas pessoas acabavam estragando o resto da equipe pela má influência, ele disse que o principal fator que poderia “salvar” a equipe era a disciplina, pois as pessoas da equipe não tinham muito e também não tinham muito respeito a hierarquia dentro da empresa.

6 - Considerações finais: Neste Capítulo vamos abordar as dificuldades da pesquisa, contribuições da pesquisa e estudos futuros.

6.1 - Dificuldades da Pesquisa: Na pesquisa sobre a **capacitação dos profissionais de logística como um diferencial competitivo para a excelência ao cliente**, a principal dificuldade está em identificar e medir, de forma objetiva, o impacto direto das capacitações no desempenho da equipe e na satisfação do cliente final. Este desafio decorre de vários fatores, incluindo a variabilidade nas habilidades iniciais dos profissionais, a diversidade dos programas de capacitação e a dificuldade em isolar o efeito da capacitação de outros elementos que também influenciam o desempenho. Além da dificuldade de achar artigos parecidos com o nosso tema, tanto que tivemos que pegar vários arquivos, um para cada parte do nosso tema para finalmente conseguir desenvolver alguma coisa.

6.2 - Estudos Futuros e contribuição da pesquisa: Esta pesquisa abre caminhos importantes para futuros estudos e contribui significativamente para a área de logística. Ao demonstrar como a capacitação pode ser um diferencial competitivo, ela orienta empresas e gestores a priorizarem o desenvolvimento dos profissionais de logística. Com isso, espera-se que o setor logístico evolua, fornecendo serviços de maior qualidade, adaptados às necessidades do cliente, e promovendo um ciclo positivo de crescimento e inovação contínua.

Listando algumas contribuições:

Desenvolvimento de Modelos de Capacitação Eficientes
Identificação de Habilidades Cruciais para a Logística Moderna
Otimização do Atendimento ao Cliente e Fortalecimento da Marca
Base para Políticas Corporativas de Capacitação

Listando alguns estudos futuros:

Avaliação Longitudinal do Impacto da Capacitação
Comparação de Diferentes Métodos de Capacitação
Impacto da Capacitação em Competências Específicas
influência de Fatores Externos e Tecnológicos

REFERÊNCIAS

BUTTA, FILIPE. **O que é logística**. São Paulo. Agosto 3, 2020.

DE ABREU, JOSÉ CARLOS. **CAPACITAÇÃO E TREINAMENTO**. Tese de Doutorado. Fundação Getúlio Vargas. 2017. Disponível em: http://repositorio.isaebrasil.com.br/wp-content/uploads/2020/05/MBAGEE_3.15_Marcelo-Broska-Armstrong.pdf Acesso em:

FERNANDES, Walberto. **Excelência no atendimento ao cliente**. Clube de Autores, 2016. Disponível em: https://books.google.com.br/books?hl=pt-BR&lr=&id=QQdyDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA7&dq=FERNANDES,+Walberto.+Excel%C3%Aancia+no+atendimento+ao+cliente&ots=UU7D-vajna&sig=qKX8L6QEXS_pSi1JsS4Wn6Wj7VU Acesso

MENDONSA, Patrícia Dezan. **A Importância da Qualidade da Mão de Obra na Logística**. Revista das Faculdades Integradas Claretianas–Nº4–janeiro/dezembro de, p. 98, 2011. Disponível em: <http://web-api-claretiano-edu-br.s3.amazonaws.com/cms/biblioteca/revistas/edicoes/6059fe9e4ea91f55e7624944/605b7d38411a529388ea42f2.pdf> Acesso em: 11 set. 2024

SOBRENOME, Nome do autor. **Título da obra**. Edição. Cidade: Editora, Ano de Publicação.

